

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 9 Nomor 1, Januari 2025

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 Sulistyanningrum 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

	Halaman
Susunan Redaksi	ii
Daftar Isi	iii
The effect of nearpod learning media on student learning motivation at SMKN 1 Sukoharjo <i>Alpina Dilla Maharani</i>	1-8
Identifikasi penulisan surat niaga peserta didik pada mata pelajaran korespondensi bahasa indonesia kelas X MPLB SMK Negeri 1 Surakarta <i>Triana Feby Puspitasari</i>	9-15
Peran humas dalam menjalin kemitraan dengan DUDI di SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu Kabupaten Cilacap <i>Windhi Kurniasih, Cicilya Dyah Sulistyaningrum Indrawati, Susantiningrum Susantiningrum</i>	16-22
Pengaruh variasi produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan di Outlet Minuman Find Me Yogyakarta <i>Anindhita Saraswati, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, Tri Murwaningsih</i>	23-28
Faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi pada siswa kelas x dalam kegiatan pembelajaran di sekolah <i>Tanalyna Hasna Marfida, Subroto Rapih</i>	29-40
Penerapan pelayanan prima untuk kepuasan pelanggan pada Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan Setda Surakarta <i>Elia Arnita Sabrila, Tri Murwaningsih</i>	41-50
Pengaruh metode pembelajaran POE dan rasa percaya diri terhadap prestasi belajar siswa SMK Batik 2 Surakarta <i>Tafsirul Wakhid Alhakiki</i>	51-60
Pengaruh praktek kerja lapangan dan keterampilan pengoperasian microsoft word terhadap kesiapan kerja siswa <i>Leony Anggristia Nuraini</i>	61-68
Pengembangan media pembelajaran berdiferensiasi berbasis qr code multi-platform pada elemen teknik dasar aktivitas perkantoran di SMKN 1 Karanganyar <i>Muhammad Hilmi Sabitul Azmi, Tutik Susilowati</i>	69-79
Pengelolaan sistem kearsipan pada bagian keuangan di Kantor Sekretariat DPRD Kota Surakarta <i>Haleya Soviana, Patni Ninghardjanti</i>	80-85
Pengaruh tata ruang kantor dan fasilitas kantor terhadap kinerja pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Surakarta <i>Putri Purbandini, Patni Ninghardjanti</i>	86-93

Pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai <i>Suci Dua Mareta, Hery Sawiji</i>	94-100
Transformation of conventional archives into digital at the Faculty of Medicine, University of Indonesia <i>Alfitah Carellina Ramadhan, Christian Wiradendi Wolor, Marsofiyati Marsofiyati</i>	101-110

The effect of nearpod learning media on student learning motivation at SMKN 1 Sukoharjo

Alpina Dilla Maharani

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: alpinadillam@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya (1) perbedaan motivasi belajar siswa kelas antara kelas eksperimen dengan kelas kontrol, (2) perbedaan pengaruh media pembelajaran terhadap motivasi belajar siswa antara kelas eksperimen dengan kelas kontrol. Media pembelajaran yang digunakan pada kelas kontrol merupakan *Powerpoint* sedangkan kelas eksperimen menggunakan *Nearpod*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain quasi eksperimen. Pola desain yang digunakan adalah *nonequivalent control group design* dengan *pretest* dan *posttest*. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*. Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 72 siswa kelas X MPLB SMK Negeri 1 Sukoharjo. Pengumpulan data dilakukan dengan angket motivasi belajar. Teknik analisis data menggunakan uji Ancova dan uji LSD (*Least Significant Difference*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat perbedaan motivasi belajar siswa antara kelas eksperimen dengan kelas kontrol (Sig. 0,00 < 0,05 dan $F_{hitung} 180.744 > F_{tabel} 3.98$), (2) terdapat perbedaan pengaruh media pembelajaran terhadap motivasi belajar siswa antara kelas eksperimen dengan kelas kontrol (*mean difference* kelas eksperimen 15,738 > kelas kontrol -15,738).

Kata kunci : gamifikasi; motivasi belajar; *nearpod*; quasi eksperimen

Abstract

The purpose of this research is to determine (1) the difference in student learning motivation between experimental and control classes and (2) the difference in the effect of learning media on student learning motivation between experimental and control classes. The learning media used in the control class is Powerpoint while the experimental class uses Nearpod. This research uses a quantitative approach with a quasi-experimental design. The design pattern used is a nonequivalent control group design with a pretest and posttest. The sampling technique was carried out through purposive sampling. The sample in this study amounted to 72 students in class X MPLB SMK Negeri 1 Sukoharjo. Data collection methods using learning motivation questionnaires. The data analysis technique used was the Ancova test and the LSD (Least Significant Difference) test. The results showed that: (1) there is a difference in student learning motivation between the experimental class and the control class (Sig. 0.00 < 0.05 and the F calculated value 180.744 > F critical value 3.98);

* Corresponding author

Citation in APA style: Maharani, A.D. (2025). The effect of nearpod learning media on student learning motivation at SMKN 1 Sukoharjo. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 9(1), 1-8. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v1i1.90972>

(2) there is a difference in the effect of learning media on student learning motivation between the experimental class and the control class (mean difference experimental class 15.738 > control class -15.738).

Keywords: gamification; learning motivation; nearpod; quasi experiment

Received July 23, 2024; Revised August 25, 2024; Accepted September 14, 2024;
Published Online January 02, 2025

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v1i1.90972>

Introduction

Learning motivation has an important role in learning because the presence of motivation encourages student's enthusiasm for learning and a lack of motivation can weaken student's enthusiasm for learning (Suharni, 2021). Furthermore, Suharni (2021) also stated that motivation is an absolute requirement in learning activities and a student is considered not to be maximally successful if learning without motivation. Both intrinsic and extrinsic motivation are equally important in fostering enthusiasm for learning. If students are excited and enthusiastic in the learning process, they will be able to understand the subject matter which will lead to optimal achievement, such as good academic performance (Lutfiwati, 2020).

One of the issues in the quality of education in Indonesia is the lack of optimal learning motivation (Hendrizal, 2020). Furthermore, Hendrizal (2020) also argues that the reality in the field shows that students do not have a high willingness to learn, feel uncomfortable and lazy during learning, and are unable to understand the learning delivered by the teacher. Save the Children's Deputy Chief Program Impact and Policy, Tata Sudrajat also stated that the loss of children's learning motivation up to 70 percent can be caused by boredom, unpleasant learning, and lack of interaction (Kasrina, 2023). Therefore, the presence of motivation cannot be underestimated because it has an important impact on learning. Thus, it is necessary to make efforts to increase motivation. Efforts to increase student learning motivation are also discussed in Self-Determination Theory.

Self-Determination Theory (SDT), proposed by Richard Ryan and Edward Deci since 1985, explains broad concepts of human development and motivation and has strong implications for education (Ryan & Deci, 2020). With the development of SDT, the future direction of SDT research and practice in education includes the application of technology in learning. Modern education experiences great challenges in attracting student attention and creating student engagement during learning (Ryan & Deci, 2020). The learning media is one form of extrinsic motivation that can be given to students. Nearpod learning media as a form of progress in the world of education is in line with the direction of SDT practices in modern education so it is relevant to be applied in order to increase student learning motivation. For this reason, the presence of learning media can be used as a way to increase student learning motivation.

The presence of media in the teaching and learning process is quite important because the media can be an intermediary in conveying unclear material (material) (Febrita & Ulfah, 2019). In addition, learning media also simplifies the complexity of the material presented so that it is easier to understand. However, the reality is that the utilization of learning media often goes unnoticed for various reasons, such as limited time to make teaching preparations, difficulty in finding the right media, unavailability of costs, and so on (Febrita & Ulfah, 2019). The existence of very diverse types of learning media should be an option for teachers to choose media carefully so that it can be used appropriately (Kustandi & Darmawan, 2020). The learning media used by informatics subject teachers is still in the form of Powerpoint which does not attract students' attention, has not been able to increase learning interactivity, and has not triggered an increase in student learning motivation. Therefore, other learning media that are more interactive are needed to help increase student learning motivation.

Interactive learning media comes as a form of application of technology in education. Interactive learning media is a form of intermediary in the form of tools (software) or materials (hardware) that functions to clarify the messages contained in the subject matter from educators to students so that the learning process is expected to be more effective (Oktaviani & Nurhamidah, 2023). One of the interactive

learning media is Nearpod. Nearpod is a website-based application that can be accessed for free or paid online or offline learning that allows educators and students to interact directly or indirectly. This application has interesting features that can support interactive and effective learning (Oktaviani & Nurhamidah, 2023). Gliksman (2015) argues that Nearpod is a presentation platform that injects interaction elements into class presentations so that students can be more engaged. Technology-based interactive learning media (ICT) such as Nearpod is needed to support the learning process (Feri & Zulherman, 2021). Research conducted by Ridwan and Mahliatussikah (2021) shows that Nearpod supports the learning process, both offline and online, which is easy and fun for students.

The results of previous research on Nearpod are research conducted by Sagara et al. (2023) showed that there was an increase in learning motivation with the application of Nearpod learning media. Another study conducted by Naumoska et al. (2022) also stated that there was an effect of Nearpod on student motivation in student learning and had great potential to be applied to learning to make teaching more interesting and not monotonous. Furthermore, the results of Ami's research (2021) also state that the use of Nearpod as a learning media can create interactive learning through innovative and educational features. However, Ami (2021) further mentioned the disadvantages of using Nearpod, such as requiring internet data which is quite wasteful, must be supported by a strong signal so that it is less effective in areas with less supportive signals, no language detection (language is still limited to English), and teachers can only create learning modules through computers.

At this time, there are still many students who experience a lack of motivation, one of which is at SMK Negeri 1 Sukoharjo. Based on the results of observations during the implementation of informatics subject learning, it is known that the learning motivation of class X students majoring in Office Management and Business Services (MPLB) is still not optimal. The lack of learning motivation is characterized by low enthusiasm for learning, which results in the difficulty of students in understanding the material presented because they pay less attention to the teacher. This can be seen in the results of assignments that are less precise so that it also has an impact on student grades that do not meet the Criteria for Achieving Learning Objectives or Kriteria Ketercapaian Tujuan Pembelajaran (KKTP). In the long run, problems with learning motivation can make it difficult for students to understand learning materials which can also have an impact on the quality of students and the quality of the younger generation of the Indonesian nation (Yuha et al., 2021). For this reason, learning motivation is important to research so that ways can be found to trigger an increase in learning motivation in students. One of the efforts to increase student learning motivation can be done by using the learning media (Febrita & Ulfah, 2019).

In connection with the importance of learning motivation in learning for students accompanied by factors that are thought to cause low student learning motivation, namely the learning media used. Therefore, this research is important to do. Based on this background, there are several problem formulations, namely: (1) Is there a difference in learning motivation of class X MPLB students in informatics subjects at SMK Negeri 1 Sukoharjo between the experimental class and the control class, (2) Is there a difference in the effect of learning media on learning motivation of class X MPLB students in informatics subjects at SMK Negeri 1 Sukoharjo between the experimental class and the control class?.

Research Methods

This study used a quantitative approach with a quasi-experimental design. The design pattern used is a nonequivalent control group design with pretest and posttest. The population in this study were all X MPLB class students at SMK Negeri 1 Sukoharjo, totaling 108 students. As for the population, a sample of 72 students from two classes was taken, namely class X MPLB 2 and class X MPLB 3, each consisting of 36 students. The sampling technique used was purposive sampling with the consideration that both classes had low learning motivation characterized by low learning effectiveness and student scores that had not met the Criteria for Achieving Learning Objectives (KKTP). The research design can be seen in Table 1.

The instrument in the form of a questionnaire was prepared before conducting the research. The questionnaire instrument contains 26 statement items with a 5-level Likert scale as an answer choice. The instrument was validated using the Pearson product moment test and tested for reliability using Cronbach's alpha. The statement items in the questionnaire refer to the learning motivation indicators

submitted by Hamzah B. Uno. The instrument test was conducted on 36 students outside the research sample.

Table 1
Research Design

Class	Initial Condition	Treatment	End State
Experiment	O ₁	X	O ₂
Control	O ₃	-	O ₄

Description:

Experiment : Group or class that receives treatment
Control : Untreated group or class
O₁ : Experimental class pretest
O₂ : Experimental class posttest
O₃ : Control class pretest
O₄ : Control class post-test
X : Nearpod learning media

The prerequisite analysis test consists of normality test, homogeneity test, and linearity test to prove that the data meet the requirements for further analysis. After the data meets the requirements, further analysis is carried out using the Ancova test and the LSD (Least Significant Difference) test to test whether or not the hypothesis that has been proposed is accepted.

Results and Discussion

Research Results

Before conducting the research, it is necessary to test the questionnaire instrument. The learning motivation questionnaire instrument was tested for validity using the product moment formula. There are 27 statement items submitted with the following results. The validity test results can be seen in Table 2.

Table 2
Validity Test Results

	Valid	Invalid
Learning Motivation Questionnaire	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27	5

Based on the results of the validation test presented in Table 2, it was decided that 26 statement items were valid and suitable for use while 1 statement item was invalid so it was not suitable for use. Furthermore, the reliability test uses Cronbach's alpha formula on 26 statement items. The reliability test results show a value of 0.764 > 0.6 so the questionnaire items are considered reliable. After the validity and reliability tests were carried out, 26 valid and reliable questionnaire statement items were obtained so that they were suitable for use in measuring student learning motivation.

This research was conducted at SMK Negeri 1 Sukoharjo in class X MPLB 2 as the control class and X MPLB 3 as the experimental class. The experimental class was treated with Nearpod learning media while the control class was treated with Powerpoint learning media. The data was collected in the form of pretest and posttest results. The following is a description of the pretest results of learning motivation of experimental and control classes which can be seen in Table 3.

Table 3*Description of Pretest Data on Learning Motivation*

Group	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	SD
Experiment Pretest	3 6	18	69	87	76.92	5.516
Control Pretest	3 6	22	59	81	73.17	5.490

The following is a description of the data from the *posttest* results of the learning motivation questionnaire for the experimental and control classes presented in Table 4.

Table 4*Description of Posttest Data on Learning Motivation*

Group	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	SD
Experiment Posttest	36	25	95	118	107.47	5.614
Control Posttest	36	21	84	99	90.50	4.300

Furthermore, in order to determine the acceptance or rejection of the hypothesis that has been proposed previously, it is necessary to test the hypothesis. Before hypothesis testing is carried out, prerequisite tests are first carried out. This study uses 3 prerequisite tests, namely normality test, homogeneity test, and linearity test. The results of the normality test using Kolmogorov-Smirnov on residual data for the posttest resulted in a significance value of $0.179 > 0.05$ so the data was declared normally distributed. The homogeneity test with Levene's test resulted in a significance value of $0.118 > 0.05$ and an F calculated value of $2.504 < F$ critical 3.978 so that the data was declared homogeneous. The linearity test shows a significance value of $0.002 < 0.05$ so the linear assumption is fulfilled.

Based on the prerequisite test results, the data is normally distributed, homogeneous, and linear so that further analysis can be carried out. The results of the first hypothesis test in this study using the ancova test with the help of SPSS Statistic 26 can be seen in Table 5.

Table 5*Ancova Test Results*

Ancova Test	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Conclusion
Student Learning Motivation	3982,957	1	3982,957	180,744	0,000	There are differences in student learning motivation

Based on Table 5, the results of the student learning motivation hypothesis test resulted in an F calculated value of $180.744 > F$ critical 3.98 and a significance value of $0.000 < 0.05$. Furthermore, to test the second hypothesis, the LSD (Least Significant Difference) test was used. The following are the results of the LSD test can be seen in Table 6.

Based on table 6, the LSD test results show a Sig. $0.000 < 0.05$ in both classes, both in the experimental and control classes. The mean difference of the experimental class is 15.738 while the control class is -15.738.

Table 6
LSD Test Results

<i>Dependent Variable:</i> Posttest Learning Motivation						
(I) Class	(J) Class	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Experiment Class	Control Class	15,738*	1,171	0,000	13,403	18,074
Control Class	Experiment Class	-15,738*	1,171	0,000	-18,074	-13,403

Discussion

Based on the results of hypothesis testing with ancova, it is known that there are differences in learning motivation in the experimental class and control class before and after the treatment is given. This is evidenced by the F calculated value of $180.744 > F$ critical 3.98 and a significance value of $0.000 < 0.05$. Thus, it can be concluded that there is an effect of using Nearpod learning media on student learning motivation. During learning, students look enthusiastic and happy to be involved in learning. This is in line with Ridwan and Mahliatussikah's research (2021) which states that Nearpod learning media also helps create an easy and fun learning process. The learning motivation questionnaire shows the indicator with the highest score, namely the indicator 'there are interesting activities in learning'. This is in line with the results of research conducted by Naumoska et al. (2022) which states that there is an effect of Nearpod on student motivation in learner learning and has great potential to be applied to learning so as to make teaching more interesting and not monotonous.

The use of Nearpod learning media meets the demands of the application of technology in learning. Ryan and Deci (2020) stated that the direction of self-determination theory practice in the future is the application of technology in learning, for example with gamification. Gamification is an effort to increase student motivation and engagement through an approach that uses game elements and game mechanics (Sari & Alfian, 2023). The time to climb feature as a means of creating game-based interactive quizzes shows that Nearpod is relevant to be applied in today's learning as a way to increase student motivation.

The LSD test results that have been carried out show that student learning motivation tends to increase higher after applying Nearpod learning media. The experimental class obtained a Sig. $0.000 < 0.05$ which means there is a significant effect with a mean difference of 15.738, while the control class obtained a Sig. $0.000 < 0.05$ which means there is a significant effect with a mean difference of -15.738. Therefore, it can be stated that Nearpod learning media is more effective in increasing student learning motivation because it has a greater influence on learning motivation compared to Powerpoint learning media. Research by Sagara et al. (2023) showed that there was an increase in learning motivation with the application of Nearpod learning media.

The increase in student learning motivation with Nearpod learning media strengthens the self-determination theory proposed by Richard Ryan and Edward Deci in 1985 which states that learning media is one of the things that affects motivation. In line with Gliksman's (2015) statement, Nearpod encourages student engagement with interaction elements. Student engagement with Nearpod learning media is also in accordance with aspects of intrinsic motivation, namely relatedness or connection to the environment where students can directly answer questions in Nearpod media and cooperate with friends in group tasks through available features. Thus, the effectiveness of student learning with Nearpod also increases marked by students' enthusiasm in learning and focused attitude during learning. Despite the improvement, during the learning process with Nearpod there were obstacles.

The obstacles that occurred during the use of Nearpod learning media were due to a computer in the laboratory that was not functioning properly so that there were students who then accessed Nearpod via their smartphones. The student was then still able to follow the learning well. This shows that Nearpod learning media can be accessed in various ways, both with laptops, computers and smartphones, making it easier for students if they want to repeat learning the material independently at home.

Conclusion

Based on the results of research on the influence of Nearpod learning media on student learning motivation in class X MPLB at SMK Negeri 1 Sukoharjo, it is concluded that there is a positive influence of Nearpod learning media on student learning motivation. This is evidenced by the results of the ancova test with F calculated value $180.744 > F$ critical 3.98 and $\text{Sig. } 0.000 < 0.05$ which shows a real difference in the learning motivation of experimental and control class students before and after treatment. Thus, there is an impact or influence of Nearpod learning media on student learning motivation. The LSD test results show a $\text{Sig. } 0.000 < 0.05$ in the experimental class and control class so it shows a significant difference in learning motivation. The mean difference of the experimental class is 15.738 and the control class mean difference is -15.738 . The mean difference comparison results show that Nearpod learning media is superior in increasing motivation compared to Powerpoint learning media. As for future researchers, it is expected that they can examine the use of Nearpod learning media more broadly with diverse samples and use other features available in Nearpod to the maximum according to learning needs. The features include Sway, Audio, BBC Video, Nearpod 3D, PhET simulation, VR Field Trip, Draw it, Fill in the Blank, Memory Test, Matching Pairs, and Flip.

References

- Ami, R. A. (2021). Optimalisasi pembelajaran bahasa Indonesia menggunakan media pembelajaran berbasis aplikasi nearpod. *Bahtera Indonesia: Jurnal Penelitian Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 6(2), 135–148. <https://doi.org/10.31943/bi.v6i2.105>
- Febrita, Y., & Ulfah, M. (2019). Peranan media pembelajaran untuk meningkatkan motivasi belajar siswa. *Diskusi Panel Nasional Pendidikan Matematika*, 181–188. <https://proceeding.unindra.ac.id/index.php/DPNPMunindra/article/view/571>
- Feri, A., & Zulherman, Z. (2021). Analisis kebutuhan pengembangan media pembelajaran IPA berbasis nearpod. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Pembelajaran*, 5(3), 418. <https://doi.org/10.23887/jipp.v5i3.33127>
- Gliksmann, S. (2015). *iPad in education for dummies*. John Wiley & Sons.
- Hendrizal. (2020). Rendahnya motivasi belajar siswa dalam proses pembelajaran. *Jurnal Riset Pendidikan Dasar Dan Karakter*, 2(1), 44–53. <https://ojs.adzkia.ac.id/index.php/pdk/article/view/57>
- Kasrina, E. (2023). Metode reward dan punishment : solusi tepat dalam meningkatkan motivasi belajar siswa. *Edudeena : Journal of Islamic Religious Education*, 7(1), 97–109. <https://doi.org/10.30762/ed.v7i1.978>
- Kustandi, C., & Darmawan, D. (2020). *Pengembangan media pembelajaran*. Kencana.
- Lutfiwati, S. (2020). Motivasi belajar dan prestasi akademik. *Jurnal Kependidikan Islam*, 10(1). <https://doi.org/10.24042/alidarah.v10i1.5642>
- Naumoska, A., Rusevska, K., Blazhevskia, A., & Stojanovska, M. (2022). Nearpod as a tool for increasing students' motivation for learning chemistry. *International Journal of Education and Learning*, 4(1), 89–99. <https://doi.org/10.31763/ijelev.v4i1.616>
- Oktaviani, R., & Nurhamidah, D. (2023). Efektivitas penggunaan media pembelajaran interaktif nearpod pada mata pelajaran bahasa Indonesia. *Jurnal Didaktika Pendidikan Dasar*, 7(2), 717–726. <https://doi.org/10.26811/didaktika.v7i2.1121>
- Ridwan, N. A., & Mahliatussikah, H. (2021). Using nearpod for teaching Arabic in kindergarten and madrasah ibtidaiyah. *Al-Arabi: Journal of Teaching Arabic as a Foreign Language*, 5(2), 142–155. <https://doi.org/10.17977/um056v5i2p142-155>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2020). Intrinsic and extrinsic motivation from a self-determination theory perspective: definitions, theory, practices, and future directions. *Contemporary Educational Psychology*, 61, 101860. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2020.101860>
- Sagara, A. F., Sugiarti, L., Saputri, D. D., & Kusumayati, T. (2023). Upaya peningkatan motivasi belajar peserta didik dengan media pembelajaran berbasis digital web nearpod. *Bionatural*, 10(2), 73–81. <https://doi.org/10.61290/bio.v10i2.663>

- Sari, D. N., & Alfian, A. R. (2023). Peran adaptasi game (gamifikasi) dalam pembelajaran untuk menguatkan literasi digital: systematic literature review. *UPGRADE: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 1(1), 43–52. <https://doi.org/10.30812/upgrade.v0i0.3157>
- Suharni. (2021). Upaya guru dalam meningkatkan motivasi belajar siswa. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 6(1), 172–184. <https://doi.org/10.31316/g.couns.v6i1.2198>
- Yuha, I. T. W., Astuti, I., & Fergina, A. (2021). Analisis motivasi belajar siswa (studi tentang peserta didik yang memiliki motivasi rendah di sekolah menengah atas Santun Untan Pontianak). *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 10(12). <https://dx.doi.org/10.26418/jppk.v10i12.51571>

Identifikasi penulisan surat niaga peserta didik pada mata pelajaran korespondensi bahasa indonesia kelas X MPLB SMK Negeri 1 Surakarta

Triana Feby Puspitasari

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: tfebyp@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) apakah peserta didik memenuhi syarat-syarat surat yang baik, (2) kesulitan dialami peserta didik saat menulis surat niaga, dan (3) upaya guru mengatasi kesulitan peserta didik saat menulis surat niaga yang baik. Teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data dengan pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Uji validitas data menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data interaktif. Hasil penelitian antara lain, (1) penulisan surat niaga peserta didik memenuhi syarat-syarat surat yang baik (a) surat ditulis dengan bentuk yang menarik sesuai dengan aturan surat-menysurat, (b) kalimat tidak berbelit-belit dan tidak terlalu panjang, (c) ditulis dengan kalimat yang sopan, dan (d) bersih dan rapi. (2) kesulitan dialami peserta didik saat menulis surat niaga pada Mata Pelajaran Korespondensi Bahasa Indonesia Kelas X MPLB SMK Negeri 1 Surakarta meliputi, (a) kesulitan membuat isi surat, (b) kesulitan membedakan bentuk-bentuk surat, dan c) kesulitan membuat kalimat surat yang ringkas. (3) upaya guru mengatasi kesulitan peserta didik saat menulis surat niaga, (a) memberikan arahan sebelum menulis isi surat, (b) memberi pertanyaan pemantik kepada peserta didik untuk membedakan bentuk-bentuk surat, dan (c) membantu peserta didik menentukan jenis surat niaga untuk membuat kalimat surat yang ringkas.

Kata kunci: menulis; korespondensi; dokumentasi

Abstract

This research aims to find out (1) whether students meet the requirements of good letter writing, (2) the difficulties experienced by students when writing business letters, and (3) the efforts made by teachers to overcome students' difficulties in writing good business letters. The sampling techniques used were purposive sampling and snowball sampling. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. Data validity testing used source and technique triangulation. The data analysis technique

* *Corresponding author*

Citation in APA style: Puspitasari, T.F. (2025). Identifikasi penulisan surat niaga peserta didik pada mata pelajaran korespondensi bahasa indonesia kelas X MPLB SMK Negeri 1 Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 9(1), 9-15. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v1i1.90676>

employed was interactive data analysis. The research results include: (1) the students' business letter writing met the requirements of a good letter, such as (a) the letter was written in an appealing format according to correspondence rules, (b) the sentences were concise and not overly long, (c) the letter was written politely, and (d) it was clean and neat. (2) The difficulties experienced by students in writing business letters in the Indonesian Correspondence Subject, Class X MPLB, at SMK Negeri 1 Surakarta included: (a) difficulty in composing the content of the letter, (b) difficulty in distinguishing between different types of letters, and (c) difficulty in writing concise sentences. (3) The teachers' efforts to overcome students' difficulties in writing business letters included: (a) providing guidance before writing the letter's content, (b) asking prompting questions to help students differentiate between types of letters, and (c) assisting students in determining the type of business letter to write concise sentences.

Keywords: writing; correspondence, documentation

Received July 18, 2024; Revised September 07, 2024; Accepted September 17, 2024;
Published Online January 02, 2025

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v1i1.90676>

Pendahuluan

Pendidikan adalah hubungan antara guru dan peserta didik, baik secara formal, non-formal, atau informal. Untuk meningkatkan potensi peserta didik, tujuan pendidikan adalah meningkatkan kehidupan bangsa. Menurut Rohmah dan Bukhori (2020), pendidikan dapat didefinisikan sebagai upaya sistematis yang dilakukan selama proses pembelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan potensi peserta didik. Pendidikan adalah proses belajar mengajar yang digunakan di dalam atau di luar kelas untuk meningkatkan pemahaman, kemampuan, keterampilan, dan sikap peserta didik. Guru memiliki peran sangat penting dalam membimbing peserta didik untuk meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan mereka.

Menulis adalah komponen penting dalam kehidupan peserta didik yang produktif dan ekspresif. Seorang penulis harus memiliki kemampuan untuk memanfaatkan grafologi, struktur bahasa, dan kosakata saat menulis. Salah satu keterampilan berbahasa yang penting adalah kemampuan menulis. Saat menulis surat, peserta didik harus memastikan ejaan, tanda baca, dan struktur kalimat yang tepat agar surat yang mereka tulis berkualitas tinggi (Fikriah, 2020). Kegiatan menulis memainkan peran penting dalam proses pembelajaran. Namun, peserta didik menganggap tugas menulis sebagai tugas yang berat. Menulis memiliki banyak manfaat untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta didik, memungkinkan mereka untuk belajar aktif karena mereka terbiasa berpikir melalui ide-ide tertulis, yang memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi potensi dan kemampuan mereka sendiri (Indra & Rosy, 2019).

Dalam kehidupan sehari-hari, menulis adalah keterampilan yang paling penting. Peserta didik akan lebih terampil dalam menulis karena mereka dapat mengubah ide-ide yang mereka miliki menjadi tulisan. Kemampuan peserta didik untuk melaksanakan proses pembelajaran seringkali menunjukkan peningkatan yang tidak sesuai dengan harapan. Meskipun peserta didik menunjukkan hafalan yang baik, mereka akhirnya lupa. Hal ini menunjukkan bahwa peserta didik tidak memahami dan tidak dapat menghubungkan apa yang mereka pelajari dengan cara memanfaatkannya dalam kehidupan sehari-hari (Nurjanna, 2015). Menulis adalah kemampuan untuk mengungkapkan pendapat kepada orang lain melalui tulisan dengan kalimat atau bahasa yang tidak dapat dipelajari secara alami melalui latihan. Peserta didik dapat terampil dalam menulis dan sebaliknya jika mereka memiliki disiplin untuk terus berlatih meskipun mereka tidak memiliki bakat menulis (Indra & Rosy, 2019).

Setelah penyelidikan awal di SMK Negeri 1 Surakarta, peneliti menemukan beberapa masalah yang menghambat kemampuan menulis peserta didik. Peneliti menemukan beberapa masalah yang menghambat kemampuan menulis peserta didik. Mereka menemukan bahwa peserta didik masih mengalami kesulitan menulis surat niaga yang baik dan benar serta merasa bingung saat menulis isi surat.

Peneliti juga menemukan bahwa peserta didik sering menggunakan kata-kata yang tidak formal, menulis kalimat yang tidak efektif, dan tidak mengikuti aturan penulisan setiap bagian surat. Selain itu, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masalah umum yang dihadapi peserta didik adalah kesulitan mengubah ide ke dalam kata-kata, yang kemudian berkembang menjadi kalimat dan paragraf (Rinawati et al., 2020). Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa tidak semua orang dapat dengan mudah menuliskan idenya (Fitria, 2022). Kemampuan peserta didik dalam belajar teks dibentuk secara berjenjang. Ini dimulai dengan pengetahuan mereka tentang konteks, karakteristik, jenis, dan keterampilan menyajikan teks. Peserta didik dianggap mampu belajar teks ketika mereka dapat memahami aspek kebahasaan, tujuan sosial, dan strukturnya. Berbicara, menyimak, membaca, dan menulis adalah empat aspek keterampilan Bahasa (Suprayogi et al., 2021).

Korespondensi Bahasa Indonesia adalah mata pelajaran produktif pada Program Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB) SMK Negeri 1 Surakarta. Salah satu kompetensi dasar yang mendukung topik tersebut adalah analisis surat niaga. Perusahaan yang melakukan bisnis seperti industri dan jasa menggunakan surat niaga. Surat niaga sangat penting untuk membangun hubungan dengan pihak luar, jadi harus disusun dengan benar. Diharapkan bahwa peserta didik akan memiliki kemampuan untuk membuat surat niaga dan menerapkan kemampuan ini dalam dunia kerja (Indra & Rosy, 2019). Menulis surat terutama dalam surat niaga harus menggunakan bahasa yang tepat karena surat niaga sangat penting dalam dunia perdagangan saat ini, baik regional maupun nasional (Agustinus, 2017).

Menulis surat adalah salah satu jenis kemampuan menulis yang akan menjadi lebih penting di masa depan (Fitria, 2022). Oleh karena itu, identifikasi penulisan surat niaga harus dilakukan untuk mengetahui apakah peserta didik memiliki keterampilan yang diperlukan untuk bekerja di dunia kerja, terutama jika peserta didik akan bekerja di perusahaan setelah menyelesaikan pendidikan mereka. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting karena sebagian besar peserta didik belum mampu menulis surat niaga dengan baik dan benar.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Negeri 1 Surakarta, khususnya peserta didik kelas X Manajemen Perkantoran dan Pelayanan Bisnis (MPLB). Adapun pertimbangan memilih SMK Negeri 1 Surakarta sebagai tempat penelitian antara lain, SMK Negeri 1 Surakarta merupakan salah satu sekolah yang memiliki kompetensi keahlian MPLB, program MPLB terdapat mata pelajaran produktif yaitu Korespondensi Bahasa Indonesia, fokus utama jurusan MPLB terutama Mata Pelajaran Korespondensi Bahasa Indonesia meliputi surat-menyurat, belum terdapat penelitian tentang identifikasi penulisan surat niaga pada Mata Pelajaran Korespondensi Bahasa Indonesia peserta didik kelas X MPLB SMK Negeri 1 Surakarta, memiliki izin untuk melaksanakan penelitian, dan kemampuan menulis surat niaga oleh peserta didik masih rendah.

Penelitian ini dirancang sebagai penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah kumpulan proses penelitian yang dilakukan dengan metode alamiah untuk memahami berbagai fenomena manusia dengan menggambarkan secara menyeluruh dan mendalam dengan sajian kata-kata (Fadli, 2021).

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel ditentukan berdasarkan pertimbangan. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan *key informant* yaitu guru Mata Pelajaran Korespondensi Bahasa Indonesia kelas X MPLB SMK Negeri 1 Surakarta untuk identifikasi penulisan surat niaga peserta didik kelas X MPLB SMK Negeri 1 Surakarta. *Snowball sampling* merupakan teknik pengambilan data dimana sampel yang ditentukan awalnya hanya sedikit, namun semakin lama semakin bertambah dengan demikian sampel sumber data akan semakin besar (Sugiyono, 2023). Pada penelitian ini, sesuai dengan petunjuk dari *key informant* terkait dengan identifikasi penulisan surat niaga yaitu peserta didik Kelas X MPLB SMK Negeri Surakarta.

Berdasarkan sumber data, pengumpulan data dapat diperoleh dari sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer memberikan data secara langsung kepada peneliti, sedangkan sumber sekunder memberikan data secara tidak langsung kepada peneliti. Ada banyak cara berbeda untuk mendapatkan data. Sebagian besar teknik pengumpulan data adalah observasi (pengamatan), wawancara, dokumentasi, dan gabungan.

Pada penelitian kualitatif, menggunakan uji validitas triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan menggabungkan data yang valid dari wawancara informan pendukung dengan informan utama, lalu peneliti membandingkan data yang dikumpulkan melalui wawancara (wawancara) dengan temuan yang dicatat atau diamati. Teknik analisis data menggunakan model analisis Interaktif Miles dan Huberman, meliputi 1) pengumpulan data, 2) reduksi data, 3) penyajian data, dan 4) penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Penulisan surat niaga menggunakan lima bentuk surat, antara lain: *Full Block Style*, *Block Style*, *Semi Block Style*, *Indented Style*, dan *Hanging Paragraph Style*. Surat niaga yang ditulis oleh peserta didik telah diformat dengan baik dan mengikuti aturan surat-menyurat. Salah satu syarat surat yang baik adalah surat harus ditulis dengan bentuk yang menarik, tetapi beberapa peserta didik masih menulis bagian surat yang belum tepat. Meskipun hasil dokumentasi menunjukkan bahwa peserta didik telah menulis surat dengan bentuk yang menarik dan beberapa bagian telah sesuai dengan letak atau formatnya, masih ada kesalahan dalam penulisan. Peserta didik membuat kalimat surat niaga dengan menggunakan kata-kata yang mudah dipahami dan menggunakan bahasa yang singkat dan jelas dengan mencantumkan informasi yang relevan dan penting. Namun, dalam dokumentasi, ada pemborosan kata yang menyebabkan kalimat menjadi berbelit-belit dan terlalu panjang. Akibatnya, kalimat surat menjadi tidak efektif. Mayoritas peserta didik sudah menulis surat niaga dengan kalimat yang sopan. Namun, masih ada kesalahan dalam penggunaan kata ganti, seperti "orang pertama", seperti "saya", dan juga kesalahan dalam penggunaan kata sapaan, seperti "Anda". Kata ganti dan kata sapaan ini sangat pribadi dan tidak tepat digunakan dalam bahasa surat resmi, seperti surat niaga. Jadi, peserta didik belum sepenuhnya menggunakan kata-kata sopan, karena mereka masih menggunakan sapaan dan kata ganti yang bersifat pribadi, seperti "Anda dan saya", yang tidak tepat untuk digunakan pada surat resmi seperti surat niaga. Karena surat ditulis secara manual, peserta didik belum mampu menulis dengan baik. Sebagian besar surat niaga yang ditulis oleh peserta didik ditulis dengan baik dan rapi. Namun, beberapa bagian dari tulisan hanya ditulis dengan rata kiri, sehingga terlihat kurang rapi, dan ada sedikit coretan dan penggunaan *correction pen* untuk menghilangkan kesalahan penulisan. Selain itu, beberapa isi surat hanya ditulis dengan rata kiri, yang membuatnya terlihat tidak rapi. Peserta menggunakan berbagai alat tulis, termasuk penggaris, pensil, pena, koreksi pen, dan kertas bergaris. Oleh karena itu, surat yang dibuat memiliki coretan yang membuatnya tampak tidak teratur. Berdasarkan hasil dokumentasi, karena masih ada coretan dan peserta menggunakan tipe-x atau pen koreksi untuk memperbaiki kesalahan penulisan, dapat disimpulkan bahwa peserta tidak menulis surat dengan bersih dan rapi.

Kesulitan yang dialami peserta didik yaitu, kebingungan saat mengungkapkan ide ke dalam tulisan atau kata-kata. Peserta didik mengalami kesulitan dengan kalimat pembuka dan isi surat sehingga harus mencari beberapa di internet. Selain itu, peserta didik kesulitan menulis bagian-bagian surat tertentu. Untuk membantu mereka membuat kalimat isi surat dan menulis bagian-bagian tertentu dari surat, peserta didik masih membutuhkan bantuan teknologi seperti internet. Karena formatnya yang berbeda dan bahwa setiap format memiliki letak bagian-bagian yang berbeda dari kop surat hingga tembusan, peserta didik masih kesulitan membedakan berbagai bentuk surat. Mereka juga bingung tentang tata letak bagian-bagian surat. Peserta didik masih mengalami kesulitan membuat kalimat yang ringkas, yang menyebabkan kalimat surat menjadi panjang dan berbelit-belit.

Upaya yang dilakukan guru yaitu, sebelum membuat isi surat, guru memberikan instruksi kepada Peserta didik tentang cara membuat isi surat. Ini dapat membantu Peserta didik membuat kalimat isi surat niaga yang baik. Pertanyaan pemantik yang diajukan oleh guru membuat peserta didik lebih aktif dan menarik perhatian saat dia menjelaskan perbedaan bentuk surat. Ini membantu peserta didik memahami lebih banyak tentang perbedaan antara bentuk surat. Guru membantu peserta didik memilih jenis surat dengan membantu mereka membuat kalimat surat yang ringkas, tetapi jelas, dan mudah dipahami.

Pembahasan

Hasil penelitian tentang tata tulis surat niaga yang telah dibuat oleh peserta didik kelas X MPLB SMK Negeri 1 Surakarta menunjukkan bahwa peserta didik di kelas X MPLB SMK Negeri 1 Surakarta

menggunakan lima gaya surat yang berbeda: *Full Block Style*, *Block Style*, *Semi Block Style*, *Indented Style*, dan *Hanging Paragraph Style*. Seperti penelitian sebelumnya oleh Pujiatna (2019) menyatakan bahwa ada berbagai jenis korespondensi, antara lain Bentuk Lurus Penuh (*Full Block Style*), Bentuk Lurus (*Block Style*), Bentuk Setengah Lurus (*Semi Block Style*), Bentuk Bertakuk (*Indented Style*), Kelima, Bentuk Menggantung (*Hanging Paragraph Style*). Pertama, Bentuk Blok Lurus Penuh, semua tulisan bagian surat dimulai dari tepi kiri. Kedua, Bentuk Blok Lurus, semua tulisan dimulai dari kiri kecuali tanggal, yang ditulis sejajar dengan nomor surat dan salam penutup di bagian kanan hingga jabatan. Ketiga, bentuk setengah lurus. Bentuknya hampir identik dengan bentuk lurus, tetapi isi ditulis dengan menjorok sekitar lima spasi dari satu alinea ke alinea berikutnya. Keempat, Bentuk Bertakuk. Meskipun alamat dalam ditulis secara bergerigi berbeda dari bentuk setengah lurus, ada perbedaan. Bagian kanan berisi tanggal, salam penutup, nama instansi, tanda tangan, nama terang, dan nama terang. Setiap alinea dari isi surat ditulis dengan spasi lima spasi menjorok. Kelima, Bentuk Paragraf Menggantung. Salah satu karakteristik surat menggantung adalah alamat dalam ditulis di bagian kiri dan alinea isi pada kalimat pertama ditulis dari tepi baris berikutnya, yang membuat surat terlihat menggantung. Dalam menggunakan bahasa, peserta didik harus mematuhi aturan tertentu. Bahasa yang digunakan adalah ragam resmi, termasuk bahasa baku dan bahasa efektif. Menurut Hasanah (2018), kalimat yang sopan membuat surat menarik untuk dibaca dan juga efektif. Bahasa yang digunakan dalam surat resmi berbeda dengan bahasa yang digunakan dalam surat tidak resmi (Zaini, 2019). Menulis adalah proses menggunakan pena untuk menulis dan mengungkapkan pikiran atau perasaan dengan bahasa tulis. Kebersihan dan kerapian adalah aspek non-kebahasaan. Peserta didik tidak mampu menggunakan bentuk surat sesuai dengan aturan surat-menyurat. Mereka juga gagal menulis dengan rapi dan menghindari coretan, yang membuat surat tidak bersih (Fitri, 2016).

Kesulitan yang telah dialami peserta didik saat menulis surat niaga pada Mata Pelajaran Korespondensi Bahasa Indonesia kelas X MPLB SMK Negeri 1 Surakarta, yaitu a) kesulitan membuat isi surat. Sulit bagi peserta didik untuk membuat isi surat niaga, yaitu menggabungkan kalimat menjadi paragraf. Peserta didik kesulitan membuat kalimat kedua dan seterusnya setelah mereka membuat kalimat pertama. Jika peserta didik dapat membuat kalimat yang tidak saling berhubungan untuk mendukung kalimat utama Banyak peserta didik menghadapi masalah dengan pengembangan paragraf, penyusunan kalimat, pemilihan kata (diksi), dan lainnya. Hal ini disebabkan oleh kesulitan yang dihadapi peserta didik dalam mengungkapkan ide atau gagasan dalam bentuk kalimat. Mereka tidak hanya menghadapi masalah dalam menyusun dan memilih kata karena mereka tidak memiliki kosa kata yang cukup, tetapi mereka juga menghadapi masalah dalam menghubungkan kata-kata satu sama lain. Peserta didik tidak akan dapat menyusun konsep atau ide dengan baik jika mereka tidak dapat menguasai kosa kata (Indrayani et al., 2015). b) kesulitan membedakan bentuk-bentuk surat. Peserta didik kebingungan dalam menulis surat resmi karena format atau bentuk surat yang ditentukan. Ada berbagai bentuk surat karena bentuk surat. Menurut Sauri (2018), ditambahkan bagian-bagian surat, yang merupakan struktur yang digunakan untuk membangun sebuah surat. Bagian-bagian surat harus disusun dengan cara tertentu, tergantung pada bentuk surat yang digunakan. Ketaatan dalam penulisan surat resmi ditunjukkan dengan pemakaian bentuk surat. Instansi biasanya menggunakan bentuk surat, yang biasanya memiliki susunan atau struktur yang berbeda. Bentuk surat dapat menentukan seberapa efektif suatu surat. Namun, tidak ada standar yang ditetapkan untuk bentuk surat, dan surat yang ditulis dengan baik akan terlihat bagus dan menarik (Arifin et al., 2022). c) Membuat kalimat yang ringkas. Kalimat efektif termasuk kalimat ringkas. Beberapa masalah yang sering dihadapi peserta didik saat menyusun kalimat efektif termasuk tidak memahami unsur-unsur kalimat, tidak percaya diri untuk menulis kata-kata yang mereka peroleh, tidak memanfaatkan kata-kata yang mereka peroleh untuk membuat kalimat, dan sulit untuk menghubungkan kata-kata satu sama lain (Indrayani et al., 2015).

Upaya guru mengatasi kesulitan peserta didik saat menulis surat niaga pada Mata Pelajaran Korespondensi Bahasa Indonesia kelas X SMK Negeri 1 Surakarta, yaitu a) memberikan arahan sebelum menulis isi surat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa guru membantu peserta didik menulis kalimat isi surat niaga dengan memberi mereka arahan atau instruksi dalam buku referensi atau bahan ajar. Bahan ajar berfungsi sebagai petunjuk bagi guru untuk melakukan pembelajaran dan petunjuk bagi peserta didik untuk mengarahkan dalam proses pembelajaran. Bahan ajar juga berfungsi sebagai alat untuk mengevaluasi tingkat pencapaian hasil belajar peserta didik (Eliyanti et al., 2020). Menurut Safitri dan Dafit (2021), membaca membuat kosakata peserta didik menjadi lebih luas dan membantu mereka menulis. Peserta didik juga dapat menggunakan parafrasa untuk membuat kalimat. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa guru memberi pertanyaan pemantik untuk membantu peserta didik membedakan bentuk surat. Pembelajaran yang efektif tidak hanya dilakukan oleh guru. Peserta didik tidak aktif berbicara selama proses pembelajaran, jadi guru harus mendorong mereka untuk berani berbicara tentang apa yang mereka ketahui (Pratiwi et al., 2022). Namun, guru harus aktif mengajukan pertanyaan kepada peserta didik mereka supaya mereka dapat mengetahui seberapa banyak mereka memahami materi (Setyawan et al., 2020). c) membantu peserta didik menentukan jenis surat niaga dan melanjutkan kalimat antarparagraf. Menentukan jenis surat adalah cara untuk menunjukkan kemampuan berkomunikasi melalui tulisan (Pratiwi et al., 2022). Agar surat efektif, gunakan kalimat yang ringkas. Keringkasan adalah salah satu karakteristik kalimat efektif. Banyak kata dalam kalimat harus ditulis sesuai dengan artinya. Untuk menghindari pemborosan kata, peserta didik harus menghindari menggunakan kata-kata yang tidak perlu (Indrayani et al., 2015).

Kesimpulan

Penulisan surat niaga, peserta didik harus memiliki pemahaman tentang bentuk-bentuk surat, bagian-bagian surat, tata bahasa, memiliki banyak kosakata, pengetahuan tentang kaidah penulisan, dan kemampuan mengembangkan kalimat menjadi sebuah paragraf. Penulisan surat yang baik dapat dilakukan dengan adanya dukungan dari pihak sekolah, guru, dan peserta didik seperti melakukan evaluasi untuk memastikan kompetensi peserta didik yang diharapkan. Pihak sekolah dapat memberi fasilitas pelatihan khusus bagi guru Mata Pelajaran Korespondensi Bahasa Indonesia. Guru dapat meningkatkan pengetahuan peserta didik tentang surat niaga dengan menyediakan bahan ajar yang lebih lengkap untuk mengajarkan penulisan surat niaga, memberikan contoh surat niaga yang baik, mengajarkan peserta didik untuk menulis berbagai jenis surat niaga secara teratur, dan mengawasi dan memberikan kritik yang bermanfaat untuk membantu peserta didik meningkatkan kemampuan menulis mereka. Banyak peserta didik menghadapi kesulitan menulis surat resmi. Kemampuan menulis membutuhkan proses. Jika mereka dapat mengungkapkan maksud dengan jelas sehingga orang dapat memahami dengan baik apa yang ingin disampaikan penulis, peserta didik dianggap memiliki kemampuan menulis yang baik dan benar. Menulis adalah salah satu jenis keterampilan berbahasa yang memungkinkan penulis menyampaikan ide dan pikiran mereka dalam bentuk kumpulan kata, frasa, kalimat, paragraf, bahkan wacana yang menarik. Kemampuan menulis memerlukan banyak latihan dan praktik. Setiap keterampilan yang disebutkan di atas memiliki hubungan langsung dengan proses yang mendasari bahasa. Menulis membantu dalam belajar dan beraktivitas sehari-hari, terutama untuk mulai bekerja.

Daftar Pustaka

- Agustinus, J. W. (2017). Analisis kalimat efektif dan ejaan yang disempurnakan dalam surat bisnis (analisis kasus surat pengenalan dan permintaan penawaran mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi dan Sekretaris (STIKS) Tarakanita). *VOCATIO Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Perkantoran*, 1(1), 48–59.
- Arifin, M. B., Wahyuni, I., Tawakal, A., Vivian, Y. I., & Yudista, R. (2022). Pelatihan penaskahan surat dinas di Kelurahan Jahab, Kecamatan Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 22–31. <https://orcid.org/0000-0003-3162-0328>
- Eliyanti, Taufina, & Hakim, R. (2020). Pengembangan bahan ajar keterampilan menulis narasi dengan menggunakan mind mapping dalam pembelajaran tematik di sekolah dasar. *Jurnal Basicedu*, 4(4), 838–849. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v4i4.439>
- 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>
- Fikriah. (2020). Upaya meningkatkan keterampilan menulis surat resmi siswa kelas xi banda aceh dengan model pembelajaran kooperatif. *Jurnal Serambi PTK*, 7(2), 144–153.

- Fitri, R. (2016). Penerapan Teknik pemodelan untuk meningkatkan kemampuan menulis surat resmi siswa kelas VIII SMP. *Gramatika STKIP PGRI Sumatera Barat*, 2(1), 118–132. <https://doi.org/10.22202/jg.2016.v2i2.1200>
- Fitria, T. N. (2022). Non-EFL students' perception of their difficulties in writing english application letter. *Article in ELT Worldwide Journal of English Language Teaching*, 9(2), 275–287. <https://doi.org/10.26858/eltww.v9i2.31760>
- Hasanah, N. (2018). Analisis kesalahan gramatika bahasa indonesia dalam surat resmi di Kantor Desa Mamben Lauk. *Prasasti: Journal of Linguistics*, 3(1), 98–112.
- Indra, W. P. S., & Rosy, B. (2019). Pengaruh model pembelajaran think pair share (tps) terhadap kemampuan berpikir kritis dan keterampilan dalam membuat surat pada kompetensi dasar menganalisis surat niaga di SMK Wachid Hasyim 2 Surabaya. *Jurnal Pendidikan Adminisitrasi Perkantoran*, 4, 132–136.
- Indrayani, S. A. P. S., Putrayasa, I. B., & Sriasih, S. A. P. (2015). Analisis kalimat efektif cerpen siswa kelas XI SMA NEGERI 1 Tampaksiring. *Journal Jurusan Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia Undiksha*, 3(1).
- Nurjanna. (2015). Penggunaan metode pemberian tugas untuk meningkatkan keterampilan menulis surat siswa kelas IV SDN 2 Lais. *Jurnal Kreatif Tadulako*, 4(8), 135–147.
- Pratiwi, E. A., Witono, A. H., & Jaelani, A. K. (2022). Keterampilan komunikasi siswa kelas V SDN 32 Cakranegara Kecamatan Sandubaya Kota Mataram tahun ajaran 2021/2022. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 7(3b), 1639–1646. <https://doi.org/10.29303/jipp.v7i3b.832>
- Pujiatna, T. (2019). Pembinaan tata bahasa dan tata bentuk surat-menyurat indonesia pada kelompok bidang ekstrakurikuler SMA Muhammadiyah Kedawung Kabupaten Cirebon. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 25(1), 20–24. <http://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/jpkm/article/view/14070>
- Rinawati, A., Mirnawati, L. B., & Setiawan, F. (2020). Analisis hubungan keterampilan membaca dengan keterampilan menulis siswa sekolah dasar. *Education Journal: Journal Educational Research and Development*, 4(2), 85–96. <https://doi.org/10.31537/ej.v4i2.343>
- Rohmah, F. N., & Bukhori, I. (2020). Pengembangan media pembelajaran interaktif mata pelajaran korespondensi berbasis android menggunakan articulate storyline 3. *Economic & Education Journal*, 2(2), 169–182. <http://ejournal.budiutomomalang.ac.id/index.php/ecoducation>
- Safitri, V., & Dafit, F. (2021). Peran guru dalam pembelajaran membaca dan menulis melalui gerakan literasi di sekolah dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(3), 1356–1364. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i3.938>
- Sauri, S. (2018). Pengaruh model pembelajaran examples non examples terhadap kemampuan menulis surat resmi pada siswa kelas VIII SMP Negeri 1 Bojong, Pandeglang. *Jurnal Artikula*, 1(1), 29–38. <https://doi.org/10.30653/006.201811.4>
- Setyawan, A., Azzahra, E. F., Astuti, I. T., Ica, iTA eLGA, Septyorini, E. A., & Susanti, S. D. (2020). Menciptakan pembelajaran yang efektif dan menyenangkan. *Prosiding Nasional Pendidikan: LPPM IKIP PGRI Bojonegoro*, 1(1), 238–243.
- Suprayogi, S., Pranoto, B. E., Budiman, A., Maulana, B., & Swastika, G. B. (2021). Pengembangan keterampilan menulis siswa sman 1 semaka melalui web sekolah. 2021, 2(3), 283–294. <https://madaniya.pustaka.my.id/journals/contents/article/view/92>
- Zaini, A. (2019). Kesalahan penulisan kop surat dinas instansi pemerintah di Kota Banjarmasin. *UNDAS: Jurnal Hasil Penelitian Bahasa Dan Sastra*, 15(2), 187–198.

Peran humas dalam menjalin kemitraan dengan DUDI di SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu Kabupaten Cilacap

Windhi Kurniasih*, Cicilya Dyah Sulistyaningrum Indrawati, Susantiningrum Susantiningrum

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: windhikurniasih20@student.uns.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui peran humas dalam menjalin kemitraan dengan DUDI di SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu, (2) mengetahui kendala yang dihadapi humas dalam menjalin kemitraan dengan DUDI, dan (3) mengetahui upaya yang dilakukan oleh humas untuk mengatasi kendala dalam menjalin kemitraan dengan DUDI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara mendalam, observasi dan analisis dokumen. Teknik uji validitas data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode dan dianalisis menggunakan teknik analisis data interaktif model Miles dan Huberman. Hasil penelitian diperoleh: (1) Humas menjalankan peranannya sebagai *communicator*, *relationship*, *back-up management* dan *good image maker* dalam menjalin kemitraan dengan DUDI, (2) kendala dalam menjalin kemitraan dengan DUDI yaitu tidak adanya penyusunan perencanaan yang sistematis dan kurangnya evaluasi kemitraan serta kendala waktu, (3) upaya yang dilakukan guna mengatasi kendala tersebut yaitu membuat sistem perencanaan program kemitraan yang sistematis dan rutin melakukan evaluasi pelaksanaan kemitraan serta mengatur agenda dan jadwal kunjung dengan DUDI.

Kata kunci: DUDI; hubungan masyarakat; sekolah menengah kejuruan (SMK)

ABSTRACT

The purpose of this study were: (1) to know the role of public relations in establishing partnerships with DUDI at SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu, (2) knowing the obstacles experienced by public relations in establishing partnerships with DUDI, and (3) knowing the solutions made by public relations to overcome obstacles in establishing partnerships with DUDI. This research used a qualitative research method with a case study approach. The data sources are informant, place and events, and documents. The

* *Corresponding author*

Citation in APA style: Kurniasih, W., Indrawati, C.D.S., & Susantiningrum, S. (2025). Peran humas dalam menjalin kemitraan dengan DUDI di SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu Kabupaten Cilacap. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 9(1), 16-22.
<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v1i1.86361>

sampling technique used purposive sampling and snowball sampling. The data collection techniques are in depth interview, observations, and document analysis. The data validity test technique in this study is source triangulations and method triangulation. The results of the study obtained: (1) Public Relations performs its role as a communicator, relationship, back up management and good image maker in establishing partnerships with DUDI, (2) obstacles in establishing partnerships with DUDI, namely the absence of systematic planning, lack of effectiveness in evaluating partnerships and time constraints, (3) efforts made to overcome these obstacles are to create a systematic partnership program planning system, routinely evaluate the implementation of partnerships and set the agenda and schedule of visits with DUDI.

Keywords: DUDI; public relations; vocational school

Received May 02, 2024; Revised August 22, 2024; Accepted September 30, 2024;
Published Online January 02, 2025

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v1i1.86361>

Pendahuluan

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu lembaga tingkat satuan pendidikan yang mempunyai misi atau tujuan untuk menyiapkan tenaga kerja yang mampu memasuki dunia kerja dan berkualitas profesional. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 18 mengatakan bahwa pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik untuk bekerja pada bidang tertentu. Fakta menunjukkan bahwa pendidikan masih dihadapkan dengan masalah besarnya tingkat pengangguran khususnya pada sekolah menengah kejuruan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) melalui Survei Angkatan Kerja Nasional pada bulan Februari 2023, jumlah tingkat pengangguran terbuka (TPT) di Indonesia sebesar 5,45% dimana SMK sebagai penyumbang terbesar TPT di Indonesia. Hal ini tentunya menjadi suatu masalah karena pada dasarnya tujuan dari SMK dapat menghasilkan *output* atau lulusan yang dituntut untuk siap kerja.

Menurut pendapat Ruslan (2016) menyatakan secara garis besarnya aktivitas utama humas sebagai *communicator, relationship, backup management* dan *good image maker*. Hubungan masyarakat dalam lembaga pendidikan merupakan suatu kegiatan yang saling berkaitan antara lembaga pendidikan dengan masyarakat dimana hubungan yang saling mendukung dan menunjang proses belajar mengajar di suatu lembaga pendidikan pada setiap pengelolaannya (Suratman & Wulandari, 2017). Menurut Nasution (2010) hubungan masyarakat dalam lembaga pendidikan sebagai suatu usaha yang dilakukan dan direncanakan serta berkesinambungan untuk menciptakan saling pengertian antara sebuah lembaga atau institusi dengan masyarakat. Berkaitan dengan aspek kemitraan, Dwiyanto (2010) menyatakan aspek terpenting dalam kemitraan adalah dimana masing-masing pihak memiliki komitmen untuk melakukan kolaborasi dan aliansi untuk mencapai tujuan bersama. Kerjasama atau kemitraan penting untuk dilakukan khususnya bagi sekolah kejuruan agar dapat menyalurkan lulusan sedangkan bagi dunia industri diharapkan dapat memenuhi kualifikasi tenaga kerja yang dibutuhkan sehingga melalui kemitraan dapat menguntungkan kedua pihak. Untuk itu, dalam proses kerjasama tersebut perlu adanya kesepakatan antara kedua belah pihak melalui *Memorandum of Understanding* (MoU). Hal ini dapat dikaitkan dengan pendapat Tedjowati (2009) dimana bentuk pengambilan keputusan dalam kemitraan yaitu dengan adanya MoU, yang dimana melalui kesepakatan tersebut menggambarkan bahwa dalam hubungan kemitraan terkandung komitmen antara kedua pihak dalam mencapai tujuan bersama.

SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu merupakan salah satu lembaga pendidikan kejuruan yang mengupayakan untuk menjalin kerjasama dengan DUDI yang disesuaikan dengan program keahlian dari masing-masing jurusan. Dengan melakukan kerjasama dengan DUDI dapat memberikan dampak positif pada sekolah yaitu dapat mengembangkan mutu dan kualitas sekolah agar tercipta citra yang baik. Pada dasarnya SMK dituntut untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas peserta didik melalui lulusan siap kerja, sehingga program pendidikan harus berorientasi dan disesuaikan dengan kebutuhan dunia kerja. Dengan cara demikian, tingkat pengangguran dari lulusan SMK dapat ditekan, karena pada umumnya tingginya tingkat pengangguran dikarenakan adanya ketidaksesuaian antara output dari sekolah

yang tidak dapat memenuhi kebutuhan DUDI yang terus berkembang. Untuk itu, pendidikan kejuruan atau vokasi khususnya SMK diharapkan mampu mempersiapkan dan mengembangkan SDM yang mampu bekerja dan profesional dibidangnya, sekaligus dapat berdaya saing dalam dunia kerja. Selain itu, tidak menutup kemungkinan bahwa pada realitanya sekolah mengalami kesulitan dalam menjalin hubungan kerja sama dengan DUDI yang sesuai dengan kompetensi keahlian yang ada, seringkali disebabkan karena kredibilitas dan kualitas sekolah yang diragukan atau perusahaan memiliki kriteria khusus. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PERAN HUMAS DALAM MENJALIN KEMITRAAN DENGAN DUNIA USAHA DAN DUNIA INDUSTRI (DUDI) DI SMK BOEDI OETOMO 2 GANDRUNGMANGU”**

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Penelitian ini memfokuskan pada peran humas dalam menjalin kemitraan dengan DUDI, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kemitraan dan upaya yang dilakukan oleh humas untuk mengatasi kendala tersebut. Tempat penelitian dilaksanakan di SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu Kabupaten Cilacap. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama empat (4) bulan terhitung dari bulan Januari tahun 2022 sampai dengan bulan April tahun 2022. Prosedur penelitian meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, pelaksanaan, analisis data dan penulisan laporan.

Sumber data penelitian ini yaitu informan, tempat dan peristiwa serta dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas, Admin BKK dan Alumni. Untuk pengujian validitas data dilakukan dengan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung, wawancara dan analisis dokumen. Proses analisis data dilakukan dengan analisis interaktif Miles dan Huberman melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Sugiyono, 2014)

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Peran humas dalam menjalin kemitraan dengan DUDI di SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu didasarkan atas fungsi manajemen melalui proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Tahap perencanaan dilakukan dengan merencanakan program kemitraan, menganalisa kebutuhan sekolah, pemilihan dan pemilahan DUDI, menjalin komunikasi dengan pihak DUDI dan pengajuan kerjasama dalam bentuk kesepakatan MoU. Tahap pelaksanaan kerja sama kemitraan dengan DUDI sesuai dengan kesepakatan MoU. Bentuk hubungan kerja sama dalam bentuk kemitraan yang dilakukan oleh humas SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu dengan pihak DUDI, yaitu sinkronisasi kurikulum, kunjungan industri dan visitasi ke perusahaan atau industri. Uji kompetensi kejuruan untuk memperoleh sertifikasi kompetensi keahlian. Praktek kerja industri (prakerin) dan proses rekrutmen tenaga kerja dimana dalam hal ini sekolah membantu proses rekrutmen dengan memfasilitasi tes kerja di sekolah. Selanjutnya, tahap evaluasi humas SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu melakukan kegiatan pengawasan dengan monitoring pelaksanaan kemitraan dan evaluasi dengan pengontrolan hasil dari kegiatan kemitraan yang telah dilaksanakan. Hal ini penting dilakukan untuk mengetahui keberhasilan program kemitraan. Untuk kegiatan evaluasi humas SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu melakukan rapat internal dan kegiatan *brainstorming* dengan kepala sekolah bersama dengan tim humas untuk mengetahui keberjalanan program kemitraan.

Peranan humas SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu sebagai *communicator*, *relationship*, *back-up management* dan *good image maker*. Peran humas sebagai *communicator* terlihat dari perannya sebagai mediator antara sekolah dengan pihak DUDI dalam menjalin hubungan kemitraan. Dalam proses komunikasinya memanfaatkan media komunikasi yang umum digunakan seperti telepon, *whatsapp*, surat dan email. Untuk peran humas sebagai *relationship* yaitu humas sebagai pembina hubungan yang berperan dalam menciptakan kepercayaan dan hubungan yang berkesinambungan antara sekolah dengan dunia industri. Selanjutnya, peran humas sebagai *back-up management* yaitu humas sebagai pendukung dalam fungsi manajemen promosi dan pemasaran. Sedangkan, peran humas sebagai *good image maker*, humas berperan dalam menciptakan citra positif sekolah dengan melakukan aktivitas publikasi pada media sekolah yang sekaligus menjadi bentuk promosi.

Kendala yang dihadapi oleh humas SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu dalam menjalin kemitraan dengan DUDI antara lain, humas belum menetapkan proses penyusunan perencanaan yang sistematis. Pada perencanaan program kemitraan, belum adanya sistem perencanaan yang tertulis sebagai pedoman penyelenggaraan program kemitraan sehingga dalam pelaksanaannya masih secara fleksibel dan bersifat kondisional. Selanjutnya, kendala pada pelaksanaan program kemitraan terkait dengan keterbatasan waktu yang dimiliki sekolah dengan kesibukan DUDI, untuk itu peran humas diperlukan untuk mengatur jadwal dan agenda agar tetap berjalan sesuai dengan ketentuan. Selain itu, akibat dari dampak pasca pandemic covid-19, beberapa instansi menutup akses untuk program kemitraan dikarenakan adanya protocol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah sehingga beberapa program kemitraan tidak dapat dilaksanakan dan harus di tunda. Terjadinya pandemic Covid-19 menjadi hambatan tersendiri yang berdampak pada sekolah khususnya humas dalam menjalin hubungan kemitraan dengan DUDI.

Upaya yang dilakukan oleh humas SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu untuk mengatasi kendala dalam menjalin kemitraan dengan DUDI dilakukan dengan membuat sistem perencanaan program kemitraan yang sistematis secara tertulis yang digunakan sebagai pedoman, selanjutnya melakukan evaluasi pelaksanaan kemitraan dengan pengawasan dan pemantauan, dan membuat program kunjungan. Upaya untuk meningkatkan kerjasama antara sekolah dengan DUDI perlu dilakukan dengan menjaga komunikasi dan melakukan kunjungan ke dunia industri. Untuk itu, humas dapat membuat jadwal program kunjung untuk DUDI dan yayasan ataupun sekolah lain. Selain itu, perlu adanya lingkup kerjasama yang luas dalam kemitraan dengan dunia industri dan humas proaktif dalam menjalin kemitraan sehingga hubungan yang telah terjalin dapat terus dikembangkan.

Pembahasan

Peranan humas secara umum didasarkan pada fungsi manajemen yaitu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Pada tahap perencanaan, humas SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu berusaha membangun kemitraan dengan DUDI sampai pada tahap perjanjian kerja sama melalui kesepakatan MoU. Setelah tercapainya kesepakatan MoU dengan DUDI, pelaksanaan kemitraan dilakukan dengan menjalankan program kerja sama sesuai dengan yang tertuang dalam MoU. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Azizah dan Khairuddin (2015) bahwa sekolah menjalin kerjasama dengan DUDI diwujudkan dalam bentuk kesepakatan kedua belah pihak pada MoU terkait dengan pelaksanaan kemitraan. Selanjutnya, hasil dari pelaksanaan kemitraan tersebut dilakukan evaluasi. Kegiatan evaluasi dilakukan dengan pengawasan terhadap pelaksanaan kerjasama dan pengontrolan hasil kemitraan sesuai dengan kesepakatan. Kegiatan pengawasan atau *monitoring* dilakukan sebagai bentuk tindakan evaluasi sebagai hasil dari perencanaan dan pelaksanaan yang telah ditetapkan untuk mencapai keberhasilan dalam program kemitraan

Bentuk-bentuk kemitraan SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu dengan DUDI, antara lain sinkronisasi kurikulum, kunjungan industri, uji kompetensi kejuruan, prakerin dan rekrutmen tenaga kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa SMK Boedi Oetomo Gandrungmangu telah melakukan kerjasama kemitraan yang beragam dengan DUDI. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Lestari dan Pardimin (2019) yang memberikan informasi bahwa bentuk kemitraan sekolah dengan DUDI bervariasi dan dilaksanakan secara rutin melalui kegiatan penyesuaian kurikulum, pelaksanaan kemitraan dan kegiatan lainnya.

Humas SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu sebagai *communicator* berperan dalam melakukan komunikasi kepada public internal dan eksternal khususnya dengan DUDI. Peranan humas sebagai *communicator* dapat terlihat dari perannya sebagai mediator antara sekolah dengan DUDI. Hasil dari pengamatan menunjukan bahwa humas SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu melaksanakan perannya sebagai mediator untuk kepentingan public internalnya yaitu sekolah dengan pihak DUDI sebagai public eksternalnya. Hal ini terlihat dimana humas menjembatani keinginan sekolah agar lulusannya dapat terserap pada dunia kerja, sedangkan DUDI membutuhkan tenaga kerja yang kompeten dibidangnya sehingga terjadilah kesepakatan antara kedua belah pihak untuk menjalin kerjasama dengan adanya proses rekrutmen dan tes kerja yang bertempat di sekolah. Selain itu, peranan humas dalam menyampaikan informasi kepada publiknya dengan memanfaatkan media komunikasi seperti surat, telepon, *e-mail*, *whatsapp*, *instagram* dan website sekolah.

Peran humas sebagai *relationship* dalam menjalin kemitraan dengan DUDI menitikberatkan pada kegiatan pembinaan hubungan baik secara internal maupun eksternal sekolah dengan tujuan untuk menciptakan pengembangan kerja sama sekolah dengan DUDI secara berkelanjutan dan dilakukan atas dasar prinsip saling percaya dan menguntungkan satu sama lain. Humas SMK Boedi Oetomo 2

Gandrungmangu dalam menjalin kemitraan berusaha bersikap proaktif dalam membina hubungan dengan DUDI, dimana humas yang berperan dalam proses awal untuk membangun hubungan sekaligus mempertahankan hubungan yang baik. Sesuai dengan pendapat Kriyantono (2012) bahwa humas sebagai fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan public yang dapat mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Selanjutnya, peran humas sebagai *backup management*, terlihat dimana humas sebagai pendukung dalam fungsi manajemen promosi dan pemasaran sekolah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan humas SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu melakukan perannya sebagai *backup management* terkait manajemen promosi dan pemasaran dalam kemitraan dengan DUDI. Promosi sekolah dilakukan dengan tujuan agar sekolah dapat dikenal oleh masyarakat luas dengan kesan positifnya maka sekolah tersebut secara otomatis akan menarik minat peserta didik sekaligus dunia industri tertarik untuk melakukan kerjasama.

Untuk peran humas sebagai *good image maker*, humas berupaya menciptakan citra positif sekolah. Sekolah yang memiliki citra positif akan memudahkan dalam menjalin hubungan kemitraan, karena citra yang baik pada suatu lembaga organisasi menjadi salah satu pertimbangan organisasi lain untuk mengembangkan hubungan kerjasama. Humas SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu dalam perannya untuk menciptakan citra positif dilakukan dengan melakukan publikasi pada media sosial sekolah yang sekaligus sebagai salah bentuk promosi yang bertujuan untuk memperkenalkan SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu dapat dikenal secara luas dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Ningrum (2016) bahwa tugas humas sekolah yaitu membangun citra sekolah yang baik supaya memberikan kepercayaan bagi masyarakat terhadap sekolah. Humas melakukan koordinasi dengan admin media sosial untuk pengelolaan website sekolah dan media sosial dimana segala bentuk kegiatan sekolah dan informasi mengenai SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu dipublikasikan melalui media sosial sekolah. Untuk itu, humas berusaha untuk gencar melakukan sosialisasi melalui publikasi sehingga publik mengetahui tentang SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu dan selanjutnya dapat terbentuk opini public yang positif terhadap sekolah yang nantinya akan berdampak pada citra sekolah dan reputasi sekolah yang baik. Sesuai dengan pendapat Greener (2011) dimana peran humas secara umum dapat membangun reputasi baik serta meningkatkan kredibilitas suatu lembaga atau organisasi.

Kendala yang dihadapi oleh humas SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu dalam menjalin kemitraan dengan DUDI antara lain, humas belum menetapkan proses penyusunan perencanaan yang sistematis sehingga dalam pelaksanaan kemitraan masih secara fleksibel dan kondisional. Kendala lainnya yaitu terkait dengan keterbatasan waktu yang dimiliki sekolah dengan kesibukan DUDI, sehingga peran humas diperlukan untuk mengatur jadwal dan agenda agar tetap berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah direncanakan. Selain itu, akibat dari dampak pasca pandemic covid-19, beberapa instansi menutup akses untuk program kemitraan dikarenakan adanya protocol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah sehingga beberapa program kemitraan tidak dapat dilaksanakan dan harus di tunda. Terjadinya pandemic Covid-19 menjadi hambatan tersendiri yang berdampak pada sekolah khususnya humas dalam menjalin hubungan kemitraan dengan DUDI.

Upaya yang dilakukan oleh humas SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu untuk mengatasi hambatan dalam menjalin kemitraan dengan DUDI dengan membuat sistem perencanaan program kemitraan yang sistematis secara tertulis yang digunakan sebagai pedoman perencanaan kemitraan dan melakukan koordinasi dengan admin BKK dan admin medsos sekolah serta mengatur program kunjungan dengan menerapkan program 3 hari di sekolah, 2 hari di DUDI dan 1 hari di yayasan, untuk itu humas SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu berusaha melakukan koordinasi bersama dengan tim humas dan kepala sekolah. Upaya lain yang dilakukan oleh humas SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu yaitu melakukan evaluasi pelaksanaan kemitraan dengan melakukan pengawasan dan pemantauan atau *monitoring*.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa secara umum peran humas SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu dalam menjalin kemitraan dengan DUDI sesuai dengan fungsi manajemen mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai dengan evaluasi. Peneliti menyadari adanya kekurangan dan keterbatasan dalam penelitian ini yang harapannya dapat menjadi perhatian bagi peneliti selanjutnya untuk lebih menyempurnakan penelitiannya. Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya, perlu adanya studi lapangan yang mendalam dengan pihak DUDI yang bermitra dengan sekolah untuk mendapatkan data yang lebih detail dan spesifik

terkait dengan kemitraan. Selain itu, diharapkan peneliti selanjutnya dapat membahas topik secara lebih mendetail dengan focus pada satu aspek kemitraan misalnya khusus membahas terkait bentuk kemitraan seperti sinkronisasi kurikulum, uji kompetensi keahlian atau kerjasama dalam proses rekrutmen calon tenaga kerja. Keterbatasan lainnya yaitu pada proses pengumpulan data mengingat proses penelitian dilakukan pasca Covid-19 sehingga peneliti terhambat dalam pengumpulan data secara langsung di lapangan sehingga pengumpulan data yang dilakukan sebagian besar melalui wawancara di lingkungan sekolah dan sebagian melalui wawancara tidak langsung secara daring. Temuan penelitian secara keseluruhan membahas mengenai peranan humas dalam pelaksanaan kemitraan antara SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu dengan DUDI. Pada pelaksanaannya, humas berperan sebagai *communicator*, *relationship*, *back-up management* dan *good image maker* dalam menjalin kemitraan dengan DUDI. Peran humas sebagai *communicator*, terlihat dari perannya sebagai mediator antara sekolah dengan pihak DUDI. *Relationship*, peranan humas sebagai pembina hubungan dan menciptakan kepercayaan dan hubungan yang berkesinambungan dengan DUDI. Selanjutnya peran humas sebagai *backup management* yang berperan sebagai pendukung dalam fungsi manajemen promosi dan pemasaran. Terakhir, peran humas sebagai *good image maker* terlihat dalam perannya menciptakan citra positif sekolah dengan melakukan aktivitas publikasi yang sekaligus menjadi bentuk promosi. Kendala yang dihadapi oleh humas SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu dalam menjalin kemitraan dengan DUDI terkait dengan belum adanya sistem perencanaan yang tertulis sebagai pedoman penyelenggaraan program kemitraan, dalam pelaksanaan kemitraan masih secara fleksibel dan kondisional serta kendala terkait keterbatasan waktu antara sekolah dengan kesibukan DUDI. Selain itu, belum terlaksananya program kebijakan dari yayasan bahwa kepala sekolah dan humas untuk menerapkan 3 hari di sekolah, 2 hari di DUDI dan 1 hari di yayasan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut dengan cara membuat sistem perencanaan program kemitraan yang sistematis dan tertulis, melakukan evaluasi pelaksanaan kemitraan dengan pengawasan dan pemantauan serta membuat program kunjungan dan menerapkan program kebijakan dari yayasan. Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka saran yang dapat diberikan peneliti kepada sekolah yaitu kepala SMK Boedi Oetomo 2 Gandrungmangu diharapkan dapat meningkatkan pengawasan secara rutin terhadap manajemen humas dan pengembangan bagian humas melalui kegiatan rapat yang diadakan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kemitraan kemitraan. Kepada wakil kepala sekolah hubungan masyarakat diharapkan dapat meningkatkan peran humas yang optimal dengan meningkatkan program kerja humas, mengembangkan dan memfungsikan media sosial secara optimal sebagai media komunikasi kepada public internal dan eksternal. Selain itu, wakil kepala sekolah humas dapat mengatur jadwal dengan menyesuaikan agenda sekolah dengan DUDI dan dapat menjalankan program sekolah sesuai dengan kebijakan dari yayasan.

Daftar Pustaka

- Azizah, A.R.M., & Khairuddin. (2015). Strategi kerjasama sekolah dengan dunia usaha dan dunia industri (DU/DI) dalam meningkatkan kompetensi lulusan pada SMK Negeri 3 Banda Aceh. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 3(2).
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen pelayan publik peduli, inklusif dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Emir, O. (2013). The effect of training on vocational high school students in their professional development. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2724-2738.
- Greener, T. (2011). *Practical public relation*. PT Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Ixtiarto, B., & Sutrisno, B. (2016). Kemitraan sekolah menengah kejuruan dengan dunia usaha dan dunia industri (kajian aspek pengelolaan pada SMK Muhammadiyah 2 Wuryantoro Kabupaten Wonogiri). *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 26(1).
- Kriyantono, R. (2012). *Public relation & crisis management*. Kencana Prenada Media.
- Lestari, B., & Pardimin. (2019). Manajemen kemitraan sekolah dengan dunia usaha dan industri untuk meningkatkan kompetensi lulusan SMK. *Media Manajemen Pendidikan*, 2(1).
- Mulyono. (2020). *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Ar-Ruzz Media.
- Munthe, F., & Mataputun, Y. (2021). Analisis kerjasama sekolah dengan dunia usaha dan dunia industri dalam meningkatkan mutu lulusan sekolah menengah kejuruan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, 7(2), 312-319.
- Nasution, Z. (2010). *Manajemen humas di lembaga pendidikan konsep, fenomena dan aplikasinya*. UMM Press.
- Ruslan, R. (2016). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. PT Raja Grafindo Persada.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suratman, B., & Wulandari, S. S. (2017). *In public relations talents of PR* (p. 13). Salemba Humanika.
- Tedjowati, S. R. (2009). *Efektivitas program kemitraan dalam penyaluran kerja bagi penyandang cacat (studi evaluasi implementasi program kemitraan yang dilaksanakan di Balai Besar Rehabilitasi Sosial Bina Daksa Prof. Dr. Soeharso Surakarta*. Pascasarjana: Tesis.
- Widjaja, H. (2008). *Komunikasi dan hubungan Masyarakat*. In *Komunikasi* (p. 59). Bumi Aksara.

Pengaruh variasi produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan di Outlet Minuman *Find Me* Yogyakarta

Anindhita Saraswati*, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, Tri Murwaningsih

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: anindhitas@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh variasi produk terhadap kepuasan pelanggan outlet minuman *Find Me* Yogyakarta, (2) pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan outlet minuman *Find Me* Yogyakarta, dan (3) pengaruh variasi produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan outlet minuman *Find Me* Yogyakarta. Penelitian ini merupakan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan pembelian produk *Find Me* Yogyakarta. Pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin diketahui sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Diolah menggunakan IBM SPSS versi 29. Uji prasyarat menggunakan uji normalitas, uji linearitas, dan uji multikolinearitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan variasi produk terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil $t_{hitung} 7,032 > t_{tabel} 1,985$, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan promosi terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil $t_{hitung} 3,283 > t_{tabel} 1,985$ dan (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan variasi produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil $F_{hitung} 129,284 > F_{tabel} 3,09$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen X_1 dan X_2 terhadap variabel dependen (Y) adalah sebesar 72,7% dan sebesar 27,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci : kuantitatif; kuesioner; regresi linear berganda

Abstract

This research aims to find out: (1) the influence of product variation on customer satisfaction of Find Me Yogyakarta drink outlets, (2) the influence of promotions on the customer satisfactions of Find me Yogyakarta, and (3) the influence of product and promotional variations on customer satisfying of FindMe Yogyakarta beverage outlets. The population in this study is a customer who purchased Find Me Yogyakarta products. Sampling using the Slovene formula is known to as many as 100 respondents. Data collection techniques using questionnaires. Sampling techniques using accidental sampling.

* Corresponding author

Citation in APA style: Saraswati, A., Indrawati, C.D.S., & Murwaningsih, T. (2025). Pengaruh variasi produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan di Outlet Minuman *Find Me* Yogyakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 9(1), 23-28.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v1i1.90091>

Data analysis techniques use double linear regression analysis and are processed using IBM SPSS version 29. The prerequisite tests used are normality tests, linearity tests, and multicollinearity testing. The results of the research show that: (1) there is a positive and significant influence of product variation on customer satisfaction with a score of $7,032 > \text{tables } 1,985$, (2) there is positive and meaningful effect of promotion on customer satisfying with the score of $3,283 > \text{tables } 1,985$ and (3) there is an simultaneous and significant effect of product and promotion variations on customer content with the result of F computing $129,284 > \text{Tables } 3,09$. The results of this study showed that the influence of independent variables X_1 and X_2 on the dependent variable (Y) was 72.7% and the remaining 27.3% was influenced by other variables not included in this study.

Keywords : double linear regression; quantitative; questionnaire

Received July 10, 2024; Revised August 07, 2024; Accepted September 01, 2024;
Published Online January 02, 2025

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v1i1.90091>

Pendahuluan

Bisnis di bidang kuliner merupakan salah satu bisnis yang dapat berkembang dengan pesat sehingga banyak pengusaha yang berlomba untuk membuka usaha di bidang kuliner yang membuat adanya persaingan ketat. Dalam menjalankan usaha, para pengusaha harus mampu meningkatkan kreativitas dan inovasi dari jasa atau barang yang ditawarkan agar usaha dapat tetap berjalan. Salah satunya adalah usaha minuman kekinian, yaitu minuman boba yang banyak digemari oleh kalangan usia remaja bahkan usia dewasa. Hal yang harus diperhatikan oleh pengusaha dalam memulai usahanya adalah dengan memperhatikan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterima oleh pelanggan (Finthariasari et al., 2020).

Pelayanan merupakan hal penting untuk diperhatikan oleh perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Priansa untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat diketahui dengan memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain: 1) Produk, produk yang baik akan memenuhi harapan pelanggan sehingga dapat menciptakan kepuasan yang dapat diukur dari variasi produk, mutu produk, dan kesiadaan produk; 2) Harga, dapat mencerminkan kualitas produk yang dapat diukur dari tingkat harga dan kesesuaian nilai jual; 3) Promosi, yaitu upaya komunikasi untuk mengenalkan produk dapat diukur dari iklan yang dilakukan, diskon yang diberikan, dan hadiah yang disediakan; 4) Pelayanan karyawan, dilakukan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, dapat diukur dari kesopanan, keramahan, kecepatan, dan ketepatan. 5) Suasana, yaitu faktor pendukung sebagai usaha memberikan kesan positif bagi pelanggan dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Butarbutar et al., 2021).

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variasi produk. Pentingnya variasi produk pada sebuah usaha adalah untuk meningkatkan daya beli pelanggan dengan memilih beragam produk yang ditawarkan. Di sisi lain, pentingnya pelayanan yang baik akan sangat membantu dalam membangun hubungan antara perusahaan dengan pelanggan sehingga akan tercipta kedekatan antara pelanggan dan perusahaan (Prayuga & Halim, 2024). Sebuah produk tidak akan dikenal masyarakat apabila tidak melakukan promosi atau mengenalkan produk yang ditawarkan baik melalui media sosial maupun media cetak. Promosi merupakan hal penting yang dapat dilakukan untuk menarik datangnya pelanggan sehingga usaha dapat meningkat. Semakin seringnya perusahaan melakukan promosi maka produk akan semakin dikenal dan hasil penjualan akan meningkat (Puspitarini & Nuraeni, 2019).

Salah satu produk yang menawarkan produk berupa minuman boba adalah *Find Me*, outlet yang menyediakan berbagai menu minuman inovatif di tengah banyaknya perusahaan yang menawarkan produk serupa. Dengan semakin banyak pesaing produk minuman yang sama akan muncul keinginan pelanggan untuk mencoba hal baru dengan beralih ke produk lain yang dapat didasari karena timbulnya rasa bosan pelanggan terhadap produk yang telah berulang kali dikonsumsi. Pelanggan dapat berpindah ke produk lain dapat terjadi karena adanya ketidaksesuaian harapan pelanggan dengan produk yang

diterima. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Variasi Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Outlet Minuman Find Me Yogyakarta”** dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variasi produk terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh variasi produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan.

Grand theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah Expectancy Disconfirmation Theory (EDT) yaitu teori yang dikemukakan oleh Richard L. Oliver pada tahun 1980 yang menjelaskan tentang kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan setelah melakukan pembelian suatu produk dengan membandingkan harapan pelanggan dengan kinerja produk yang didapatkan (Dewi et al., 2022). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan hasil kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap hasil yang diharapkan pelanggan itu sendiri (Hermawati, 2018). Indikator kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 1) Kesesuaian harapan, kepuasan dapat diperoleh dengan membandingkan harapan pelanggan dengan pelayanan yang diterima; 2) Minat berkunjung kembali, pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan maupun produk dari suatu perusahaan akan melakukan pembelian ulang dengan berkunjung kembali ke perusahaan tersebut; 3) Kesiediaan merekomendasikan, pelanggan yang merasa puas akan memberikan rekomendasi kepada orang lain mengenai produk suatu perusahaan (Indrasari, 2019). Pelanggan akan melakukan penilaian setelah mendapatkan pelayanan dari suatu perusahaan, apabila harapan pelanggan dengan pelayanan sesuai maka dapat dikatakan bahwa pelanggan merasa puas (Murni & Widodo, 2022).

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan. Variasi produk merupakan sebuah strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam menyajikan aneka ragam produk dengan tujuan agar pelanggan mendapatkan produk yang diinginkan (Faradisa et al., 2016). Indikator variasi produk dalam penelitian ini yaitu 1) Merek produk, yaitu berbagai macam merek produk yang ditawarkan; 2) Kelengkapan produk, yaitu tersedianya berbagai macam produk yang dijual oleh perusahaan sehingga pelanggan dapat menentukan produk yang diinginkan; 3) Ukuran produk, yaitu ukuran kemasan yang disediakan oleh perusahaan dalam suatu pengemasan produk yang ditawarkan perusahaan tersebut (Indrasari, 2019).

Dalam suatu usaha harus dilakukan kegiatan promosi dengan tujuan untuk memberikan informasi, penawaran, mengenalkan dan menyebarkan luaskan produk yang ditawarkan kepada masyarakat luas. Adapun indikator promosi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu 1) Periklanan, yaitu kegiatan promosi dengan memanfaatkan media; 2) Promosi penjualan, upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk mendorong penjualan produk salah satunya dengan memberikan potongan harga pada produk yang ditawarkan; 3) Hubungan masyarakat, yaitu upaya yang dapat dilakukan untuk mempromosikan atau melindungi citra perusahaan dengan membuat berbagai program yang memungkinkan agar dapat tercapai tujuan perusahaan tersebut (Seran et al., 2023).

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Outlet Minuman *Find Me* Yogyakarta dalam waktu 6 bulan dimulai dari proses pembuatan laporan proposal sampai dengan laporan skripsi. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif.

Rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu rumusan masalah asosiatif yang bersifat menanyakan hubungan kausal antara dua variabel atau lebih. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel variasi produk dan promosi serta variabel terikat yaitu variabel kepuasan pelanggan.

Populasi merupakan keseluruhan dari jumlah subjek penelitian yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan outlet minuman *Find Me* Yogyakarta yang melakukan pembelian produk *Find Me*. Sampel merupakan sebagian dari jumlah populasi yang dapat mewakili keseluruhan jumlah populasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan model *accidental sampling*, yaitu sampel diambil secara kebetulan berdasarkan yang ditemui oleh peneliti di tempat penelitian (Sugiyono, 2022).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dan diukur dengan skala Likert. Sebelum kuesioner dibagikan kepada responden dilakukan uji validitas dan reliabilitas

terlebih dahulu dengan membagikan uji coba instrumen penelitian kepada 30 responden untuk diuji kelayakan pada setiap butir pernyataan.

Teknik analisis data dilakukan dengan menyusun tabulasi data penelitian, kemudian melakukan uji prasyarat yang terdiri dari: 1) Uji normalitas yaitu dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov Test*, 2) Uji Linearitas dengan menggunakan pendekatan *Deviation From Linearity*, 3) Uji Multikolinearitas yaitu dapat dilihat dari VIF (Variance Inflation Factor) yang selanjutnya dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas dan terikat, yaitu terdiri dari: 1) Uji t, 2) Uji F, 3) Analisis Regresi Linear Berganda, 4) Uji Koefisien Determinasi.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas, yaitu variabel variasi produk dan promosi serta variabel terikat yaitu variabel kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan pada outlet minuman *Find Me* Yogyakarta dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Sebelum kuesioner dibagikan kepada responden dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan membagikan instrumen uji coba kepada 30 orang di luar responden yang digunakan dalam penelitian. Dari hasil data yang diperoleh dari instrumen uji coba dapat diketahui bahwa terdapat 5 pernyataan tidak valid dari total jumlah 39 pertanyaan sehingga tersisa sebanyak 34 pertanyaan yang valid dan reliabel. Dari jumlah pertanyaan yang valid tersebut kemudian disusun untuk membentuk suatu kuesioner yang digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 29 dapat diketahui bahwa hasil uji prasyarat yang pertama yaitu dengan uji normalitas untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak dengan ketentuan apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal dan sebaliknya. Dapat diketahui hasil dari penelitian ini signifikansi sebesar 0,200 yaitu lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen satu dengan yang lainnya memiliki hubungan yang sempurna atau tidak. Kriteria dari uji multikolinearitas yaitu apabila nilai tolerance $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinearitas dan dengan melihat nilai VIF, yaitu apabila nilai VIF $< 10,00$ maka tidak terjadi multikolinearitas dan sebaliknya. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa nilai tolerance yaitu sebesar $0,374 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $2,673 < 10,00$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji t yang digunakan untuk menguji apakah suatu variabel independen tertentu secara signifikan mempengaruhi variabel dependen. Kriteria dari uji t yaitu apabila nilai sig. $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis diterima dan jika nilai sig. $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 1 dapat diketahui bahwa dari variabel variasi produk nilai sig. menunjukkan hasil sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 7,032 > t_{tabel} 1,985$ sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh variasi produk terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan pada variabel promosi dapat diketahui nilai sig. menunjukkan hasil sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai dari $t_{hitung} 3,283 > t_{tabel} 1,985$ sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan secara parsial.

Tabel 1
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
(Constant)	11.905	2.275		5.232	.000
Variasi Produk	.600	.08	.610	7.032	.000
Promosi	.418	.127	.285	3.283	.001

Uji hipotesis yang selanjutnya yaitu Uji F yang digunakan untuk menguji secara bersama-sama apakah variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan untuk Uji F yaitu apabila nilai sig. $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y dan apabila nilai sig. $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat

pengaruh secara simultan variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel variasi produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai F_{hitung} 129,284 > F_{tabel} 3,09 maka dapat diambil kesimpulan bahwa variasi produk dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen. Berdasarkan pada hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 11,905 yaitu apabila nilai variabel variasi produk dan promosi sama dengan nol, maka nilai variabel kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 11,905. Koefisien regresi X1 sebesar 0,600 menyatakan bahwa setiap ada kenaikan variabel variasi produk, maka variabel kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,600. Koefisien regresi X2 sebesar 0,418 menyatakan bahwa setiap ada kenaikan variabel promosi, maka variabel kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,418.

Uji koefisien determinasi adalah metode yang digunakan untuk mengukur seberapa besar sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil data penelitian dapat diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,727 atau 72,7% variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel variasi produk dan promosi, sedangkan 27,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa variasi produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat hasil nilai pengujian hipotesis yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t_{hitung} 7,032 > t_{tabel} 1,985 maka H_0 ditolak sehingga H_1 diterima dan dapat dikatakan bahwa variasi produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ernawati dan Sutopo (2021) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variasi produk terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu dalam penelitian yang dilakukan oleh (Sisca et al., 2022) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat variasi produk terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan, berdasarkan hasil analisis dari penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil signifikansi sebesar 0,001 < 0,05 dan nilai t_{hitung} 3,283 > t_{tabel} 1,985 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa promosi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien regresi untuk variabel promosi adalah sebesar 0,418 yang dapat diartikan bahwa setiap ada peningkatan dari promosi di perusahaan tersebut, maka dapat meningkat pula kepuasan pelanggan sebesar 0,418. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yuliyanto, 2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel promosi terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil dari analisis data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variasi produk dan promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai F_{hitung} > F_{tabel} yaitu 129,284 > 3,09 dan nilai signifikansi < 0,05 yaitu sebesar 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variasi produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa variasi produk dan promosi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramesti et al. (2021) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel variasi produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil data penelitian yang telah diperoleh dapat diambil kesimpulan yaitu ada pengaruh yang positif dan signifikan variasi produk terhadap kepuasan pelanggan di outlet minuman *Find Me* Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t sebesar 7,032 > 1,985 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variasi produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ada pengaruh yang positif dan signifikan promosi terhadap kepuasan pelanggan di outlet minuman *Find Me* Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t sebesar 3,283 > 1,985 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa promosi memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ada pengaruh yang positif dan signifikan variasi produk dan promosi secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di outlet minuman *Find Me* Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F diperoleh nilai sebesar $129,284 > 3,09$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ serta dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi sebesar 0,727 atau 72,7% sehingga dapat disimpulkan bahwa variasi produk dan promosi secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Daftar Pustaka

- Butarbutar, M., Efendi, E., Simatupang, S., Butarbutar, N., & Sinurat, D. N. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Pininta Coffee Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen*, 7(2), 200–207. <https://doi.org/10.37403/mjm.v7i2.395>
- Dewi, N. K. T. U., Mitariyani, N. W. E., & Imbayani, I. G. A. (2022). Pengaruh lokasi dan servicescape terhadap kepuasan konsumen di Hotel Bintang Bali Resort. *Jurnal Emas*, 3(7), 220.
- Ernawati, A. S., & Sutopo. (2021). Pengaruh variasi produk, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ramai Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 27(1), 17–32. <https://ejournals.stiedharmaputrasmg.ac.id/index.php/EMA/article/view/14>
- Faradisa, I., H. L. B., & Minarsih, M. M. (2016). Analisis pengaruh variasi produk, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen pada Indonesian Coffee Shop Semarang (Icos Cafe). *Journal of Management*, 2(2), 1–13. <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/517/503>
- Finthariasari, M., Ekowati, S., & Krisna, R. (2020). Pengaruh kualitas produk, display layout, dan variasi produk terhadap kepuasan konsumen. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 149–159. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v8i2.1081>
- Hermawati. (2018). Pengaruh kompetensi pegawai, kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Upt Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 78–91.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Murni, R. A., & Widodo, D. E. (2022). Pengaruh variasi produk , harga , dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Minimarket Taqwa Mulia. *Program Studi Manajemen , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro Email : renianitamurni25@gmail.com Abstrak Berdasarkan*. 2(3), 584–592. <https://scholar.ummetro.ac.id/index.php/diversifikasi/article/view/1207>
- Pramesti, D. Y., Widyastuti, S., & Riskarini, D. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan, keragaman produk, dan promosi e-commerce terhadap kepuasan konsumen Shopee*. 1(1), 27–39.
- Prayuga, R. N., & Halim, P. A. (2024). Pengaruh keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Kedai Kopi 372 Cimahi. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 3409–3421. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i5.925>
- Puspitarini, D. S., & Nuraeni, R. (2019). Pemanfaatan media sosial sebagai media promosi. *Jurnal Common*, 3(1), 71–80. <https://doi.org/10.34010/common.v3i1.1950>
- Seran, R. B., Sundari, E., & Fadhila, M. (2023). Strategi Pemasaran yang Unik: Mengoptimalkan Kreativitas dalam Menarik Perhatian Konsumen. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 206–211.
- Sisca, S., Wijaya, A., Chandra, E., & Mailoli, J. (2022). Pengaruh variasi produk terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Family: Harga Sebagai Pemoderasi. *Maker: Jurnal Manajemen*, 8(1), 101–108. <https://doi.org/10.37403/mjm.v8i1.466>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Yuliyanto, W. (2020). Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan di Toko Alea Shopid Kebumen. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 1(2), 168–172. <https://doi.org/10.47065/jbe.v1i2.244>

Faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi pada siswa kelas x dalam kegiatan pembelajaran di sekolah

Tanalyna Hasna Marfida*, Subroto Rapih

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: tanalynamarfida@gmail.com

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh (1) *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Perceived Ease of Use* (PEU), (2) *Perceived Ease of Use* (PEU) terhadap *Behavioral Intention* (BI), (3) *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Behavioral Intention* (BI), dan (4) *Behavioral Intention* (BI) terhadap *Attitude Toward using Technology* (ATT) pada penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan pembelajaran siswa kelas X di SMK Batik 2 Surakarta. Pengumpulan data dengan kuesioner dan *proportionate random sampling* untuk pengambilan sampel. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) variabel PU berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel PEU, dibuktikan dengan nilai t statistik sebesar $9,677 > 1,96$ dan nilai p value sebesar $0 < 0,05$. (2) Variabel PEU tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel BI, dibuktikan dengan nilai t statistik sebesar $0,609 < 1,96$ dan nilai p value sebesar $0,543 > 0,05$. (3) Variabel PU berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel BI, dibuktikan dengan nilai t statistik sebesar $4,269 > 1,96$ dan nilai p value sebesar $0 < 0,05$. (4) variabel BI berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel ATT, dibuktikan dengan nilai t statistik sebesar $8,383 > 1,96$ dan nilai p value sebesar $0 < 0,05$.

Kata kunci : kuantitatif; *partial least square* (PLS); sampel acak; *smartPLS*; *Technology Acceptance Model* (TAM)

Abstract

The study aims to investigate the effects of (1) *Perceived Usefulness* (PU) on *Perceived Ease of Use* (PEU), (2) *Perceived Ease of Use* (PEU) on *Behavioural Intention* (BI), (3) *Perceived Usefulness* (PU) on *Behavioural Intention* (BI), and (4) *Behavioural Intention* (BI) on *Attitude Toward using Technology* (ATT) in the context of information technology usage among 10th-grade students at SMK Batik 2 Surakarta. Data collection using questionnaires and *proportionate random sampling* for sampling. This research uses quantitative descriptive methods with *Technology Acceptance Model* (TAM) theory and *Partial Least Square* (PLS) analysis techniques using SmartPLS. Based on the data

* Corresponding author

Citation in APA style: Marfida, T.H., & Rapih, S. (2025). Faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi pada siswa kelas x dalam kegiatan pembelajaran di sekolah. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 9(1), 29-40. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v1i1.90971>

analysis, the following results were obtained: (1) PU positively and significantly influences PEU, as evidenced by the statistical t value of $9,677 > 1,96$ and the p value of $0 < 0,05$. (2) PEU does not significantly influence BI, as evidenced by the statistical t value of $0,609 < 1,96$ and the p value of $0,543 > 0,05$. (3) PU positively and significantly influences BI, as evidenced by the statistical t value of $4,269 > 1,96$ and the p value of $0 < 0,05$. (4) BI significantly and positively influences ATT, as evidenced by the statistical t value of $8,383 > 1,96$ and the p value of $0 < 0,05$.

Keywords : quantitative; Partial Least Square (PLS); random sampling; smartPLS; Technology Acceptance Model (TAM)

Received July 23, 2024; Revised September 29, 2024; Accepted October 12, 2024;
Published Online January 02, 2025

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v1i1.90971>

Pendahuluan

Teknologi informasi telah menjadi aspek krusial dalam pengolahan data untuk menghasilkan informasi yang akurat dan relevan secara tepat waktu. Perkembangannya di dunia pendidikan sangat pesat, sehingga pengajar dan peserta didik harus beradaptasi untuk menghindari keteringgalan. Awalnya berfokus pada komputerisasi, teknologi ini kini berkembang menjadi alat komunikasi global dengan bantuan internet, yang mengubah dinamika pembelajaran. Teknologi informasi mendukung komunikasi efektif antara pengajar dan peserta didik serta merangsang minat dan perhatian siswa. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa peserta didik memproses informasi secara auditori, visual, dan kinestetik, sehingga penggunaan teknologi membuat pembelajaran lebih interaktif dan menarik, seperti melalui permainan dan kuis digital.

Data dari Badan Pusat Statistik (2018) menunjukkan variasi penggunaan teknologi informasi di sekolah-sekolah Indonesia, dengan hanya sedikit yang memanfaatkannya secara optimal. Di SMK Batik 2 Surakarta, meskipun tersedia fasilitas seperti laboratorium komputer dan wifi, sebagian besar siswa lebih memilih menggunakan ponsel. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa banyak siswa masih kesulitan mengoperasikan komputer, terutama aplikasi seperti *Microsoft office*. Beberapa faktor, seperti kompetensi pengajar, iklim sekolah, dan fasilitas, mempengaruhi rendahnya penggunaan teknologi. Kurangnya pelatihan bagi pengajar dan infrastruktur yang tidak memadai merupakan hambatan utama. Faktor internal seperti pola pikir, kepercayaan diri, dan takut gagal juga berperan.

Kajian variabel penelitian penting untuk merujuk pada teori-teori yang relevan yang dikaji melalui tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka merupakan analisis mendalam mengenai konsep-konsep, hukum-hukum, dan prinsip-prinsip yang terkait dengan permasalahan penelitian. Dalam konteks penelitian ini, tinjauan pustaka meliputi kajian tentang proses pembelajaran, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), teknologi pembelajaran, persepsi penggunaan teknologi, dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Proses Pembelajaran menurut Fakhurrazi (2018) yaitu rangkaian aktivitas yang mencakup penerapan interaksi timbal balik antara guru dan siswa dalam lingkungan pendidikan untuk mencapai tujuan tertentu. Definisi lain menyebutkan bahwa proses pembelajaran melibatkan aktivitas belajar mengajar, interaksi aktif antara pendidik dan peserta didik, serta penggunaan sumber belajar dalam lingkungan pendidikan yang mengarah pada perubahan dalam pengetahuan, pemahaman, keterampilan, dan nilai sikap (Roosjakkars, 1991; van Winkelen, 2016). Selain itu, proses pembelajaran juga dapat diartikan sebagai kegiatan di mana materi disampaikan oleh pengajar kepada peserta didik. Komponen utama dalam pembelajaran meliputi peserta didik, pengajar, media pembelajaran, materi pembelajaran, dan rencana pembelajaran (Salamah, 2020). Proses pembelajaran harus dilaksanakan secara interaktif, menyenangkan, menarik, dan menantang untuk memotivasi peserta didik sesuai dengan bakat, minat, serta perkembangan fisik dan psikis mereka (Chika, 2019). Pembelajaran tidak terbatas pada ruang kelas; teknologi informasi dan aplikasi online dapat digunakan untuk mendukung proses tersebut (Effendi & Wahidy, 2019). Pembelajaran abad ke-21 memerlukan kompetensi seperti kreativitas, inovasi, berpikir kritis, serta kemampuan komunikasi dan kolaborasi. Selain itu, peserta didik dan pengajar diharapkan menguasai informasi, media, dan TIK untuk mengikuti perkembangan zaman yang terus maju.

TIK adalah istilah komprehensif yang mencakup perangkat teknologi untuk pemrosesan dan transmisi informasi. Aspek teknologi informasi berhubungan dengan proses, penggunaan alat, serta manipulasi dan pengelolaan data, sementara teknologi komunikasi berfokus pada alat yang memfasilitasi transfer data antar perangkat. Keduanya saling terkait dan membentuk suatu kesatuan dalam konteks pengolahan, manipulasi, pengelolaan, dan transmisi informasi (Budiman, 2017). Di era global saat ini, keterhubungan manusia dengan teknologi semakin mendalam. Kemajuan teknologi informasi menghapus batasan waktu dan tempat dalam interaksi dengan pihak lain, memungkinkan masyarakat untuk berkomunikasi, memperoleh informasi, dan menyebarkannya secara efektif kapan saja dan di mana saja. Teknologi, jika digunakan secara bijaksana, dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan memperluas jangkauannya, serta memiliki dampak signifikan pada kesejahteraan ekonomi. Pengaruh globalisasi juga menandai perubahan dalam pendidikan masa depan yang menjadi lebih terbuka, dua arah, beragam, multidisipliner, serta berorientasi pada produktivitas dan daya saing.

Perkembangan teknologi informasi yang pesat harus diperhatikan dalam konteks pendidikan. Kehadiran berbagai alat teknologi seperti komputer, internet, dan telepon seluler telah memperlancar arus informasi, yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan memperbaiki sistem pembelajaran. Pembelajaran kini beralih dari metode ceramah konvensional ke metode modern yang mengedepankan peran aktif pembelajar serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Media pembelajaran semakin krusial dalam proses pembelajaran yang berfokus pada keterampilan, dan penggunaan teknologi informasi yang kreatif dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran, daya ingat, dan kualitas pendidikan secara keseluruhan (Andriani, 2016). Teknologi pembelajaran, sebagai bagian dari teknologi pendidikan, mengacu pada proses integrasi berbagai elemen seperti orang, prosedur, alat, dan organisasi dalam menyelesaikan masalah pembelajaran secara terencana dan terkendali (Rusydiah, 2019). Menurut definisi Barbara B. Seels dan Rita C. Richey, teknologi pembelajaran mencakup teori dan praktik dalam perencanaan, pengembangan, penggunaan, pengelolaan, dan evaluasi proses serta sumber belajar dengan tujuan pembelajaran yang efektif (Nurdyansyah & Andiek, 2015).

Persepsi individu terhadap teknologi mencerminkan cara pandang dan pemahaman mereka mengenai teknologi tersebut, serta tanggapan mereka terhadap penggunaannya. Persepsi ini dapat bervariasi secara signifikan antar individu. Beberapa orang mungkin memandang teknologi sebagai sarana yang mempermudah kehidupan sehari-hari, meningkatkan produktivitas, dan memungkinkan konektivitas global, yang mendorong mereka untuk mengadopsi teknologi baru dengan antusias. Sebaliknya, ada juga individu yang merasa skeptis atau cemas terhadap teknologi, dengan kekhawatiran mengenai dampak negatif terhadap kesehatan, privasi, dan hubungan sosial mereka, sehingga mereka mungkin cenderung menghindari atau menggunakan teknologi dengan hati-hati. Faktor-faktor seperti manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan risiko yang terkait dengan teknologi berperan penting dalam membentuk persepsi ini. Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*) yang dikembangkan oleh Davis menjelaskan bahwa persepsi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi mempengaruhi sikap individu terhadap teknologi, yang pada gilirannya mempengaruhi niat mereka untuk menggunakan teknologi tersebut. Thompson (1991) menambahkan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh motivasi intrinsik dan ekstrinsik, di mana motivasi intrinsik berkaitan dengan harapan pribadi individu dalam berinteraksi dengan sistem teknologi, sedangkan motivasi ekstrinsik berkaitan dengan harapan eksternal, seperti penghargaan atau manfaat yang diharapkan dari penggunaan teknologi. Pengguna lebih cenderung mengadopsi teknologi informasi apabila mereka memahami dan merasakan manfaat positif dari teknologi tersebut.

Model Penerimaan Teknologi (TAM) adalah metode yang dirancang untuk memahami dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi komputer. Diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986, TAM bertujuan memprediksi sejauh mana pengguna akan menerima sistem informasi dengan menjelaskan hubungan antara persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, perilaku, dan sikap pengguna terhadap teknologi tersebut (Hermanto & Patmawati, 2017). TAM merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980 (Rohman, 2020). Davis memodifikasi TRA dengan memperkenalkan *Perceived Usefulness* (PU) atau persepsi kegunaan dan *Perceived Ease of Use* (PEU) atau persepsi kemudahan, yang masing-masing mengukur keyakinan bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja dan bahwa teknologi tersebut mudah digunakan. PU dan PEU mempengaruhi niat perilaku pengguna secara langsung dan tidak langsung, menunjukkan bahwa kemudahan yang dirasakan mempengaruhi kegunaan yang dirasakan dan niat perilaku. Selain itu, faktor *Behavioral Intention* (BI) atau niat perilaku dan *Attitude*

Toward Using Technology (ATT) atau sikap terhadap penggunaan teknologi juga menjadi indikator penting dalam menilai penerimaan teknologi (Permana, 2018; Schaupp & Festa, 2018).

Beberapa peneliti telah menggunakan metode TAM pada penelitian mereka. Salah satunya adalah Thenu dan Sitokdana (2019) yang melakukan penelitian dengan pendekatan metode TAM yang bertujuan untuk menganalisis penerimaan mahasiswa UKSW terhadap penggunaan aplikasi iSalatiga. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa penerimaan mahasiswa UKSW mempunyai pengaruh positif pada 3 variabel TAM, yakni pengaruh positif antara persepsi kemudahan pengguna (*Perceived Ease of Use*) dengan sikap pengguna (*Attitude Toward*) terhadap iSalatiga, pengaruh positif antara sikap pengguna (*Attitude Toward*) dengan niat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention*) aplikasi iSalatiga, dan pengaruh positif antara niat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention*) dengan kondisi sesungguhnya (*Actual Use*) dalam menggunakan iSalatiga secara nyata. Selain itu, Maita dan Almarozi (2022) juga melakukan penelitian menggunakan TAM untuk menganalisis penerapan *E-learning*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh terhadap penerimaan *E-learning* Edmodo, variabel manfaat juga berpengaruh terhadap penerimaan *E-learning* Edmodo, serta variabel kemudahan dan manfaat bersama-sama memberikan pengaruh terhadap penerimaan *E-learning* Edmodo.

Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi oleh siswa kelas X di SMK Batik 2 Surakarta. TAM berfokus pada *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEU) yang mempengaruhi niat perilaku (*Behavioral Intention*) dan sikap untuk menggunakan teknologi (*Attitude Toward Using Technology*). Penelitian ini bertujuan memahami bagaimana faktor-faktor ini mempengaruhi niat dan sikap siswa terhadap penggunaan teknologi informasi dalam pembelajaran. Beberapa masalah di SMK Batik 2 adalah kurangnya penerapan teknologi informasi oleh guru senior, minimnya pelatihan bagi guru, dan fasilitas komputer yang tidak berfungsi dengan baik. Latar belakang ekonomi yang beragam menciptakan ketidaksetaraan akses teknologi. Penggunaan teknologi yang tidak terintegrasi dengan kurikulum membuat siswa kurang melihat nilai tambah, dan kebiasaan belajar konvensional mengurangi motivasi penggunaan teknologi dalam pembelajaran.

Fokus penelitian ini adalah untuk mengkaji apakah *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh terhadap *Perceived Ease of Use* (PEU), apakah *Perceived Ease of Use* (PEU) berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* (BI), apakah *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* (BI), serta apakah *Behavioral Intention* (BI) berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using Technology* (ATT) dalam penggunaan teknologi informasi oleh siswa kelas X di SMK Batik 2 Surakarta. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi informasi oleh siswa dalam konteks pembelajaran di SMK Batik 2 Surakarta.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Batik 2 Surakarta, yang terletak di Jalan Slamet Riyadi, Kleco, Kelurahan Pajang, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta. Lokasi ini dipilih berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti selama kegiatan Pengenalan Lapangan Persekolahan (PLP) selama tiga bulan, di mana ditemukan bahwa pembelajaran masih konservatif dan beberapa siswa mengalami kesulitan menggunakan komputer. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi oleh siswa kelas X selama pembelajaran. Penelitian ini akan dilaksanakan dari Oktober 2023 hingga Mei 2024 menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan dan dianalisis menggunakan statistik berdasarkan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), yang membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi informasi. Variabel dalam penelitian ini meliputi variabel eksogen (bebas) yaitu *Perceived Ease of Use* (PEU) dan *Perceived Usefulness* (PU), serta variabel endogen (terikat) yaitu *Behavioral Intention* (BI) dan *Attitude Toward Using Technology* (ATT).

Populasi penelitian ini adalah seluruh siswa kelas X SMK Batik 2 Surakarta tahun ajaran 2023/2024, berjumlah 107 siswa. Sampel diambil menggunakan teknik proportionate random sampling, dengan rumus Slovin yang menghasilkan 83 siswa sebagai sampel acak dari tiap kelas. Peneliti menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data primer yang diperlukan. Kuesioner terdiri dari

serangkaian pertanyaan yang diberikan kepada responden, menghasilkan data yang memberikan informasi penting tentang kasus atau masalah yang diteliti, dengan syarat kuesioner memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi. Sedangkan data sekunder yang digunakan untuk melengkapi data primer dikumpulkan dari jurnal, artikel, dan skripsi penelitian sebelumnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan PLS untuk menganalisis data dengan *software* SmartPLS. Tahapan analisis data pada penelitian ini meliputi:

1. Perancangan Model Struktural (*Inner Model*). Model struktural menggambarkan hubungan antar konstruk laten berdasarkan teori dan hipotesis penelitian.
2. Perancangan Model Pengukuran (*Outer Model*). Model pengukuran mendefinisikan hubungan antara indikator dengan konstruk latennya, dengan indikator reflektif yang digunakan untuk penelitian ini.
3. Evaluasi *Outer Model* dengan *Convergent Validity* berdasarkan korelasi antara *item score* dan *construct score*. Korelasi lebih dari 0,70 dianggap tinggi, namun untuk tahap awal, nilai loading 0,50-0,60 sudah memadai.
4. Evaluasi *Outer Model* dengan *Discriminant Validity* yang diukur berdasarkan *cross loading*, dengan harapan korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada dengan konstruksi lainnya.
5. Evaluasi *Outer Model* dengan *Composite Reliability* yang diukur melalui *cronbach alpha*, dengan *composite reliability* memberikan estimasi yang lebih akurat dibandingkan *cronbach alpha*.
6. Evaluasi *Inner Model*. Model struktural dievaluasi menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, mirip dengan interpretasi dalam regresi, untuk menilai pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen.
7. Pengujian Hipotesis (*Resampling Bootstrapping*). Pengujian hipotesis antar konstruk dilakukan dengan metode *resampling bootstrap*, menggunakan statistik t. Metode ini tidak memerlukan asumsi distribusi normal dan dapat diterapkan pada sampel kecil.

Hasil dan Pembahasan

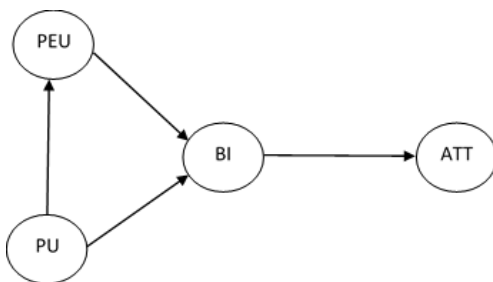
Hasil penelitian

Perancangan Model Struktural (*Inner Model*)

Perancangan *inner model* hubungan antar konstruk didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian yang dapat dilihat pada **Gambar 1**.

Gambar 1

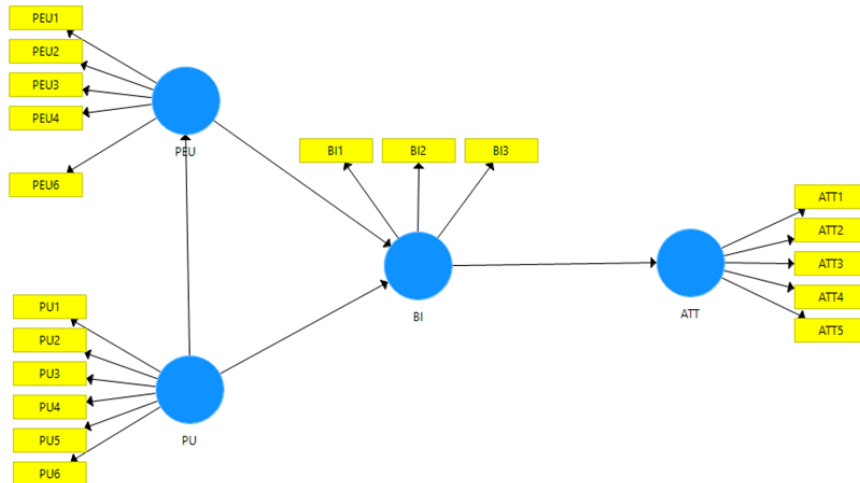
Perancangan Inner Model



Perancangan Model Pengukuran (*Outer Model*)

Indikator dari variabel PEU, PU, BI, dan ATT pada *outer model* bersifat reflektif. Sehingga arah panah pada model pengukuran dari arah variabel menuju indikator yang dapat dilihat pada **Gambar 2**.

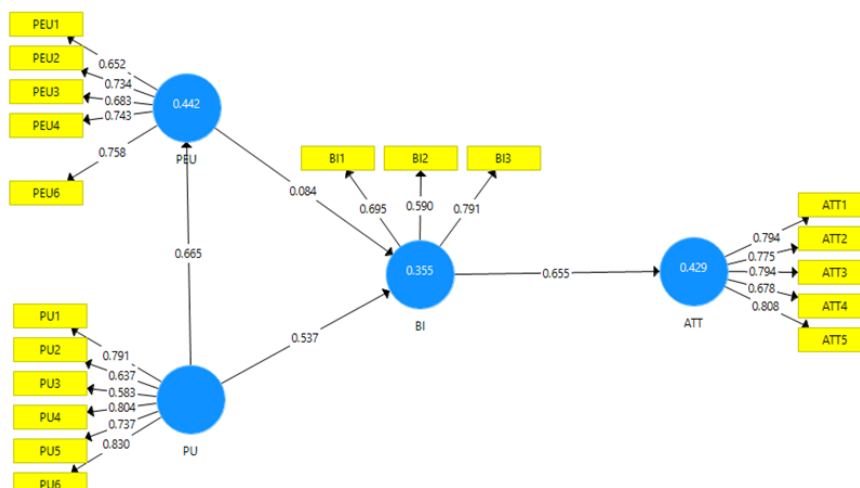
Gambar 2
Perancangan Outer Model



Estimasi Model

Metode estimasi pada penelitian ini menggunakan PLS Algorithm yang terdapat di *software* SmartPLS (v.3.2.9). Ketentuan untuk menguji unidimensionalitas dari tiap variabel dengan melihat *convergent validity* dari masing-masing indikator variabel. Uji unidimensionalitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut hasil penelitian Chin pada tahun 1998 Suryanto (2019), suatu indikator dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang baik, apabila nilai *loading factor* di atas 0,70. Akan tetapi, nilai *loading factor* 0,50 hingga 0,60 masih dapat ditolerir untuk model yang sedang berada dalam tahap pengembangan. Sedangkan, nilai *loading factor* dibawah 0,50 dapat dikeluarkan dari analisis.

Gambar 3
Loading Factor Eksekusi Model



Hasil eksekusi model pada **Gambar 3** menunjukkan bahwa terdapat satu indikator dengan nilai *loading factor* di bawah 0,50 yakni indikator kelima dari variabel PEU sebesar 0,483, sehingga indikator PEU5 dikeluarkan dari analisis.

Evaluasi Model

Evaluasi model untuk *outer model* dan *inner model* dilakukan dengan membaca hasil dari PLS *Algorithm* yang telah dilakukan pada *software* SmartPLS (v.3.2.9).

Evaluasi Outer Model

Kriteria untuk mengevaluasi *outer model* dengan indikator reflektif yakni *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

1. *Convergent validity* dari *measurement model* dengan indikator reflektif dapat diketahui dari korelasi antara skor item atau indikator dengan variabelnya (*loading factor*) yang dapat dilihat dari hasil *outer loading* PLS *Algorithm*. Berdasarkan pada **Tabel 1** dapat dilihat bahwa hasil *loading factor* untuk PEU5 dikeluarkan dari analisis karena memiliki nilai di bawah 0,50. Sehingga indikator tiap variabel selain PEU5 dianggap sudah memenuhi *convergent validity* karena mempunyai nilai *loading factor* di atas 0,50.

Tabel 1.

Output Outer Loadings

	ATT	BI	PEU	PU
ATT1	0.794			
ATT2	0.775			
ATT3	0.794			
ATT4	0.678			
ATT5	0.808			
BI1		0.695		
BI2		0.590		
BI3		0.791		
PEU1			0.652	
PEU2			0.734	
PEU3			0.683	
PEU4			0.743	
PEU6			0.758	
PU1				0.791
PU2				0.637
PU3				0.583
PU4				0.804
PU5				0.737
PU6				0.830

2. *Discriminant validity* dari indikator reflektif dapat dilihat pada cross loading antara indikator dengan variabelnya yang terdapat dari output PLS *Algorithm*. Berdasarkan **Tabel 2** dapat diketahui bahwa korelasi tiap indikator dengan variabelnya lebih tinggi daripada dengan variabel lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel laten memprediksi indikator pada bloknnya sendiri lebih baik dibandingkan dengan indikator yang ada pada blok lain.

Tabel 2.

Output Cross Loadings

	ATT	BI	PEU	PU
ATT1	0.794	0.472	0.503	0.587
ATT2	0.775	0.541	0.445	0.584
ATT3	0.794	0.556	0.552	0.690
ATT4	0.678	0.419	0.446	0.526
ATT5	0.808	0.520	0.483	0.611
BI1	0.442	0.695	0.325	0.324
BI2	0.237	0.590	0.105	0.215
BI3	0.584	0.791	0.397	0.581

	ATT	BI	PEU	PU
PEU1	0.409	0.212	0.652	0.418
PEU2	0.461	0.327	0.734	0.537
PEU3	0.303	0.106	0.683	0.258
PEU4	0.474	0.432	0.743	0.519
PEU6	0.531	0.359	0.758	0.523
PU1	0.527	0.422	0.515	0.791
PU2	0.527	0.259	0.433	0.637
PU3	0.544	0.439	0.336	0.583
PU4	0.694	0.479	0.603	0.804
PU5	0.548	0.405	0.461	0.737
PU6	0.602	0.566	0.545	0.830

3. *Composite reliability* digunakan untuk mengukur uji reliabilitas variabel Berdasarkan **Tabel 3** dapat diketahui bahwa masing-masing variabel sudah memiliki reliabilitas yang baik, karena mempunyai nilai di atas 0,70.

Tabel 3.

Output Composite Reliability

	<i>Composite Reliability</i>
ATT	0,880
BI	0,737
PEU	0,839
PU	0,875

Evaluasi Inner Model

Evaluasi *inner model* dilakukan dengan melihat nilai R-Square (R^2) pada variabel endogen yang merupakan uji *goodness-fit model*. Uji nilai R^2 dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel-variabel yang diteliti terhadap variabel endogen. Pada penelitian ini yang menjadi variabel endogen yakni variabel *Perceived Ease of Use* (PEU), *Behavioral Intention* (BI), dan *Attitude Toward Using Technology* (ATT). Menurut Chin pada hasil penelitian di tahun 1998, Rahadi (2023) model structural yang memiliki hasil R-Square (R^2) sebesar 0,67 dinyatakan kuat, 0,33 dikatakan moderat, dan 0,19 disebut lemah. Nilai R^2 dari variabel PEU, BI, dan ATT dapat dilihat pada *output PLS Algorithm*.

Tabel 4.

Output R-Square (R^2)

	<i>R Square</i>
ATT	0,429
BI	0,355
PEU	0,442

Berdasarkan pada **Tabel 4** dapat diketahui bahwa:

1. Nilai R^2 pada variabel ATT pada model penelitian ini dinyatakan moderat karena memiliki nilai sebesar 0,429. Artinya, variabel BI hanya dapat mempengaruhi variabel BI sebesar 42,9%, sedangkan 57,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang diteliti.
2. Nilai R^2 pada variabel BI pada model penelitian ini dinyatakan moderat karena memiliki nilai sebesar 0,355. Artinya, variabel PEU dan PU hanya dapat mempengaruhi variabel BI sebesar 35,5%, sedangkan 64,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang diteliti.
3. Nilai R^2 pada variabel PEU pada model penelitian ini dinyatakan moderat karena memiliki nilai sebesar 0,442. Artinya, variabel PU hanya dapat mempengaruhi variabel PEU sebesar 44,2%, sedangkan 55,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang diteliti.

Selain dengan melihat nilai R^2 , evaluasi *inner model* juga dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Uji VIF digunakan untuk mengetahui apakah terjadi multikolinearitas pada hubungan antar indikator ataupun variabel. Menurut Hair et al. (2011) akan terjadi multikolinearitas apabila nilai VIF lebih dari 5, sehingga jika terdapat variabel atau indikator yang memiliki nilai VIF lebih dari 5 harus dieliminasi dari analisis. Nilai *inner* VIF dan *outer* VIF dapat dilihat pada **Tabel 5** dan **Tabel 6**.

Tabel 5.*Output Inner VIF*

	ATT	BI	PEU	PU
ATT				
BI	1,000			
PEU		1,791		
PU		1,791	1,000	

Tabel 6.*Output Outer VIF*

ATT	VIF	BI	VIF	PEU	VIF	PU	VIF
ATT 1	1,951	BI 1	1,334	PEU 1	1,400	PU 1	2,004
ATT 2	2,176	BI 2	1,330	PEU 2	1,437	PU 2	1,533
ATT 3	2,128	BI 3	1,038	PEU 3	1,621	PU 3	1,318
ATT 4	1,920			PEU 5	1,404	PU 4	2,118
ATT 5	2,104			PEU 6	1,451	PU 5	1,847
						PU 6	2,193

Berdasarkan **Tabel 5** dan **Tabel 6** dapat diketahui bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar indikator dan variabel. Hal itu dikarenakan tidak ada nilai VIF yang lebih dari lima pada tiap indikator dan variabel. Sehingga seluruh indikator untuk masing-masing variabel dalam mengukur konstruksinya dapat dinyatakan valid dan reliabel.

Pengujian Hipotesis (*Resampling Bootstrapping*)

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *resampling bootstrapping* yang ada pada *software* SmartPLS (v.3.2.9), hasil yang diperoleh dapat digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini. Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai dari *original sample* (O), *T Statistic*, dan *P Value* yang ada pada **Tabel 7**.

Tabel 7.*Output Path Coefficients*

	Original (O)	Sample T (O/STDEV)	Statistics	P Values
PU -> PEU	0,665	9,677		0,000
PEU -> BI	0,084	0,609		0,543
PU -> BI	0,537	4,269		0,000
BI -> ATT	0,655	8,383		0,000

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS) dengan *software* smartPLS untuk menganalisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima, dimana terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEU) dengan nilai *P Value* 0 dan *T Statistic* 9,677. Hipotesis kedua (H2) ditolak karena tidak ada hubungan signifikan antara PEU dan *Behavioral Intention* (BI) dengan nilai *P Value* 0,543 dan *T Statistic* 0,609. Hipotesis ketiga (H3) diterima, menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara PU dan BI dengan nilai *P Value* 0 dan *T Statistic* 4,269. Terakhir,

hipotesis keempat (H4) diterima, menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara BI dan *Attitude Toward Using Technology* (ATT) dengan nilai *P Value* 0 dan *T Statistic* 8,383. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, niat perilaku, dan sikap terhadap penggunaan teknologi informasi mempengaruhi penggunaan teknologi dalam kegiatan pembelajaran siswa kelas X di SMK Batik 2 Surakarta.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan. Dengan persentase pengaruh sebesar 66,5%, siswa kelas X di SMK Batik 2 Surakarta yang merasakan manfaat dari penggunaan *Microsoft office* dalam pembelajaran juga merasakan kemudahan dalam penggunaannya. Ini menandakan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan siswa, semakin mudah mereka dalam menggunakan *software* tersebut. Temuan ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang biasanya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan yang mempengaruhi persepsi kegunaan, seperti dalam penelitian (Niqotaini & Budiman, 2021; Widaningsih & Mustikasari, 2022).

Pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku. Meskipun siswa merasa penggunaan *Microsoft office* dalam pembelajaran mudah, hal ini tidak cukup untuk mempengaruhi niat mereka menggunakan *software* tersebut secara konsisten. Hasil ini bertentangan dengan penelitian yang telah dilakukan Dinata (2020), namun sejalan dengan temuan Marbun dan Panjaitan (2022) mengenai GoPay. Faktor-faktor seperti kurangnya pemahaman dan keterampilan serta kebiasaan lama mengerjakan tugas secara manual menjadi penghambat dalam pemanfaatan teknologi ini. Pelatihan dan pendampingan lebih lanjut diperlukan agar siswa dapat memanfaatkan *Microsoft office* secara optimal.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku. Dengan pengaruh sebesar 53,7%, semakin tinggi persepsi siswa mengenai manfaat *Microsoft office*, semakin besar niat mereka untuk menggunakannya. Temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan Sari dan Novita (2021) serta Wiratama dan Sulindawati (2022) yang menunjukkan bahwa persepsi kegunaan meningkatkan niat menggunakan teknologi. *Microsoft office* memberikan berbagai fitur yang membantu siswa menyelesaikan tugas dengan lebih efisien, sehingga meningkatkan produktivitas dan mendorong mereka untuk terus menggunakan *software* ini.

Pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa niat perilaku memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap menggunakan teknologi. Dengan pengaruh sebesar 65,5%, siswa yang memiliki niat kuat untuk menggunakan *Microsoft office* selama pembelajaran menunjukkan sikap positif terhadap penggunaannya. Temuan ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa sikap pengguna mempengaruhi niat perilaku, seperti penelitian Fahmi dan Nisa (2023) serta Suyanto dan Kurniawan (2019). Niat siswa menggunakan teknologi informasi ini tidak hanya mencerminkan penerimaan yang positif, tetapi juga mendorong lingkungan belajar yang lebih maju dan modern.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan pembelajaran oleh siswa kelas X di SMK Batik 2 Surakarta. Penelitian ini mengadopsi Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1986 sebagai metode pendekatannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEU), Persepsi Kegunaan (PU), Niat Penggunaan (BI), dan Sikap terhadap Penggunaan Teknologi (ATT). Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi kegunaan (PU) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan (PEU). Namun, persepsi kemudahan (PEU) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan (BI). Sebaliknya, persepsi kegunaan (PU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan (BI). Selain itu, niat penggunaan (BI) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap terhadap penggunaan teknologi (ATT) dalam kegiatan pembelajaran siswa kelas X di SMK Batik 2 Surakarta.

Daftar Pustaka

- Andriani, T. (2016). Sistem pembelajaran berbasis teknologi informasi dan komunikasi. *Sosial Budaya*, 12(1), 117–126. <https://doi.org/10.24014/SB.V12I1.1930>
- Badan Pusat Statistik. (2018). <https://www.bps.go.id/publication/2018/12/24/27971845a9d616341333d103/penggunaan-dan-pemanfaatan-teknologi-informasi-dan-komunikasi-p2tik-sektor-pendidikan-2018.html>
- Budiman, H. (2017). Peran teknologi informasi dan komunikasi dalam pendidikan. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 8(1), 31–43. <https://doi.org/10.24042/ATJPI.V8I1.2095>
- Chika, P.B. (2019). Model pembelajaran two stay two stray berbantu media puzzle terhadap hasil belajar ditinjau dari gaya belajar siswa. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan*, 3(2), 84. <https://doi.org/10.24042/ATJPI.V8I1.2095>
- Dinata, H. (2020). Analisis technology acceptance model pada penggunaan teknologi informasi di perusahaan agensi properti. *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 0, 1–21. <https://ojs.widyakartika.ac.id/index.php/sniter/article/view/188/178>
- Effendi, D., & Wahidy, D. A. (2019). Pemanfaatan teknologi dalam proses pembelajaran menuju pembelajaran abad 21. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Pgri Palembang*, 125–129.
- Fahmi, M. A., & Nisa, F. (2023). Penerimaan dan penggunaan open broadcaster software dalam pembelajaran hybrid dengan pendekatan TAM 3. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 12(2).
- Fakhrurrazi. (2018). Hakikat pembelajaran yang efektif. *At-Tafkir*, 11(1), 85–99. <https://doi.org/10.32505/at.v11i1.529>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Hermanto, S. B., & Patmawati, P. (2017). Determinan penggunaan aktual perangkat lunak akuntansi pendekatan technology acceptance model. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 19(2), 67–81. <https://doi.org/10.9744/jak.19.2.67-81>
- Maita, I., & Almarozi. (2022). Analisis penerapan e-learning menggunakan Thechnology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 4(2), 86–90. <https://doi.org/10.37034/JIDT.V4I2.201>
- Marbun, I. A. H., & Panjaitan, Y. (2022). Pengaruh perceived ease of use dan perceived usefulness terhadap behavioral intention penggunaan gopay dengan social influence sebagai moderasi. *JISAMAR (Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research)*, 6(4), 904–913. <https://doi.org/10.52362/JISAMAR.V6I4.951>
- Niqotaini, Z., & Budiman, B. (2021). Analisis penerimaan google classroom menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *SISTEMASI*, 10(3), 637–661. <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id/index.php/stmsi/article/view/1376>
- Nurdyansyah, & Andiek, W. (2015). *Inovasi teknologi pembelajaran* (1st ed.). Nizamia Learning Center.
- Permana, P.A. G. (2018). *Penerapan metode TAM (Technology Acceptance Model)*. 10(1), 1–7.
- Rahadi, D. R. (2023). Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM) 2023. *CV. Lentera Ilmu Madani, Juli*, 146.
- Rohman, S. (2020). Penerapan technology acceptance model pada kualitas user experience aplikasi multimedia company profile bpjs kesehatan wonosobo. *Device*, 10(1), 9–14. <https://doi.org/10.32699/device.v10i1.1480>
- Rooijakkers, A. (1991). *Mengajar dengan sukses: petunjuk untuk merencanakan dan menyampaikan pengajaran*. Grassindo.
- Rusydiyah, E. F. (2019). *Teknologi pembelajaran implementasi pembelajaran era 4.0*. UIN SUNAN AMPEL PRESS.
- Salamah, W. (2020). Deskripsi penggunaan aplikasi google classroom dalam proses pembelajaran. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan*, 4(3), 533–538. <https://doi.org/10.23887/JPPP.V4I3.29099>
- Sari, D. D. M., & Novita, D. (2021). Analisis website akademik program pascasarjana universitas xyz menggunakan technology acceptance model. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 176–186. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1376>
- Schaupp, L. C., & Festa, M. (2018). Cryptocurrency adoption and the road to regulation. *ACM International Conference Proceeding Series*, 1–9. <https://doi.org/10.1145/3209281.3209336>

- Suryanto, D. (2019). Pengaruh kepemimpinan terhadap disiplin kerja pegawai kantor kementerian agama kota bukittinggi dengan motivasi kerja sebagai variabel moderating. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.37385/msej.v1i1.7>
- Suyanto, & Kurniawan, T. A. (2019). Faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan penggunaan fintech pada UMKM dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(1). <https://doi.org/10.31316/akmenika.v16i1.166>
- Thenu, P. E., & Sitokdana, M. N. N. (2019). Analisis penerimaan mahasiswa uksw terhadap penggunaan isalatiga menggunakan technology acceptance model (studi kasus : dinas perpustakaan dan kearsipan kota salatiga). *Sebatik*, 23(2), 324–329. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v23i2.777>
- Thompson, R. L., Higgins, C. A., & Howell, J. M. (1991). Personal computing: toward a conceptual model of utilization utilization of personal computers personal computing: toward a conceptual model of utilization1. *Source: MIS Quarterly*, 15(1), 125–143.
- Winkelen, C.V. (2016). Using developmental evaluation methods with communities of practice. *Learning Organization*, 23(2–3), 141–155. <https://doi.org/10.1108/TLO-08-2015-0047>
- Widaningsih, S., & Mustikasari, A. (2022). Pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use dan perceived enjoyment terhadap penerimaan teknologi informasi web SMB Universitas Telkom. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(12), 5717–5725. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i12.2020>
- Wiratama, K., & Sulindawati, N. L. G. E. (2022). Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, pengetahuan akuntansi dan kompatibilitas terhadap minat UMKM dalam menggunakan aplikasi si apik. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 13(01), 58–69.

Penerapan pelayanan prima untuk kepuasan pelanggan pada Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan Setda Surakarta

Elia Arnita Sabrila*, Tri Murwaningsih

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: eliaarnita@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui bentuk penerapan pelayanan prima pada Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Sekretariat Daerah Surakarta, (2) mengetahui hambatannya, serta (3) mengidentifikasi apakah penerapan pelayanan prima sudah memuaskan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan penelitian studi kasus. Data dan sumber data dalam penelitian diperoleh dari informan, observasi dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode snowball sampling dan purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi serta analisis dokumen. Teknik uji validitas data yang digunakan adalah metode triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan teknik analisis data model interaktif. Teknik analisis data model interaktif meliputi pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data dan Pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu (1) Penerapan pelayanan prima di Bagian Prokompim berjalan dengan baik dan menerapkan unsur-unsur pelayanan prima, (2) Terjadi hambatan pada penerapan pelayanan prima yaitu kesalahan sistem, kesulitan memberikan pemahaman kepada pelanggan dan jumlah pemberi layanan yang terbatas (3) Penerapan pelayanan prima pada Bagian Prokompim sudah mewujudkan kepuasan pelanggan, dibuktikan melalui hasil survei kepuasan masyarakat dan hasil pernyataan pelanggan.

Kata kunci : instansi; kepuasan pelanggan; unsur pelayanan

Abstract

This research aims to (1) determine the form of implementing excellent service in the Communication Protocol and Administration Section of the Surakarta Regional Secretariat, (2) determine the obstacles, and (3) identify whether the implementation of excellent service has satisfied customers. The research method used is a descriptive qualitative research method with a case study research approach. Data and data sources in research

* Corresponding author

Citation in APA style: Sabrila, E.A., & Murwaningsih, T. (2025). Penerapan pelayanan prima untuk kepuasan pelanggan pada Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan Setda Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 9(1), 41-50.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v1i1.90546>

were obtained from informants, observation and documentation. The sampling technique used was the snowball sampling method and purposive sampling. The data collection techniques used were interviews, observation and document analysis. The data validity testing technique used is the source triangulation method and technical triangulation method. Data analysis techniques in research use interactive model data analysis techniques. Interactive model data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. The research results obtained are (1) The implementation of excellent service in the Prokompim Section is running well and implementing the elements of excellent service, (2) There are obstacles to the implementation of excellent service, namely system errors, difficulties in providing understanding to customers and the limited number of service providers (3) The implementation of excellent service in the Prokompim Section has resulted in customer satisfaction, proven through the results of community satisfaction surveys and customer statements.

Keywords : agency; customer satisfaction; elements of service

Received July 17, 2024; Revised October 20, 2024; Accepted November 03, 2024;
Published Online January 02, 2025

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v1i1.90546>

Pendahuluan

Bagian Protokol, Komunikasi dan Administrasi (Prokompim) Setda Surakarta sebagai salah satu instansi publik, berperan untuk mengurus kegiatan keprotokolan pimpinan. Pemberian pelayanan publik pada bagian Prokompim berupa penerimaan pelayanan aduan maupun keperluan surat menyurat kepada kepala daerah Kota Surakarta. Bagian Protokol, Komunikasi, dan Administrasi Pimpinan Setda surakarta dituntut untuk melakukan pelayanan yang terbaik, didasari dengan perannya sebagai instansi pemerintah yang wajib memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kegiatan pemberian layanan sangat penting dan dianggap menjadi ujung tombak sebuah perusahaan atau instansi. Pemberian pelayanan dapat mempengaruhi bagaimana cara sebuah perusahaan atau organisasi untuk menangani kebutuhan pelanggan. Pemberian pelayanan kepada masyarakat akan berdampak bagi perusahaan itu sendiri baik secara materiil maupun immateriil.

Pelayanan yang maksimal kepada masyarakat mampu meningkatkan penilaian positif kepada pemerintah dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang telah diberikan. Dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat tidak semata mata hanya mengenai pemberian pelayanan kepada masyarakat, dikarenakan kualitas pelayanan dapat menjadi poin utama dalam membangun citra sebuah instansi pemerintah maupun lembaga negara yang lain. Semakin baik sebuah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maka kepercayaan masyarakat dapat meningkat dengan sendirinya. Akan tetapi sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang maksimal maka kepercayaan dan kepuasan masyarakat akan menurun. Oleh karena itu, merujuk pada pernyataan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No. 63 tahun 2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Rusyidi (2017) menjelaskan pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik atau yang paling baik dapat juga disebut sebagai pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang dijalankan oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan prima menurut Freddy Rangkuti merupakan pelayanan yang dapat memenuhi standar kualitas yang sudah ditetapkan (Sastradiharja & Kurniasari, 2022). Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan standar dan konsep pelayanan yang ada demi mendapatkan kepuasan dari pelanggan. Pelayanan prima pada melayani pelanggan dengan maksimal atau prima dengan melakukan kegiatan pemenuhan kebutuhannya sehingga pelayanan tersebut menimbulkan rasa puas bagi pelanggan.

Menurut Theodora dkk. (2021) tujuan pelayanan prima adalah untuk mencegah kesalahan penyampaian jasa dan pembelotan pelanggan akibat sistem yang digunakan perusahaan dalam melayani

pelanggan. Pelayanan prima juga bertujuan untuk membangun hubungan dengan konsumen atau pelanggan dalam jangka waktu yang panjang, untuk memahami kebutuhan pelanggan secara mendalam, serta memberikan solusi yang menguntungkan. Menurut Rahmayanty (2013) terdapat beberapa tujuan pelayanan prima yaitu memberi konsumen rasa puas dan percaya, pelayanan prima juga diberikan dengan penuh perhatian dan pertimbangan terhadap pelanggan, dalam arti segala kebutuhan dan keinginan pelanggan diperhatikan dan diutamakan, upaya mempertahankan pelanggan agar tetap menggunakan produk dan jasa yang diberikan. Menurut Grönroos (2011) tujuan pokok dari pelayanan prima adalah guna menciptakan nilai bagi pelanggan dengan memberikan layanan yang memenuhi ekspektasi pelanggan. Dengan adanya pelayanan prima kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama, di mana dengan terciptanya kepuasan pelanggan maka kesetiaan atau loyalty dapat tercapai dengan sendirinya. Penyelenggaraan pelayanan prima tentunya tidak terlepas dari unsur-unsur yang terbentuk di dalamnya. Menurut Barata dalam Rusyidi (2017), yang termasuk konsep dari pelayanan prima berdasarkan A6, yaitu: attitude (sikap), attention (perhatian), action (tindakan), ability (kemampuan), appearance (penampilan), dan accountability (tanggung jawab).

Sikap atau attitude menjadi unsur yang penting dalam melakukan pelayanan prima di mana sikap merupakan tindakan dalam melayani pelanggan dengan menunjukkan sikap menghargai serta pikiran yang positif dan logis. Perhatian atau attention adalah sikap yang menunjukkan perhatian yang biasanya dilakukan dengan mendengarkan keluhan maupun masukan dari pelanggan dengan seksama dan memberikan perhatian penuh kepada pelanggan. Yang selanjutnya adalah tindakan atau action yang bermakna melakukan aksi nyata terhadap kebutuhan pelanggan. Ability atau kemampuan adalah rasa sanggup yang dimiliki seseorang dalam melakukan sesuatu, dalam konteks pelayanan prima adalah kemampuan yang harus ada pada diri seseorang yang berkaitan dengan pengetahuan maupun keterampilan tentang pelayanan. Appearance atau penampilan adalah bagaimana cara kita menampilkan diri kita melalui cara berbusana dan berpakaian. Yang terakhir adalah tanggung jawab atau accountability yang bermakna di dalam pelaksanaan pelayanan prima kita harus bertanggung jawab atas tugas dan kewajiban yang ada di dalamnya. Unsur-unsur tersebut adalah bagian di dalam pelayanan prima yang harus selalu dipegang oleh penyelenggara pelayanan.

Penerapan pelayanan prima memiliki tujuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan maka terciptalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan mampu mendorong sebuah perusahaan atau organisasi atau instansi untuk mengembangkan citra baik dalam perusahaannya. Kepuasan pelanggan kerap menjadi bahan evaluasi terkait keberhasilan pemberian pelayanan prima. Kepuasan pelanggan merupakan refleksi perasaan pelanggan setelah menerima dan membandingkan pelayanan dan kinerja yang didapatkan dengan harapannya. Sangadji memaparkan bahwa kepuasan pelanggan adalah wujud perasaan senang maupun kecewa dalam membandingkan kesan konsumen terhadap kinerja produk dan jasa secara riil atau aktual dengan kinerja sesuai harapan. Sangadji memaparkan bahwa kepuasan pelanggan adalah wujud perasaan senang maupun kecewa dalam membandingkan kesan konsumen terhadap kinerja produk dan jasa secara riil atau aktual dengan kinerja sesuai harapan (Rohaeni & Marwa, 2018).

Peneliti melaksanakan kegiatan Magang Dunia Kerja Dunia Studi di Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Pada instansi Sekretariat Daerah Kota Surakarta memiliki sebuah bagian yang memiliki tugas dan fungsi khusus dalam bidang pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Bagian tersebut bernama Bagian Protokol, Komunikasi, dan Administrasi Pimpinan. Bagian ini secara substansi merupakan "*front office*" dari instansi Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Berkaitan dengan tugasnya menjadi "*front office*" maka bagian yang kerap disebut dengan nama Prokompim ini memiliki tugas untuk menerima tamu dan menerima surat yang bertujuan langsung kepada pimpinan baik Walikota, Wakil Walikota maupun Sekretaris Daerah Kota Surakarta. Selain bertugas menjadi bagian penerima informasi dan penjemputan komunikasi antara masyarakat (pelanggan) dengan pimpinan (pejabat daerah), bagian ini juga memiliki tugas dalam menjalankan kegiatan keprotokolan yang harus dilakukan oleh pemimpin daerah seperti Walikota beserta jajaran pejabat pemerintah yang lainnya. Selama melakukan kegiatan magang di Sekretariat Daerah Kota Surakarta, Peneliti mengamati dan mengobservasi bahwa pelayanan prima kepada masyarakat terutama di instansi pemerintahan merupakan hal yang penting dan berpengaruh.

Dalam mewujudkan pelayanan prima untuk kepuasan pelanggan, terdapat permasalahan yang dihadapi oleh Bagian Protokol, Komunikasi, dan Administrasi Pimpinan yang telah diamati oleh penulis ketika menjalani magang. Permasalahan yang dihadapi oleh Bagian Prokompim ini adalah jumlah pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat atau penerima tamu pada bagian ini tidak banyak

dan tidak sebanding dengan banyaknya tamu yang mengunjungi bagian ini. Hal ini tentunya akan mempengaruhi pemberian layanan kepada masyarakat. Dengan jumlah penerima tamu yang terbatas, tentu akan membuat sebuah layanan akan tertunda dan membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan proses pelayanan.

Banyak penelitian yang telah mengkaji mengenai penerapan atau implementasi pelayanan prima pada instansi negeri maupun instansi swasta yang lain dengan hasil yang beragam, salah satu penelitian penerapan pelayanan prima yang telah dilakukan sebelumnya dengan judul *Penerapan Fungsi Pelayanan Prima (Service Excellence) Oleh Customer Service Pada PT. BPRS Tulen Amanah Paok Montong* oleh Arwaini (2021) yang melakukan penelitian mengenai implementasi pelayanan prima di PT. BPRS Tulen Amanah Paok Montong. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa

penerapan fungsi Pelayanan Prima (Service Excellence) dilakukan dengan maksimal pada PT BPRS Tulen Amanah Paokmontong. Dalam penelitian ini Peneliti melakukan penelitian di instansi negeri yaitu Bagian Protokol, Komunikasi, dan Administrasi Pimpinan pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta dengan alasan Bagian Prokompim merupakan salah satu instansi di bawah pemerintah Kota Surakarta yang wajib menjalankan pelayanan publik, sehingga peneliti mampu mengkaji mengenai penerapan pelayanan prima pada instansi tersebut.

Berdasarkan pengamatan dan observasi yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan magang di Sekretariat Daerah Kota Surakarta, peneliti ingin mengetahui lebih mendalam mengenai penerapan pelayanan prima di Bagian Prokompim sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Penerapan Pelayanan Prima (Excellent Service) Untuk Kepuasan Pelanggan pada Bagian Protokol, Komunikasi, dan Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Surakarta”*.

Metode Penelitian

Metode penelitian menurut Ramdhan (2021) merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana seorang Peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2013). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Studi kasus merupakan penelitian dengan fokus pada kasus tertentu dan dianalisis secara detail untuk mengetahui data yang akurat sesuai dengan kondisi lapangan Penelitian ini dilakukan di Bagian Protokol, Komunikasi dan Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Surakarta.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Pengujian validitas yang digunakan adalah uji kredibilitas. Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan mencari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dan observasi bersama informan terkait pelayanan prima. Data sekunder didapatkan dari pihak Bagian Prokompim yang berupa dokumen pendukung pelaksanaan pelayanan prima di Bagian Prokompim.

Narasumber dalam penelitian ini yaitu Kepala Sub Bagian Pelayanan Bagian Prokompim, *FrontLiner* Bagian Prokompim, dan pengunjung Bagian Prokompim. Dalam penelitian ini, menggunakan dua teknik pengambilan sampel yakni *purposive sampling*, dengan tahapan menyeleksi narasumber yang memiliki pengetahuan mengenai keadaan sosial yang diteliti dan *snowball sampling* yaitu dengan mencari informan tambahan untuk melengkapi sumber data.

Penelitian ini menggunakan uji keabsahan data dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi dilakukan dengan membedakan data yang diperoleh melalui hasil wawancara dengan narasumber utama dan pendukung supaya memperoleh data yang valid, dan melakukan observasi untuk memperkuat data yang telah di dapat. Dalam studi tersebut, teori yang digunakan adalah teori dari Miles dan Huberman yang dianalisis melalui proses pengumpulan data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Pelayanan prima merupakan faktor yang sangat penting untuk menentukan apakah sebuah perusahaan sudah berhasil dalam menjalankan tujuannya. Maka dari itu setiap instansi maupun perusahaan akan selalu berusaha dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Pelayanan prima sendiri bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik hingga mewujudkan kepuasan pelanggan. Setiap instansi pada lingkup pemerintah Kota Surakarta wajib melakukan pelayanan publik, yang berarti bahwa Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi pimpinan yang merupakan OPD dalam Sekretariat Daerah juga wajib menjalankan pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik setiap instansi wajib menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada. Pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Kota Surakarta telah diatur dalam Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021.

Sebagai instansi yang wajib melakukan pelayanan publik maka Bagian Prokompim juga turut melakukan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk pelayanan di Bagian Prokompim adalah pelayanan administratif berupa pelayanan masyarakat yang ingin bersurat kepada wali kota, wakil wali kota atau kepada sekretaris daerah. Masyarakat yang hendak bersurat maupun bertemu dan berkomunikasi dengan pimpinan daerah dapat bersurat dengan resmi kepada wali kota, wakil wali kota, atau sekda.

Prosedur pelayanan administratif pada Bagian Prokompim diawali dengan pengiriman aduan atau keluhan melalui surat yang dikirimkan ke kantor Sekretariat Daerah Kota Surakarta tepatnya pada gedung kantor Bagian Prokompim yang terletak pada Balai kota Surakarta. Surat yang telah diterima oleh Bagian Prokompim akan ditinjau dan dikoreksi apabila ada tata penulisan yang kurang sesuai dengan prosedur. Kemudian pengunjung atau tamu akan diminta untuk menulis nomor telepon yang dapat dihubungi untuk mengkonfirmasi keberadaan surat yang dikirimkan. Surat yang telah diteruskan kepada pimpinan akan diproses setiap hari. Setiap surat akan dikelompokkan sendiri oleh pimpinan dan diberikan lembar disposisi kepada bagian yang dianggap dapat menangani masalah atau keluhan dalam surat. Setiap surat yang telah selesai dibaca dan direspons oleh pimpinan selanjutnya akan diteruskan ke dinas terkait untuk ditangani.

Penerapan pelayanan pada sebuah instansi maupun perusahaan tidak terlepas dari unsur-unsur pelayanan prima yaitu *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *responsibility* (tanggung jawab). Unsur-unsur tersebut sangat berperan dalam menunjang keberhasilan pelayanan dalam sebuah instansi. Bagian Prokompim juga turut menerapkan unsur-unsur pelayanan prima dalam menjalankan pelayanan publik.

Unsur pelayanan prima *ability* (kemampuan) berupa kemampuan berkomunikasi, mengoperasikan komputer dan ketelitian. Unsur ini juga diterapkan oleh Bagian Prokompim yang dibuktikan dengan memberi salam dan sapa, lalu mempersilahkan duduk dan menanyakan keperluannya dan melayani kebutuhan tamu. Kemampuan berkomunikasi juga dipraktekkan dengan baik dengan bentuk pemberian informasi kepada masyarakat yang bertanya secara se jelas mungkin. Kemampuan mengoperasikan komputer juga dipraktekkan dengan petugas yang mampu menggunakan teknologi dengan baik mulai dari telepon, mesin cetak hingga yang terpenting yaitu komputer. Dapat dibuktikan dengan kemampuan mengetik dan menggunakan aplikasi yang telah disediakan dengan baik. Ketelitian juga dipraktekkan dengan memastikan seluruh kejelasan informasi dan tata tulis sehingga tidak terjadi kesalahan.

Unsur pelayanan prima *attitude* (sikap) berupa keramahan, tanggap dan pengertian patut dipraktekkan dalam pelayanan. sikap yang diberikan oleh front office dari Bagian Prokompim juga sopan, ramah dan tanggap. Front Office Bagian Prokompim juga menerapkan budaya 3S yaitu “Senyum, Salam, Sapa”. Pemberian sikap yang prima ini juga menjadi komitmen bagian prokompim untuk selalu menjaga kualitas pelayanan.

Penampilan adalah cara seorang pemberi layanan dalam berpenampilan atau berpakaian saat bertugas. Unsur pelayanan prima *appearance* (penampilan) diwujudkan dengan penampilan yang bersih, dan rapi. Penjagaan penampilan pada Bagian Prokompim diwujudkan dari penggunaan seragam dinas yang sesuai dengan aturan yang berlaku, dan kebersihan pegawai dalam berpakaian, selain seragam dinas,

para petugas juga mampu memberikan penampilan yang terbaik mulai dari pakaian, rambut, dandanan hingga kebersihan tempat kerja.

Perhatian adalah tindakan yang dilakukan dengan cara memperhatikan dengan sungguh-sungguh terhadap kebutuhan pelanggan. Perhatian dapat diberikan melalui tindakan sederhana seperti memperhatikan secara seksama keluhan pelanggan, memberikan kontak mata secara langsung dan turut memberikan simpati atas apa yang dikeluhkan oleh pelanggan. Perhatian sudah diaplikasikan dalam pelayanan di Bagian Prokompim di mulai sejak pengunjung duduk petugas harus memperhatikan keluhan masyarakat dengan baik, meresponsnya lalu mengarahkan kepada pelanggan sehingga keluhannya dapat tersampaikan dengan baik.

Action atau tindakan merupakan aksi nyata yang dilakukan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelanggan. Bentuk dari tindakan yang bisa dilakukan diantaranya adalah mencatat keinginan pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan pelanggan, mencari solusi dalam permasalahan yang dialami pelanggan, dan membantu menyelesaikan permasalahan atau kebutuhan yang dialami oleh pelanggan atau tamu. Bentuk tindakan yang diberikan oleh Bagian Prokompim berupa menerima surat dari pengunjung atau tamu, mencatat serta menyampaikan kepada atasan hingga menginformasikan kepada tamu bahwa surat tersebut telah diterima dan akan diberi informasi apabila telah diproses. Bentuk tindakan yang diberikan yang diberikan dilakukan dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Tanggung jawab merupakan kesadaran dalam menanggung kewajiban dan tugas yang diterima dengan sepenuh hati dan bersungguh-sungguh. Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh bagian prokompim berupa pertanggung jawaban terhadap surat yang telah diberikan oleh tamu, dimulai dari surat masuk hingga kembali lagi kepada tamu.

Hambatan yang dialami dalam penerapan pelayanan prima pada Bagian Prokompim adalah kesalahan sistem, yang mana membuat pelayanan menjadi terhambat. Hambatan yang kedua adalah sulit memberi pemahaman kepada pelanggan mengenai prosedur yang harus dilakukan. Hambatan yang terakhir adalah terbatasnya jumlah pemberi layanan pada Bagian Prokompim, sehingga mengurangi performa dalam pemberian layanan.

Kepuasan pelanggan pada Bagian Prokompim ditinjau dengan komunikasi kepada pelanggan itu sendiri. Pemberi layanan harus mampu membaca dan melihat dari umpan balik pelanggan apakah pelanggan sudah puas. Selain dari pembacaan gerak tubuh dan umpan balik dari pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan yang juga dilakukan dengan cara membuat indikator kepuasan pelanggan yang digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan. Bagian Prokompim menggunakan menggunakan indikator kepuasan pelanggan atau yang disebut survei kepuasan masyarakat (SKM) yang berupa kode bar yang terletak di penerimaan tamu yang di dalamnya berisi pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan. Nilai SKM yang diperoleh oleh Bagian Prokompim adalah 91,50 atau dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa puas.

Pembahasan

Penerapan pelayanan prima di Bagian Protokol, Komunikasi dan Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Surakarta dijalankan merujuk pada kewajiban seluruh instansi di bawah lingkup pemerintah kota Surakarta wajib menjalankan pelayanan publik ditulis pada Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021. Pelayanan publik yang prima juga didukung oleh adanya Maklumat Pelayanan Sekretariat Daerah Kota Surakarta, yang mengharuskan seluruh instansi di lingkup Sekretariat Daerah sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kewajiban pelayanan yang dilakukan oleh Bagian Prokompim berdasarkan standar pelayanan yang tertulis di SK Sekretaris Daerah Kota Surakarta Nomor 100/72 Tahun 2004. Pelayanan yang wajib dilakukan oleh Bagian Prokompim adalah pelayanan penyediaan cinderamata, pelayanan pembuatan peluncuran berita kegiatan pimpinan daerah, pelayanan fasilitasi pelaksanaan jumpa pers pimpinan daerah, pelayanan fasilitasi administrasi surat masuk pimpinan daerah, pelayanan fasilitasi audiensi pimpinan daerah, pelayanan fasilitasi keprotokolan pimpinan daerah.

Pemberi layanan atau front office pada Bagian Prokompim memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya. Kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan, kemampuan dalam menjalankan tugasnya yang dibuktikan dengan pemrosesan surat dengan baik dan cepat, seluruh pegawai mampu mengoperasikan komputer, mencatat surat ke dalam sistem hingga memproses surat sesuai dengan prosedur. Kemampuan untuk memposisikan diri sebagai pemberi layanan. HL dkk. (2019) menyebutkan bahwa kemampuan dalam pelayanan prima diantaranya adalah memiliki pengetahuan dan

keterampilan sesuai bidang tugas, mempunyai daya kreativitas yang tinggi, dapat berkomunikasi dengan baik serta tahu cara memposisikan diri dalam berbagai situasi agar dapat beradaptasi dengan lingkungan.

Front officer Bagian Prokompim telah memberikan sikap yang baik dalam melayani pelanggan. Bagian prokompim menerapkan budaya 3S atau senyum, sapa, dan salam dalam melayani pelanggan, ketika ada tamu atau pelanggan, front office akan tersenyum menyapa pelanggan dan menanyakan keperluan pelanggan. Sikap yang positif juga ditunjukkan dengan selalu menghargai pengunjung, meskipun pengunjung kerap kali tidak memahami mengenai prosedur yang berlaku, pada front office Bagian Prokompim tetap menjelaskan dengan baik kepada pelanggan. Sejalan dengan makna sikap dalam pelayanan prima oleh HL dkk. (2019) sikap yaitu tindakan dalam melayani dengan pikiran yang positif, logis dan menghargai.

Pemberi layanan pada Bagian Prokompim sangat memperhatikan penampilan, seperti penggunaan baju yang sopan dan sesuai dengan standar seragam yang telah ada. *Front officer* Bagian Prokompim selalu menjaga kerapian dari rambut hingga kaki, mulai dari cara menata rambut, kebersihan kuku, hingga penggunaan wewangian juga menggunakan riasan wajah sebagai bentuk grooming dan menjaga penampilan. Selain menjaga kebersihan diri sendiri, Bagian Prokompim juga menjaga kebersihan lingkungan kerja, dibuktikan dengan tersedianya ruangan yang nyaman, bersih dan wangi. Hal ini sejalan dengan pendapat HL dkk. (2019) yang mengemukakan bahwa frontliner harus mempersiapkan diri sebelum melakukan pelayanan kepada pelanggan, seperti menjaga penampilan tetap rapi dan bersih, menjaga penampilan fisik, tutur kata, tutur raga serta menjaga sikap non-fisik demi membentuk kesan awal yang baik.

Menurut HL dkk. (2019) pemberian perhatian dalam pelayanan prima dapat berupa mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, menganalisis perilaku pelanggan, serta memfokuskan diri kepada pelanggan. *Front office* Bagian Prokompim mewujudkan perhatian dengan mendengarkan kebutuhan dan keluhan yang dirasakan oleh pelanggan, yang kemudian akan diarahkan untuk membuat surat kepada pimpinan daerah. *Front officer* Bagian Prokompim juga memberikan perhatian kepada pelanggan dengan fokus pada masalah yang dialami pelanggan, serta memberikan solusi terhadap masalah tersebut. Analisis mengenai perilaku pelanggan juga diterapkan dinilai dari cara *front office* Bagian Prokompim mampu mengamati pelanggan dengan selalu melihat apa yang menjadi kebutuhan pelanggan yang wajib dipenuhi oleh Bagian Prokompim sebagai instansi yang menjalankan pelayanan.

Tindakan dalam pelayanan prima menurut Silvia (2018) yaitu aksi nyata yang dilakukan oleh pemberi layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Tindakan dalam pelayanan prima dapat berwujud mencari tahu keperluan dan kebutuhan pelanggan, dan mewujudkan kebutuhan pelanggan. Bentuk aksi nyata yang dilakukan front office Bagian Prokompim dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan adalah mencatat kebutuhan pelanggan, dengan surat yang telah diterima front office kemudian akan mencatat surat tersebut untuk kemudian diproses. Tindakan yang lain juga diwujudkan dengan pemrosesan surat yang diberikan oleh pelanggan serta menginformasikan kepada pelanggan mengenai status dan tindak lanjut terhadap surat tersebut

Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh bagian Prokompim berupa pertanggung jawaban terhadap surat yang telah diberikan oleh tamu, dimulai dari surat masuk hingga kembali lagi kepada tamu. Setiap pelayanan administratif surat yang diterima wajib dipertanggungjawabkan hingga surat telah diproses.

Hambatan dalam penerapan pelayanan prima pada Bagian Prokompim diantaranya adalah kesalahan sistem. Dalam pelaksanaan pelayanan di Bagian Prokompim didapati permasalahan sistem yang kerap membuat pelayanan menjadi terhambat. Sistem yang kurang maksimal pada Bagian Prokompim berupa perbedaan sistem di setiap Bagian yang membuat surat menjadi terhambat. Surat yang seharusnya dijadwalkan selesai dalam waktu satu minggu, berpotensi untuk tertunda dikarenakan sistem yang digunakan setelah surat dilanjutkan ke OPD yang bersangkutan mengalami perbedaan. Surat yang telah keluar dan dikeluarkan oleh Bagian Prokompim tidak mampu dilacak dan mengakibatkan surat tidak segera selesai diproses. Bagian yang menerima surat terusan dari pemimpin daerah juga tidak memiliki sistem yang terintegrasi dengan Bagian Prokompim, sehingga menyulitkan pelacakan surat. Kesalahan sistem yang ada tentunya mampu menghambat pelayanan karena dapat menimbulkan kesan buruk oleh pelanggan mengenai kecepatan Bagian Prokompim dalam merespons surat. Berdasarkan dimensi kepuasan pelanggan menurut Riyanto Rusyidi (2017) terdapat dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan salah satunya yaitu responsiveness atau daya tanggap yaitu kemampuan sebuah perusahaan

atau instansi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan berdaya tanggap diiringi dengan penjelasan yang mudah dimengerti. Daya tanggap atau responsiveness menjadi cara untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Bagian Prokompim bertugas untuk memberikan pelayanan tidak hanya kepada instansi pemerintahan akan tetapi juga kepada masyarakat luas yang ingin berkomunikasi kepada pimpinan daerah. Semakin terbukanya sasaran pelayanan oleh Bagian Prokompim tentu menimbulkan masalah dikarenakan banyak dari masyarakat awam yang tidak mengerti mengenai prosedur administrasi dan pelayanan di pemerintahan, menimbulkan kebingungan dan kesalahpahaman. Masyarakat yang belum memiliki pemahaman mengenai prosedur melakukan pelayanan administrasi pada pemerintahan akan cenderung menganggap prosedur yang ada berbelit dan tidak praktis. Prosedur yang ada juga terkadang memunculkan stigma bahwa pelayanan publik oleh pemerintah akan bersifat lama dan bertele-tele, hingga kemudian ketika masyarakat melakukan pelayanan dan harus menunggu masyarakat atau pelanggan akan terus bertanya mengenai proses suratnya. Dalam hal ini pemberi pelayanan harus siap untuk menghadapi berbagai macam karakter pelanggan (Pitaloka dkk., 2021). Untuk mengatasi masalah ini, Bagian Prokompim harus senantiasa menjelaskan dan memberikan pengertian sebaik mungkin. Pengertian yang baik mengenai prosedur yang berlaku, lamanya pemrosesan pelayanan hingga solusi mengenai masalah harus dijelaskan. Pemberi Pelayanan harus memberikan rasa percaya kepada pelanggan, bahwasanya pelayanan akan tetap diproses meski harus melalui prosedur. Sehingga melalui komunikasi yang baik maka rasa percaya akan dapat tercipta sehingga memudahkan dalam memberi pengertian kepada pelanggan. Cara pemberian rasa percaya atau assurance menurut Rusyidi (2017) diwujudkan dengan pegawai yang selalu memberikan rasa percaya dan aman kepada pelanggan, dan pegawai yang memiliki pengetahuan untuk menjawab semua pertanyaan dari pelanggan.

Hambatan yang juga dirasakan oleh Bagian Prokompim adalah terbatasnya jumlah pemberi layanan. Pemberian pelayanan sangat bergantung pada bagaimana kualitas sumber daya manusia yang memberi layanan. Kualitas SDM yang baik akan mewujudkan pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Sumber daya manusia yang berkualitas baik menentukan bagaimana pelayanan dirasakan oleh pelanggan, akan tetapi sumber daya manusia yang cukup juga akan berpengaruh terhadap pelayanan. Sumber daya manusia atau pemberi layanan yang cukup akan menunjang pelayanan menjadi lebih cepat tanggap dan mudah. Pada Bagian Prokompim terdapat 2 orang yang bertugas sebagai front office atau sekaligus pemberi layanan, hal ini berbanding terbalik dengan jumlah pengunjung atau pelanggan yang membutuhkan pelayanan setiap harinya. Banyaknya pelayanan yang masuk menimbulkan front office kewalahan dan menimbulkan terhambatnya pemrosesan surat. Jumlah front office ini juga kerap menimbulkan beban ganda terhadap pekerjaan yang seharusnya dijalankan, yang seharusnya surat dapat segera diteruskan dan diproses menjadi tertunda karena terhambat oleh banyaknya tamu yang belum dilayani. Dalam prinsip dimensi kepuasan pelanggan reliabilitas menurut Rusyidi (2017) disebutkan bahwa untuk mengukur kepuasan pelanggan instansi harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan baik dari sisi kecepatan dan kecepatan waktu hingga tidak adanya kesalahan dalam pelayanan.

Bagian Prokompim bertugas untuk memberikan pelayanan tidak hanya kepada instansi pemerintahan akan tetapi juga kepada masyarakat luas yang ingin berkomunikasi kepada pimpinan daerah. Semakin terbukanya sasaran pelayanan oleh Bagian Prokompim tentu menimbulkan masalah dikarenakan banyak dari masyarakat awam yang tidak mengerti mengenai prosedur administrasi dan pelayanan di pemerintahan, menimbulkan kebingungan dan kesalahpahaman. Masyarakat yang belum memiliki pemahaman mengenai prosedur melakukan pelayanan administrasi pada pemerintahan akan cenderung menganggap prosedur yang ada berbelit dan tidak praktis. Tidak pahami masyarakat atau pelanggan tentu merupakan masalah yang harus diatasi. Supaya pelayanan berjalan dengan maksimal maka front office Bagian Prokompim harus senantiasa menjelaskan dan memberikan pengertian sebaik mungkin. Pengertian yang baik mengenai prosedur yang berlaku, lamanya pemrosesan pelayanan hingga solusi mengenai masalah harus dijelaskan. Pemberian pengertian kepada masyarakat awam atau masyarakat yang sudah memiliki stigma mengenai pelayanan di pemerintahan tidak mudah, perlu dibangun komunikasi yang baik antara pelanggan dan pemberi layanan. Pemberi Pelayanan harus memberikan rasa percaya kepada pelanggan, bahwasanya pelayanan akan tetap diproses meski harus melalui prosedur. Sehingga melalui komunikasi yang baik maka rasa percaya akan dapat tercipta sehingga memudahkan dalam memberi pengertian kepada pelanggan. Assurance menurut Kotler dan Keller (2016) merupakan aspek dari kualitas layanan yang mengedepankan keyakinan pelanggan bahwa mereka akan mendapatkan layanan yang baik dan memuaskan. Ini penting untuk menciptakan loyalitas pelanggan dan

meningkatkan kepuasan keseluruhan. Cara pemberian rasa percaya atau assurance diwujudkan dengan pegawai yang selalu memberikan rasa percaya dan aman kepada pelanggan, dan pegawai yang memiliki pengetahuan untuk menjawab semua pertanyaan dari pelanggan.

Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur dalam penilaian kinerja pelayanan sebuah instansi maupun perusahaan. Kepuasan pelanggan memiliki tujuan untuk melihat kinerja yang dilakukan sebuah instansi yang nantinya akan menjadi bahan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan pada instansi tersebut. Kepuasan pelanggan mampu diraih dengan memenuhi beberapa faktor. Maharani dkk. (2020) mendeskripsikan terdapat 5 faktor yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan kemudahan. Faktor mengenai kualitas produk atau jasa bermakna bahwa pelanggan akan menuntut mengenai kualitas hasil produk atau jasa yang diberikan, dikarenakan pelanggan merasa telah melakukan usaha untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut. Kualitas pelayanan juga menjadi faktor untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan yang baik membuat pelanggan merasakan pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan. Peran emosional juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, pelanggan juga memperhatikan mengenai nilai sosial dalam menggunakan produk atau jasa yang dipakai, sehingga emosional membantu menciptakan perasaan bangga kepada pelanggan karena telah menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga juga menjadi penentu dalam kepuasan pelanggan, semakin tinggi biaya yang dikeluarkan konsumen untuk memperoleh produk atau jasa, maka semakin besar pula ekspektasi yang dimiliki oleh pelanggan. Faktor penentu kepuasan pelanggan yang terakhir adalah kemudahan, yang mana bermakna bahwa pelanggan akan senang dan puas apabila dalam mengupayakan barang atau jasa tersebut prosesnya mudah, nyaman dan efisien. Faktor pengaruh kepuasan pelanggan yang diterapkan pada Bagian Prokompim berupa faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan kemudahan.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan Bagian Prokompim menerapkan 2 cara yaitu dengan menanyakan kepada pelanggan secara langsung apakah sudah puas dan menyediakan kode bar yang berisi mengenai survei terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Pengukuran pelanggan melalui tanya jawab langsung mampu diwujudkan dengan adanya komunikasi yang baik antar pemberi layanan dan pelanggan. Pemberi layanan yang mampu menunjukkan sikap yang baik dan memberikan rasa percaya kepada pelanggan akan membuat pelanggan senang dan merasa terbuka untuk membagikan pengalamannya. Cara mengukur kepuasan pelanggan juga dilakukan dengan melalui survei kepuasan masyarakat. SKM menjadi bukti yang konkret terhadap rasa puas kepada pelanggan. Survei yang diberikan Bagian Prokompim berupa pertanyaan mengenai pengalaman yang dirasakan saat memperoleh pelayanan pada Bagian Prokompim. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, serta berdasarkan sumber web dan akun sosial media resmi Bagian Prokompim menyebutkan bahwa nilai dari survei kepuasan masyarakat di Bagian Prokompim mencapai angka 91,05%. Ciri-ciri pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan menurut (Sembiring, 2014) adalah sebagai berikut (1) loyal terhadap produk, jasa dan perusahaan (2) adanya komunikasi dari yang baik antara perusahaan dan pelanggan (3) perusahaan menjadi pertimbangan yang utama.

Kesimpulan

Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Surakarta menerapkan pelayanan prima berdasarkan Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 serta SK Sekretaris Daerah Kota Surakarta Nomor 100/72 Tahun 2004. Mereka mengintegrasikan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam setiap aspek layanan. Wujud kemampuan yang diterapkan oleh pemberi layanan pada Bagian prokompim diantaranya adalah mampu berkomunikasi yang baik dengan pelanggan, mampu mengoperasikan komputer, mampu menerima dan memproses berkas dan surat. Bagian Prokompim telah menerapkan sikap yang baik dalam menjalankan pelayanan, seperti bersikap ramah kepada pelanggan yang hendak melakukan pelayanan, dibuktikan dengan menerapkan budaya 3S yaitu senyum, sapa, salam. Sikap sopan juga ditunjukkan dengan cara mendengarkan dengan seksama keluhan pelanggan, mempersilahkan pelanggan duduk, hingga menggunakan tutur kata yang baik ketika melayani pelanggan. Bagian Prokompim selalu menjaga citra yang baik dimulai dari penampilan. Cara berpakaian seluruh anggota Bagian Prokompim juga sopan dan rapi, mengikuti aturan berpakaian dinas yang berlaku. Kebersihan area kerja di Bagian Prokompim juga selalu dijaga dengan harapan mewujudkan kesan positif pelanggan, dan membuat pelanggan nyaman. Ruang pelayanan bersih dan nyaman, dibuktikan dengan tersedianya pendingin ruangan, pengharum

ruangan, serta dekorasi di dalamnya. Keramahan juga diwujudkan dengan senantiasa menerapkan budaya 3S, yaitu senyum, sapa, salam. Perhatian mampu diberikan oleh pemberi layanan dengan berbagai cara. Perhatian menimbulkan rasa dihargai kepada pelanggan. Pelanggan yang merasa dihargai cenderung akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pemberian perhatian pada Bagian Prokompim diwujudkan dengan cara menanyakan kebutuhan pelanggan, membantu pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya, hingga memberikan umpan balik kepada pelanggan terhadap kebutuhan pelayanannya. Bagian Prokompim mewujudkan tindakan dengan cara memproses secara langsung kebutuhan pelanggan dalam wujud surat. Masyarakat yang memiliki keluhan akan langsung diarahkan untuk membuat surat yang akan diteruskan kepada pimpinan. Tindakan yang juga dilakukan oleh Bagian Prokompim adalah menegaskan kembali hal yang menjadi kebutuhan pelanggan, serta mencari solusi atas keluhan yang dialami pelanggan. Wujud tanggung jawab yang diberikan oleh Bagian Prokompim adalah dengan memproses segala surat yang telah masuk dengan baik dan sesuai prosedur, lalu memberi informasi mengenai status surat yang diajukan pelanggan. Meskipun menghadapi hambatan seperti kesalahan sistem, kesulitan dalam memberikan pemahaman kepada pelanggan, dan keterbatasan jumlah pemberi layanan, Bagian Prokompim tetap berhasil mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, mencatat nilai survei kepuasan mencapai 91,05%. Ini menegaskan komitmen mereka dalam memberikan pelayanan yang baik dengan memperhatikan setiap detail untuk menciptakan pengalaman positif bagi setiap pelanggan.

Daftar Pustaka

- Arwaini, J. (2021). Penerapan fungsi pelayanan prima (service excellence) oleh customer service pada PT. BPRS Tulen Amanah Paok Motong. *Unpublished Thesis (Undergraduate)*, UIN Mataram, Indonesia. <http://etheses.uinmataram.ac.id/id/eprint/3500>
- Grönroos, C. (2011). A service perspective on business relationships: The value creation, interaction and marketing interface. *Industrial Marketing Management*, 40(2), 240–247. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2010.06.036>
- HL, S., Islami, V., & Nelfianti, F. (2019). *Service Excellence* (Yogyakarta). Graha Ilmu.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2016). Marketing Management. *Journal of Marketing*, 1, 1–109. <https://doi.org/10.2307/1250781>
- Maharani, O. R., Wijayanto, H., & Abrianto, T. H. (2020). Pengaruh citra merek dan kualitas produk pada kepuasan konsumen dimoderasi oleh loyalitas (study kasus pada Lipstcik Wardah). *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 4(1), 97–111.
- Pitaloka, I. D., Hendriyani, C., & Ruslan, B. (2021). Excellent services by frontliner best corporate banking. *Jurnal Industri dan Perkotaan*, 17(2), 14. <https://doi.org/10.31258/jip.17.2.14-23>
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen pelayanan prima*. Graha Ilmu.
- Ramadhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2, 312–318. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica>
- Rusyidi, M. (2017). *Customer Excellence*. Gosyen Publishing.
- Sastradiharja, E. E. J., & Kurniasari, D. (2022). Implementasi excellent service di sekolah dalam meningkatkan kepuasan orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di era pandemi Covid 19. *Jurnal pendidikan islam*, 11, 455–470. <https://doi.org/https://doi.org/10.30868/ei.v11i01.2269>
- Sembiring, I. J. (2014). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang)*. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.
- Silvia, F. (2018). Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan perbendaharaan negara (KPPN) Makassar II. *Unpublished Thesis (Diploma)*, Univeristas Negeri Makasar, Makasar, Indonesia.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan RND*. CV. Alfabetha.
- Theodora, P., Alfiani, D. C., & F. Lombogia, M. (2021). Penerapan pelayanan prima pada penanganan tamu kantor di bagian resepsionis implementation of service excellent in handling office. *Jurnal Sekretaris & Administrasi (Serasi)*, 19(11), 117–127.

Pengaruh metode pembelajaran POE dan rasa percaya diri terhadap prestasi belajar siswa SMK Batik 2 Surakarta

Tafsirul Wakhid Alhakiki*

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: tafsirulalhakiki5@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui beberapa aspek penting yang mempengaruhi prestasi belajar siswa kelas XI MPLB SMK Batik 2 Surakarta. (1) penelitian ini bertujuan untuk menentukan sejauh mana model pembelajaran POE (*Predict, Observe, Explain*) berpengaruh pada prestasi belajar siswa. (2) penelitian ini mengkaji pengaruh rasa percaya diri siswa terhadap prestasi akademis mereka. (3) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gabungan model POE dan rasa percaya diri terhadap prestasi belajar siswa. Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan desain eksperimen menggunakan pendekatan *Pretest-Posttest Nonequivalent Control Group Design*. Populasi penelitian terdiri 46 siswa kelas XI MPLB. Sampel penelitian menggunakan teknik angket. Analisis data dilakukan menggunakan analisis varians dua jalur, dengan uji prasyarat meliputi; uji normalitas dan homogenitas, dibantu oleh perangkat IBM SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan: (1) terdapat pengaruh signifikan dari model POE terhadap prestasi belajar siswa, dengan nilai $F_{hitung} 68,236 > F_{tabel} 0,412$; (2) terdapat pengaruh rasa percaya diri yang signifikan terhadap prestasi belajar, dengan nilai $F_{hitung} 10,006 > F_{tabel} 0,412$; (3) terdapat pengaruh kombinasi antara model POE dan rasa percaya diri terhadap prestasi belajar siswa, dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} 32,780 > F_{tabel} 0,412$.

Kata kunci : kuantitatif; model belajar; penilaian belajar

Abstract

This research aims to determine several important aspects that influence the learning achievement of class XI MPLB students at SMK Batik 2 Surakarta. (1) This research aims to determine the extent to which the POE (Predict, Observe, Explain) learning model influences student learning achievement. (2) this research examines the influence of students' self-confidence on their academic achievement. (3) This research aims to determine the combined effect of the POE model and self-confidence on student learning achievement. This research is a quantitative study with an experimental design using the Pretest-Posttest Nonequivalent Control Group Design approach. The research population consisted of 46 class XI MPLB students. The research sample used a questionnaire technique. Data analysis was carried out using two-way analysis of variance, with

* Corresponding author

Citation in APA style: Alhakiki, T.W., & Subarno, A. (2025). Pengaruh metode pembelajaran POE dan rasa percaya diri terhadap prestasi belajar siswa SMK Batik 2 Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 1(1), 51-60. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v1i1.93929>

prerequisite tests including; normality and homogeneity tests, assisted by the IBM SPSS 25 device. The research results show: (1) there is a significant influence of the POE model on student learning achievement, with a F_{count} value of 68.236 $F_{table} > 0.412$; (2) there is a significant influence of self-confidence on learning achievement, with a value of F_{count} 10.006 $> F_{table}$ 0.412; (3) there is a combined influence between the POE model and self-confidence on student learning achievement, as evidenced by the F_{count} value of 32.780 $> F_{table}$ 0.412.

Keywords: quantitative; learning model; learning assessment

Received October 02, 2024; Revised November 12, 2024; Accepted November 25, 2024;
Published Online January 02, 2025

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v1i1.93929>

Pendahuluan

Pendidikan merupakan sebuah proses yang melibatkan transfer pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai, dan pemahaman kepada individu seseorang, dengan tujuan untuk mengembangkan potensi siswa serta mempersiapkan mereka untuk berpartisipasi secara produktif dan aktif selama proses pembelajaran berlangsung. Dalam konteks ini, pendidikan mengarah pada proses pengembangan yang mengharuskan setiap lembaga pendidikan untuk mengikuti sistem dan standar pendidikan nasional yang telah ditetapkan oleh pemerintah, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP). Dengan demikian, siswa dapat mengembangkan potensi dan prestasi belajar mereka di kelas. Selain itu, potensi belajar siswa juga dapat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan diri mereka, yang berperan dalam membantu meningkatkan prestasi belajar saat menghadapi berbagai tantangan selama proses pembelajaran di kelas. Menurut Sukri (2019), menjelaskan bahwa kebanyakan dari siswa tidak memiliki keberanian yang tinggi untuk melontarkan pertanyaan atau pernyataan ketika proses pembelajaran sedang berlangsung yang menjadi faktor utama pada sulitnya pemahaman yang diperoleh siswa dan kesulitan untuk mempertahankan konsentrasi. Hal ini menjadi faktor utama yang menghambat pemahaman dan membuat mereka kesulitan untuk mempertahankan konsentrasi. Oleh karena itu, penting bagi siswa untuk memiliki rasa percaya diri yang kuat, karena hal ini berperan penting dalam meningkatkan potensi diri dan prestasi belajar mereka. Kepercayaan diri yang tinggi terhadap prestasi belajar sangatlah penting untuk menunjang perkembangan pribadi siswa.

Memiliki rasa percaya diri yang tinggi sangat penting bagi siswa karena dapat meningkatkan motivasi belajar mereka. Ketika siswa memiliki kepercayaan diri yang kuat, mereka cenderung memiliki motivasi yang tinggi dan energi yang melimpah dalam menjalankan kegiatan belajar di kelas. Akibatnya, prestasi belajar yang dicapai dapat menjadi lebih optimal. Proses belajar mengajar akan lebih baik jika digabungkan dengan rasa kepercayaan diri dari siswa itu sendiri. Dengan digabungkannya rasa percaya diri oleh siswa pada proses belajar, kemampuan bakat dan prestasi belajar akan berkembang dengan baik (Pradja & Tresnawati, 2018). Percaya diri adalah sebuah suatu keyakinan dan sikap seseorang terhadap kemampuan pada dirinya sendiri dengan menerima secara apa adanya baik positif maupun negatif yang dibentuk dan dipelajari (Vandini, 2016). Chaouali et al. (2017) menjelaskan bahwa kepercayaan diri adalah salah satu bagian yang paling penting untuk menimbulkan perbedaan yang besar antara keberhasilan dan kegagalan. Dengan begitu, memiliki rasa percaya diri hal yang penting untuk dapat meningkatkan prestasi belajar siswa.

Prestasi belajar adalah hasil yang dicapai siswa setelah menjalani proses belajar mengajar. Prestasi ini dapat diukur melalui nilai yang diberikan oleh pengajar berdasarkan sejumlah mata pelajaran yang telah dipelajari. Pengajar, atau guru, memiliki peran penting dalam proses pembelajaran dan merupakan komponen kunci dalam menentukan keberhasilan pembelajaran. Fungsi utama pengajar meliputi perancangan, pengelolaan, pelaksanaan, dan evaluasi pembelajaran. Selain itu, posisi pengajar dalam setiap kegiatan pembelajaran juga sangat strategis. Juniarti (2017) mengemukakan bahwa guru mempunyai fungsi dan peran yang sangat strategis dalam pembangunan pendidikan. Strategi yang dimaksud adalah pengajar yang mampu menentukan kedalaman dan cakupan materi pembelajaran, serta memilih dan menerapkan metode yang tepat untuk setiap sesi pembelajaran. Dengan kemampuan ini,

pengajar dapat memastikan bahwa setiap kegiatan pembelajaran menghasilkan pengalaman belajar yang optimal. Prestasi belajar yang maksimal adalah tolak ukur untuk menilai kemampuan siswa dalam berpikir kritis dan menyelesaikan tanggung jawab selama proses pembelajaran di kelas. Selain itu, prestasi belajar juga mencerminkan tingkat keberhasilan mengajar berdasarkan evaluasi hasil belajar siswa. Oleh karena itu, pencapaian prestasi belajar yang baik, dengan bimbingan seorang pengajar, dapat menghasilkan hasil yang memuaskan dari keseluruhan proses pembelajaran. Sjukur (2013) menyatakan hasil belajar merupakan kemampuan proses yang diperoleh individu setelah proses belajar berlangsung, yang dapat memberikan perubahan tingkah laku baik pengetahuan, pemahaman, sikap dan keterampilan siswa sehingga menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dengan begitu, proses dari hasil belajar yang didapatkan oleh siswa tersebut dapat diartikan berhasil sebagai proses dari pentingnya pencapaian prestasi belajar. Pada penelitian yang dilakukan oleh Syafi'i et al. (2018) menyatakan bahwa dalam proses pencapaiannya berlangsung, prestasi belajar sangat dipengaruhi oleh berbagai proses. Pemanfaatan metode pembelajaran Predict Observe Expect (POE) menjadi faktor penting dalam meningkatkan hasil belajar siswa. Pendekatan ini dapat diterapkan secara universal di berbagai bidang studi. Model Pembelajaran Predict Observe Expect (POE) berfungsi sebagai alat yang berharga bagi siswa untuk memahami konsep-konsep yang kompleks. Dengan melakukan tahapan prediksi, observasi, dan penjelasan, siswa mampu memperoleh pemahaman dan penghayatan lebih dalam terhadap materi pelajaran. Dalam penelitian Anggara dan Abdillah (2020) menjelaskan bahwa model dari pembelajaran *Predict Observe Explain (POE)* dan gaya belajar memiliki pengaruh penuh terhadap pemahaman konsep pada suatu mata pelajaran yang berbasis praktek seperti teknologi perkantoran. Sedangkan, menurut menyatakan bahwa model Pembelajaran *Predict Observe Explain (POE)* merupakan model pembelajaran yang efektif dalam meningkatkan prestasi belajar di sekolah, karena melalui model pembelajaran *Predict Observe Explain (POE)* siswa diibaratkan seperti seorang ilmuwan yang diberi kebebasan untuk mengeksplorasi atau mengembangkan segala ide dan kemampuannya untuk menemukan sendiri pengetahuannya. Dengan begitu, salah satu model pembelajaran yang menggunakan metode *Predict Observe Explain (POE)* dapat berpengaruh untuk meningkatkan prestasi belajar pada siswa (Zebua et al., 2021).

Dengan menerapkan model pembelajaran Predict Observe Explain (POE), siswa dapat meningkatkan pemahaman terhadap hasil yang dicapainya. Model ini menggali pengetahuan siswa yang ada, memfasilitasi diskusi kelompok, menginspirasi siswa untuk mendalami desainnya sendiri, dan memotivasi mereka untuk melakukan penyelidikan lapangan. Melalui model Predict Observe Explain (POE), siswa dapat mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan mengkonstruksi atau mengungkap pengetahuan melalui pengamatannya sendiri. Model pembelajaran ini membekali siswa dengan kemampuan menawarkan prediksi atau solusi sementara terhadap permasalahan yang disampaikan oleh gurunya.

Guru biasanya memberikan sebuah permasalahan yang berkaitan dengan fenomena atau permasalahan di lingkungan terdekat. Dengan memasukkan fenomena atau permasalahan ini ke dalam proses pembelajaran, siswa dapat terlibat dalam pembelajaran berdasarkan pengalaman. Pendekatan ini sangat cocok untuk mata pelajaran kejuruan MPLB Kelas IX seperti mata pelajaran teknologi perkantoran. Untuk dapat mempelajari proses pembelajaran di SMK Batik 2 Surakarta, dilakukanlah observasi lapangan terhadap guru mata pelajaran Teknologi Perkantoran dan siswa kelas XI MPLB pada tahun ajaran 2023/2024. Observasi pra-penelitian mengungkapkan bahwa nilai rata-rata siswa kelas XI MPLB pada semester 1 pada mata pelajaran Teknologi Perkantoran berkisar antara 75-80, yang merupakan batas minimal ketuntasan. Hasil ini menunjukkan bahwa pembelajaran yang berlangsung selama satu semester belum mencapai hasil yang optimal. Dalam proses pembelajaran, guru menggunakan metode ceramah di mana guru menyampaikan materi dan siswa mendengarkan sebelum diberi tugas untuk menyelesaikan beberapa soal. Akibatnya, pendekatan yang lebih berfokus pada praktek ini tidak sepenuhnya dapat diserap oleh siswa dan hanya memahami bahwa pendekatan pembelajaran yang terlalu berpusat pada guru, tanpa memberikan kesempatan bagi siswa untuk memahami secara praktis penggunaan perlengkapan dan peralatan perkantoran, dapat menghambat perkembangan kemampuan berpikir kritis dan partisipasi aktif siswa. Ketika sebuah pembelajaran didominasi oleh peran guru, siswa cenderung kurang berani untuk mengemukakan pendapat mengenai alat perkantoran yang sedang dipelajari. Akibatnya, pembelajaran menjadi kurang menarik, membosankan, dan tidak memberikan makna yang mendalam bagi siswa. Situasi ini dapat mengurangi motivasi dan kepercayaan

diri siswa, sehingga mereka tidak dapat mencapai hasil belajar yang optimal. Hal ini terlihat dari hasil observasi yang menunjukkan bahwa pembelajaran belum mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan.

Salah satu upaya dan usaha untuk meningkatkan prestasi dan kualitas belajar, terutama pada mata pelajaran kejuruan Teknologi Perkantoran, adalah dengan menerapkan model pembelajaran yang menantang siswa untuk memecahkan masalah secara mandiri. Dengan pendekatan ini, diharapkan pencapaian target pembelajaran siswa dapat terwujud, dengan menggunakan model dari pembelajaran *Predict Observe Explain* (POE) dapat diterapkan pada mata pelajaran kejuruan di SMK untuk mencapai tujuan pencapaian siswa.

Model pembelajaran *Predict Observe Explain* (POE) yang diperkenalkan oleh White dan Gustone efektif dalam meningkatkan pemahaman konsep siswa melalui pendekatan aktif dan kolaboratif. Dengan tahapan prediksi, observasi, dan penjelasan, siswa diajak untuk berperan sebagai ilmuwan, yang tidak hanya membangkitkan rasa ingin tahu tetapi juga meningkatkan kreativitas dan rasa percaya diri mereka. Rasa percaya diri ini sangat penting, karena dapat dipengaruhi oleh dukungan positif dari pengajar, lingkungan kelas yang mendukung, dan interaksi sosial dengan teman sebaya. Secara keseluruhan, model POE tidak hanya membuat pembelajaran lebih bermakna, tetapi juga berkontribusi pada perkembangan karakter siswa dalam menghadapi tantangan akademik.

Dengan latar belakang dan permasalahan yang terjadi, maka telah ditemukannya rumusan masalah yaitu: (1) Apakah model pembelajaran *Predict Observes Explain* (POE) dapat meningkatkan prestasi belajar siswa pada mata pelajaran teknologi perkantoran kelas XI MPLB SMK Batik 2 Surakarta tahun ajaran 2023/2024? (2) Apakah rasa percaya diri dapat meningkatkan prestasi belajar siswa pada mata pelajaran kejuruan kelas XI MPLB SMK Batik 2 Surakarta tahun ajaran 2023/2024? (3) Apakah model pembelajaran *Predict Observe Explain* (POE) dan rasa percaya diri dapat meningkatkan prestasi belajar siswa pada mata pelajaran kejuruan kelas XI MPLB SMK Batik 2 Surakarta tahun ajaran 2023/2024?

Metode Penelitian

Jenis dari penelitian yang digunakan ini adalah kuantitatif eksperimen dengan *Pretest-Posttest Nonequivalent Control Group Design*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh siswa dari kelas XI MPLB di SMK Batik 2 Surakarta yang berjumlah 46 siswa yang terbagi menjadi 2 kelas yaitu dari 26 siswa kelas XI MPLB 1 dan 20 Siswa dari kelas XI MPLB 2. Sejumlah 46 siswa tersebut dijadikan sampel penelitian. Desain penelitian tersaji pada Tabel 1

Tabel 1
Desain Penelitian

Kelompok	Pretest	Perlakuan	Posttest
Eksperimen (E)	T	X	T
Kontrol (K)	T	-	T

Pada penelitian tahap awal ini berlangsung dilakukan dengan menyediakan instrumen penelitian berupa tes dan kuesioner. Instrumen tes terdiri dari pilihan ganda yang sebanyak 10 soal dengan 5 pilihan 5 jawaban. Instrumen yang dibuat berdasarkan dari materi teknologi perkantoran. Instrumen divalidasi oleh 1 ahli pakar dan uji reliabilitas menggunakan *cronbach alpha*. Instrumen yang disusun berdasarkan kategori HOTS, tingkat kesukaran soal dengan proporsi kesukaran 50% soal sedang dan 50% soal mudah. Kemudian, instrumen divalidasi menggunakan *product moment* dan uji reliabilitas dengan menggunakan *cronbach alpha*. Instrumen kuesioner dalam bentuk *true-false*. Kuesioner yang disebarkan dengan tujuan untuk mengukur prestasi belajar dengan bantuan dari fitur google form. Uji coba seluruh instrumen dilaksanakan pada 10 siswa di luar sampel penelitian. Hasil dari uji validitas menunjukkan hasil yang signifikan 0,05 dari 10 soal yang digunakan. Hasil dari uji reliabilitas menunjukkan nilai Sig. 0,845 yang merupakan kategori yang tinggi.

Analisis dari data yang dikumpulkan menggunakan bantuan dari perangkat lunak IBM SPSS versi 25. Uji prasyarat terdiri dari uji normalitas dan homogenitas untuk membuktikan data dapat terpenuhi untuk syarat sebelum data dapat dianalisis. Setelah data memenuhi syarat yang diperlukan yaitu uji normalitas dan uji homogenitas. Hasil yang didapatkan dari uji normalitas pada prestasi belajar

menunjukkan nilai yang signifikan yaitu prestasi belajar kelas eksperimen *pretest* Sig. 0.103, *posttest* Sig. 0.200, kelas kontrol *pretest* Sig. 0.200, *posttest* Sig. 0.200. Hasil uji normalitas percaya diri pada kelas eksperimen menunjukkan Sig. 0.167 dan Sig. 0.091 pada kelas kontrol. Berdasarkan uji normalitas pada tes soal prestasi belajar dan percaya diri menunjukkan bahwa nilai signifikansi > 0.05 yang dapat dikatakan jika H_0 diterima dan data memiliki distribusi yang bertaraf normal. Kemudian, Hasil yang didapatkan dari uji homogenitas pada prestasi belajar *pretest* Sig. 0.638 dan *posttest* Sig. 0.589 dan rasa percaya diri menunjukkan Sig. 0.291, berdasarkan uji homogenitas pada tes prestasi belajar dan percaya diri menunjukkan Sig. $> 0,05$ maka boleh dikatakan bahwa data homogen dikarenakan H_0 diterima. Tahap selanjutnya dilakukannya uji analisis dengan menggunakan *two way anova*.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Sebelum penelitian dapat dilakukan, perlu dilakukan uji coba instrumen tes dan kuesioner. Pada instrumen tes dapat dilakukan dengan uji validitas kepada 1 pakar dalam teknologi perkantoran. Terdapat 10 butir soal yang diuji dan hasilnya menunjukkan pada tabel 2 sebagai berikut

Tabel 2
Analisis Uji Validitas Prestasi Belajar

	Relevan	Tidak Relevan
Validator I	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	-

Berdasarkan pada hasil uji validitas, langkah selanjutnya adalah dengan melakukan uji reliabilitas yang dilakukan kepada 15 siswa dan diberikan 10 butir soal untuk dapat diujikan. Setelah diuji, dengan hasil dari *cronbach alpha* 0,845 $>$ Ftabel 3.214 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa instrumen penelitian dikatakan reliabel. Setelah tahap uji validitas dan reliabilitas, sebanyak 10 butir soal tes valid dan reliabel sehingga bisa digunakan untuk menguji dari hasil belajar siswa.

Tahap selanjutnya adalah melakukan uji daya beda item soal untuk menganalisis instrumen butir soal penelitian apakah dapat membedakan siswa yang memiliki kemampuan yang tinggi dengan siswa yang memiliki kemampuan yang rendah, hasil ditunjukkan pada tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3
Analisis Uji Daya Pembeda Soal

	Kriteria	
	Sangat Baik	Baik
Nomor Soal	4	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Jumlah	1	9

Setelah mendapatkan hasil uji dari daya beda item, tahap selanjutnya dilakukan uji kesukaran untuk mengukur tingkat dari kesukaran soal yang akan digunakan, hasil uji daya beda item ditunjukkan pada tabel 4 sebagai berikut.

Tabel 4*Analisis Taraf Kesukaran Soal*

	Tingkat Kesukaran	
	Sedang	Mudah
Nomor Soal	1, 2, 5, 8, 9	2, 4, 6, 7, 10
Jumlah	5	5

Pada instrumen kuesioner, dilakukan dengan uji coba instrumen kepada 15 siswa diluar populasi untuk dapat menguji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas pada instrumen kuesioner menggunakan rumus *pearson correlation*. Dapat diketahui total dari butir pertanyaan sebanyak 10 soal. Tahap selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas 10 butir soal pertanyaan kuesioner dengan menggunakan rumus *cronbach alpha* dan memperoleh nilai sebesar 0,845 sehingga dapat dikatakan reliabel. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, ditemukan sebanyak 10 butir soal pertanyaan kuesioner valid dan reliabel sehingga dapat digunakan untuk menguji hasil belajar siswa pada kelas eksperimen dan kelas kontrol.

Penelitian dilakukan di SMK Batik 2 Surakarta pada kelas XI MPLB 1 dan 2 sebagai kelas eksperimen dan kelas kontrol. Kelas eksperimen akan diberikan sebuah perlakuan yang menggunakan model pembelajaran *predict observe explain* (POE), sedangkan kelas kontrol hanya diberikan perlakuan berupa metode ceramah. Materi yang akan digunakan dalam penelitian adalah teknologi perkantoran yang di dalamnya mencakup konsep materi dan praktek yang mendukung model POE berlangsung. Data yang telah dikumpulkan berupa hasil *posttest* terhadap kelas eksperimen dan kelas kontrol. Pada kelas eksperimen dengan 26 siswa terdapat data hasil belajar 90 dan skor terendah 60. Dari jumlah skor yang dapat dideskripsikan mean = 81.7 dan standar deviasi = 8.5. Sedangkan pada kelas kontrol sendiri terdapat data hasil belajar yaitu 20 siswa dengan skor tertinggi 70 dan terendah 40. Dari jumlah skor pada kelas kontrol tersebut dapat dideskripsikan mean = 60.4 dan standar deviasi = 10.9. Selanjutnya data kuesioner percaya diri, pada kelas eksperimen data percaya diri 26 siswa dengan skor tertinggi 90 dan terendah 60. dari data deskripsi tersebut nilai mean = 26.3 dan standar deviasi = 7.066. Sedangkan pada kelas kontrol memiliki nilai mean = 24.7 dan standar deviasi = 6.240.

Tahap selanjutnya, perhitungan uji prasyarat analisis data dengan menggunakan uji normalitas. Pengujian ini dilakukan dengan taraf 5%. Pada tahap tes hasil belajar yang diambil dari *posttest*, uji normalitas mendapatkan nilai Sig. pada kelas eksperimen sebesar 0.200 dan nilai Sig. pada kelas kontrol yaitu sebesar 0.200. Berdasarkan data tersebut, semua data >0,05 sehingga bisa disimpulkan berdistribusi normal. Kemudian, pada instrumen kuesioner dengan mengambil data dari kemampuan percaya diri, uji normalitas pada kelas eksperimen mendapatkan nilai yang Sig. sebesar 0.167 dan pada kelas kontrol mendapatkan nilai yang Sig. sebesar 0.091, Berdasarkan pada data tersebut >0.05 sehingga dapat disimpulkan data berdistribusi normal. Kemudian, uji homogenitas pada instrumen tes mendapatkan nilai Sig. sebesar 0.589 dan pada instrumen kuesioner mendapatkan nilai Sig. sebesar 0.291. Berdasarkan data tersebut, pada nilai Sig. uji homogenitas pada nilai >0.05 sehingga dapat disimpulkan data homogen.

Berdasarkan hasil uji prasyarat, semua berdistribusi normal dan homogen. Selanjutnya adalah uji hipotesis *two way anova* dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi 25. Hasil dari uji hipotesis ditunjukkan pada tabel 5 sebagai berikut.

Tabel 5*Uji Hipotesis*

Faktor	Uji F	Nilai Sig.	Keputusan	Kesimpulan
Model Pembelajaran <i>Predict Observe Explain</i>	42.665	0.000	Nilai Sig. <0.05	Ada perbedaan yang signifikan
Rasa Percaya Diri	0.189	0.666	Nilai Sig. >0.05	Tidak ada perbedaan yang signifikan
Interaksi Model Pembelajaran POE dan Rasa Percaya Diri	0.174	0.679	Nilai Sig. >0.05	Tidak ada perbedaan yang signifikan

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis pada tabel 5 diatas, variabel pada model pembelajaran *predict observe explain* (POE) mendapatkan nilai Sig. 0.000 dan nilai F_{hitung} 42.665. Pada variabel rasa percaya diri mendapatkan nilai Sig. 0.666 dan F_{hitung} 0.189. Pada data hasil analisis dari model pembelajaran *predict observe explain* (POE)*rasa percaya diri didapatkan hasil nilai Sig. 0.679 dan F_{hitung} 0.174.

Pembahasan

Berdasarkan dari hasil data penelitian yang telah dilakukan, ditemukan perbedaan hasil belajar siswa dengan model pembelajaran *predict observe explain* (POE) dan model pembelajaran konvensional. Berdasarkan dari hasil hipotesis dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh penggunaan model pembelajaran *predict observe explain* (POE) terhadap hasil belajar siswa. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil uji F yang sebesar 42.665 dengan nilai Sig. 0.000. Sesuai dengan pendapat Zebua et al. (2021), menyatakan bahwa salah satu model pembelajaran yang menggunakan metode *Predict Observe Explain* (POE) dapat berpengaruh untuk meningkatkan prestasi belajar pada peserta didik. Sejalan dengan pendapat diatas, Paoliana et al. (2020) juga mengatakan bahwa penerapan model pembelajaran POE memberikan hasil yang lebih baik terhadap hasil belajar peserta didik. Hal tersebut dapat dibuktikan bahwa dengan menggunakan model pembelajaran *predict observe explain* (POE) dapat meningkatkan hasil belajar yang lebih baik dibandingkan dengan model pembelajaran yang menggunakan metode konvensional. Dengan menggunakan model pembelajaran *predict observe explain* (POE) siswa akan merasa seperti menjadi seorang peneliti yang sedang memecahkan permasalahannya sendiri dengan landasan ilmu dan teori yang cukup, sesuai dengan yang dikatakan oleh Rikmasari et al. (2022) juga menyampaikan bahwa model pembelajaran *Predict Observe Explain* (POE) merupakan model pembelajaran yang cukup efektif dalam meningkatkan prestasi belajar di sekolah, karena melalui model pembelajaran *Predict Observe Explain* (POE) siswa diibaratkan seperti seorang ilmuwan yang diberi kebebasan untuk mengeksplorasi atau mengembangkan segala ide dan kemampuannya untuk menemukan sendiri pengetahuannya dengan rasa percaya diri yang dapat mengacu pada prestasi belajar peserta didik tersebut. Sedangkan untuk hasil belajar kelas eksperimen, nilai tes kelas eksperimen lebih tinggi yaitu sebesar 81,7, sedangkan nilai tes kelas kontrol sebesar 62,6. Pada kelas eksperimen rata-rata skor kinerja belajar lebih tinggi dibandingkan pada kelas kontrol. Hasil tingginya pada kenaikan nilai terhadap kelas eksperimen tersebut membuktikan bahwa penerapan model pembelajaran *predict observe explain* (POE) dapat mengoptimalkan hasil dari prestasi belajar yang memuaskan dibandingkan dengan menggunakan model ceramah/konvensional yang diterapkan pada kelas saat guru melakukan proses pembelajaran berlangsung. Ariyanti et al. (2018) menyampaikan bahwa model pembelajaran yang memancing sebuah keaktifan dan melibatkan peserta didik pembelajaran *Predict Observe Explain* (POE) dan meningkatkan aktivitas serta prestasi belajar peserta didik. Pada tiap pertemuan guru menerapkan model pembelajaran POE itu sendiri dengan menggunakan tahapan. Tahapan pertama dari model pembelajaran POE adalah

explain atau yang bisa diartikan dengan prediksi. Siswa akan bertanya tentang materi dan guru mendiskusikannya. Guru kemudian memberikan demonstrasi dan contoh mengenai apa yang akan dibahas. Siswa kemudian diperlihatkan yang akan membuat siswa menggunakan tebakan sementara mereka untuk membuat prediksi dan alasan terhadap tebakan mereka. Siswa kemudian diberi kesempatan untuk menebak atau menyimpulkan sebanyak-banyaknya berdasarkan pemikiran yang diperolehnya sejak awal melihat dan memahami materi praktek tersebut. Siswa akan membuat catatan tentang sebuah penjelasan yang singkat atau sederhana mengenai prediksinya tersebut ke sebuah lembar jawabannya yang telah sesuai dengan arahan dari guru. Respon dari siswa pada tahap ini sangat aktif dan komunikatif, baik dan sangat bersemangat, hal ini benar-benar menunjukkan bahwa siswa memikirkan prediksinya mengenai pemahaman terhadap suatu materi yang diberikan atau dipaparkan oleh guru. Hanipah et al. (2022) berpendapat bahwa pembelajaran yang aktif sejalan dengan proses pembelajaran yang merancang, menantang dan mendorong serta memotivasi kreativitas peserta didik. Respon peserta didik pada bagian tahap *explain* ini sangat baik dan bersemangat, dikarenakan peserta didik sangat bersemangat untuk maju ke depan kelas agar dapat menjelaskan sambil mempraktekkan hasil yang didapatkan selama pada tahap *predict* dan *observe*.

Berdasarkan uji *two way anova* penelitian yang telah dilakukan, tidak terdapat pengaruh atau perbedaan antara siswa yang percaya diri tinggi dan rendah. Pada terlaksanakannya pembelajaran dengan siswa yang memiliki kemampuan percaya diri yang tinggi lebih aktif daripada siswa yang memiliki kemampuan percaya diri yang rendah. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil uji F yang sebesar 0.189 dengan Sig. 0.666. Sehingga dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa tidak terdapat pengaruh atau perbedaan dari kemampuan percaya diri terhadap hasil belajar siswa. Kemampuan percaya diri siswa adalah yang mempunyai sikap tanggung jawab dari segala apa yang dilakukan, memiliki perilaku yang sopan ketika berinteraksi dan memiliki dorongan yang aktif. Pada kegiatan proses pembelajaran berlangsung, siswa yang memicu kemampuan percaya dirinya dapat menjelaskan pendapatnya mengenai pembelajaran yang sedang berlangsung tanpa rasa takut, sesuai dengan yang dijelaskan oleh Hong et al. (2021) mengatakan bahwa peserta didik yang memiliki tingkat kepercayaan diri dapat lebih aktif dan dapat tampil di depan kelas dengan lebih baik. Dengan kemampuan percaya diri dari masing-masing siswa, kelas akan menjadi lebih aktif dan menyenangkan ketika individu masing-masing dapat menjelaskan dengan lugas dan tepat berdasarkan penemuan yang telah dilakukan selama *predict* (prediksi) dan *observe* (observasi) yang telah dilakukan selama proses pembelajaran berlangsung, seperti yang jelaskan oleh Pasaribu dan Sijabat (2022) mengatakan bahwa rasa percaya diri peserta didik sangat diperlukan agar dapat terciptanya proses belajar yang aktif dan komunikatif. Berdasarkan hal tersebut, dinyatakan bahwa tujuan pembelajaran dapat tercapai apabila peserta didik lebih aktif dan berani dalam memunculkan segala pendapat atau tanggapannya terhadap materi yang sedang dipelajari di dalam kelas.

Berdasarkan uji *two way anova* pada data rasa percaya diri dan prestasi belajar menunjukkan hasil yang tidak signifikan yaitu 0.679 yang berarti nilai hasil ini >0.05 , maka H_0 tidak dapat diterima atau ditolak. Hasil tersebut menunjukkan perlakuan pada model pembelajaran *Predict Observe Explain* (POE) tidak terdapat pengaruh atau berdampak secara simultan pada kemampuan rasa percaya diri dan prestasi belajar peserta didik. Hal tersebut dikarenakan model *Predict Observe Explain* (POE) ini sangat menekankan peserta didik untuk lebih berperan aktif ketika akan melakukan pembuktian pada suatu konsep dengan melakukan praktek dan menganalisis sebuah data berdasarkan diskusi bersama teman sekelas hingga mendapatkan data yang valid. Dengan menggunakan model pembelajaran *predict observe explain* (POE) siswa akan lebih aktif dan kelas lebih hidup ketika proses pembelajaran berlangsung. Pembelajaran dengan menggunakan model berbasis *Predict Observe Explain* (POE) dapat membuat peserta didik lebih aktif saat proses pembelajaran berlangsung (Hidayah & Yuberti, 2018).

Kemampuan percaya diri diperoleh dari dorongan model pembelajaran *Predict Observe Explain* (POE) yang mengharuskan peserta didik untuk lebih aktif dan yakin pada kemampuannya untuk maju ke depan kelas tanpa rasa takut di dalam dirinya. Kemampuan percaya diri yang telah terbentuk pada diri peserta didik dalam mengikuti proses pembelajaran yang berlangsung akan menjadi sebuah modal dalam pembentukan motivasi untuk mendapatkan prestasi dan kemampuan percaya diri pada seorang peserta didik tersebut (Aprisiliyani & Suardi, 2023). Keefektifitasan dari model pembelajaran *predict observe explain* (POE) tidak dapat meningkatkan kemampuan percaya diri yang tergolong cukup tinggi. Namun, dengan menggunakan model pembelajaran *predict observe explain* (POE) biasa dianggap dapat berpengaruh terhadap pembelajaran yang menggunakan model pembelajaran yang cukup membantu siswa dalam mengasah kemampuan percaya dirinya, seperti dapat mengacu tantangan untuk menjelaskan

hasil, mengemukakan pendapat dan yakin terhadap materi yang akan didapatkan. Hasil yang ditemukan dari nilai mean kelas eksperimen lebih tinggi 26,3 dari pada nilai mean kelas kontrol, hal ini membuktikan bahwa ada peningkatan yang signifikan pada kemampuan percaya diri peserta didik pada kelas eksperimen. Pada tahap peningkatan dari hasil belajar siswa yang dipengaruhi oleh model pembelajaran *predict observe explain* (POE) pada kelas eksperimen dapat menunjukkan nilai *pretest* yaitu 61.3 dan kelas kontrol menunjukkan 60.4, pada nilai *posttest* kelas eksperimen menunjukkan nilai 81.7 sedangkan pada kelas kontrol 62.6 yang membuktikan bahwa model pembelajaran *predict observe explain* (POE) dapat meningkatkan hasil belajar dari siswa yang signifikan berdasarkan pengaruh dari model pembelajaran *predict observe explain* (POE). Sesuai yang dijelaskan Samudera et al. (2017) mengatakan bahwa model pembelajaran POE memberikan pengaruh yang lebih baik dari pada model pembelajaran konvensional terhadap hasil belajar peserta didik. Hal tersebut telah membuktikan bahwa dengan adanya model dari pembelajaran *predict observe explain* (POE) ini bertujuan untuk meningkatkan hasil belajar siswa yang dapat diperoleh dengan baik. Model pembelajaran *predict observe explain* (POE) ini mendorong peserta didik dapat lebih percaya diri untuk tidak ragu pada kemampuannya sendiri. Kemampuan percaya diri ini didapatkan pada tahapan ketiga dari POE yaitu *explain* (menjelaskan) dengan lugas dan semangat di depan kelas dan di hadapan seluruh peserta didik lainnya. Kemudian, kemampuan pada percaya diri dari siswa dapat memicu rasa penasaran dan ingin tau lebih terhadap materi yang telah dipelajari pada proses pembelajaran yang sedang berlangsung. Sari dan Purwaningsih (2018) menjelaskan bahwa dalam proses pembelajaran, rasa percaya diri merupakan salah satu faktor internal yang mendukung keberhasilan dari peserta didik akan potensi yang dimilikinya untuk mencapai hasil belajar yang meningkat. Hal tersebut dapat membuktikan bahwa kemampuan percaya diri peserta didik dapat meningkatkan hasil belajar yang telah diperoleh peserta didik itu sendiri. pembelajaran di kelas yang menggunakan model pembelajaran *predict observe explain* (POE) mulai dari memprediksi, mengamati dan menjelaskan/menerangkan, ini merupakan upaya untuk menarik sebuah perhatian dari peserta didik tersebut, sehingga berani untuk mengungkapkan pendapat dan *explain* (menjelaskan) materi di depan kelas yang pada akhirnya tercapainya motivasi belajar yang mempengaruhi peningkatan hasil belajar peserta didik tersebut (Amahoru et al., 2023).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektifitas poe dan rasa percaya diri terhadap prestasi belajar siswa smk batik 2 surakarta, maka terdapat sebuah kesimpulan bahwa adanya pengaruh penggunaan model pembelajaran *predict observe explain* (POE) terhadap hasil belajar siswa. Dapat dibuktikan dengan hasil nilai $F_{hitung} 42.665$ $F_{tabel} < 3.214$ dan signifikansi $0.000 < 0.05$. Selanjutnya, rasa percaya diri yang tidak terdapat hasil perbedaan yang signifikan terhadap prestasi belajar, yang menunjukkan nilai $F_{hitung} 0.189 > F_{tabel} 3.214$ dan signifikansi $0.666 > 0.05$. Selanjutnya, tidak terdapat pengaruh atau dampak kombinasi antara model POE dan rasa percaya diri terhadap prestasi belajar siswa, yang menunjukkan nilai $F_{hitung} 0.174 > F_{tabel} 3.214$. dan signifikansi $0.679 > 0.05$. Penelitian yang telah dilakukan pad SMK Batik 2 Surakarta terdapat beberapa keterbatasan, yaitu: jumlah responden yang tersedia hanya 46 siswa, selanjutnya; persiapan peralatan yang disediakan masih kurang, sehingga kurangnya efisien waktu dalam proses pembelajaran berlangsung. Diharapkan disarankan untuk melengkapi peralatan dan mengkaji pembahasan mengenai model pembelajaran *predict observe explain* (POE) yang dapat mempengaruhi kemampuan rasa percaya diri dan prestasi belajar peserta didik pada mata pelajaran teknologi perkantoran atau yang lainnya, agar dapat mendapatkan hasil penelitian yang lebih mendalam lagi.

Daftar Pustaka

- Amahoru, M., Unwakoly, S., & Manoppo, Y. (2023). Penggunaan model pembelajaran predict observe explain (poe) dalam peningkatan hasil belajar peserta didik. *ATOM: Jurnal Riset Mahasiswa*, 1(1), 12–22.
- Anggara, D. S., & Abdillah, C. (2020). Pengaruh model pembelajaran predict-observe-explain dan minat belajar siswa terhadap prestasi belajar matematika siswa kelas IV di SDN Wilayah Kelurahan Nalumsari, Jepara. *Pekobis : Jurnal Pendidikan, Ekonomi, Dan Bisnis*, 4(2), 9. <https://doi.org/10.32493/pekobis.v4i2.p9-20.3945>

- Aprisiliyani, S., & Suardi, H. (2023). Pengaruh Rasa percaya diri peserta didik terhadap kemampuan public speaking. *Guree : Jurnal Ilmiah Pendidikan Guru Sekolah Dasar Guree*, 1(1), 1–8. <https://ejournal.unida-aceh.ac.id/index.php/guree31>
- Ariyanti, L., Utami, B., & VH, E. S. (2018). Penerapan model pembelajaran predict observe explain (poe) dilengkapi lks berbasis drill and practice untuk meningkatkan keaktifan dan prestasi belajar siswa pada materi hidrolisis garam kelas XI IPA 3 Semester Genap SMA N 2 Karanganyar. *Jurnal Pendidikan Kimia*, 7(1), 86. <https://doi.org/10.20961/jpkim.v7i1.24570>
- Hanipah, A. D., Amalia, T. N., & Setiabudi, D. I. (2022). Urgensi lingkungan belajar yang kondusif dalam mendorong siswa belajar aktif. *Education: Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 2(1), 41-51.
- Chaouali, W., Souiden, N., & Ladhari, R. (2017). *Explaining adoption of mobile banking with the theory of trying, general self-confidence, and cynicism*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35 (September 2016), 57-67. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.11.009>
- Hidayah, A., & Yuberti, Y. (2018). Pengaruh model pembelajaran POE (Predict-Observe-Explain) terhadap keterampilan proses belajar fisika siswa pokok bahasan suhu dan kalor. *Indonesian Journal of Science and Mathematics Education*, 1(1), 21-27. <https://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/IJSME/index>
- Hong, J. C., Hsiao, H. S., Chen, P. H., Lu, C. C., Tai, K. H., & Tsai, C. R. (2021). Critical attitude and ability associated with students' self-confidence and attitude toward "predict-observe-explain" online science inquiry learning. *Computers and Education*, 104172 (166) <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2021.104172>
- Juniarti, I. G. A. S. (2017). Pentingnya peningkatan kompetensi guru dalam pencapaian hasil belajar siswa. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 1(3), 3.
- Paoliana, N., Taufik, M., & Rokhmat, J. (2020). Pengaruh model pembelajaran poe (predict-observe-explain) terhadap hasil belajar dan kreativitas fisika peserta didik. *GeoScienceEdu*, 1(1), 17–22.
- Pasaribu, E., & Sijabat, D. (2022). Hubungan kecemasan berkomunikasi dan percaya diri dengan hasil belajar pendidikan kewarganegaraan siswa sekolah dasar. *Jurnal Basicedu*, 6(2), 2342–2351. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i2.2441>
- Sukri, M., (2019). Mengatasi permasalahan dan peningkatan prestasi belajar ipa melalui konseling elektif dengan perilaku attending pada siswa VIII B2 Semester Ganjil Tahun Pelajaran 2018/2019 SMP Negeri 6 Singaraja. *Jurnal IKA | 18. Jurnal IKA*, 17(1).
- Pradja, N. S., & Tresnawati, N. (2018). Pengaruh motivasi belajar dan disiplin siswa terhadap prestasi belajar siswa. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 14(02), 54–59. <https://doi.org/10.25134/equi.v14i02.1128>
- Rikmasari, R., Sundari, K., & Nuraini, H. (2022). Model pembelajaran predict observe explain (poe) terhadap hasil belajar ipa siswa sekolah dasar. *Jurnal Cakrawala Pendas*, 8(4), 1634-1645.
- Samudera, V. M., Rokhmat, J., & Wahyudi, W. (2017). Pengaruh model pembelajaran predict-observe-explain terhadap hasil belajar fisika siswa ditinjau dari sikap ilmiah. *Jurnal Pendidikan Fisika dan Teknologi*, 3(1), 101-108.
- Sari, E. P., & Purwaningsih, S. M. (2018). Pengaruh kepercayaan diri terhadap prestasi belajar siswa pada mata pelajaran sejarah kelas X Program IPA di SMA Negeri 1 Cerme Gresik. *Avatara*, 6(3), 79–87.
- Sjukur, S. B. (2013). Pengaruh blended learning terhadap motivasi belajar dan hasil belajar siswa di tingkat SMK. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 2(3), 368–378. <https://doi.org/10.21831/jpv.v2i3.1043>
- Syafi'i, A., Marfiyanto, T., & Rodiyah, S. K. (2018). Studi tentang prestasi belajar siswa dalam berbagai aspek dan faktor yang mempengaruhinya. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 2(2), 115-123. <https://doi.org/10.32585/jkp.v2i2.114>
- Vandini, I. (2016). Peran kepercayaan diri terhadap prestasi belajar matematika siswa. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 5(3), 210–219. <https://doi.org/10.30998/formatif.v5i3.646>
- Zebua, Y., Zagoto, M. M., & Dakhi, O. (2021). *Yelisman Zebua 1**, *Maria Magdalena Zagoto 2*, *Oskah Dakhi 3*. 5(1), 872–881.

Pengaruh praktek kerja lapangan dan keterampilan pengoperasian *microsoft word* terhadap kesiapan kerja siswa

Leony Anggristia Nuraini

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: leonyanggristia@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh pengalaman praktek kerja lapangan terhadap kesiapan kerja siswa, (2) pengaruh keterampilan pengoperasian *microsoft word* terhadap kesiapan kerja siswa, (3) pengaruh pengalaman praktek kerja lapangan dan keterampilan pengoperasian *microsoft word* terhadap kesiapan kerja siswa. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode kausalitas. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *nonprobability sampling*. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 34 siswa kelas XII OTKP SMK Wikarya Karanganyar. Pengumpulan data dilakukan dengan angket penelitian, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan pengalaman praktek kerja lapangan terhadap kesiapan kerja dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t yaitu $t_{hitung} (2,94) > t_{tabel} (2,03)$ dengan nilai Sig. $(0,00) < (0,05)$, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan keterampilan pengoperasian *Microsoft Word* terhadap kesiapan kerja dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t yaitu $t_{hitung} (5,86) > t_{tabel} (2,03)$ dengan nilai Sig. $(0,00) < (0,05)$, (3) terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) pengalaman praktek kerja lapangan dan keterampilan pengoperasian *Microsoft Word* terhadap kesiapan kerja siswa Dibuktikan dengan hasil perhitungan uji F yaitu $F_{hitung} (146,77) > F_{tabel} (3,29)$ dengan nilai Sig. $(0,00) < (0,05)$. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai sumbangan efektif atau besaran kontribusi dari kedua variabel bebas yaitu pengalaman praktek kerja lapangan dan keterampilan pengoperasian *Microsoft Word* yaitu sebesar 0,904 atau 90,4%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 9,6% $(100\% - 90,4\%)$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : efektivitas pelatihan; pengembangan keterampilan; persiapan karir

Abstract

This study aims to determine: (1) the influence of field work practice experience on students' work readiness of SMK Wikarya Karanganyar; (2) the influence of operating skills on students' work readiness, and (3) the simultaneous influence of field work practice experience and Microsoft Word operating skills on students' work readiness. This is a quantitative study employing a causal-comparative method. The sampling technique used is

* Corresponding author

Citation in APA style: Nuraini, L.A. (2025). Pengaruh praktek kerja lapangan dan keterampilan pengoperasian *microsoft word* terhadap kesiapan kerja siswa. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 9(1), 61-68. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v9i1.90579>

non-probability sampling, with a sample of 34 12th grade OTKP students from SMK Wikarya Karanganyar. Data collection was conducted through research questionnaires, documentation, and observation. Data analysis techniques used include multiple linear regression analysis. The results of the study indicate that: (1) there is a positive and significant influence of field work practice experience on work readiness, as evidenced by the t-test result where $t_{\text{calculated}} (2.94) > t_{\text{table}} (2.03)$ with a Sig. value $(0.00) < (0.05)$, (2) there is a positive and significant influence of Microsoft Word operating skills on work readiness, as evidenced by the t-test result where $t_{\text{calculated}} (5.86) > t_{\text{table}} (2.03)$ with a Sig. value $(0.00) < (0.05)$, (3) there is a simultaneous influence of field work practice experience and Microsoft Word operating skills on students' work readiness, as evidenced by the F-test result where $F_{\text{calculated}} (146.77) > F_{\text{table}} (3.29)$ with a Sig. value $(0.00) < (0.05)$. The results of this study show that the effective contribution of the two independent variables, field work practice experience and Microsoft Word operating skills, is 0.904 or 90.4%. The remaining 9.6% (100% - 90.4%) is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords : career preparation; skills development; training effectiveness

Received July 17, 2024; Revised August 07, 2024; Accepted January 18, 2025; Published Online January 02, 2025

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v9i1.90579>

Pendahuluan

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan suatu lembaga pendidikan yang difokuskan pada pelatihan dan pengembangan keterampilan siswa yang bertujuan untuk mempersiapkan tenaga kerja yang potensial sesuai dengan kompetensi keahliannya, hal ini dikemukakan oleh Fatimah dan Amam (2018). Menurut Soleh et al. (2023) sekolah Menengah Kejuruan (SMK) berperan penting dalam menyiapkan calon tenaga kerja yang siap menghadapi dunia industri, diharapkan lulusan SMK dapat menguasai pengetahuan, keterampilan, dan karakter yang sesuai dengan kebutuhan pasar atau industri. Sekolah kejuruan memiliki berbagai tujuan yang penting guna memberikan pendidikan dan pelatihan kepada siswa dalam berbagai bidang keahlian. Namun, data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa tingkat pengangguran terbuka (TPT) di Indonesia sangat tinggi, dengan 22,33% diantaranya adalah lulusan SMK. Novita dan Armida (2022) menyoroti bahwa masalah ini berakar pada berbagai faktor, termasuk kurangnya kepercayaan diri pada siswa dan kurangnya pengalaman kerja yang memadai selama Praktek Kerja Lapangan, serta kurangnya kepercayaan dari pihak lembaga atau instansi dalam menilai kemampuan siswa. Akibatnya, meskipun SMK berusaha untuk mempersiapkan siswa sebaik mungkin, masih ada tantangan besar yang harus diatasi agar siswa dapat benar-benar siap memasuki pasar kerja yang kompetitif.

Kesiapan kerja merupakan kemampuan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan ketentuan, dengan hasil yang maksimal dan target yang telah ditentukan sehingga kesiapan kerja mencakup tiga aspek yaitu pengetahuan (kognitif), keterampilan (psikomotorik), dan sikap (afektif) hal ini dikemukakan oleh Paturahman et al. (2019). Meskipun SMK dirancang untuk memberikan keterampilan dan pengetahuan yang spesifik sesuai dengan jurusan yang diambil, banyak lulusan SMK yang terpaksa bekerja di bidang yang tidak relevan dengan keahlian mereka. Akibatnya, lulusan SMK seringkali harus mengandalkan keterampilan yang kurang sesuai dengan apa yang mereka pelajari, yang berdampak pada rendahnya produktivitas dan kepuasan kerja. Selain itu, ketidaksesuaian ini juga mengurangi potensi pengembangan karir dan menambah tantangan dalam mencapai kesuksesan profesional yang diinginkan. Menurut Tentama dan Riskiyana (2020) kesiapan kerja merupakan faktor penting untuk memudahkan individu dalam mengidentifikasi peluang karir dan memperkirakan keberhasilan untuk mendapatkan pekerjaan yang baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kesiapan kerja mencakup keterampilan, pengalaman praktek, serta kondisi psikologis individu. Lingkungan keluarga dan kondisi ekonomi juga berperan dalam memotivasi individu untuk melanjutkan pendidikan atau melanjutkan ke dunia kerja Wahyuningsih dan Yulianto (2020). Menurut Khoiroh dan Prajanti (2018) ada

beberapa indikator yang mempengaruhi kesiapan kerja, diantaranya yaitu ambisi untuk mencapai tujuan karir yang lebih tinggi, berusaha mempelajari perkembangan dalam bidang keahliannya dan mengikuti pelatihan untuk memperluas pengetahuan dan jaringan sosial, serta memiliki kemampuan untuk mengendalikan diri dan emosi.

Dalam konteks pendidikan kejuruan, Praktek Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu program pelatihan yang wajib diselenggarakan yang bertujuan untuk mengaplikasikan pengetahuan agar memahami teori dan praktek, mengembangkan keterampilan teknis, serta membantu peserta didik untuk memperoleh pengalaman nyata dari proses pembelajaran. Selain itu, tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yaitu memberikan kesempatan kepada siswa sekolah kejuruan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja, menambah wawasan tentang dunia industri agar siswa mengetahui tentang kompetensi, disiplin kerja, mental kerja, sikap kerja yang harus dimiliki saat terjun di dunia kerja, dan mendorong peserta didik untuk memusatkan perhatian dan meningkatkan aktivitas sesuai dengan bakat dan minat yang dimiliki Asmarayani et al. (2020). Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL) menurut Zulkaidah et al. (2019) yaitu memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk menerapkan kemampuan dan keterampilan yang mereka miliki sehingga dapat menambah kemampuan kompetensi sesuai bidang keahliannya dan dapat belajar memecahkan permasalahan yang terjadi di lapangan. Menurut Falah dan Marlina (2022) indikator pengalaman Praktek Kerja Lapangan (PKL) yaitu memperkuat hasil pengetahuan dan pemahaman, mengembangkan sikap profesional kerja, cepat beradaptasi dengan lingkungan kerja, dan meningkatkan kemampuan teknis dalam menghadapi dunia kerja.

Menurut Chalkiadaki (2018) sistem sosial dan ekonomi yang dipadukan dengan aturan pasar yang kompetitif menyebabkan pertumbuhan besar dalam aspek pengetahuan, industri manajemen dan informasi teknologi komunikasi, hal ini mempunyai dampak besar terhadap dunia pendidikan untuk menentukan bidang yang dikuasai oleh peserta didik, keterampilan dan kompetensi yang harus dikembangkan dalam praktek sekolah, serta sarana dan prasarana yang menunjang praktek di sekolah. Perkembangan teknologi yang sangat pesat di era globalisasi, menyebabkan perusahaan dan industri semakin mengandalkan teknologi untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan daya saing. Teknologi informasi telah diterapkan di hampir semua jenjang pendidikan terutama Sekolah Menengah Kejuruan untuk menunjang profesional skill, salah satunya yaitu keterampilan penggunaan perangkat lunak *microsoft word*. Menurut Candra et al. (2023) aplikasi *microsoft word* merupakan aplikasi pengolah data kata yang menunjang pendidikan administratif, salah satunya yaitu dalam hal surat menyurat. Sampai saat ini, *microsoft word* merupakan salah satu aplikasi yang sering digunakan masyarakat luas dan menjadi salah satu keahlian yang wajib serta banyak dicari dalam dunia kerja. Menurut Dewi dan Korompis (2023) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kemampuan seseorang dalam mengoperasikan *microsoft word* yaitu meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pembelajaran, mempermudah aktivitas atau pekerjaan, meningkatkan keterampilan teknologi, mengembangkan kreatifitas, dan mengembangkan kemampuan kognitif. Oleh karena itu, siswa SMK perlu memiliki keterampilan ini untuk meningkatkan daya saing yang ada di dunia kerja.

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di SMK Wikarya Karanganyar yang beralamat di Jalan Ngaliyan, RT 02 RW 12, Dusun Bibis, Kelurahan Jungke, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57713. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif kausalitas karena ingin menguji hipotesis adanya pengaruh variabel bebas yaitu pengalaman praktek kerja lapangan (X_1) dan keterampilan pengoperasian *microsoft word* (X_2) terhadap kesiapan kerja (Y) sebagai variabel terikat. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket atau kuesioner, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis regresi linear berganda.

Menurut Teruna dan Ardiansyah (2022) populasi merupakan area generalisasi yang dibentuk oleh subjek atau objek yang memiliki karakteristik dan kualitas sehingga peneliti dapat mempelajarinya dan menarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas XII OTKP SMK Wikarya Karanganyar yang sudah melakukan praktek kerja lapangan dengan jumlah 34 siswa. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *nonprobability sampling* dengan metode sampling jenuh, yaitu teknik pengambilan sampel dengan menggunakan seluruh jumlah populasi sebagai sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup berskala 4 alternatif jawaban yaitu “sangat setuju”, “setuju”, “tidak setuju”, dan “sangat tidak setuju”.

Sebelum mengumpulkan data penelitian, kuesioner yang digunakan dilakukan uji coba instrumen terlebih dahulu untuk menguji validitas dan reliabilitas kepada 23 responden. Kemudian, data sampel yang sudah terkumpul dilakukan uji prasyarat analisis dengan menggunakan beberapa uji diantaranya yaitu uji normalitas, uji linearitas, dan uji multikolinearitas. Sedangkan untuk uji hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, analisis koefisien determinasi (R^2) dan mencari sumbangan efektif serta relatif.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu dokumentasi untuk variabel pengalaman praktek kerja lapangan (X_1), observasi untuk variabel keterampilan pengoperasian *microsoft word* (X_2), dan kuesioner untuk variabel kesiapan kerja (Y) yang berisi 15 item pernyataan. Hasil uji coba instrumen menyatakan bahwa variabel keterampilan pengoperasian *microsoft word* (X_2) dan variabel kesiapan kerja (Y) dengan 14 item pernyataan dinyatakan valid. Adapun hasil uji coba instrumen juga diperoleh bahwa instrumen variabel keterampilan pengoperasian *microsoft word* dan kesiapan kerja dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur, dibuktikan dengan nilai Cronbach's Alpha $0,85 > 0,60$ untuk variabel keterampilan pengoperasian *microsoft word*, sedangkan untuk variabel kesiapan kerja dibuktikan dengan nilai Cronbach's Alpha $0,85 > 0,60$ untuk variabel kesiapan kerja.

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah sebuah sampel data berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Kolmogorov-Smirnov* pada taraf signifikansi 5% dengan ketentuan apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka data yang diolah berdistribusi normal, sementara apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka data yang diolah tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel perhitungan SPSS.

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual		
N		34
Normal Parameters	Mean	0,000
	Std. Deviation	0,704
Most Extreme Differences	Absolute	0,093
	Positive	0,093
	Negative	-0,074
Test Statistic		0,093
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200

Berdasarkan hasil uji normalitas pada Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal dengan tingkat signifikansi $0,200 > 0,05$. Selanjutnya yaitu melakukan uji linearitas yang bertujuan untuk menganalisis dan memastikan bahwa antar variabel mempunyai hubungan yang linear. Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel perhitungan SPSS.

Tabel 2
Hasil Uji Linearitas

Variabel	F hitung	Signifikansi	Keterangan
Pengalaman Praktek Kerja Lapangan	0,472	0,878	Linear
Keterampilan Pengoperasian <i>Microsoft Word</i>	0,706	0,683	Linear

Berdasarkan hasil uji linearitas pada Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa nilai *signifikansi linearity* variabel pengalaman praktek kerja lapangan sebesar 0,87 dan nilai *signifikansi linearity* variabel

keterampilan pengoperasian *microsoft word* sebesar 0,68. Dikarenakan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka terdapat hubungan yang linear antara pengalaman praktek kerja lapangan dan keterampilan pengoperasian *microsoft word* terhadap kesiapan kerja. selanjutnya yaitu melakukan uji multikolinearitas yang bertujuan untuk mendeteksi apakah ada unsur yang sama antar variabel bebas yaitu variabel pengalaman praktek kerja lapangan dan variabel keterampilan pengoperasian *microsoft word*. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel perhitungan SPSS.

Tabel 3
Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Pengalaman PKL	0,249	4,018	Tidak Multikolinearitas
Keterampilan Pengoperasian <i>Microsoft Word</i>	0,249	4,018	Tidak Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada Tabel 3 dapat disimpulkan bahwa variabel pengalaman praktek kerja lapangan memiliki nilai Tolerance sebesar 0,249 dan nilai VIF sebesar 4,018, serta variabel keterampilan pengoperasian *microsoft word* memiliki nilai Tolerance sebesar 0,249 dan nilai VIF sebesar 4,018. Kedua variabel bebas tersebut memiliki nilai Tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua variabel tersebut tidak mempunyai gejala multikolinearitas. Selanjutnya yaitu melakukan uji t yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4
Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	T _{hitung}	Signifikansi
(Constant)	3,083	0,004
Pengalaman PKL	6,986	0,000
Keterampilan Pengoperasian <i>Microsoft Word</i>	3,720	0,001

Berdasarkan uji t pada Tabel 4 variabel pengalaman praktek kerja lapangan (X₁) memiliki nilai signifikansi 0,000 yang dimana nilai signifikansi tersebut yaitu < 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,94 > 2,03), sedangkan variabel keterampilan pengoperasian *microsoft word* (X₂) yaitu 0,001 yang dimana nilai signifikansi tersebut yaitu < 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (5,86 > 2,03). Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pengalaman praktek kerja lapangan dan keterampilan pengoperasian *microsoft word* terhadap kesiapan kerja siswa. Selanjutnya yaitu melakukan uji F yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen dan variabel dependen secara bersama-sama. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5
Hasil Uji F

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	155,172	2	77,586	146,774	0,000 ^b
Residual	16,387	31	0,529		
Total	171,559	33			

Berdasarkan uji F pada Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai probabilitas dalam kolom Sig. adalah 0,000 nilai tersebut $< 0,05$. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ 3,29 (df1 = 2, df2 = 31, $\alpha = 0,05$). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama antara variabel pengalaman praktek kerja lapangan dan keterampilan pengoperasian *microsoft word* terhadap kesiapan kerja. selanjutnya yaitu melakukan uji koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel pengalaman praktek kerja lapangan dan keterampilan pengoperasian *microsoft word* terhadap variabel kesiapan kerja. Hasil uji analisis ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 6
Analisis Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,951 ^a	0,904	0,898	0,727

Berdasarkan Tabel 6 diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) yaitu sebesar 0,904. Hasil dari uji ini dapat diartikan bahwa 0,904 atau 90,4% kesiapan kerja dipengaruhi oleh pengalaman praktek kerja lapangan dan keterampilan pengoperasian *microsoft word*. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 9,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Selanjutnya yaitu uji analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh antara hubungan variabel independen dan hubungan variabel dependen. Hasil dari uji regresi linear berganda pada penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 7
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

	B	Std. Error	Beta
(Constant)	6,213	2,624	
Pengalaman PKL	0,175	0,059	0,328
Keterampilan Pengoperasian <i>Microsoft Word</i>	0,566	0,096	0,653

Adapun persamaan regresi linear berganda pada Tabel 7 yaitu $Y = 6,213 + 0,175 X_1 + 0,566 X_2$ yang berarti Nilai konstanta menunjukkan nilai sebesar 10,810 jika variabel pengalaman praktek kerja lapangan (X_1) dan keterampilan pengoperasian *microsoft word* (X_2) bernilai 0. setiap terjadi peningkatan terhadap variabel pengalaman praktek kerja lapangan (X_1) sebesar 1 poin maka variabel kesiapan kerja (Y) juga mengalami peningkatan sebesar 17,5% dan setiap terjadi peningkatan terhadap variabel keterampilan pengoperasian *microsoft word* (X_2) sebesar 1 poin maka variabel kesiapan kerja (Y) juga mengalami peningkatan sebesar 56,6%.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data di atas ditemukan pengaruh antara variabel pengalaman praktek kerja lapangan (X_1) dan keterampilan pengoperasian *microsoft word* (X_2) terhadap kesiapan kerja (Y) siswa kelas XII OTKP SMK Wikarya Karanganyar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif secara signifikan antara pengalaman praktek kerja lapangan terhadap kesiapan kerja siswa kelas XII OTKP SMK Wikarya Karanganyar. Hal ini dibuktikan dengan signifikansi hasil uji t yaitu $0,00 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (5,86 > 2,03). Berdasarkan hasil tersebut, dapat diartikan bahwa setiap peningkatan pengalaman praktek kerja lapangan akan mempengaruhi peningkatan terhadap kesiapan kerja. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Nilam (2019) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh praktek kerja lapangan terhadap kesiapan kerja, karena memberikan pengalaman secara langsung kepada siswa mengenai lingkungan kerja, pembentukan sikap, serta melatih keterampilan dan kemampuan di bidang keahlian siswa. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian

Alfina (2023) yang menyatakan bahwa pengalaman selama dilaksanakannya praktek kerja lapangan membuat siswa menjadi lebih siap untuk melibatkan diri dalam dunia kerja, menumbuhkan etos kerja, dan menumbuhkan sikap profesional dalam bekerja.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh positif secara signifikan antara keterampilan pengoperasian *microsoft word* dan kesiapan kerja siswa kelas XII OTKP SMK Wikarya Karanganyar. Hal ini dibuktikan dengan signifikansi hasil uji t yaitu $0,00 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,86 > 2,03$). Berdasarkan hasil tersebut, dapat diartikan bahwa setiap peningkatan keterampilan pengoperasian *microsoft word* akan mempengaruhi peningkatan terhadap kesiapan kerja. Menurut Sabilah et al. (2021) tingginya keterampilan pengoperasian *Microsoft Word* dapat mempengaruhi kesiapan kerja. kemampuan pengoperasian *microsoft word* secara efektif dapat membantu peserta didik dalam mengekspresikan ide dan informasi, meningkatkan kemampuan berkomunikasi, dapat mengolah dan menganalisis data dengan baik, serta meningkatkan produktivitas

Hipotesis ketiga pada penelitian ini menyatakan bahwa Pengalaman praktek kerja lapangan dan keterampilan pengoperasian *microsoft word* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja siswa kelas XII OTKP SMK Wikarya Karanganyar. Semakin tinggi pengalaman praktek kerja lapangan dan keterampilan pengoperasian *microsoft word* akan semakin tinggi juga kesiapan kerja siswa kelas XII OTKP SMK Wikarya Karanganyar. Pada hasil analisis data yang telah dilakukan, variabel keterampilan pengoperasian *microsoft word* pada uji F nilai probabilitas pada kolom Sig. menunjukkan hasil sebesar $0,00 < 0,05$ dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($146,77 > 3,29$). Berdasarkan hasil uji tersebut H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh yang signifikan secara bersama antara variabel pengalaman praktek kerja lapangan dan keterampilan pengoperasian *microsoft word* terhadap kesiapan kerja kelas XII SMK Wikarya Karanganyar. Hubungan antara praktek kerja lapangan dan keterampilan pengoperasian *microsoft word* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kesiapan kerja siswa menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut saling melengkapi dan memainkan peran penting dalam mempersiapkan siswa secara optimal untuk memasuki dunia kerja. Kombinasi pengalaman praktek kerja lapangan dan keterampilan teknis dalam menggunakan *microsoft word* dapat memberikan siswa landasan dalam menghadapi tantangan di dunia kerja.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini mengenai pengalaman praktek kerja lapangan dan keterampilan pengoperasian *microsoft word* terhadap kesiapan kerja siswa kelas XII OTKP SMK Wikarya Karanganyar maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pengalaman praktek kerja lapangan terhadap kesiapan kerja siswa kelas XII SMK Wikarya Karanganyar. Dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t yaitu $t_{hitung} (2,94) > t_{tabel} (2,03)$ dengan nilai Sig. ($0,00 < (0,05)$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kedua terdapat pengaruh yang positif dan signifikan keterampilan pengoperasian *microsoft word* terhadap kesiapan kerja siswa kelas XII SMK Wikarya Karanganyar. Dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t yaitu $t_{hitung} (5,86) > t_{tabel} (2,03)$ dengan nilai Sig. ($0,001 < (0,05)$ sehingga H_0 ditolak dan H_2 diterima. Ketiga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan bersama-sama pengalaman praktek kerja lapangan dan keterampilan pengoperasian *microsoft word* terhadap kesiapan kerja siswa kelas XII OTKP SMK Wikarya Karanganyar. Dibuktikan dengan hasil perhitungan uji F yaitu $F_{hitung} (146,77) > F_{tabel} (3,29)$. Hasil perhitungan koefisien determinasi berdasarkan tabel *Model Summary* menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) yaitu sebesar 0,904. Artinya, besaran kontribusi dari kedua variabel bebas yaitu pengalaman praktek kerja lapangan dan keterampilan pengoperasian *microsoft word* yaitu sebesar 0,904 atau 90,4%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 9,6% ($100\% - 90,4\%$) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian penelitian ini. Secara individual atau parsial variabel pengalaman praktek kerja lapangan memberikan sumbangan efektif sebesar 29,3% dan variabel keterampilan pengoperasian *microsoft word* memberikan sumbangan efektif sebesar 61,1%. Melihat besarnya sumbangan efektif dari masing-masing variabel bebas tersebut dapat dikatakan bahwa variabel pengalaman praktek kerja lapangan lebih dominan dalam mempengaruhi variabel kesiapan kerja dibandingkan variabel keterampilan pengoperasian *microsoft word*.

Daftar Pustaka

- Asmarayani, E., Rusmono, & Rahmayanti, H. (2020). Evaluasi program pelaksanaan praktek kerja lapangan program keahlian teknik furnitur pada SMK Negeri di DKI Jakarta. *Jurnal Pendidikan Teknik Dan Vokasional*, 3(2), 101–120.
- Candra, A. D., Aji, D. P., Fathurrahman, Khakim, H. A., Al Makassar, H. U., Syukur, & Ratama, N. (2023). Pemanfaatan aplikasi microsoft office word sebagai upaya peningkatan skill di SMK Assaadah. *Abdi Jurnal Publikasi*, 1(6), 529–533.
- Chalkiadaki, A. (2018). A systematic literature review of 21st century skills and competencies in primary education. *International Journal of Instruction*, 11(3), 1–16. <https://doi.org/10.12973/iji.2018.1131a>
- Dewi, K. R., & Korompis, F. L. S. (2023). Pemanfaatan media digital dalam proses pembelajaran di kelas X Smk Negeri 1 Busungbiu. *Journal of Learning and Technology*, 2(1), 26–32. <https://doi.org/10.33830/jlt.v2i1.5842>
- Falah, N., & Marlina, N. (2022). Pengaruh pendidikan kewirausahaan dan pengalaman prakerin terhadap minat berwirausaha siswa SMK. *Jurnal PTK Dan Pendidikan*, 8(1). <https://doi.org/10.18592/ptk.v8i1.6453>
- Fatimah, A. T., & Amam, A. (2018). Rencana pelaksanaan pembelajaran matematika di sekolah menengah kejuruan. *Jurnal Penelitian Dan Pembelajaran Matematika*, 11(2). <https://doi.org/10.30870/jppm.v11i2.3756>
- Khoiroh, M., & Prajanti, S. D. W. (2018). Pengaruh motivasi kerja, praktek kerja industri, penguasaan soft skill, dan informasi dunia kerja terhadap kesiapan kerja siswa SMK. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1010–1024. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28336>
- Novita, D. I., & Armida, A. (2022). Pengaruh pengalaman praktek kerja industri dan motivasi kerja terhadap kesiapan kerja siswa. *Jurnal Ecogen*, 5(1), 70. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v5i1.12759>
- Paturahman, M., Siagian, I., & Chadis. (2019). Evaluasi pelaksanaan program praktik kerja industri kompetensi keahlian akuntansi keuangan SMK PGRI 16 Jakarta. 6(3), 223–234.
- Sabilah, J., Nurfandi Riyanti, S., & Saputra, N. (2021). Kesiapan kerja generasi milenial di DKI Jakarta raya: pengaruh kecerdasan emosional dan keterampilan digital. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 2(3), 225–242. <https://doi.org/10.35912/jakman.v2i3.379>
- Soleh, A. A., Triyanto, T., Parno, P., Suharno, S., & Estriyanto, Y. (2023). Tinjauan pustaka sistematis: model kemitraan antara SMK dengan dunia usaha dan dunia industri. *Jiptek*, 16(2), 126. <https://doi.org/10.20961/jiptek.v16i2.72697>
- Tentama, F., & Riskiyana, E. R. (2020). The role of social support and self-regulation on work readiness among students in vocational high school. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 9(4), 826–832. <https://doi.org/10.11591/ijere.v9i4.20578>
- Teruna, D., & Ardiansyah, T. (2022). Analisis penjualan produk online UMKM melalui marketplace dan e-commerce dengan pendekatan binary logistic regression-SA 4.0 license (*Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10(1), 2022–2204. <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>
- Wahyuningsih, I., & Yulianto, A. (2020). Pengaruh status sosial ekonomi orang tua dan praktek kerja industri melalui motivasi kerja terhadap kesiapan kerja. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 532–551. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39430>
- Zebua, Y. (2021). Kesiapan pelaksanaan praktek kerja industri program studi pendidikan teknik bangunan Ikip Gunungsitoli. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 4(1), 216–220. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v4i1.2144>
- Zulkaidah, Nasrullah, M., & Salam, R. (2019). Persepsi siswa terhadap pelaksanaan praktek kerja lapangan pada kompetensi keahlian administrasi perkantoran SMK Negeri 1 Makassar. *Jurnal Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM*, 3.(2), 116-120.

Pengembangan media pembelajaran berdiferensiasi berbasis qr code multi-platform pada elemen teknik dasar aktivitas perkantoran di SMKN 1 Karanganyar

Muhammad Hilmi Sabitul Azmi*, Tutik Susilowati

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: azmixx9@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menghasilkan produk media pembelajaran berdiferensiasi berbasis QR Code multi-platform, dan (2) menentukan efektivitas produk media pembelajaran berdiferensiasi berbasis QR Code multi-platform dalam mengakomodasi perbedaan siswa dalam kurikulum merdeka. Penelitian ini menggunakan metode Research and Development (R&D) dengan mengacu pada model pengembangan 4D yang dimodifikasi hanya sampai tahap develop. Data yang digunakan dalam penelitian pengembangan ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data meliputi angket dan wawancara, yang akan dianalisis menggunakan model kualitatif (reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan). Keabsahan data akan diuji menggunakan teknik triangulasi data serta validasi kuantitatif dari media, materi, dan perangkat pembelajaran, serta respon dari guru dan siswa. Validasi dilakukan oleh dua ahli. Produk diuji coba pada 29 siswa. Hasil penelitian ini adalah: (1) Pengembangan media pembelajaran berdiferensiasi berbasis QR Code multi-platform menggunakan model 4D yang dimodifikasi, yaitu tahap define, design, dan develop. Pada tahap develop, media pembelajaran diuji coba dengan berbagai aplikasi untuk mendukung interaktivitas dan aksesibilitas. (2) Hasil validasi menunjukkan kelayakan tinggi dengan skor rata-rata 92% untuk media, 90% untuk materi, dan 89% untuk perangkat pembelajaran.

Kata kunci : interaktivitas; kebutuhan peserta didik; kurikulum merdeka; teknologi pembelajaran; kesiapan belajar

Abstract

This research aims to (1) produce a differentiated learning media product based on multi-platform QR Codes, and (2) determine the effectiveness of the differentiated learning media product based on multi-platform QR Codes in accommodating student differences in "Merdeka" curriculum. This research employs the Research and Development (R&D) method, referring to the 4D development model modified to only reach the development stage. The data used in this development research is mixed data. Data collection techniques

* Corresponding author

Citation in APA style: Azmi, M.H.S., & Susilowati, T. (2025). Pengembangan media pembelajaran berdiferensiasi berbasis qr code multi-platform pada elemen teknik dasar aktivitas perkantoran di SMKN 1 Karanganyar. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 9(1), 69-79.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v9i1.90669>

include questionnaires and interviews, which will be analyzed using a qualitative model (reduction, display, and conclusion drawing). The validity of the data will be tested using data triangulation techniques and quantitative validation of the media, materials, and learning devices, as well as responses from teachers and students. Validation was conducted by two experts. The product was tested on 29 students. The results of this research are: (1) The development of differentiated learning media based on multi-platform QR Codes using the modified 4D model, which includes define, design, and develop stages. In the development stage, the learning media was tested using various applications to support interactivity and accessibility. (2) Validation results show high feasibility with an average score of 92% for media, 90% for materials, and 89% for learning devices.

Keywords : interactivity; student needs; Merdeka curriculum; learning technology; learning readiness

Received July 18, 2024; Revised July 31, 2024; Accepted January 18, 2025; Published Online January 02, 2025

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v9i1.90669>

Pendahuluan

Pendidikan merupakan faktor kunci dalam menciptakan manusia yang berkualitas, kompeten, dan berintegritas. Namun, dalam prakteknya, terdapat kesenjangan antara metode pembelajaran yang digunakan guru dengan kebutuhan dan karakteristik peserta didik yang beragam. Salah satu masalah utama adalah penggunaan metode dan media pembelajaran yang seragam tanpa memperhatikan perbedaan individual peserta didik seperti minat, kesiapan belajar, dan gaya belajar (Aprima, 2021; Sari, 2022).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa media pembelajaran memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pembelajaran. Namun, banyak penelitian yang belum meneliti penggunaan media pembelajaran yang mampu mengakomodasi perbedaan individual peserta didik secara komprehensif (Putri, 2017; Supardi, 2015). Oleh karena itu, penelitian ini mengembangkan media pembelajaran berdiferensiasi berbasis QR Code Multi-Platform yang dapat memfasilitasi perbedaan peserta didik dan meningkatkan kualitas pembelajaran (Yani, 2023).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengembangkan media pembelajaran berdiferensiasi berbasis QR Code Multi-Platform yang efektif dalam mengakomodasi perbedaan peserta didik dan meningkatkan kualitas pembelajaran pada elemen teknik dasar aktivitas perkantoran. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan menguji efektivitas media pembelajaran yang mampu mendukung pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan, minat, kesiapan, dan gaya belajar peserta didik (Kustandi & Sutjipto, 2011; Batubara, 2020).

Media pembelajaran adalah alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada peserta didik secara efektif dan efisien. Media ini membantu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung proses pembelajaran. Menurut Kustandi dan Sutjipto (2011), media pembelajaran adalah alat untuk menciptakan proses pembelajaran yang sempurna. Batubara (2020) juga menekankan pentingnya peran media pembelajaran dalam mendukung proses pembelajaran. Media pembelajaran berbasis teknologi menjadi pilihan yang tepat dengan segala kelebihannya, seperti pendapat Widiyanto (2021) yang menyatakan bahwa diantara kelebihan media pembelajaran berbasis teknologi adalah mudah digunakan, fleksibel dan memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk belajar mandiri.

Media pembelajaran berperan sebagai alat transfer informasi yang dapat meningkatkan motivasi dan hasil belajar peserta didik. Penggunaan media yang efektif dapat meningkatkan keterlibatan peserta didik dalam pembelajaran. Putri (2017) menyatakan bahwa media pembelajaran yang efektif dapat meningkatkan motivasi peserta didik. Hal ini menekankan bahwa media pembelajaran merupakan faktor utama yang menentukan hasil belajar peserta didik.

Minat belajar adalah perasaan suka atau tertarik pada suatu aktivitas tertentu yang berperan penting dalam memfokuskan perhatian peserta didik selama pembelajaran. Uno (2021) menyatakan bahwa minat belajar dipengaruhi oleh faktor dorongan dalam, motivasi sosial, dan faktor emosional.

Hansen dan Susanto (sebagaimana yang dikutip oleh Wulansari & Manoy, 2021) menyebutkan bahwa minat belajar dipengaruhi oleh kepribadian, genetika, konsep diri, ekspresi, dan lingkungan.

Pembelajaran berdiferensiasi adalah strategi yang memodifikasi konten, proses, dan produk pembelajaran berdasarkan minat, kesiapan belajar, dan gaya belajar peserta didik. Yani (2023) menyatakan bahwa pembelajaran berdiferensiasi dapat dilakukan dengan memodifikasi aspek-aspek tersebut untuk memenuhi kebutuhan individual peserta didik. Karena pada dasarnya, setiap peserta didik memiliki minat dan gaya belajar yang berbeda-beda sebagaimana diungkapkan oleh Sundayana (2018), bahwa setiap jenis gaya belajar memiliki ciri-ciri yang dapat diidentifikasi untuk membedakannya sebagai identitas unik peserta didik. Media pembelajaran berbasis QR Code Multi-Platform dikembangkan untuk mendukung pembelajaran berdiferensiasi yang memfasilitasi perbedaan peserta didik. Menurut Tomlinson (2013), pembelajaran berdiferensiasi adalah pendekatan yang memungkinkan guru mendesain pengalaman beragam untuk memaksimalkan potensi peserta didik sesuai kebutuhan. Ini mengoptimalkan pembelajaran, berdampak pada capaian hasil yang optimal dan bermakna.

Pemanfaatan teknologi seperti QR Code dalam media pembelajaran memberikan dampak positif dalam memfasilitasi pembelajaran berdiferensiasi. Aprima (2021) dan Sari (2022) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dapat mendukung diversifikasi pembelajaran sesuai dengan kebutuhan, minat, kesiapan, dan gaya belajar peserta didik.

SMK Negeri 1 Karanganyar pada prinsipnya telah menggunakan kurikulum merdeka sebagai dasar melakukan pembelajaran. Yulianti (2022) menyatakan bahwa dalam kurikulum merdeka, guru dapat memilih perangkat pembelajaran yang sesuai dengan minat dan kebutuhan peserta didik untuk menciptakan suasana belajar yang menyenangkan. Kurikulum merdeka tentunya erat kaitannya dengan pembelajaran berdiferensiasi. Ditinjau dari hasil observasi, ditemukan bahwa dalam pelaksanaan pembelajaran belum terdapat unsur-unsur diferensiasi baik berupa konten, proses, maupun produk pembelajaran yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta didik. Selama ini, pembelajaran dilakukan tidak dengan mengacu pada apa yang menjadi keinginan peserta didik, kendati dalam konteks kurikulum merdeka.

Guru sebenarnya sudah memahami konsep pembelajaran berdiferensiasi dan telah diberikan sosialisasi serta pelatihan mengenai pentingnya pembelajaran berdiferensiasi bagi peserta didik. Namun, dalam prakteknya, guru mengalami kesulitan dalam mengimplementasikan pembelajaran berdiferensiasi secara efektif dan efisien. Hambatan ini termasuk dalam menemukan cara yang tepat untuk menerapkan perbedaan pembelajaran tanpa mengganggu proses pembelajaran yang ada (Kustandi & Sutjipto, 2011; Batubara, 2020). Pemahaman mengenai pembelajaran berdiferensiasi hanya sampai di guru saja, sementara peserta didik belum mendapatkan pemahaman mengenai konsep ini, seperti yang diungkapkan oleh berbagai informan dalam wawancara (Uno, 2021; Hansen & Susanto, 2021).

Pentingnya pengembangan media pembelajaran ini semakin ditekankan oleh temuan bahwa peserta didik tidak merasa bahwa pembelajaran saat ini sesuai dengan kebutuhan mereka. Selama ini, pembelajaran hanya mengandalkan variasi sumber belajar seperti buku, audio, dan video tanpa adanya asesmen diagnostik yang mendasari penggunaan media tersebut. Hal ini menunjukkan perlunya pengembangan media pembelajaran berdiferensiasi yang dapat mengakomodasi perbedaan individual peserta didik dan meningkatkan efektivitas pembelajaran sesuai dengan kurikulum merdeka (Yani, 2023). *QR Code* dapat mengumpulkan data melalui spasi dan lebar garis paralel yang memiliki bentuk persegi 2 dimensi (Saepulloh & Adeyadi, 2019). Penggunaan teknologi seperti QR Code dalam media pembelajaran diharapkan mampu memfasilitasi pembelajaran berdiferensiasi dan menjawab tantangan yang dihadapi oleh guru dalam mengimplementasikan strategi pembelajaran yang lebih personalisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan media pembelajaran yang dapat memfasilitasi pembelajaran berdiferensiasi dan meningkatkan kualitas pembelajaran sesuai dengan kebutuhan individual peserta didik. Manfaat penelitian ini adalah memberikan solusi inovatif dalam penggunaan media pembelajaran yang mengintegrasikan teknologi QR Code untuk mendukung kurikulum merdeka dan menciptakan pembelajaran yang lebih bermakna bagi setiap peserta didik.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Negeri 1 Karanganyar, Jawa Tengah, pada semester ganjil tahun ajaran 2023/2024. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada infrastruktur teknologi yang baik, pelaksanaan kurikulum merdeka, dan dukungan aktif dari sekolah dalam penelitian ini. Selain itu,

keberagaman latar belakang peserta didik di sekolah ini memberikan kesempatan untuk mengembangkan media pembelajaran yang inklusif dan memenuhi kebutuhan beragam siswa.

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian pengembangan atau Research and Development (R&D) dengan model pengembangan 4D (Supriadi, 2019) yang terdiri dari empat tahap: *define, design, develop, dan disseminate* dengan modifikasi tahap *disseminate* ditiadakan. . Data yang digunakan dalam penelitian pengembangan ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui angket dan wawancara yang akan dianalisis menggunakan model kualitatif miles dan huberman (reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan) yang akan diuji keabsahan datanya menggunakan teknik triangulasi data serta kuantitatif berupa validasi media, materi dan perangkat pembelajaran, respon guru & peserta didik. Validasi dilakukan oleh 2 ahli yakni pembimbing dan guru mata pelajaran. Produk diujicobakan terhadap 29 peserta didik kelas X MPLB 2. Penelitian ini bertujuan menghasilkan atau menguji produk media pembelajaran berbasis QR Code Multi-Platform melalui analisis kebutuhan, observasi, dan wawancara, diikuti dengan pengujian keefektifan produk menggunakan angket.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik kompetensi keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB) SMK Negeri 1 Karanganyar. Sampel diambil menggunakan teknik simple random sampling karena populasi yang homogen. Sampel uji coba berskala kecil diambil berdasarkan rumus tertentu, sedangkan sampel uji coba berskala besar menggunakan seluruh peserta didik kelas X MPLB 2.

Uji prasyarat dan teknik analisis data yang digunakan meliputi validasi instrumen oleh ahli dan guru mata pelajaran. Data yang diperoleh dari angket diolah dan dianalisis untuk mengukur validitas materi, media dan perangkat pembelajaran yang dikembangkan. Analisis data dilakukan untuk memastikan bahwa media pembelajaran yang dikembangkan dapat meningkatkan proses pembelajaran di kelas.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan angket. Angket digunakan untuk mengumpulkan data dari ahli, guru dan siswa terkait respon mereka terhadap media pembelajaran berbasis QR Code Multi-Platform yang dikembangkan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian pengembangan

Pada tahap *define*, dilakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi masalah dalam pelaksanaan pembelajaran berdiferensiasi dan analisis kebutuhan pengembangan. SMK Negeri 1 Karanganyar telah menggunakan kurikulum merdeka yang mendukung pembelajaran berdiferensiasi. Namun, observasi menunjukkan bahwa elemen-elemen diferensiasi dalam konten, proses, dan produk pembelajaran belum diterapkan secara optimal. Dari hasil wawancara, guru sebetulnya sudah memahami konsep diferensiasi, tetapi menghadapi kesulitan dalam implementasinya karena belum menemukan cara yang efektif dan efisien untuk melaksanakannya. Adapun untuk kebutuhan dalam mendesain awal media pembelajaran, dibutuhkan peta sebaran perbedaan peserta didik. Minat dan gaya peserta didik kelas X MPLB 2 SMK Negeri 1 Karanganyar berbeda-beda seperti dalam gambar berikut ini:

Gambar 1

Sebaran minat belajar X MPLB 2



Gambar 2

Sebaran gaya belajar X MPLB 2



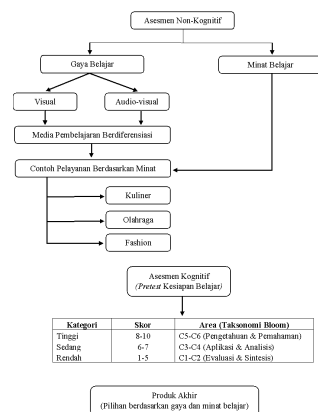
Tercatat dalam Gambar 1 sebagian besar dari mereka memilih kuliner (43,8%) sebagai minatnya, disusul dengan olahraga dan busana masing masing 28,1%. Peserta didik memiliki gaya belajar yang beragam. Mulai dari gaya belajar auditori (34,4%) gabungan antara audio dan visual (65,6%).

Pada Gambar 2 yaitu tahap *design*, pemilihan media pembelajaran berdiferensiasi dilakukan berdasarkan hasil tahap *define*. Media yang dipilih mencakup integrasi platform digital seperti heyzine, quizizz, video, rekaman audio, dan aplikasi pemindai QR Code untuk memenuhi perbedaan peserta didik. Format media yang digunakan meliputi video interaktif untuk audio-visual learners, audio materi untuk auditory learners, dan animasi untuk menjelaskan konsep kompleks. Isi media disusun dengan mengacu pada kurikulum dan kebutuhan peserta didik yang telah diidentifikasi sebelumnya. Materi dibuat interaktif dan kontekstual, melibatkan peserta didik dalam kegiatan seperti kuis, simulasi, dan diskusi kelompok. Kerangka desain pembelajaran adalah seperti gambar berikut ini:

Penelitian ini berfokus pada penerapan kurikulum merdeka yang memungkinkan satuan pendidikan merumuskan kurikulum sesuai dengan kebutuhan dan potensi mereka, memberikan keleluasaan kepada guru untuk menciptakan pembelajaran yang kreatif dan menyenangkan. Dalam kurikulum merdeka, peserta didik memiliki kebebasan memilih cara dan materi belajar, yang menuntut guru untuk merancang pembelajaran yang sesuai dengan perbedaan minat, kesiapan, dan gaya belajar siswa. Pembelajaran berdiferensiasi, yang melibatkan pemetaan perbedaan peserta didik dan pengelompokan berdasarkan kesamaan, merupakan strategi untuk mengakomodasi perbedaan ini dengan memodifikasi konten, proses, dan produk pembelajaran. Media pembelajaran berbasis QR Code yang terintegrasi dapat mendukung pendekatan ini dengan menyediakan materi sesuai kebutuhan individu peserta didik, sehingga pembelajaran dapat dilaksanakan dengan lebih efektif, sebagaimana kerangka desain pada Gambar 3 berikut ini:

Gambar 3

Kerangka desain pembelajaran berdiferensiasi berbasis QR Code



Tahap *develop* merupakan proses mengembangkan rancangan awal media menjadi produk versi awal yang siap diuji oleh ahli. Pengembangan ini mencakup pembuatan halaman akses media berbasis QR Code Multi-Platforms, desain sampul depan yang menarik, dan penyusunan materi pelajaran dengan konsep visual. Media ini dikembangkan untuk mengatasi perbedaan kesiapan, minat, dan gaya belajar peserta didik, serta memfasilitasi pembelajaran berdiferensiasi yang lebih efektif. Tahap yang penting dalam *develop* adalah pengembangan media, yakni tahap yang berguna untuk mengembangkan rancangan awal dan kerangka media untuk menghasilkan produk versi awal dari media pembelajaran berdiferensiasi berbasis *QR-Code Multiplatform* sebelum dilakukan uji oleh ahli. Hasil pengembangan ini tersaji pada gambar 4 hingga gambar 6.

Gambar 4 menunjukkan halaman akses media pembelajaran yang menggunakan *QR Code Multi-Platforms*. Halaman akses ini dirancang untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam mengakses materi pembelajaran. Dengan menggunakan *QR Code*, siswa dapat dengan mudah mengakses konten dari berbagai perangkat tanpa harus melalui proses login yang rumit. Desain halaman ini disusun dengan tampilan yang menarik dan user-friendly, untuk memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah menavigasi dan menemukan materi yang mereka butuhkan.

Gambar 4
Halaman akses



Gambar 5
Halaman muka materi



Gambar 6
Pendiferensiasian



Tabel 1
Hasil validasi media pembelajaran

Aspek	Indikator	Persentase	
		Per Indikator	Per Aspek
Aspek Tampilan	Sampul depan	90%	86%
	Proporsi warna dan tampilan gambar	80%	
	Jenis dan ukuran font	90%	
	Desain cover	90%	
Aspek Pendahuluan	Ilustrasi grafis, visual dan verbal	80%	83%
	Panduan penggunaan	80%	
	Kesesuaian CP/ATP	90%	
	Kelengkapan komponen pendahuluan	80%	
Aspek Pemanfaatan	Kemudahan penggunaan	90%	98%
	Kemudahan interaksi	100%	
	Bahasa yang digunakan	100%	
	Ketersediaan contoh ilustrasi	100%	
Aspek Pendiferensiasian	Pengakomodasian minat belajar	90%	88%
	Pengakomodasian kesiapan belajar	90%	
	Pengakomodasian gaya belajar	90%	
	Pendiferensialan konten	90%	
	Pendiferensiasian proses	80%	
	Pendiferensialan produk	90%	
Jumlah Total Skor		160	
Persentase Total Skor		89%	
Kriteria		Sangat Layak	

Gambar 5 menggambarkan halaman muka dari materi pembelajaran. Halaman ini adalah bagian pertama yang dilihat oleh siswa ketika mengakses materi melalui QR Code. Desain halaman muka ini menekankan pada tampilan visual yang menarik dan informatif. Penggunaan warna dan layout yang tepat bertujuan untuk menarik minat siswa dan memotivasi mereka untuk melanjutkan pembelajaran. Selain itu, halaman muka ini juga menyediakan informasi dasar tentang materi yang akan dipelajari sehingga siswa dapat mengetahui garis besar dari konten yang akan mereka pelajari.

Gambar 6 memperlihatkan proses pendiferensiasian dalam materi pembelajaran. Pendiferensiasian ini bertujuan untuk menyesuaikan konten pembelajaran dengan perbedaan kesiapan, minat, dan gaya belajar setiap siswa. Dengan demikian, setiap siswa mendapatkan pengalaman belajar yang sesuai dengan kebutuhannya. Dalam gambar ini, terlihat bagaimana konten diorganisir dan disajikan dalam berbagai format, seperti teks, gambar, dan grafik, untuk memastikan bahwa materi dapat diakses dan dipahami oleh semua siswa, terlepas dari perbedaan individual mereka

Tabel 2
Hasil validasi materi pembelajaran

Aspek	Indikator	Persentase	
		Per Indikator	Per Aspek
Pendahuluan	Kejelasan pedoman	90%	87%
	Ketepatan strategi pembelajaran	90%	
	Kelengkapan komponen pendahuluan	80%	
Pembelajaran	Kesesuaian Modul ajar, CP/ATP	100%	98%
	Kesesuaian materi dengan indikator	100%	
	Penjelasan materi	100%	
	Kemenarikan materi dalam memotivasi peserta didik	90%	
	Cakupan materi	80%	
Isi	Keruntutan materi	90%	88%
	Kejelasan contoh	90%	
	Kejelasan Bahasa	90%	
	Pengakomodasian minat belajar	90%	
	Pengakomodasian kesiapan belajar	90%	
Aspek Berdiferensiasi	Pengakomodasian gaya belajar	90%	88%
	Pendiferensialan konten	80%	
	Pendiferensiasian proses	90%	
	Pendiferensialan produk	90%	
	Jumlah Total Skor		
Persentase Total Skor		90%	
Kriteria		Sangat Layak	

Penelitian ini menemukan bahwa media pembelajaran berbasis QR Code Multi-Platforms sangat layak digunakan dengan skor yang dikategorikan sangat layak dari aspek pembelajaran, bentuk media, kualitas media, dan aspek pendiferensiasian. Validasi materi, media dan perangkat pembelajaran merupakan penilaian kelayakan media pembelajaran berdiferensiasi berbasis *QR Code Multi-platforms* oleh Dosen Pembimbing yaitu Dr. Tutik Susilowati, M.Si. dan Guru mata pelajaran DMPLB yaitu M. Nur Hidayat, S.Pd. Penilaian media didasarkan pada beberapa aspek menurut Sungkono (2012) yakni 85,01 -

100% = sangat layak, 70,01 - 85,00% = layak, 50,01 - 70,00% = kurang layak dan 01,00 – 50,00% = tidak layak. Uji validitas menggunakan instrumen skala Likert 1-5 menunjukkan bahwa media ini sangat valid/layak dengan nilai pencapaian antara 85,01 - 100%, sehingga dapat digunakan tanpa perbaikan. Evaluasi ini menghasilkan draft evaluasi II yang siap diuji cobakan kepada peserta didik.

Berdasarkan Tabel 1 validasi media pembelajaran berdiferensiasi tentang pelayanan prima, aspek tampilan memperoleh rata-rata 86%, dengan nilai tertinggi pada sampul depan, jenis dan ukuran font, serta desain cover (90%), dan terendah pada proporsi warna serta tampilan gambar dan ilustrasi grafis, visual, dan verbal (80%). Aspek pendahuluan mendapatkan rata-rata 83%, dengan kesesuaian CP/ATP mencapai 90%, dan panduan penggunaan serta kelengkapan komponen pendahuluan masing-masing mendapat 80%. Aspek pemanfaatan dinilai sangat tinggi dengan rata-rata 98%, mencapai 100% pada kemudahan interaksi, bahasa, dan ketersediaan contoh ilustrasi, serta 90% pada kemudahan penggunaan. Aspek pendiferensiasian rata-rata 88%, dengan nilai konsisten 90% kecuali pada pendiferensiasian proses (80%). Secara keseluruhan, media ini mendapat total skor 89% dan dikategorikan sangat layak.

Tabel 3
Hasil validasi perangkat pembelajaran

Aspek	Indikator	Persentase	
		Per Indikator	Per Aspek
Identitas Mata Pelajaran	Kejelasan dan kelengkapan identitas	100%	95%
	Ketepatan alokasi waktu	100%	
Rumusan Indikator	Ketepatan rumusan indikator pencapaian dan tujuan berdasarkan Modul ajar CP/ATP	90%	90%
	Kejelasan rumusan indikator	90%	
Pemilihan Materi	Kesesuaian materi dengan indikator dan tujuan pembelajaran	90%	90%
	Kelengkapan isi materi	90%	
	Keruntutan materi	90%	
	Kesesuaian penyajian contoh ilustrasi	90%	
Kegiatan Pembelajaran	Kesesuaian Modul ajar CP/ATP dengan standar proses	90%	90%
	Pemilihan Media atau Sumber Belajar		
	Penyesuaian media dengan tujuan pembelajaran	90%	
	Kesesuaian media untuk sumber belajar	90%	
Aspek Berdiferensiasi	Kesesuaian media pembelajaran dalam mengakomodasi perbedaan peserta didik berdasarkan minat, kesiapan, dan gaya belajar.	90%	90%
Jumlah Total Skor		110	
Persentase Total Skor		91%	
Kriteria		Sangat Layak	

Berdasarkan Tabel 2 hasil validasi materi, media pembelajaran berdiferensiasi tentang pelayanan prima memperoleh nilai total 90% dan dikategorikan sangat layak. Aspek pendahuluan dinilai 87%, dengan kejelasan pedoman dan ketepatan strategi pembelajaran masing-masing 90%, serta kelengkapan komponen pendahuluan 80%. Aspek pembelajaran mendapat nilai sangat tinggi sebesar 98%, dengan kesesuaian modul ajar, CP/ATP, dan penjelasan materi masing-masing 100%, serta kemenarikan materi

dalam memotivasi peserta didik 90%. Aspek isi dinilai 88%, mencakup cakupan materi 80%, keruntutan materi, kejelasan contoh, dan kejelasan bahasa masing-masing 90%. Aspek berdiferensiasi juga mendapatkan nilai 88%, dengan semua indikator mendapat 90% kecuali pendiferensialan konten yang mendapat 80%.

Berdasarkan hasil validasi pada Tabel 3, media pembelajaran berdiferensiasi tentang pelayanan prima mendapat nilai total 91% dan dikategorikan sangat layak. Aspek identitas mata pelajaran memperoleh skor 95%, rumusan indikator pencapaian dan tujuan 90%, serta pemilihan materi 90%. Kegiatan pembelajaran dinilai 90%, dengan kesesuaian modul ajar CP/ATP, pemilihan media, dan penyesuaian media untuk tujuan pembelajaran masing-masing 90%. Aspek berdiferensiasi juga dinilai 90%, mengakomodasi perbedaan peserta didik berdasarkan minat, kesiapan, dan gaya belajar. Total skor keseluruhan adalah 110 dari 120.

Tabel 4
Hasil respon guru

Aspek	Indikator	Persentase	
		Per Indikator	Per Aspek
Pembelajaran	Kesesuaian materi	100%	100%
	Kemudahan untuk dipahami	100%	
	Kelengkapan Media pembelajaran berbasis QR Code Multi-Platform	100%	
Bentuk Media	Bentuk dan Warna	100%	100%
	Tipografi	100%	
	Ilustrasi	100%	
Kualitas Media	Kemudahan penggunaan	100%	100%
	Bahasa	100%	
	Alokasi waktu	100%	
Fungsi Media	Konsep fun learning	100%	100%
	Memperjelas konsep materi pelayanan prima	100%	
	Keaktifan dan kemandirian belajar	100%	
Aspek Pendiferensiasian	Pengakomodasian minat belajar	100%	100%
	Pengakomodasian kesiapan belajar	100%	
	Pengakomodasian gaya belajar	100%	
	Pendiferensialan konten	100%	
	Pendiferensiasian proses	100%	
	Pendiferensialan produk	100%	
Jumlah Total Skor		100%	
Persentase Total Skor		100%	
Kriteria		Sangat layak	

Berdasarkan hasil validasi pada Tabel 4, media pembelajaran berdiferensiasi tentang pelayanan prima mendapatkan nilai sempurna 100% dalam semua aspek dan dikategorikan sangat layak. Aspek pembelajaran, bentuk media, kualitas media, dan pendiferensiasian semuanya dinilai 100%. Total skor keseluruhan adalah 100%, menegaskan bahwa media ini sangat layak digunakan.

Tabel 5, hasil angket respon peserta didik menunjukkan bahwa semua aspek media pembelajaran berbasis QR Code Multi-Platforms dinilai sangat layak dengan rata-rata persentase tertinggi 85% pada aspek kualitas media, fungsi media, dan pendiferensiasian. Total skor angket adalah 2210 dari 2610, dengan persentase kelayakan 85%, termasuk kriteria sangat layak.

Tabel 5
Hasil respon siswa

Aspek	Indikator	Persentase	
		Per Indikator	Per Aspek
Pembelajaran	Kesesuaian materi	78%	84%
	Kemudahan untuk dipahami	86%	
	Kelengkapan Media pembelajaran berbasis QR Code Multi-Platform	88%	
Bentuk Media	Bentuk dan Warna	88%	84%
	Tipografi	80%	
	Ilustrasi	84%	
Kualitas Media	Kemudahan penggunaan	80%	85%
	Bahasa	92%	
	Alokasi waktu	84%	
Fungsi Media	Konsep fun learning	86%	85%
	Memperjelas konsep materi pelayanan prima	84%	
	Keaktifan dan kemandirian belajar	83%	
Aspek Pendiferensiasian	Pengakomodasian minat belajar	89%	85%
	Pengakomodasian kesiapan belajar	82%	
	Pengakomodasian gaya belajar	86%	
	Pendiferensialan konten	88%	
	Pendiferensiasian proses	83%	
	Pendiferensialan produk	83%	
Jumlah Total Skor		2210	
Persentase Total Skor		85%	
Kriteria		Sangat layak	

Pembahasan

Penelitian ini mendukung pandangan Herwina (2021) yang menyatakan bahwa pembelajaran yang terdiferensiasi memungkinkan guru bekerja lebih dekat dengan siswa untuk mencapai tujuan pembelajaran. Dengan menggunakan media pembelajaran berbasis kode QR, guru dapat melakukan penilaian awal terhadap minat, motivasi, dan gaya belajar siswa untuk memberikan pendekatan yang tepat dan tepat. Pengembangan media pembelajaran diferensiasi berbasis QR Code Multi-Platforms tidak hanya inovatif, tetapi juga praktis dan efektif dalam mendukung pembelajaran yang lebih inklusif dan personal. Hal ini sesuai dengan tujuan kurikulum merdeka yang menekankan pentingnya pendidikan berdasarkan kebutuhan dan potensi individu siswa. Penelitian ini harapannya dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap upaya peningkatan kualitas pembelajaran di bidang pendidikan, khususnya di era digital.

Kesimpulan

Penelitian pengembangan ini berhasil mengembangkan media pembelajaran berdiferensiasi berbasis QR Code multi-platform menggunakan model 4D yang dimodifikasi (define, design, develop). Pada tahap define, dilakukan analisis kebutuhan yang mendalam. Tahap design mencakup perancangan media pembelajaran dengan diferensiasi konten, proses, dan produk. Pada tahap develop, media diuji coba menggunakan berbagai aplikasi untuk mendukung interaktivitas dan aksesibilitas. Hasil validasi menunjukkan kelayakan tinggi dengan skor rata-rata 92% untuk media, 90% untuk materi, dan 89% untuk perangkat pembelajaran. Respon guru dan siswa sangat positif, menunjukkan media ini efektif meningkatkan efektivitas pembelajaran di SMKN 1 Karanganyar dengan kriteria sangat layak.

Daftar Pustaka

- Aprima, D. (2021). Pengembangan media pembelajaran matematika kelas xi berbasis android. *Intech*, 2(2), 34–38. <https://doi.org/10.54895/intech.v2i2.1169>
- Batubara, H. H. (2020). *Media pembelajaran efektif* (1st ed.). Fatawa Publishing.
- Herwina, W. (2021). Optimalisasi kebutuhan murid dan hasil belajar dengan pembelajaran berdiferensiasi. *Perspektif Ilmu Pendidikan*, 35(2), 175–182. <https://doi.org/10.21009/pip.352.10>
- Kustandi, C., & Sutjipto. (2011). *Media pembelajaran: manual dan digital* (2nd ed.). Ghalia Indonesia
- Sari, R.N. (2022). Pembelajaran berdiferensiasi dengan multimedia interaktif meningkatkan hasil belajar kimia. *Jurnal Pengajaran Dan Riset*, 02(02), 139.
- Putri, W. N. (2017). Pengaruh media pembelajaran terhadap motivasi belajar bahasa arab siswa madrasah tsanawiyah. *LISANIA: Journal of Arabic Education and Literature*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.18326/lisanian.v1i1.1160>
- Saepulloh, A. et al (2019). Aplikasi scanner berbasis android untuk menampilkan data id card menggunakan barcode. *JURNAL MANAJEMEN DAN TEKNIK INFORMATIKA*, 3 (1)(3 (01)), 101–110. <https://core.ac.uk/reader/268089070>
- Supriadi, M. (2019). Pengembangan media pembelajaran berbasis virtual reality untuk meningkatkan hasil belajar peserta didik sekolah dasar. In *KOMIK (Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komputer)*. <https://doi.org/10.30865/komik.v3i1.1662>
- Sundayana, R. (2018). Kaitan antara gaya belajar, kemandirian belajar, dan kemampuan pemecahan masalah siswa smp dalam pelajaran matematika. *Mosharafa: Jurnal Pendidikan Matematika*, 5(2), 75–84. <https://doi.org/10.31980/mosharafa.v5i2.262>
- Sungkono, S. (2012). Pengembangan instrumen evaluasi media modul pembelajaran. In *Majalah Ilmiah Pembelajaran*. <https://journal.uny.ac.id/index.php/mip/article/view/3201/2682>
- Tomlinson, C. A. (2013). Assessment and student success in a differentiated classroom. In *Association for Supervision and Curriculum Development*. Association for Supervision and Curriculum Development.
- Uno, W. A. (2021). *Pengembangan teknologi pendidikan IPA berbasis multimedia dalam meningkatkan minat belajar siswa* (N. L. H. Sholehah (ed.); 1st ed.). Cahaya Arsh Publisher.
- Widianto, E. (2021). Pemanfaatan media pembelajaran berbasis teknologi informasi. In *Journal of Education and Teaching*. <https://doi.org/10.24014/jete.v2i2.11707>
- Wulansari, N. H., & Manoy, J. T. (2021). Pengaruh motivasi dan minat belajar siswa terhadap prestasi belajar matematika selama study at home. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Matematika Dan Sains* (Vol. 4, Issue 2, p. 72). <https://doi.org/10.26740/jppms.v4n2.p72-81>
- Yani, D. (2023). Implementasi assemen diagnostic untuk menentukan profil gaya belajar siswa dalam pembelajaran diferensiasi di sekolah dasar. In *Jurnal Inovasi dan Teknologi Pendidikan JURINOTEP*. <https://doi.org/10.46306/jurinotep.v1i3>
- Yulianti, M. (2022). Peran guru dalam mengembangkan kurikulum merdeka. In *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Sosial (JIPSI)*. <https://doi.org/10.58540/jipsi.v1i3.53>

Pengelolaan sistem kearsipan pada bagian keuangan di Kantor Sekretariat DPRD Kota Surakarta

Haleya Soviana*, Patni Ninghardjanti

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: Haleyasoviana15@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode dasar deskripsi kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan dua teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data berupa teknik observasi, wawancara, serta analisis dokumen dan arsip. Peneliti menggunakan uji validitas untuk menguji keabsahan data yang sedang diolah. Analisis Data meliputi Tahap Persiapan, Tahap Pelaksanaan, Tahap Analisis Data, Tahap Penarikan Kesimpulan Tahap Penulisan dan Penggandaan Laporan. Hasil penelitian ini meliputi 1) Arsip yang disimpan di Bagian Keuangan Sekretariat DPRD Kota Surakarta disimpan dengan cukup baik karena dokumen telah tertata, 2) Hambatan yang terjadi dalam Pengelolaan Sistem Kearsipan pada Bagian Keuangan Sekretariat DPRD Kota Surakarta meliputi Masalah komunikasi yang sering terjadi, tempat penyimpanan dokumen di Bagian Keuangan kurang baik, mesin *scanner* yang terlalu kecil, dan jaringan arsip digital yang kurang stabil 3) Upaya yang dapat dilakukan saat ini oleh Sekretariat DPRD Kota Surakarta adalah dengan mengingatkan secara terus menerus dan juga mengingatkan secara keseluruhan lewat apel pagi.

Kata kunci : studi kasus; pengelolaan; analisis data

Abstract

This research uses two sampling techniques, namely purposive sampling and snowball sampling. Data collection techniques include observation, interviews, and document and archive analysis. Researchers use validity tests to test the validity of the data being processed. Data analysis includes the preparation stage, implementation stage, data analysis stage, conclusion drawing stage, writing and duplicating reports. The results of this study include 1) Archives stored in the Finance Section of the Surakarta City DPRD Secretariat are stored quite well because the documents have been organized, 2) Obstacles that occur in the Management of the Archival System in the Finance Section of the Surakarta City DPRD Secretariat include communication problems that often occur, the storage of documents in the Finance Section is not good, the scanner machine is too small, and the digital archive network is less stable 3) Efforts that can be made at this time by the Surakarta City DPRD Secretariat are by reminding

* Corresponding author

Citation in APA style: Soviana, H., & Ninghardjanti, P. (2025). Pengelolaan sistem kearsipan pada Bagian Keuangan di kantor Sekretariat DPRD Kota Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 9(1), 80-85. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v9i1.90955>

continuously and also reminding as a whole through morning roll call.

Keywords : case study; management; data analysis

Received July 22, 2024; Revised August 25, 2024; Accepted January 18, 2025; Published Online January 02, 2025

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v9i1.90955>

Pendahuluan

Arsip merupakan suatu rekaman peristiwa atau kegiatan dalam bentuk dan media yang beragam sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang diciptakan dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi masyarakat, dan perorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara (pasal UU No.43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan). Jenis arsip berdasarkan fungsinya terdapat dua jenis arsip yakni arsip statis dan arsip dinamis. Arsip statis merupakan arsip yang tidak secara langsung dipergunakan dalam suatu penyelenggaraan kegiatan administrasi sehari-hari namun disimpan dengan baik dan seaman mungkin karena memiliki nilai guna sejarah. Arsip dinamis merupakan arsip yang dipergunakan dan diperlukan secara langsung dalam kegiatan administrasi sehari-hari dan disimpan dalam jangka waktu tertentu. Arsip memiliki suatu peran yang penting dalam kegiatan organisasi baik itu pemerintahan atau non pemerintahan.

Berkaitan dengan suatu penyelenggaraan dalam organisasi, arsip mempunyai peran penting sebagai sumber informasi yang akurat dan tepat. Informasi yang akan dipergunakan untuk mempertimbangkan dalam merumuskan kebijakan atau pengambilan keputusan kegiatan administrasi sesuai dengan tujuan organisasi, arsip sebagai bukti riwayat dari kegiatan yang sudah terjadi dan tempat untuk mencari berbagai keterangan untuk menjadi suatu keputusan yang akan datang. Tetapi banyak yang memandang arsip hanya sebagai tumpukan naskah atau benda yang kurang bernilai, padahal arsip adalah pusat ingatan atau memori mengenai kegiatan yang telah terjadi. Manfaat dalam pengelolaan arsip adalah meningkatkan efisiensi, menjaga dengan aman dan baik, terdapat rasa aman karena dilindungi oleh Undang-Undang sebagai bukti, dan juga melindungi dan meningkatkan reputasi organisasi atau instansi melalui jejak audit, (Burnskill & Demb, 2012).

Adanya penyusutan atau retensi arsip berguna untuk mengurangi jumlah arsip yang sudah tidak dipergunakan lagi. Periode retensi relatif singkat, sebagian besar arsip disimpan tidak lebih dari 10 tahun dan dilakukan pemusnahan arsip yang sudah tidak dipergunakan lagi dan tidak perlu disimpan lagi. Menurut Sylvia (2017) “pemusnahan arsip yang cepat biasanya dibutuhkan karena kendala ruang kantor yang sempit dan lainnya”. Maka dari itu perlunya pengelolaan kearsipan yang perlu diterapkan secara efektif dan efisien dalam pengelolaan data atau informasi tentang organisasi yang mempunyai kegunaan penting sebagai bahan penyusunan program berikutnya dari organisasi (Mahmud, 2013). Pengelolaan kearsipan mempunyai peran yang sangat penting dalam suatu instansi, karena mempunyai kegunaan maka arsip harus disimpan secara sistematis (Khodijah, 2018). Tetapi masih banyak dijumpai di setiap kantor dalam mengelola arsip belum dilakukan secara maksimal karena terdapat hambatan di dalamnya.

Hingga saat ini tampaknya dalam kearsipan masih terdapat banyak masalah seperti kurangnya perhatian yang semestinya dari berbagai instansi (pemerintah maupun swasta). Kurangnya perhatian terhadap kearsipan dalam hal pemeliharaan atau pengamanan arsip-arsip, tetapi jadi segi sistem filingnya, sehingga mengakibatkan arsip menjadi sulit ditemukan apabila sedang dibutuhkan. Kearsipan dibagi menjadi dua yaitu arsip manual dan arsip digital. Arsip manual adalah arsip yang dalam pengerjaannya menggunakan sistem secara manual. Pengelolaan sistem kearsipan secara manual di Bagian Keuangan Sekretariat DPRD Kota Surakarta memiliki sistem yang kurang baik karena cara penyimpanan yang kurang baik, perawatan dan pengamanan yang kurang baik, dan pinjaman atau penggunaan arsip yang terkadang lupa dipinjam oleh siapa

sehingga dokumen bisa saja hilang atau terselip. Selain itu karena sistem pengelolaan kearsipan yang kurang baik sehingga saat pencarian dokumen seringkali menghabiskan waktu sehingga kurang efisien jika dokumen sangat dibutuhkan. Sedangkan Arsip digital merupakan dokumen yang disimpan secara permanen dalam suatu sistem digital. Dalam pengelolaan arsip digital meliputi dua hal yaitu : (1) Penyimpanan arsip dan (2) Penemuan kembali arsip. Pada kegiatan penyimpanan arsip digital pengelolaan arsip dimulai dari kegiatan penataan hingga dalam media baru. Di Bagian Keuangan Sekretariat DPRD Kota Surakarta arsip digital dilakukan dengan cara menginput data arsip secara manual ke dalam komputer secara berurutan sesuai dengan tanggal dokumen.

Observasi pra penelitian menunjukkan mengenai kearsipan terdapat perubahan seperti tersedianya arsiparis untuk mengatur dan mengelola arsip namun terkadang masih banyak pegawai yang langsung mengambil dokumen tanpa memberi tahu arsiparis sehingga dokumen terkadang terselip sehingga sulit dalam pencarian dokumen. Terdapat jurnal mengenai pengelolaan sistem kearsipan, menurut Adam et al. (2018) berpendapat bahwa, mengenai kearsipan yang diteliti terdapat beberapa permasalahan seperti penggunaan arsip yang lama dan kadang-kadang tidak dikembalikan, tidak dapat atau sulit ditemukannya kembali arsip dengan cepat dan tepat, belum dibakukannya atau dibudidayakannya tentang pedoman tata cara peminjaman arsip.

Dari permasalahan tersebut terdapat beberapa kesamaan seperti arsip yang lama dikembalikan sehingga dapat terselip, dan juga dalam mencari arsip sulit ditemukan dengan cepat sehingga perlunya waktu lebih dalam mencari arsip. Berdasarkan uraian kasus yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut pengelolaan sistem arsip pada Bagian Keuangan Sekretariat DPRD Kota Surakarta, tentang: “Pengelolaan sistem kearsipan pada bagian keuangan di Kantor Sekretariat Dprd Kota Surakarta”.

Pengamatan Penelitian yang dilakukan di Sekretariat DPRD Kota Surakarta ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui pelaksanaan tata kearsipan Bagian Keuangan di Sekretariat DPRD Kota Surakarta. 2) Untuk mengetahui apa saja hambatan yang terjadi dalam pengelolaan kearsipan di Bagian Keuangan DPRD Kota Surakarta. 3) Untuk mengetahui bagaimana Bagian Keuangan DPRD Kota Surakarta dalam mengatasi hambatan kearsipan tersebut.

Metode Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai sejak September 2023 hingga April 2024. Dalam penelitian ini, digunakan metode kualitatif untuk mengkaji permasalahan mengenai pengelolaan arsip dinamis pada bagian Keuangan Sekretariat DPRD Kota Surakarta. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus. Menurut James (2013), “data adalah sumber daya penting di organisasi yang perlu dikelola seperti mengelola aset penting dalam bisnis lainnya”. Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis data kualitatif dan menggunakan cara pengumpulan data primer dan data sekunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah informan, tempat dan waktu, serta dokumen dan arsip. Penelitian ini menggunakan dua teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pengambilan sampel pertama dengan menggunakan *purposive sampling* hal tersebut dilakukan karena perlunya wawancara dengan informan yang memahami betul mengenai kearsipan yang ada di Bidang Keuangan Sekretariat DPRD Kota Surakarta. Setelah melakukan penelitian tersebut penelitian selanjutnya menggunakan teknik *snowball sampling* dengan menetapkan beberapa informan kunci (*key informan*) lainnya dan melakukan wawancara (*interview*) secara bertahap. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa teknik observasi, wawancara, serta analisis dokumen dan arsip. Peneliti menggunakan uji validitas untuk menguji keabsahan data yang sedang diolah. Teknik analisis data dalam penelitian ini melalui beberapa tahap yang telah tersusun sebagai berikut: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap analisis data, tahap penarikan kesimpulan tahap penulisan dan penggandaan laporan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Peneliti mendeskripsikan hasil penemuan di lapangan guna menjawab rumusan masalah yang ada, yaitu pengelolaan arsip, kendala, dan solusi dalam mengatasi permasalahan dalam kearsipan di Sekretariat DPRD Kota Surakarta. Maka dari itu hasil penelitian dapat dideskripsikan sebagai berikut : a. Pelaksanaan Tata Kearsipan : Pelaksanaan tata kearsipan yang ada di Bagian Keuangan Sekretariat DPRD Kota Surakarta meliputi Langkah-langkah penyimpanan arsip, kinerja tata kearsipan yang berlangsung di bagian tersebut, jenis arsip apa saja yang disimpan, dan perlengkapan dan peralatan apa saja yang digunakan. b. Hambatan Yang Dihadapi : Hambatan seringkali terjadi dalam melaksanakan kegiatan pengarsipan sehingga perlunya memeriksa kembali apa saja yang terjadi selama kegiatan tersebut berlangsung : 1) Hambatan Dalam Pengarsipan, 2) Hambatan Dalam Sistem Kearsipan. c. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan kearsipan : 1) Upaya yang dilakukan oleh Bagian Keuangan 2) Hasil dari Upaya yang telah dilakukan.

Pembahasan

Pelaksanaan tata kearsipan yang di Bagian Keuangan Sekretariat DPRD Kota Surakarta terdapat beberapa cara seperti pada setiap bidang yang melaksanakan suatu kegiatan wajib mengirimkan berkas SPJ (Surat Pertanggung Jawaban) kepada Bagian Keuangan. Hal tersebut perlu karena pihak bendahara atau bagian keuangan bertanggung jawab terhadap dana yang telah digunakan atau dikeluarkan. Nantinya laporan tersebut akan disusun dalam bentuk laporan yang terperinci. Selain itu SPJ juga digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap seluruh proses pelaksanaan kegiatan dan hasil-hasil yang telah dicapai dari kegiatan tersebut. Menurut Barthos (2020), mendefinisikan “tata kearsipan meliputi pencatatan, penyimpanan, pemeliharaan, pengamanan, dan pemusnahan arsip secara sistematis untuk menjaga ketersediaan informasi yang lengkap”. Berikut penjelasan lebih lengkap mengenai tata kearsipan: a. Langkah Penyimpanan Arsip: 1) Penetapan Kebijakan Kearsipan, 2) Pengkategorian Dokumen, 3) Penyusunan Sistem Klasifikasi, 4) Penyusunan Jadwal Retensi, 5) Pemeliharaan dan Pemantauan, 6) Pemusnahan Dokumen, 7) Evaluasi dan Penyempurnaan. b. Kinerja Tata Kearsipan : 1) Ketepatan dalam melaksanakan prosedur kearsipan seperti mencatat, klasifikasi, penyimpanan, pemeliharaan, dan penemuan kembali arsip. 2) Kecepatan dalam penanganan arsip, baik penyimpanan maupun penemuan kembali, sehingga arsip dapat diakses dengan cepat saat dibutuhkan. 3) Keamanan dalam menjaga kerahasiaan dan keutuhan arsip dari kerusakan, kehilangan, atau akses oleh pihak yang tidak berwenang. 4) Efisiensi dalam penggunaan sumber daya seperti tenaga kerja, waktu, anggaran, dan fasilitas dalam mengelola arsip. 5) Keberlanjutan dalam menjaga arsip agar tetap terjaga dan dapat diakses dalam jangka panjang. c. Jenis Arsip Yang Disimpan : arsip SPJ, Arsip Statis (Risalah, DPA), Arsip Vital (Pengelolaan barang, Renja), Arsip Digital (Foto, Video). Untuk arsip vital yang berada di Bagian Keuangan sendiri ada Renja, Resta, dan hampir 70% yang ada di Bagian Keuangan Yaitu SPJ. d. Perlengkapan dan peralatan: di Bagian Keuangan Sekretariat DPRD Kota Surakarta sendiri memiliki sarana dan prasarana penyimpanan arsip yang cukup baik hanya saja perlunya mengganti kotak penyimpanan dan juga memindahkan tempat arsip ke tempat yang lebih luas sehingga dalam mencari arsip menjadi lebih mudah dan juga cepat.

Untuk mengetahui apa saja hambatan yang terjadi: a. Hambatan yang dihadapi dalam penyimpanan arsip: di Bagian Keuangan Sekretariat DPRD Kota Surakarta sendiri memiliki arsiparis yang baik hanya saja ada beberapa pegawai yang perlu diingatkan berkali-kali dalam mengumpulkan dokumen SPJ sehingga arsiparis harus mengingatkan terlebih dahulu. Di Bagian Keuangan Sekretariat DPRD Kota Surakarta memiliki ruang penyimpanan yang agak sempit sehingga ruang gerak dalam melakukan kearsipan kurang. Tetapi sistem pengelolaan arsip baik digital maupun manual sudah berlangsung dengan baik. Selain itu di Bagian Keuangan sendiri dalam menyimpan dokumen masih menggunakan kotak kecil belum menggunakan lemari atau filling cabinet sehingga dalam mencari dokumen agak lama karena harus mencari dokumen sesuai GU dan kotak-kotak tersebut bertumpuk tumpuk sehingga ruangan menjadi lebih sempit. selain itu,

karena kesadaran pegawai yang kurang sehingga berkas tahun 2019 masih berantakan tetapi berkas tahun 2020 sudah berlangsung dengan baik. b. Seringnya Terjadi Hambatan : Di dalam sistem kearsipan internal sendiri belum ada kendala karena menggunakan google sheepshead, dahulu tidak menggunakan sistem dan ditulis secara manual tetapi sekarang menggunakan sistem dan hanya dapat digunakan atau diakses oleh arsiparis dan juga Sekretaris DPRD Kota Surakarta. Untuk kendalanya sendiri ada di SIPD karena akses untuk kesana sulit karena sistem tersebut diakses oleh se Indonesia dan dalam waktu yang bersamaan. Tetapi tahun lalu sistem sempat berjalan dengan baik namun di tahun ini sistem mulai mengalami penurunan/kendala. Selain itu kearsipan yang berlangsung di Sekretariat DPRD Kota Surakarta sendiri memiliki hambatan seperti belum adanya fumigasi untuk pengasapan dengan gas fumigan untuk menghilangkan atau mematikan kuman, jamur, dan sebagainya. Hal tersebut tidak dilakukan karena terkendala alat dan anggaran. Selain itu adanya rayap karena banyak berkas yang berserakan dan menumpuk di ruang arsip.

Mengetahui cara mengatasi hambatan dalam kearsipan: hambatan dalam melaksanakan kearsipan perlu diatasi karena untuk menjaga ketersediaan dan kemudahan akses arsip. Jika terdapat kendala/hambatan maka sulit untuk mengakses arsip ketika dibutuhkan. Hal ini dapat menghambat proses pengambilan keputusan, perencanaan, dan operasional organisasi. Selain itu, jika terjadi hambatan dalam pengarsipan maka dapat menyebabkan kehilangan atau kerusakan arsip-arsip penting yang memiliki nilai historis. a. upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan : seperti menyediakan sarana dan prasarana kearsipan yang memadai, seperti ruang penyimpanan yang aman, peralatan penyimpanan yang sesuai, serta sistem pengelolaan arsip yang terintegrasi, pendapat dari Sugiarto dan Wahyono (2015). Kendala atau hambatan yang dihadapi di Bagian Keuangan Sekretariat DPRD Kota Surakarta sendiri diatasi dengan menggunakan komunikasi dengan meminta secara terus menerus. Selain itu dengan menggunakan kendali anggaran untuk merekap realisasi dan kebutuhan anggaran untuk menata usaha keuangan supaya dapat dengan mudah menjembatani permintaan data dari fungsi utama, walaupun harus bekerja dua kali. Dalam arsip digital sudah dilakukan Upaya dengan cara meningkatkan kapasitas sehingga penyimpanan yang dari 15gb ditingkatkan menjadi 100gb. Sekretariat DPRD Kota Surakarta juga perlu mengganti scanner dengan ukuran yang lebih besar agar dokumen-dokumen yang tebal seperti risalah dapat di scan dengan waktu cepat sehingga tidak menghabiskan banyak waktu. b. Hambatan Terselesaikan atau Tidak : Dengan cara yang sudah dilakukan hambatan sudah cukup teratasi. Namun, seringkali hambatan tersebut juga terjadi sehingga perlunya peringatan secara tegas dengan cara dokumen wajib dikumpulkan setelah acara selesai, sehingga proses pengambilan Keputusan, perencanaan, dan operasional organisasi dalam berlangsung dengan baik dan lancar. Dan juga dengan kendali anggaran tersebut masalah cukup teratasi. Selain itu, jika Sekretariat DPRD Kota Surakarta mengganti scanner dengan ukuran yang lebih besar maka dokumen - dokumen yang tebal seperti risalah dapat di scan dengan waktu cepat sehingga tidak menghabiskan banyak waktu. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena terdapat masalah baru pada sistem kearsipan yang ada di Bagian Keuangan Sekretariat DPRD Kota Surakarta seperti sistem kearsipan digital yang lemot sehingga memakan waktu yang cukup lama dalam proses mengirimkan data.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan dari lapangan dan analisis data yang telah dilaksanakan mengenai pengelolaan sistem kearsipan pada Bagian Keuangan Sekretariat DPRD Kota Surakarta, maka dapat disimpulkan bahwa: 1) Arsip yang disimpan di Bagian Keuangan Sekretariat DPRD Kota Surakarta disimpan dengan cukup baik karena dokumen tertata saat pengelompokkan jenis dokumen, amannya dokumen yang ada di kantor, dan tertatanya urutan dalam proses pengarsipan, 2) Hambatan yang terjadi dalam Pengelolaan Sistem Kearsipan pada Bagian Keuangan Sekretariat DPRD Kota Surakarta meliputi Masalah komunikasi yang sering terjadi, tempat penyimpanan dokumen di Bagian Keuangan kurang baik, mesin *scanner* yang terlalu kecil, dan jaringan arsip digital yang kurang stabil 3) Upaya yang dapat dilakukan saat ini oleh Sekretariat DPRD Kota Surakarta adalah Dengan meningkatkan secara terus menerus

dan juga mengingatkan secara keseluruhan lewat apel pagi, Untuk tempat penyimpanan dokumen di Bagian Keuangan yang kurang memadai Upaya yang dilakukan hanya merapikan atau menyusun dokumen dengan baik, sehingga saat mencari dokumen hanya melihat dari urutan GU sehingga bisa sedikit lebih cepat, Untuk mesin *scanner* Sekretariat DPRD Kota Surakarta menyewa mesin fotocopy, Untuk hambatan jaringan arsip digital biasanya pegawai Sekretariat DPRD Kota Surakarta mengirim dokumen pada jam 12 atau saat jam istirahat karena saat jam itu jaringan agak lancar.

Daftar Pustaka

- Adam, H., Siraj, N., & Wulandari, S. (2018). Pengelolaan sistem kearsipan pada Dinas Kearsipan Perpustakaan Kota Cirebon. *Jurnal Publika Unswagati Cirebon*, 6(1), 152–167.
- Amin, S., & Siahaan, K. (2016). Analisis dan perancangan sistem informasi manajemen arsip berbasis web pada Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Kabupaten Tebo. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 1(1), 1–10.
- Amsyah, Z. (2018). *Manajemen kearsipan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Barthos, B. (2020). *Manajemen kearsipan*. Bumi Aksara.
- Burnskill, M., & Demb, S. (2012). Benefits in archive management. *Archival Journal*, 20(2), 20–116.
- Cooper, C. (2012). The integrative research review: A systematic approach. *Applied Social Research Methods Series*, 12, 1–25.
- Fitri, A. I., & Marlini. (2013). Penyusutan dan nilai guna arsip di unit kearsipan dinas. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 2(1), 15–25.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi penelitian sosial*. Trussmedia Grafika.
- Helmalia, H. (2017). Peningkatan mutu kinerja karyawan melalui manajemen arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di KJKS BMT. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(2), 224–236.
- Isnaeni, A., & Sudarno. (2020). Ruang lingkup pekerjaan administrasi pada event penyuluhan jasa. *Seminar Nasional Riset Terapan Administrasi Bisnis & MICE*, 1(1), 1–10.
- James, O. (2013). *Management information system*. Hill Companies.
- Khodijah, K. (2018). Peran arsiparis dalam mengelola arsip sebagai sumber informasi. *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan*, 3(2), 180–190.
- Mahmud. (2013). Pentingnya manajemen sistem penyimpanan arsip. *Jurnal Penyimpanan Arsip*, 2(1), 4–6.
- Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2019). *Manajemen kearsipan modern*. Gava Media.
- Sylvia. (2017). Pemusnahan arsip yang cepat. *Jurnal Kearsipan*, 4(1), 1–10.

Pengaruh tata ruang kantor dan fasilitas kantor terhadap kinerja pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Surakarta

Putri Purbandini*, Patni Ninghardjanti

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: putripurbandini012@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui ada tidaknya pengaruh tata ruang kantor terhadap kinerja pegawai BKPSDM Kota Surakarta, (2) mengetahui ada tidaknya pengaruh fasilitas kantor terhadap kinerja pegawai BKPSDM Kota Surakarta, (3) mengetahui ada tidaknya pengaruh tata ruang kantor dan fasilitas kantor terhadap kinerja pegawai BKPSDM Kota Surakarta. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif sampel dari penelitian ini sebanyak jumlah populasi penelitian yaitu sebanyak 50 pegawai yang diperoleh dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dan menggunakan pendekatan sampling jenuh. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu Angket atau kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara tata ruang kantor terhadap kinerja pegawai BKPSDM Kota Surakarta dilihat dari nilai $t_{hitung} 5,076 > t_{tabel} 2,011$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$; 2) Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara fasilitas kantor terhadap kinerja pegawai BKPSDM Kota Surakarta dilihat dari nilai $t_{hitung} 2,519 > t_{tabel} 2,011$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,015 < 0,05$; 3) Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan secara bersama-sama antara tata ruang kantor dan fasilitas kantor terhadap kinerja pegawai BKPSDM Kota Surakarta dilihat dari $F_{hitung} 22,811 > F_{tabel} 3,20$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: kondisi fasilitas; produktivitas pegawai; tata ruang kantor

Abstract

This study aims to (1) determine whether there is an influence of office layout on the performance of BKPSDM employees of Surakarta City, (2) determine whether there is an influence of office facilities on the performance of BKPSDM employees of Surakarta City, (3) determine whether there is an influence of office layout and office facilities on the performance of BKPSDM employees of Surakarta City. The method in this study uses a quantitative research approach, the sample of this study is as many as the total population of the study, namely 50 employees obtained using non-probability sampling techniques and

* Corresponding author

Citation in APA style: Purbandini, P., & Ninghardjanti, P. (2025). Pengaruh tata ruang kantor dan fasilitas kantor terhadap kinerja pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 9(1), 86-93. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v9i1.90958>

using a saturated sampling approach. The data collection technique used by researchers is a questionnaire. The results of this study indicate that: 1) There is a positive and significant influence between office layout on the performance of BKPSDM employees of Surakarta City seen from the t_{count} value of $5.076 > t_{table}$ 2.011 with a significance value of $0.000 < 0.05$; 2) There is a positive and significant influence between office facilities on the performance of BKPSDM employees of Surakarta City seen from the t_{count} value of $2.519 > t_{table}$ 2.011 with a significance value of $0.015 < 0.05$; 3) There is a positive and significant influence together between office layout and office facilities on the performance of BKPSDM employees of Surakarta City seen from F_{count} 22.811 $> F_{table}$ 3.20 with a significance value of $0.000 < 0.05$.

Keywords: facility conditions; employee productivity; office layout

Received July 22, 2024; Revised August 07, 2024; Accepted January 18, 2025; Published Online January 02, 2025

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v9i1.90958>

Pendahuluan

Pada zaman modern seperti sekarang ini organisasi memiliki peran penting dalam membantu individu yang berupaya memenuhi kebutuhan individu tersebut. Banyak individu – individu yang bergabung dalam sebuah organisasi baik swasta maupun pemerintah yang aktif di berbagai bidang. Dimana dari fenomena tersebut mencerminkan bahwa kompleksitas individu dalam memenuhi kebutuhan.

Kemajuan sebuah organisasi atau sebuah kantor sangat tergantung pada kinerja karyawan di organisasi atau di kantor tersebut. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja individu atau kelompok berdasarkan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab mereka selama waktu tertentu. Kinerja pegawai memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Kinerja yang unggul dari para pegawai dapat memberikan nilai positif pada tingkat efisiensi, produktivitas, dan mutu layanan yang disediakan oleh organisasi itu sendiri. Sebaliknya, jika kinerja pegawai yang kurang memuaskan bisa berakibat hasil kerja yang tidak maksimal dan menurunkan citra organisasi.

Fakta di lapangan masih banyak permasalahan terkait dengan kinerja pegawai. Permasalahan tersebut bisa terjadi karena faktor dari luar maupun dari pegawai itu sendiri. Permasalahan yang serupa juga terjadi di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Surakarta. Berdasarkan observasi awal terdapat permasalahan yang terjadi di dalam instansi tersebut yang berkaitan dengan kinerja pegawai. Kondisi yang terjadi di kantor BKPSDM yaitu pegawai pada saat mengerjakan tugasnya kurang cekatan sehingga mempengaruhi produktivitas dari pegawai. Selain itu, permasalahan yang sering terjadi yaitu pegawai terkadang menunda-nunda pekerjaan sehingga pekerjaan sering menumpuk dan pekerjaan yang seharusnya bisa diselesaikan dengan cepat menjadi lebih lama dan akan mempengaruhi pekerjaan yang lainnya. Permasalahan lainnya yaitu pekerjaan yang diberikan tidak selesai tepat waktu, hasil pekerjaan yang kurang maksimal, terdapat beberapa pegawai BKPSDM yang masih sering terlambat, terkadang pada saat jam kerja pegawai meninggalkan pekerjaan dengan alasan tertentu, pegawai pada saat mencari file membutuhkan waktu yang lama, dan juga terkadang terdapat miss komunikasi baik antara pegawai dengan atasan maupun antar pegawai.

Menurut Mustikaningtyas, dkk. (2017) beberapa hal yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya yaitu meliputi fasilitas kantor, rekan kerja, kepemimpinan, dan lingkungan fisik kantor yaitu tata ruang kantor. Berdasarkan pernyataan tersebut bisa dikatakan bahwa untuk memperbaiki kinerja seorang pegawai dapat didukung dengan perbaikan hubungan antar rekan kerja, sistem kepemimpinan, dan yang terpenting yaitu perbaikan lingkungan fisik kantor serta fasilitas kantor yang dapat menunjang kenyamanan dan kelancaran penyelesaian pekerjaan para pegawai. Tata ruang kantor termasuk ke dalam lingkungan fisik kantor yang merupakan perencanaan susunan peralatan kantor dan alokasi ruang untuk pegawai, yang berguna untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman untuk meningkatkan efisiensi kerja. Penataan tata ruang kantor tidak bisa dianggap sepele, karena kelancaran suatu organisasi salah satunya tergantung pada tata ruang kantor yang digunakannya. Apabila tata ruang kantor yang

digunakannya tidak tepat maka akan menghambat kelancaran pekerjaan para pegawai sehingga dapat berpengaruh terhadap hasil pekerjaan para pegawai. Penataan tata ruang kantor yang efektif harus memperhatikan beberapa faktor diantaranya yaitu lokasi kantor, warna, udara, suhu, cahaya, suara, dan budaya yang berada di lingkungan kantor. Nantinya hasil penataan ruang kantor yang sudah direncanakan akan sesuai dengan kondisi tempat kantor tersebut.

Di BKPSDM Kota Surakarta masih terdapat beberapa permasalahan terkait dengan tata ruang kantor diantaranya yaitu jarak meja kerja antara satu pegawai dengan pegawai yang lainnya cukup dekat sehingga terlihat sedikit sempit dan dapat mempengaruhi mobilitas para pegawai saat bekerja. Selain itu, penempatan peralatan kantor yang belum sesuai dan terdapat beberapa ruangan yang belum digunakan secara maksimal seperti ruang arsip yang menjadikan banyak dokumen-dokumen yang hanya ditumpuk di dalam ruangan. Dalam upaya menghemat waktu di dalam pekerjaan kantor terdapat istilah gerakan *therblig*, gerakan *therblig* merupakan gerakan dasar tangan yang biasa terlihat dalam pekerjaan manual yang dibagi menjadi 17 gerakan dasar diantaranya yaitu menjangkau, memegang, membawa awal, memakai, merakit, mengurai rakit, melepas, mencari, memilih, mengarahkan, memeriksa, merencanakan, menahan, istirahat untuk menghilangkan lelah, kelambatan yang tidak dapat dihindarkan, dan kelambatan yang dapat dihindarkan (Raharusun et al., 2023). Akan tetapi, dalam pelaksanaan pekerjaan pegawai BKPSDM Kota Surakarta masih belum sepenuhnya bisa menerapkan gerakan *therblig* tersebut karena disebabkan oleh beberapa penataan tata ruang kantor yang kurang tepat. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Nursiswanto (2014) menunjukkan hasil bahwa tata ruang kantor berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dengan pengaruh sebesar 35,4%. Walaupun terdapat sedikit perbedaan hasil penelitian, akan tetapi peneliti berasumsi bahwa variabel tata ruang kantor dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Di dalam sebuah kantor tentunya terdapat fasilitas kantor yang terdiri dari semua sarana dan prasarana yang digunakan untuk membantu proses kerja para karyawan kantor.

Fasilitas yang biasanya terdapat di sebuah kantor yaitu seperti printer, AC, laptop, *filling cabinet*, computer kursi, meja, dan peralatan kantor lainnya. Selain pengadaan fasilitas yang lengkap diharapkan para pegawai juga harus dapat memanfaatkan dan mengoperasikan fasilitas yang ada secara maksimal. Kondisi yang terjadi di kantor BKPSDM Kota Surakarta masih ditemukannya beberapa permasalahan terkait dengan fasilitas kantor seperti jaringan internet yang terkadang tidak stabil sehingga, terkadang beberapa pekerjaan yang membutuhkan koneksi internet sedikit terhambat. Permasalahan lain yaitu kurangnya tempat penyimpanan dokumen, sehingga sering ditemui dokumen – dokumen yang menumpuk di meja kerja pegawai. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh Thomas, et al. (2018) untuk variabel fasilitas kantor berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Dinas Pendidikan Nasional Kabupaten Minahasa Tenggara sebesar 70%. Walaupun terdapat perbedaan hasil penelitian yang telah dilakukan, namun peneliti berasumsi bahwa fasilitas kantor berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang “Pengaruh Tata Ruang Kantor dan Fasilitas Kantor terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Surakarta”.

Rosmaini dan Tanjung (2019) mengemukakan bahwa kinerja merupakan evaluasi pencapaian seseorang atau pegawai dalam sebuah organisasi, baik dari segi kualitas maupun kuantitas dengan membandingkannya berdasarkan standar yang telah ditetapkan atau berdasarkan tanggung jawab yang telah diemban. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Farisi dan Taufik (2021) bahwa kinerja pegawai merujuk pada prestasi yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok dalam sebuah organisasi yang sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab yang telah diberikan kepada mereka dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi yang sesuai dengan prinsip moral dan etika. Selanjutnya, Rompas, dkk (2018) kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai dan diharapkan dari tingkah laku pegawai saat mereka menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan yang merupakan tanggung jawab mereka, baik secara individu maupun sebagai bagian dari kelompok. Berdasarkan beberapa uraian terkait dengan pengertian kinerja pegawai oleh para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai mengacu pada evaluasi prestasi individu atau kelompok didalam suatu organisasi. Evaluasi tersebut mencakup kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan atau tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai tersebut.

Tata ruang kantor menurut Febrianda (2023) adalah pengaturan dan penempatan mesin, peralatan, dan perabotan kantor secara optimal sehingga memungkinkan pegawai merasa nyaman dan dapat dengan leluasa bergerak sehingga tercapai efisiensi yang tinggi. Selain itu, Elisa dan Pahlevi (2021) menambahkan bahwa tata ruang kantor merujuk pada penggunaan yang cermat dan efisien dalam menempatkan dan menyusun peralatan serta perabot kantor yang disesuaikan dengan ukuran ruangan

yang tersedia dengan tujuan agar para karyawan pada saat menyelesaikan tugas dapat bekerja dengan nyaman. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tata ruang kantor melibatkan segala pengaturan dan penempatan yang optimal dari peralatan, perabotan kantor, dan perlengkapan kantor yang bertujuan agar para pegawai merasa nyaman dan menciptakan suasana kerja yang harmonis. Sehingga dengan lingkungan yang mendukung pegawai akan bekerja lebih efektif dan mengurangi kejenuhan pada saat menjalankan tugas mereka di dalam kantor.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, atau ditempati oleh pegawai aik dalam konteks hubungan dengan lingkungan pekerjaan maupun untuk memperlancar pekerjaan (Gaol et al., 2020). Menurut Rahayu dan Nurhayati (2022) fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang bertujuan untuk memperlancar dan memberikan kemudahan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan. Sedangkan, fasilitas kantor merupakan sarana pendukung berbentuk fisik yang dapat digunakan dalam jangka waktu yang relatif lama dengan tujuan memberikan manfaat untuk periode mendatang. Seiring meningkatnya aktivitas suatu organisasi, maka semakin lengkap pula fasilitas pendukung kegiatan organisasi tersebut. Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas kantor merupakan segala sesuatu yang digunakan oleh pegawai di lingkungan pekerjaan dengan tujuan untuk menunjang kelancaran pekerjaan mereka.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yang merupakan salah satu instansi daerah yang merupakan unsur pelaksana fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan yang menjadi kewenangan Daerah Surakarta. Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Surakarta terletak di daerah pertengahan Kota Surakarta, berlokasi di Komplek Balaikota, Jalan Jendral Sudirman No.2, Kampung Baru, Kecamatan Pasar Kliwon, Kota Surakarta, Jawa Tengah.

Populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai BKPSDM Kota Surakarta yang berjumlah 50 pegawai. Arikunto (2013) menyatakan bahwa “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya, namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih”. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dikarenakan populasi penelitian kurang dari 100 orang maka sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yaitu sebanyak 50 pegawai.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* dengan teknik sampel jenuh, sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket/kuesioner tertutup berskala likert dengan 5 alternatif jawaban yaitu, “Sangat Setuju”, “Setuju”, “Netral”, “Tidak Setuju”, dan Sangat Tidak Setuju”.

Sebelum mengumpulkan data penelitian, kuesioner yang akan digunakan terlebih dahulu dilakukan uji coba instrumen penelitian dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji coba dilakukan kepada 30 responden yang tidak termasuk dalam sampel penelitian.

Dalam penelitian ini, data yang sudah terkumpul dilakukan uji prasyarat analisis dengan menggunakan beberapa uji diantaranya yaitu, uji normalitas, uji linearitas, dan uji multikolinearitas. Sedangkan untuk menguji hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, analisis koefisien determinasi dan mencari sumbangan efektif serta relatif.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Uji normalitas dilakukan dengan metode Kolmogorov Smirnov yang kemudian dilihat dari nilai signifikan yang diperoleh. Hasil uji normalitas menunjukkan hasil nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,952. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh $> 0,05$ sehingga data yang digunakan dalam penelitian ini baik data variabel tata ruang kantor (X_1), data fasilitas kantor (X_2) dan data variabel kinerja pegawai (Y) berdistribusi normal.

Uji linearitas didasarkan pada deviation from linearity yang dapat dilihat dari output SPSS pada tabel ANOVA. Berdasarkan hasil uji linearitas disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan dapat diketahui

bahwa nilai signifikansi yang terdapat pada baris deviation from linearity yaitu sebesar 0,556. Nilai signifikansi tersebut $> 0,05$ yang menunjukkan bahwa variabel tata ruang kantor dan kinerja pegawai memiliki hubungan yang linear. Sedangkan hasil uji linearitas fasilitas kantor terhadap kinerja pegawai menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang terdapat pada baris deviation from linearity

yaitu sebesar 0,393. Nilai signifikansi tersebut $> 0,05$ yang artinya bahwa variabel fasilitas kantor dan kinerja pegawai memiliki hubungan yang linear.

Hasil uji multikolinearitas ini dapat diketahui dengan melihat nilai Tolerance dan VIF. Uji multikolinearitas menunjukkan hasil bahwa variabel tata ruang kantor dan fasilitas kantor memiliki nilai Tolerance sebesar 0,890 dan nilai VIF sebesar 1,124. Kedua variabel sama-sama memiliki nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , artinya kedua variabel tidak memiliki gejala multikolinearitas.

Uji t dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu atau parsial. Berikut uji t pada Tabel 1:

Tabel 1
Hasil Uji t

Model		T_{hitung}	Signifikansi
1	(Constant)	2,819	0,007
	Tata Ruang Kantor	5,076	0,000
	Fasilitas Kantor	2,519	0,015

Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi tata ruang kantor sebesar $0,000 < 0,05$. Selain itu, juga diperoleh hasil nilai t_{hitung} sebesar $5,076 > t_{tabel}$ 2,011. Nilai t_{tabel} dicari pada $\alpha = 0,05$ dengan df 47 ($n-k-1 = 50-2-1$). Dari hasil perbandingan nilai signifikansi dan t_{hitung} tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel tata ruang kantor (X_1) dan kinerja pegawai (Y) secara parsial. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi fasilitas kantor sebesar $0,015 < 0,05$. Selain itu, juga diperoleh hasil nilai t_{hitung} sebesar $2,519 > t_{tabel}$ 2,011. Nilai t_{tabel} dicari pada $\alpha = 0,05$ dengan df 47 ($n-k-1 = 50-2-1$). Dari hasil perbandingan nilai signifikansi dan t_{hitung} tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas kantor (X_2) dan kinerja pegawai (Y) secara parsial.

Uji F pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh variabel bebas secara bersamaan atau simultan terhadap variabel terikat. Berikut merupakan hasil uji F pada Tabel 2:

Tabel 2
Hasil Uji F

Model		Sum of squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	69,904	2	34,952	22,811	0,000
	Residual	72,016	47	1,532		
	Total	141,920	49			

Hasil uji F menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 22,811 dimana nilai tersebut $> F_{tabel}$ sebesar 3,20. Nilai F_{tabel} dicari pada $\alpha = 0,05$ dengan df 47 ($n-k-1 = 50-2-1$). Dari hasil perbandingan nilai signifikansi dan F_{hitung} tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel tata ruang kantor (X_1) dan fasilitas kantor (X_2) dan kinerja pegawai (Y) secara simultan.

Tabel 3
Hasil uji koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,702	0,493	0,471	1,238

Analisis koefisien determinasi pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui jumlah besarnya pengaruh variabel tata ruang kantor (X_1) dan fasilitas kantor (X_2) dan kinerja pegawai (Y). Berikut hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 3.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu sebesar 0,493. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa 49,3% kinerja pegawai BKPSDM Kota Surakarta dipengaruhi oleh tata ruang kantor dan fasilitas kantor. Sisanya sebesar 50,7% kemungkinan dipengaruhi faktor atau variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Tabel 4

Hasil analisis regresi linear berganda

Model		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	16,645	5,904	
	Tata Ruang Kantor	0,403	0,079	0,559
	Fasilitas Kantor	0,281	0,112	0,278

Hasil analisis regresi linear berganda pada Tabel 4 menunjukkan persamaan $Y = 16,645 + 0,403 X_1 + 0,281 X_2$. Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan nilai konstanta sebesar 16,645 secara sistematis menyatakan bahwa jika nilai variabel tata ruang kantor (X_1) dan fasilitas kantor (X_2) sama dengan 0 maka nilai variabel kinerja pegawai (Y) adalah 16,645. Nilai koefisien regresi variabel tata ruang kantor (X_1) sebesar 0,403. Artinya setiap terjadi peningkatan variabel tata ruang kantor (X_1) sebesar 1% maka kinerja pegawai (Y) juga mengalami peningkatan sebesar 40,3%. Nilai koefisien regresi variabel fasilitas kantor (X_2) sebesar 0,281. Artinya setiap terjadi peningkatan variabel fasilitas kantor (X_2) sebesar 1% maka kinerja pegawai (Y) juga mengalami peningkatan sebesar 28,1%.

Pembahasan

Dalam penelitian ini, hipotesis menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh tata ruang kantor terhadap kinerja pegawai BKPSDM Kota Surakarta. Berdasarkan hasil analisis pada uji t nilai signifikansi menunjukkan nilai 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05 sedangkan t_{hitung} sebesar 5,076 lebih besar dibanding dengan t_{tabel} sebesar 2,011. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 tidak diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel tata ruang kantor terhadap kinerja pegawai BKPSDM Kota Surakarta. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan koefisien regresi untuk variabel tata ruang kantor (X_1) sebesar 0,403. Hal ini berarti setiap peningkatan satu satuan variabel tata ruang kantor (X_1) akan mengakibatkan peningkatan pada variabel kinerja pegawai (Y) sebesar 0,403. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik tata ruang kantor maka akan berdampak baik juga terhadap kinerja pegawai. Hal ini disebabkan oleh pengaruh positif dari tata ruang kantor yang baik sehingga dapat menunjang kinerja para pegawai.

Tata ruang kantor merupakan segala pengaturan dan penempatan yang optimal dari peralatan, perabotan kantor, dan perlengkapan kantor yang bertujuan agar para pegawai merasa nyaman sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang harmonis. Dengan lingkungan kerja yang mendukung maka pegawai akan bekerja lebih efektif dan dapat mengurangi kejenuhan pada saat menjalankan tugas mereka di dalam kantor. Hal tersebut membuat para pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan yang telah dibebankan dengan tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan. Seperti pendapat dari Elisa dan Pahlevi (2021) bahwa tata ruang kantor merujuk pada penggunaan yang cermat dan efisien dalam menempatkan dan menyusun peralatan serta perabot kantor yang disesuaikan dengan ukuran ruangan yang tersedia dengan tujuan agar para karyawan pada saat menyelesaikan tugas dapat bekerja dengan nyaman. Oleh sebab itu tata ruang kantor merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Seperti hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa tata ruang kantor berpengaruh sebesar 36,4%. Selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yusen (2014) yang menyatakan bahwa tata ruang kantor memiliki pengaruh positif dan signifikan yaitu sebesar 53,4% terhadap kinerja pegawai. Penelitian oleh Nursiswanto (2014) juga mengatakan bahwa tata ruang kantor berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai sebesar 76,8%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, artinya bahwa semakin baik tata ruang kantor maka kinerja pegawai juga akan meningkat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pada penelitian ini diterima atau H_1 diterima.

Adapun hipotesis kedua menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh fasilitas kantor terhadap kinerja pegawai BKPSDM Kota Surakarta. Berdasarkan hasil analisis pada Uji t_{nilai} signifikansi menunjukkan nilai 0,015 yang mana lebih kecil dari 0,05 sedangkan t_{hitung} sebesar 2,519 lebih besar

dibanding dengan t_{tabel} sebesar 2,011. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 tidak diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas kantor terhadap kinerja pegawai BKPSDM Kota Surakarta. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan koefisien regresi untuk variabel fasilitas kantor (X_2) sebesar 0,281. Hal ini berarti setiap peningkatan satu satuan variabel fasilitas kantor (X_2) akan mengakibatkan peningkatan pada variabel kinerja pegawai (Y) sebesar 0,281. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik dan lengkap fasilitas kantor maka akan berdampak baik juga terhadap kinerja pegawai. Hal ini disebabkan oleh pengaruh positif dari fasilitas kantor yang baik dan lengkap sehingga dapat menunjang kinerja para pegawai.

Fasilitas kantor merupakan segala sesuatu yang digunakan oleh pegawai di lingkungan pekerjaan dengan tujuan untuk menunjang pekerjaan mereka. Seperti yang dikatakan oleh Rifai'i (2019) bahwa fasilitas kantor mencakup semua hal yang digunakan oleh pegawai dalam menjalankan tugas mereka dengan tujuan untuk memudahkan dan melancarkan pelaksanaan pekerjaan. Sesuai dengan pendapat tersebut keberadaan fasilitas kantor sangat penting bagi sebuah perusahaan atau organisasi, karena dapat memberikan dukungan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai termasuk dalam penyelesaian tugas-tugas yang diberikan. Hasil dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa fasilitas kantor mempengaruhi kinerja pegawai walaupun tidak besar melainkan hanya sebesar 12,9% saja. Selaras dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Monde et al., (2022) menunjukkan bahwa fasilitas kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian dari Thomas et al., (2018) juga memberikan hasil bahwa fasilitas kantor berpengaruh terhadap kinerja pegawai yaitu sebesar 70%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, artinya bahwa semakin baik dan lengkapnya fasilitas kantor maka kinerja pegawai juga akan meningkat.

Selanjutnya hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh tata ruang kantor dan fasilitas kantor secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai BKPSDM Kota Surakarta. Untuk menguji hipotesis ini menggunakan Uji F dan memperoleh hasil bahwa nilai F_{hitung} menunjukkan nilai 22,811 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan kriteria pengujian, nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ yaitu $22,811 > 3,20$ dan nilai signifikansi menunjukkan nilai sebesar 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 tidak diterima dan H_3 diterima. Artinya, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara tata ruang kantor dan fasilitas kantor secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai BKPSDM Kota Surakarta. Untuk hasil koefisien determinasi atau R square dalam penelitian ini menunjukkan nilai 0,493 atau 49,3%. Nilai koefisien determinasi ini mempunyai pengertian bahwa tata ruang kantor dan fasilitas kantor mempengaruhi kinerja pegawai secara simultan sebesar 49,3% sedangkan sisanya 50,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini. Hasil tersebut memperkuat bahwa apabila tata ruang kantor dan fasilitas kantor baik secara bersama-sama akan meningkatkan kinerja pegawai.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini mengenai pengaruh tata ruang kantor dan fasilitas kantor terhadap kinerja pegawai BKPSDM Kota Surakarta maka dapat disimpulkan diantaranya yang pertama, terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara tata ruang kantor terhadap kinerja pegawai BKPSDM Kota Surakarta secara parsial dilihat dari nilai $t_{\text{hitung}} 5,076 > t_{\text{tabel}} 2,011$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Kedua, terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara fasilitas kantor terhadap kinerja pegawai BKPSDM Kota Surakarta secara parsial dilihat dari nilai $t_{\text{hitung}} 2,519 > t_{\text{tabel}} 2,011$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,015 < 0,05$. Ketiga terdapat pengaruh secara positif dan signifikan secara bersama-sama atau secara simultan antara tata ruang kantor dan fasilitas kantor terhadap kinerja pegawai BKPSDM Kota Surakarta dilihat dari $F_{\text{hitung}} 22,811 > F_{\text{tabel}} 3,20$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) yaitu sebesar 0,493. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa 0,493 atau 49,3% kinerja pegawai dipengaruhi oleh tata ruang kantor dan fasilitas kantor. Kemungkinan sisanya sebesar 50,7% dipengaruhi faktor atau variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Secara individu atau parsial variabel tata ruang kantor memberikan sumbangan efektif sebesar 36,4% dan variabel fasilitas kantor memberikan sumbangan efektif sebesar 12,9%. Dengan hasil tersebut dapat dilihat bahwa variabel tata ruang kantor memiliki pengaruh lebih besar dibanding dengan variabel fasilitas kantor. Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa saran untuk pimpinan kepala BKPSDM Kota Surakarta diantaranya yaitu, melakukan perancangan ulang tata ruang kantor yang lebih efisien, melakukan evaluasi

terhadap penyediaan kursi dan meja kerja yang digunakan di kantor dengan memperhatikan kenyamanan para pegawai, meningkatkan pengawasan terhadap kinerja pegawai melalui evaluasi yang rutin dengan melakukan penilaian kinerja secara berkala. Selain untuk pimpinan, penulis juga memberikan beberapa saran untuk pegawai diantaranya yaitu, meningkatkan partisipasi untuk menjaga serta merawat fasilitas yang telah disediakan agar tetap berfungsi dengan baik, menggunakan dan memanfaatkan secara optimal fasilitas kantor yang telah disediakan untuk menunjang hasil pekerjaan, membuat daftar tugas harian yang lebih spesifik dan terstruktur agar lebih bisa fokus pada prioritas tugas yang harus diselesaikan.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. PT Rineka Cipta.
- Clinton, R. G. A., Bernhard, T., & Lucky, D. (2018). Pengaruh gaya kepemimpinan, pengawasan, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 1978–1987.
- Elisa, U., & Pahlevi, T. (2021). Analisis tata ruang kantor di PDAM surya sembeda Kota Surabaya. *Journal of Office Administration: Education ...*, 1(2), 124–137. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa/article/view/42122>
- Farisi, S., & Taufik, L.M. (2021). *SINTESA seminar nasional teknologi edukasi dan humaniora 2021, ke-1 CERED e-ISSN 2797-9679*. 366–379.
- Febrianda, A. (2023). Pengaruh kepemimpinan, tata ruang kantor dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pengendalian Keuangan dan Aset (DPKA) Kota Padang. *Jurnal Greenation Ilmu Akuntansi*, 1(1), 32–43. <https://doi.org/10.38035/jgia.v1i1.9>
- Gaol, J. L., Hutabarat, L., & Bate'e, E. M. (2020). Pengaruh fasilitas kantor dan kedisiplinan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. *Jurnal Darma Agung*, 28(2), 286. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v28i2.650>
- Monde, J. J. M., Pio, R. J., & Rogahang, J. J. (2022). Pengaruh fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan PT PLN (Persero) Ratahan. *Productivity*, 3(2), 187–192.
- Nursiswanto, E. (2014). Pengaruh tata ruang kantor terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 501–510.
- Rahayu, S., & Nurhayati. (2022). Efektivitas penggunaan fasilitas pada biro kesejahteraan rakyat Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 664–672.
- Rifai'i, A. (2019). Pengaruh komunikasi dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai pada Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ekonomedia*, 8(1), 1689–1699.
- Rosmaini, & Tanjung, H. (2019). Pengaruh kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3366>
- Thomas, Y. A., Rorong, A. J., & Tampongangoy, D. (2018). Sipil di Kantor Dinas Pendidikan Minahasa Tenggara Yeltsin Aprioke Thomas Arie Junus Rorong Deysi Tampongangoy. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(046), 1–10.
- Yusen, S. I. S. (2014). Pengaruh tata ruang kantor terhadap kinerja karyawan bagian tata usaha di SMPN 1 Lamongan. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 2, 1–15. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/9324>

Pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai

Suci Dua Mareta*, Hery Sawiji

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: maretaasuci@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai, (2) pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai, (3) pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode korelasional. Metode ini cocok untuk menguji hipotesis variabel. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *nonprobability sampling* dengan metode sampling jenuh atau total sampling. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 30 pegawai BALITBANGDA Kota Surakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan angket. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai ($t = 23,67$, sign 0,00), (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai ($t = 28,6$, sign = 0,00), (3) terdapat pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai ($f = 1672,57$, sign 0,00). Hasil penelitian ini menunjukkan nilai sumbangan efektif atau besaran kontribusi dari kedua variabel bebas yaitu gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai yaitu sebesar 99%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 1% (100% - 99%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: gaya kepemimpinan; kinerja pegawai; lingkungan kerja

Abstract

This research aims to determine: (1) the influence of leadership style on employee performance, (2) the influence of the work environment on employee performance, (3) the influence of leadership style experience and the work environment together on employee performance. This research is quantitative research using the correlational method. This method is suitable for testing variable hypotheses. The sampling technique was carried out using non-probability sampling with a saturated sampling method or total sampling. The sample used in this research was 30 employees of BALITBANGDA Surakarta City. Data collection was carried out using research questionnaires. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis techniques. The research results show that: (1) there is a positive and significant influence of leadership style on employee performance ($t = 23.67$,

* Corresponding author

sign 0.00), (2) there is a positive and significant influence of the work environment on employee performance ($t = 28.6$, $sign = 0.00$), (3) there is a simultaneous influence of leadership style and work environment on employee performance ($f = 1672.57$, $sign 0.00$). The results of this research show that the effective contribution value or contribution size of the two independent variables, namely leadership style and work environment, to employee performance is 99%. Meanwhile, the remaining 1% (100% - 99%) is influenced by other factors not examined in this

Keywords: leadership style; employee performance; work environment

Received July 23, 2024; Revised August 07, 2024; Accepted January 18, 2025; Published Online January 02, 2025

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v9i1.91039>

Pendahuluan

Organisasi merupakan suatu kesatuan kompleks yang mengalokasikan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan. Faktor terpenting dalam keberhasilan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi atau instansi adalah sumber daya manusia. Menurut Hasibuan (2017, hal. 10) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan. Salah satu cara untuk mencapai efektivitas suatu perusahaan adalah dengan membina dan memanfaatkan sumber daya manusia agar dapat menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas, sehat fisik dan mental, serta memiliki keterampilan yang tinggi, untuk menunjang keberhasilan instansi tersebut.

Kinerja adalah hal penting yang wajib dicapai seseorang dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepada para pegawai di suatu instansi. Kinerja merupakan cerminan bagi kemampuan instansi dalam mengelola dan mengalokasikan pegawainya. Kinerja yang tinggi dari para pegawai dalam bekerja, akan mempengaruhi pencapaian tujuan instansi tersebut. Sebaliknya, jika pegawai tidak memiliki kinerja yang baik, maka tujuan instansi sulit atau bahkan tidak bisa tercapai. Meningkat atau menurunnya kinerja pegawai dalam suatu instansi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut Bintoro dan Daryanto (2017) karakteristik kinerja pegawai yang tinggi yaitu memiliki tujuan yang realistis, berani mengambil dan menanggung resiko mengenai keputusan yang dimiliki, memiliki daya juang dalam merealisasikan tujuan organisasi dengan cara membuat rencana kerja, memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam semua kegiatan yang dilakukan, pintar mencari kesempatan dalam merealisasikan rencana kerja.

Ada berbagai macam cara untuk meningkatkan kinerja pegawai. Gaya kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan, sebagaimana dikemukakan oleh Irham (2016). Faktor gaya kepemimpinan mempunyai peran penting dalam meningkatkan kinerja suatu instansi, maka seorang pemimpin bertanggung jawab penuh atas keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan. Pimpinan memberikan gagasan yang inovatif dalam pengembangan perusahaan. Kepemimpinan menjadi semakin sulit karena tantangan yang rumit dan tidak terduga. Salah satu tantangan yang sering dihadapi pemimpin yaitu menggerakkan bawahannya agar bersedia mengerahkan kemampuan dan melaksanakan gagasan pimpinan dalam pengambilan keputusan. Gaya kepemimpinan yang efektif setidaknya mampu memotivasi pegawai untuk terus belajar dan mengembangkan semangat kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi gaya kepemimpinan menurut Schmidt (1973) yaitu hal-hal yang berasal dari pimpinan meliputi latar belakang pengetahuan dan pengalaman, hal-hal yang berasal dari pegawai meliputi kematangan, kebebasan bertindak, kemandirian, serta keinginan memperoleh wewenang dan tanggung jawab, hal-hal yang berasal dari situasi lingkungan meliputi gaya yang lebih disukai kelompok kerja, sifat dari tugas, dan tekanan waktu

Selain gaya kepemimpinan, lingkungan kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja. Lingkungan kerja yang nyaman akan meningkatkan kinerja pegawai. Lingkungan kerja merupakan variabel penting yang mempengaruhi jalannya operasional organisasi atau instansi yang erat kaitannya dengan kinerja pegawai. Pegawai yang nyaman dengan lingkungan di tempat bekerja tentu dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik, sedangkan lingkungan kerja yang buruk berpotensi penyebab

pegawai mudah stres, sakit, dan sulit berkonsentrasi sehingga dapat mempengaruhi kinerja yang dihasilkan. Apabila ruangan kerja panas, sirkulasi udara kurang memadai, berisik, lingkungan kerja kurang bersih, hubungan antara atasan dengan bawahan maupun hubungan antar pegawai tidak harmonis menyebabkan pegawai menjadi tidak nyaman dalam bekerja.

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di BALITBANGDA Kota Surakarta yang beralamat di jalan Jend. Sudirman No.2, Kp.Baru, Kec. Pasar Kliwon, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57133. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif korelasional karena ingin menguji hipotesis adanya pengaruh variabel bebas yaitu gaya kepemimpinan (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y) sebagai variabel terikat. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket atau kuesioner dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis regresi linear berganda.

Menurut Sugiyono (2015) Populasi merupakan wilayah generalisasi terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai Badan penelitian dan pengembangan daerah (BALITBANGDA) Kota Surakarta yang berjumlah 30 pegawai. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *nonprobability sampling* dengan metode sampling jenuh, yaitu teknik pengambilan sampel dengan menggunakan seluruh jumlah populasi sebagai sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup berskala 5 alternatif jawaban yaitu “sangat setuju”, “setuju”, “ragu-ragu”, “tidak setuju”, dan “sangat tidak setuju”.

Sebelum mengumpulkan data penelitian, kuesioner yang digunakan dilakukan uji coba instrumen terlebih dahulu untuk menguji validitas dan reliabilitas kepada 20 responden. Kemudian, data sampel yang sudah terkumpul dilakukan uji prasyarat analisis dengan menggunakan beberapa uji diantaranya yaitu uji normalitas, uji linearitas, dan uji multikolinearitas. Sedangkan untuk uji hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, analisis koefisien determinasi (R^2) dan mencari sumbangan efektif serta relatif.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner untuk variabel gaya kepemimpinan (X_1) lingkungan kerja (X_2), dan kinerja pegawai (Y) yang berisi masing-masing variabel 11 item pernyataan. Hasil uji coba instrumen menyatakan bahwa variabel gaya kepemimpinan (X_1) lingkungan kerja (X_2), dan kinerja pegawai (Y) dengan 11 item pernyataan dinyatakan valid. Adapun hasil uji coba instrumen juga diperoleh bahwa instrumen variabel gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan kinerja pegawai dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur, dibuktikan dengan nilai Cronbach's Alpha $0,858 > 0,60$ untuk variabel gaya kepemimpinan, Alpha $0,855 > 0,60$ untuk variabel lingkungan kerja sedangkan untuk variabel kinerja pegawai dibuktikan dengan nilai Cronbach's Alpha $0,866 > 0,60$.

Tabel 1

Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters	Mean	0,000
	Std. Deviation	0,348
Most Extreme Differences	Absolute	0,105
	Positive	0,093
	Negative	-0,105
Test Statistic		0,105
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah sebuah sampel data berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Kolmogorov-Smirnov* pada taraf signifikansi 5% dengan ketentuan apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka data yang diolah berdistribusi normal, sementara apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka data yang diolah tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel perhitungan SPSS.

Berdasarkan hasil uji normalitas pada Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal dengan tingkat signifikansi $0,200 > 0,05$. Selanjutnya yaitu melakukan uji linearitas yang bertujuan untuk menganalisis dan memastikan bahwa antar variabel mempunyai hubungan yang linear. Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel perhitungan SPSS.

Tabel 2
Hasil Uji Linearitas

Variabel	F hitung	Signifikansi	Keterangan
Gaya Kepemimpinan	1,22	0,34	Linear
Lingkungan Kerja	0,84	0,61	Linear

Berdasarkan hasil uji linearitas pada Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa nilai *signifikansi linearity* variabel gaya kepemimpinan sebesar 0,34 dan nilai *signifikansi linearity* lingkungan kerja sebesar 0,61. Dikarenakan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka terdapat hubungan yang linear antara gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya yaitu melakukan uji multikolinearitas yang bertujuan untuk mendeteksi apakah ada unsur yang sama antar variabel bebas yaitu variabel gaya kepemimpinan dan variabel lingkungan kerja. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel perhitungan SPSS.

Tabel 3
Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Gaya Kepemimpinan	0,65	1,53	Tidak Multikolinearitas
Lingkungan Kerja	0,65	1,53	Tidak Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada Tabel 3 dapat disimpulkan bahwa variabel gaya kepemimpinan memiliki nilai Tolerance sebesar 0,65 dan nilai VIF sebesar 1,53, serta variabel lingkungan kerja memiliki nilai Tolerance sebesar 0,65 dan nilai VIF sebesar 1,53. Kedua variabel bebas tersebut memiliki nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua variabel tersebut tidak mempunyai gejala multikolinearitas. Selanjutnya yaitu melakukan uji t yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4
Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	T _{hitung}	Signifikansi
(Constant)	2,27	0,031
Gaya Kepemimpinan	23,67	0,000
Lingkungan Kerja	28,60	0,000

Berdasarkan uji t pada Tabel 4 variabel gaya kepemimpinan (X_1) memiliki nilai signifikansi 0,000 yang dimana nilai signifikansi tersebut yaitu $< 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($23,67 > 2,05$), sedangkan variabel lingkungan kerja (X_2) yaitu 0,000 yang dimana nilai signifikansi tersebut yaitu $< 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($28,60 > 2,05$). Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya yaitu melakukan uji F yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen dan variabel dependen secara bersama-sama. Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5
Hasil Uji F

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	437,309	2	218,655	1672,57	0,000 ^b
Residual	3,530	27	0,131		
Total	440,839	29			

Berdasarkan uji F pada tabel 5 menunjukkan bahwa nilai probabilitas dalam kolom Sig. adalah 0,000 nilai tersebut $< 0,05$. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ 4,21 ($df_1 = 2, df_2 = 27, \alpha = 0,05$). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama antara variabel gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai, selanjutnya yaitu melakukan uji koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Hasil uji analisis ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 6
Analisis Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,996 ^a	0,99	0,991	0,362

Berdasarkan Tabel 6 diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) yaitu sebesar 0,99. Hasil dari uji ini dapat diartikan bahwa 0,99 atau 99% kinerja pegawai dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Selanjutnya yaitu uji analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh antara hubungan variabel independen dan hubungan variabel dependen. Hasil dari uji regresi linear berganda pada penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 7
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

	B	Std. Error	Beta
(Constant)	1,76	0,776	
Gaya Kepemimpinan	0,50	0,021	0,505
Lingkungan Kerja	0,47	0,017	0,017

Adapun persamaan regresi linear berganda pada Tabel 7 yaitu $Y = 1,76 + 0,50 X_1 + 0,47 X_2$ yang berarti Nilai konstanta menunjukkan nilai sebesar 1,76 jika variabel gaya kepemimpinan (X_1) dan

lingkungan kerja (X_2) bernilai 0. setiap terjadi peningkatan terhadap variabel gaya kepemimpinan (X_1) sebesar 1 poin maka variabel kinerja pegawai (Y) juga mengalami peningkatan sebesar 50,0% dan setiap terjadi peningkatan terhadap variabel lingkungan kerja (X_2) sebesar 1 poin maka variabel kinerja pegawai (Y) juga mengalami peningkatan sebesar 47%.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data di atas ditemukan pengaruh antara gaya kepemimpinan (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y) BALITBANGDA Kota Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan (X_1) memiliki nilai signifikansi 0,000 yang dimana nilai signifikansi tersebut yaitu $< 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($23,67 > 2,05$), sedangkan variabel lingkungan kerja (X_2) yaitu 0,000 yang dimana nilai signifikansi tersebut yaitu $< 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($28,60 > 2,05$).

Berdasarkan hasil tersebut, dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kepemimpinan maka kinerja pegawai akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh oleh Nicko Permana Putra et al. (2014), dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Robbins, 2007) bahwa gaya kepemimpinan memiliki peran yang besar dalam meningkatkan kinerja pegawai. Persepsi pegawai tentang gaya kepemimpinan dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam penelitian ini cukup besar yaitu 43,73%.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh positif secara signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai BALITBANGDA Kota Surakarta. Hal ini dibuktikan dengan signifikansi hasil uji t yaitu $0,00 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($28,60 > 2,05$). Berdasarkan hasil tersebut, dapat diartikan bahwa setiap peningkatan lingkungan kerja akan mempengaruhi peningkatan terhadap kinerja pegawai. Menurut Agus Ahyari (2023) membedakan antara pengertian lingkungan kerja dan pengertian kondisi kerja. Lingkungan kerja dalam hal ini merupakan suatu lingkungan dimana para karyawan tersebut bekerja. Lingkungan kerja adalah keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat mempengaruhi karyawan saat melakukan aktivitas pekerjaan. Persepsi pegawai tentang lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam penelitian ini cukup besar yaitu 55,44%. Hal ini sejalan dengan teori *Performance Management Armstrong & Baron* (1998) bahwa lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Hipotesis ketiga pada penelitian ini menyatakan bahwa gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BALITBANGDA Kota Surakarta. Semakin baik gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja, maka semakin tinggi kinerja pegawai BALITBANGDA Kota Surakarta. Pada hasil analisis data yang telah dilakukan, variabel gaya kepemimpinan pada uji F nilai probabilitas pada kolom Sig. menunjukkan hasil sebesar $0,00 < 0,05$ dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($1672,57 > 4,21$). Berdasarkan hasil uji tersebut H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh yang signifikan secara bersama antara variabel gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai BALITBANGDA Kota Surakarta. Hubungan antara gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut saling melengkapi dan memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Koyongian (2020) bahwa gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan SMA Advent di Minahasa Utara.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis pada penelitian ini mengenai pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai BALITBANGDA Kota Surakarta maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai BALITBANGDA Kota Surakarta ($t_{hitung} 23,67 > t_{tabel} 2,05$). Kedua terdapat pengaruh yang signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai BALITBANGDA Kota Surakarta ($t_{hitung} 28,60 > t_{tabel} 2,05$). Terdapat pengaruh yang signifikan bersama-sama gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai BALITBANGDA Kota Surakarta ($F_{hitung} 1672,57 > F_{tabel} 4,21$). Hasil perhitungan koefisien determinasi berdasarkan tabel Model Summary menunjukkan bahwa nilai koefisien

determinasi (R Square) yaitu sebesar 0,992. Artinya, besaran kontribusi dari kedua variabel bebas yaitu gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap variabel terikat kinerja pegawai adalah sebesar 0,992 atau 99 %. Sedangkan sisanya sebesar 1 % (100% - 99%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Secara individu atau parsial variabel gaya kepemimpinan memberikan sumbangan efektif sebesar 43,73% dan variabel lingkungan kerja memberikan sumbangan efektif sebesar 55,44%. Dengan melihat besarnya sumbangan efektif dari masing-masing variabel bebas tersebut maka dapat dikatakan bahwa variabel lingkungan kerja lebih dominan dalam mempengaruhi variabel kinerja pegawai dibandingkan variabel gaya kepemimpinan. Sumbangan efektif gaya kepemimpinan (X_1) terhadap kinerja pegawai (Y) BALITBANGDA Kota Surakarta sebesar 43,73%. Sumbangan efektif lingkungan kerja (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y) BALITBANGDA Kota Surakarta sebesar 55,44%. Sumbangan relatif gaya kepemimpinan (X_1) terhadap kinerja pegawai (Y) BALITBANGDA Kota Surakarta sebesar 44,1%. Sumbangan relatif lingkungan kerja (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y) BALITBANGDA Kota Surakarta sebesar 55,9%. Dengan hasil nilai sumbangan efektif dan sumbangan relatif di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan kerja lebih dominan dalam mempengaruhi variabel kinerja pegawai dibandingkan variabel gaya kepemimpinan.

Daftar Pustaka

- Bintoro & Daryanto. (2017). *Manajemen penilaian kinerja karyawan*. Cetakan 1. Gaya Media.
- Elmi, F. (2019). Pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Gapura Angkasa Cabang Bandara Halim Perdana Kusuma Jakarta. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 4(3), 1-19.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hariandja, M. T. E. (2002). *Manajemen sumber daya manusia*. Grasindo.
- Irfham, F. (2016). *Pengantar manajemen keuangan*. Alfabeta.
- Kusumayanti, K., Ratnasari, S. L., & Hakim, L. (2020). Pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja, lingkungan kerja, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai negeri sipil dinas perindustrian dan perdagangan daerah Pemerintah Kota Batam. *Jurnal Bening*, 7(2), 178-192.
- Laliasa, G., Nur, M., & Tambunan, R. (2018). Pengaruh gaya kepemimpinan demokratis, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Perkebunan Dan Hortikultura Provinsi Sulawesi Tenggara. *Sigma: Journal of Economic and Business*, 1(1), 42-52.
- Maryati, M. C. (2008). *Manajemen Perkantoran Efektif*. UPP STIM YKPN.
- Naharuddin, N., & Sadegi, M. (2013). Factors of workplace environment that affect employees performance: A case study of Miyazu Malaysia. *International journal of independent research and studies*, 2(2), 66-78.
- Putra, F. A., Al Musadieg, M., & Mayowan, Y. (2016). *Pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja (Studi pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Reitz, M. (2017). Leading questions: Dialogue in organizations: Developing relational leadership. *Leadership*, 13(4), 516-522.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior, seventeenth edition, global edition*. Pearson Education Limited.
- Rokhman, W., Rivai, H. A., & Adewale, A. (2011). An examination of the mediating effect of islamic work ethic on the relationships between transformational leadership and work outcomes. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 13(2), 125-142.
- Rorimpandey, L. (2013). Gaya kepemimpinan transformasional, transaksional, situasional, pelayanan dan autentik terhadap kinerja pegawai Kelurahan di Kecamatan Bunaken Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).

Transformation of conventional archives into digital at the Faculty of Medicine, University of Indonesia

Alfitah Carellina Ramadhan*, Christian Wiradendi Wolor, Marsofiyati,

Administrasi Perkantoran Digital, Universitas Negeri Jakarta

Email: alfitahcar30@gmail.com

Abstrak

Kearsipan merupakan salah satu pekerjaan perkantoran yang mengalami adanya transformasi digital (perubahan sistem konvensional menjadi digital). Arsip digital memberikan kemudahan untuk para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya namun, tidak menutup kemungkinan bahwa arsip digital memiliki kelemahan yang dapat menurunkan kinerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sistem kearsipan digital yang digunakan oleh Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, mengetahui sistem yang digunakan apakah sudah efektif atau masih perlu adanya perbaikan, serta mengetahui kelemahan dari sistem arsip digital tersebut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kearsipan digital membantu para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan memudahkan karyawan dalam melakukan kegiatan administrasi di Instansi. Namun, dibalik itu perlu adanya perbaikan, peningkatan dan *pengupgrade-an* sistem agar tidak terjadi suatu kendala dan dapat digunakan secara lebih maksimal.

Keywords : arsip digital; kearsipan; transformasi digital

Abstract

Archiving is one of the office jobs that is experiencing digital transformation. Digital archives make it easy for employees to complete their work; however, it does not rule out that digital archives have weaknesses that can reduce employee performance. The purpose of this study was to analyze the digital filing system used by the Faculty of Medicine, University of Indonesia, find out whether the system used was effective or not, and find out the weaknesses of the digital archiving system. The research method used in this research is descriptive qualitative with a case study approach. The results of this study indicate that digital archives help employees complete work more quickly and make it easier for employees to carry out administrative activities in agencies. However, behind that it is necessary to repair, improve and upgrade the system so that problems do not occur and can be used more optimally.

* Corresponding author

Citation in APA style: Ramadhan, A. C., Wolor, C. W., & Marsofiyati. (2024). Transformation of conventional archives into digital at the Faculty of Medicine, University of Indonesia. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 9(1), 101–110. <https://dx.doi.org/10.20961/jikar.v9i1.84959>

Keywords : *archive; digital archive; transformation digital*

Received February 26, 2024; Revised September 14, 2024; Accepted January 26, 2025;
Published Online January 2, 2025

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v9i1.84959>

Pendahuluan

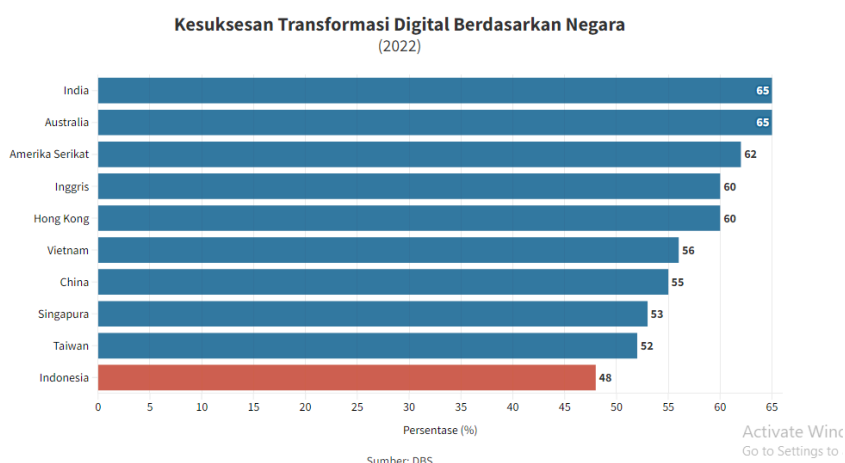
Perkembangan teknologi yang sudah semakin maju, menuntut sumber daya manusia untuk bisa mengikuti perubahan dan perkembangan zaman dimana masyarakat harus bisa hidup berdampingan dengan teknologi. Pekerjaan maupun aktivitas sehari-hari pun tidak terlepas dari adanya penggunaan teknologi salah satunya pada bidang administrasi perkantoran. Adanya perubahan yang signifikan pada bidang administrasi perkantoran dengan memanfaatkan teknologi digital menyebabkan peningkatan efisiensi pekerjaan administrasi perkantoran (Ramadhan & Muhyadi, 2021).

Salah satu bagian dari kegiatan administrasi perkantoran yang terdampak adanya peralihan sistem administrasi manual menjadi digital (transformasi digital) yaitu kegiatan korespondensi dan kearsipan. Tentunya hal tersebut memberikan perbedaan dalam penggunaan serta hasil yang diperoleh ketika membandingkan antara kedua sistem tersebut. Seperti dikutip pada *Jurnal Administrasi dan Kesekretariatan* pada tahun 2021 dalam artikel berjudul “Perilaku Sekretaris Dalam Berkorespondensi Digital” mengatakan bahwa “Sebelum adanya sistem arsip digital diperlukan waktu yang cukup lama ketika ingin mengirim dan menerima surat, namun sekarang bisa dalam hitungan detik saja surat dapat dikirim maupun diterima. Jika, sebelum adanya arsip digital dan teknologi yang mendukung, ketika ingin mengirim surat, surat harus dicetak terlebih dahulu dan surat dikirim melalui kurir namun, kini cukup dengan komputer yang terhubung dengan internet surat bisa sampai kepada penerima surat” (Sarbani, 2021).

Namun, adanya peralihan sistem manual menjadi digital (transformasi digital) di Indonesia masih dikatakan cukup rendah. Menurut data yang dihimpun berita *dataIndonesia.id*, Indonesia masih berada pada urutan terakhir yang mengalami keberhasilan dalam melakukan transformasi digital.

Gambar 1

Diagram Kesuksesan Penerapan Transformasi Digital



Berdasarkan persentase diatas dapat dikatakan bahwa negara India dan Australia dianggap berhasil dalam melakukan transformasi digital dengan persentase sebesar 65%. Sementara, Indonesia berada di urutan terakhir dimana hanya 48% perusahaan di dalam negeri yang berhasil dalam melakukan transformasi digital.

Perusahaan perlu membangun tim teknologi yang mumpuni guna mendukung pengupayaan perubahan sistem perusahaan secara digital. Namun demikian, untuk memulai perubahan sistem manual

menjadi digital (transformasi digital) membutuhkan waktu dan sumber daya manusia yang tidak sedikit. Belum lagi harus dihadapkan dengan adanya resiko dan kegagalan dalam pengembangan sistem.

Sama halnya dalam kegiatan kearsipan, masih banyak perusahaan yang belum bisa menjalankan sistem kearsipan digital dengan baik. Banyaknya tantangan dan juga kendala yang harus dihadapi seperti masih rendahnya dukungan pimpinan nasional, daerah, instansi mengakibatkan pengelolaan arsip masih belum tertib. Kemudian masalah budaya atau kultur yang masih belum cukup terbuka dengan adanya sistem digital seperti dikutip dari Jurnal *Majalah Arsip* pada tahun 2019 dalam artikel berjudul “Kearsipan di Era Revolusi Industri 4.0” mengatakan bahwa “Masih banyak kondisi yang memprihatinkan dalam penguasaan teknologi informasi dan komunikasi oleh sebagian besar arsiparis, sehingga berdampak pada pengelolaan arsip elektronik” (Arsip Nasional Republik Indonesia, 2019).

Permasalahan dan kendala dalam kegiatan kearsipan digital juga dialami pada sistem kearsipan digital pada Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia yang belum optimal dalam pengoperasiannya. Hasil wawancara dengan salah satu pegawai pada bagian divisi Sumber Daya Manusia mengatakan bahwa sistem kearsipan digital yang beroperasi memang masih belum cukup optimal dalam pengerjaannya. Terkadang sistem mengalami *trouble* atau gangguan ketika digunakan oleh para karyawan yang mengakibatkan terhambatnya suatu pekerjaan.

Dengan adanya permasalahan dan belum optimalnya sistem arsip digital yang digunakan, mendorong perusahaan maupun instansi untuk membuat solusi (pemecahan masalah) yang tepat untuk mengatasi *trouble* atau permasalahan agar para karyawan dapat kembali bekerja secara optimal dan menghasilkan *output* yang maksimal. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat tema “*Transformation of Conventional Archives Into Digital at the Faculty of Medicine, University of Indonesia*” untuk mengetahui penyebab belum optimalnya sistem arsip digital yang digunakan.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Pada penelitian sebelumnya Rismanto dan Pahlevi (2022) menggunakan jenis penelitian eksperimen dengan metode quasi experimental design yang mana penelitian ini memiliki kelompok kontrol akan tetapi tidak seluruhnya mengendalikan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kegiatan eksperimen.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Penelitian ini juga dapat dikatakan sebagai penelitian deskriptif karena peneliti terlibat secara langsung ke lapangan dan hasil yang didapat berupa kutipan dari wawancara berdasarkan pendapat subjektif dari para narasumber yang terlibat secara langsung. Pada penelitian pendekatan kualitatif ini bentuk data yang ditampilkan berupa kalimat atau narasi. Penelitian kualitatif merupakan penelitian riset yang memiliki sifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dimana proses dan makna lebih ditampilkan. Pada penelitian kualitatif ini, landasan teori digunakan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan (Suardi, 2019).

Penelitian kualitatif berusaha mencari lebih dalam informasi dan memahami arti dari kebenaran yang berbeda-beda yang disampaikan oleh orang atau narasumber yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif salah satu pendekatan yang sering digunakan adalah pendekatan studi kasus.

Studi kasus merupakan bagian dari analisis yang mendalam terhadap suatu hal yang berbeda atau unik yang berada di suatu kelompok, lembaga atau individu tertentu (Hidayat, 2019).

Peneliti melakukan penelitian di Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia selama kurun waktu enam bulan. Teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan adalah teknik pengambilan sampel *non probability*. Salah satu teknik sampel *non probability* ini adalah teknik *purposive sampling*. Unit analisis dalam penelitian ini yaitu karyawan yang sudah bekerja minimal 2 tahun di Instansi. Adapun jumlah partisipan dalam penelitian ini adalah 5 partisipan yaitu 3 partisipan dari divisi kepegawaian dan 2 partisipan dari divisi pengembangan.

Alasan peneliti mengambil jumlah informan sebanyak 5 orang dikarenakan dalam penelitian kualitatif ini tidak ada batasan dan ketentuan resmi mengenai jumlah informan yang ideal untuk dijadikan sumber informasi bagi para peneliti tetapi, akan lebih baik jika jumlah informan terdiri dari sekurang-kurangnya sebanyak dua orang untuk dilakukannya perbandingan. Hal ini didukung oleh pendapat Heryana dan Unggul (2018) yang mengatakan bahwa dalam penentuan jumlah informan sifatnya *fleksibel* artinya peneliti dapat menambah jumlah informan di tengah proses penelitian jika informasi yang didapat dirasakan masih kurang. Dapat pula peneliti mengurangi jumlah informan jika

informasi sudah cukup. Bahkan dapat mengganti informan jika orang/subyek yang terpilih tidak kooperatif dalam menjawab wawancara.

Di dalam suatu penelitian, terdapat dua jenis data yang sering digunakan oleh peneliti, yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan data primer yang terdiri dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi..

Dachliyani (2020) mendefinisikan secara umum yang dimaksud dengan wawancara adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan tanya jawab baik secara lisan, sepihak, berhadapan muka, maupun dengan arah serta tujuan yang telah ditentukan.

Dalam pelaksanaan teknik wawancara dilakukannya enam tahapan, yaitu melakukan pengidentifikasian permasalahan dan fenomena yang akan diteliti, mengatur desain wawancara yang meliputi pertanyaan dan protokol wawancara, melakukan wawancara dengan narasumber sesuai dengan kriteria yang ditetapkan, transkripsi dan translasi, menganalisis data wawancara, dan membuat laporan sesuai dengan data dan informasi yang diperoleh (Hansen, 2020). Tipe wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara semi terstruktur sehingga wawancara tidak terlalu kaku namun, tidak terlalu fleksibilitas.

Peneliti terdahulu Dwitasari et al., (2020) yang mengatakan bahwa dalam penelitian, observasi adalah suatu kegiatan pengamatan pola perilaku suatu objek pada situasi tertentu agar memperoleh informasi mengenai fenomena yang menarik. Untuk observasi peneliti melakukan pengamatan selama enam bulan dengan mengamati kejadian-kejadian atau peristiwa yang berkaitan dengan penggunaan sistem arsip digital di instansi.

Peneliti terdahulu Yusuf (2019) dalam buku “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan” menjelaskan dokumen merupakan suatu catatan peristiwa atau karya seseorang tentang sesuatu yang telah berlalu. Dokumen tidak hanya sekedar berupa gambar saja melainkan dapat berupa tulisan dan karya-karya monumental seseorang. Untuk penelitian saat ini, peneliti menggunakan studi dokumentasi berupa penangkapan gambar terhadap dokumen, prosedur dan bahan tertulis lainnya yang relevan dan juga berhubungan dengan penelitian mengenai sistem kearsipan digital yang digunakan oleh Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.

Tahap berikutnya adalah analisis data. Miles and Huberman (1984) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction* (reduksi data), *data display* (display data) serta *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan dan verifikasi data).

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh berupa hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut:

Hasil penelitian

Penelitian dapat berjalan dengan lancar dan terarah apabila dilakukan sesuai dengan prosedur pengumpulan data dan tahapan penelitian. Peneliti juga melakukan proses teknik wawancara mengenai variabel atau topik yang diteliti yaitu sistem kearsipan digital yang digunakan oleh instansi agar mendapatkan informasi lebih mendalam sehingga mendapatkan data yang mendukung peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun jumlah partisipan yang menjadi kriteria dalam melakukan proses wawancara yaitu sebanyak 5 orang yang terdiri dari 3 partisipan dari divisi kepegawaian dan 2 partisipan dari divisi pengembangan. Adapun penyajian data singkat mengenai partisipan yang menjadi kriteria dalam proses wawancara tersaji dalam tabel 1.

Partisipan pertama yaitu Partisipan A dengan periode lama bekerja selama 7 tahun yang ditempatkan pada bagian kepegawaian divisi Sumber Daya Manusia. Partisipan A diberikan tugas untuk melakukan kegiatan korespondensi dan kearsipan secara digital, dimana kegiatan tersebut telah memanfaatkan dan menggunakan teknologi serta internet dan juga didukung oleh penggunaan perangkat yang bernama komputer. Kegiatan korespondensi yang digunakan berupa pembuatan surat tugas, surat telah melaksanakan tugas, surat perjalanan dinas dan lain sebagainya.

Tabel 1*Data Singkat Partisipan Wawancara*

Partisipan	Usia	Jenis Kelamin	Lama Bekerja	Bagian
Partisipan A	32 Tahun	Laki-Laki	07 Tahun	Kepegawaian
Partisipan B	36 Tahun	Perempuan	10 Tahun	Kepegawaian
Partisipan C	31 Tahun	Perempuan	08 Tahun	Kepegawaian
Partisipan D	26 Tahun	Perempuan	08 Tahun	Pengembangan
Partisipan E	40 Tahun	Perempuan	12 Tahun	Pengembangan

Partisipan kedua yaitu Partisipan B dengan lama periode bekerja selama 10 tahun yang ditempatkan pada bagian kepegawaian divisi Sumber Daya Manusia. Partisipan B diberikan tugas untuk melakukan kegiatan penginputan data-data dosen kedalam suatu web kepegawaian yang bernama SIPEG (Sistem Informasi Kepegawaian). Selain itu, partisipan B juga melakukan kegiatan penginputan surat yang bernama BKD (Beban Kerja Dosen) kedalam web kepegawaian yang bernama SIPEG (Sistem Informasi Kepegawaian). BKD yang telah diinput kemudian diarsipkan dengan menggunakan sistem abjad dan disimpan didalam folder yang telah dibuat pada perangkat komputer

Partisipan ketiga yaitu Partisipan C dengan lama bekerja selama 8 tahun yang ditempatkan pada bagian kepegawaian divisi Sumber Daya Manusia. Partisipan C diberikan tugas untuk melakukan kegiatan penginputan data-data dosen yang akan mengalami kenaikan pangkat, dosen yang telah habis masa studinya (pensiun) hingga pengurusan BKD.

Partisipan keempat yaitu Partisipan D dengan lama bekerja selama 8 tahun yang ditempatkan pada bagian Pengembangan divisi Sumber Daya Manusia. partisipan D diberikan tugas untuk mengkoordinasi, melaporkan penyelenggaraan dan pengembangan sumber daya manusia agar program kerja organisasi dapat berjalan dengan lancar dan dapat meningkatkan kompetensi sumber daya manusia.

Partisipan kelima yaitu Partisipan E dengan lama bekerja selama 12 tahun yang ditempatkan pada bagian Pengembangan divisi Sumber Daya Manusia. Partisipan E diberikan tugas seperti membuat, mengarahkan dan melakukan penerapan strategi kaderisasi di suatu organisasi, menyusun, merangkai, dan menerapkan kegiatan demi kemajuan divisi dan tercapainya target organisasi hingga menjaga kondisi lingkungan kerja yang kondusif demi tercapainya kelancaran program kerja organisasi.

Pembahasan

Nyfantero et al., (2020) mengatakan bahwa arsip digital merupakan suatu dokumen informasi yang dibuat, direkam, diolah atau dialihmediakan dengan menggunakan peralatan elektronik dan dapat disimpan dalam berbagai format elektronik.

Dalam menggunakan arsip digital perlu adanya suatu penerapan dalam mengelola *file* digital pada suatu perusahaan maupun instansi. Pada perangkat lunak (*software*) membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menggunakan berbagai jenis fitur sesuai dengan masing-masing kebutuhan perusahaan maupun instansi. Oleh karena itu, perlu dibentuknya suatu kebijakan serta prosedur dalam mengelola arsip digital agar terjadinya transisi dan peningkatan sistem konvensional menjadi digital (Jely Husnita et al., 2020).

Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia melakukan pengarsipan digital dengan menggunakan sistem nomor Surat yang telah dibuat, akan langsung di input dan disimpan secara digital dengan menggunakan sebuah web digital yang bernama DMS (*Document Management System*). Setelah disimpan, kemudian surat diarsipkan dengan menggunakan sistem nomor dan disimpan di suatu folder pada perangkat komputer sehingga arsip lebih mudah untuk ditemukan. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti yang melihat bahwa hasil arsip telah tersusun dengan rapih pada suatu folder dalam bentuk digital sesuai dengan jenis dokumen yang diarsipkan.

Gambar SEQ Gambar * ARABIC 2

Pengarsipan Surat Berdasarkan Sistem Nomor

Name	Date modified	Type	Size
Head Scan SPMT 1027	9/18/2022 10:08 AM	Adobe Acrobat Document	412 KB
Head Scan SPMT 1028	9/18/2022 10:12 AM	Adobe Acrobat Document	214 KB
Head Scan SPMT 1029	9/18/2022 10:26 AM	Adobe Acrobat Document	265 KB
Head Scan SPMT 1033	9/18/2022 10:32 AM	Adobe Acrobat Document	207 KB
Head Scan SPMT 1048	10/11/2022 8:34 AM	Adobe Acrobat Document	1,340 KB
Head Scan SPMT 1058	10/10/2022 8:47 AM	Adobe Acrobat Document	227 KB
Head Scan SPMT 1075	10/17/2022 8:11 AM	Adobe Acrobat Document	207 KB
Head Scan SPMT 1076	10/17/2022 8:15 AM	Adobe Acrobat Document	250 KB
Head Scan SPMT 1077	10/17/2022 8:16 AM	Adobe Acrobat Document	209 KB
Head Scan SPMT 1078	10/17/2022 8:21 AM	Adobe Acrobat Document	212 KB
Head Scan SPMT 1080	10/25/2022 8:48 AM	Adobe Acrobat Document	212 KB
Head Scan SPMT 1091	10/25/2022 8:51 AM	Adobe Acrobat Document	203 KB
Head Scan SPMT 1092	10/25/2022 8:56 AM	Adobe Acrobat Document	207 KB
Head Scan SPMT 2001	11/25/2022 10:09 AM	Adobe Acrobat Document	190 KB
Head Scan ST 2106	7/25/2022 12:44 PM	Adobe Acrobat Document	139 KB
Head Scan ST 2140	7/25/2022 12:17 PM	Adobe Acrobat Document	139 KB
Head Scan ST 2141	7/25/2022 12:17 PM	Adobe Acrobat Document	139 KB
Head Scan ST 2142	7/25/2022 12:11 PM	Adobe Acrobat Document	127 KB
Head Scan ST 2144	7/25/2022 12:04 PM	Adobe Acrobat Document	442 KB
Head Scan ST 2146	7/25/2022 12:09 PM	Adobe Acrobat Document	146 KB
Head Scan ST 2187	7/25/2022 10:18 AM	Adobe Acrobat Document	207 KB
Head Scan ST 2188	7/25/2022 10:28 AM	Adobe Acrobat Document	340 KB
Head Scan ST 2189	7/25/2022 10:17 AM	Adobe Acrobat Document	141 KB
Head Scan ST 2190	7/25/2022 10:43 AM	Adobe Acrobat Document	103 KB
Head Scan ST 2171	7/25/2022 10:30 AM	Adobe Acrobat Document	290 KB
Head Scan ST 2172	7/25/2022 10:28 AM	Adobe Acrobat Document	139 KB
Head Scan ST 2175	7/25/2022 11:52 AM	Adobe Acrobat Document	139 KB
Head Scan ST 2187	7/27/2022 8:31 AM	Adobe Acrobat Document	455 KB
Head Scan ST 2188	7/27/2022 8:33 AM	Adobe Acrobat Document	101 KB
Head Scan ST 2189	7/27/2022 8:35 AM	Adobe Acrobat Document	420 KB
Head Scan ST 2200	7/27/2022 8:10 AM	Adobe Acrobat Document	752 KB
Head Scan ST 2201	7/27/2022 8:16 AM	Adobe Acrobat Document	421 KB
Head Scan ST 2203	7/27/2022 8:22 AM	Adobe Acrobat Document	381 KB
Head Scan ST 2204	7/27/2022 8:27 AM	Adobe Acrobat Document	211 KB

Dalam hasil wawancara dari salah satu pegawai menjawab bahwa berkas-berkas maupun dokumen disusun secara sistematis dalam suatu folder digital sehingga memudahkan karyawan dalam melakukan temu kembali arsip.

Nurpita (2018) mengatakan bahwa agar suatu kegiatan di organisasi dapat berjalan dengan lancar, kearsipan memiliki peranan penting yaitu sebagai sumber informasi bagi suatu organisasi. Penyimpanan yang dilakukan secara sistematis bertujuan agar dapat ditemukan kembali dengan cepat ketika arsip dibutuhkan merupakan salah satu kegiatan utama dalam kearsipan.

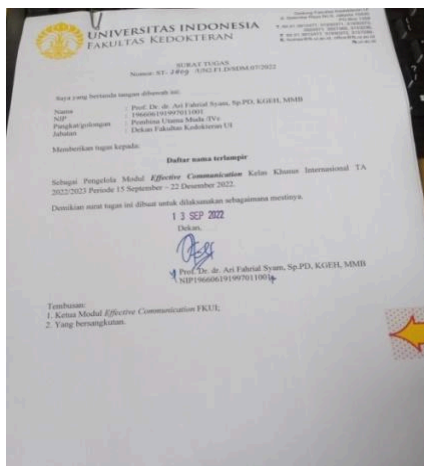
Putra dan Merliana (2021) menyatakan bahwa arsip digital memberikan kemudahan serta membantu pekerjaan para pengguna dalam mencari berkas atau informasi yang sudah terkumpul dan tersusun sedemikian rupa.

Latiar (2019) berpendapat bahwa adanya teknologi saat ini, menjadi solusi untuk mengelola arsip kertas (arsip konvensional) menjadi digital atau elektronik. Dengan pengelolaan arsip secara elektronik, akan menghasilkan berbagai keuntungan, serta mempermudah proses temu kembali arsip.

Dengan adanya sistem digitalisasi menuntut semua pekerjaan untuk melakukan perubahan konvensional menjadi digital. Penggunaan sistem digital pada kegiatan kearsipan mampu mengurangi beban karyawan dan menghemat tenaga serta waktu yang harus dikeluarkan oleh para pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Penggunaan arsip digital ini juga dapat menghemat tempat atau ruang untuk melakukan penyimpanan arsip yang membutuhkan space yang cukup besar.

Gambar SEQ Gambar * ARABIC 3

Contoh Surat yang dibuat dengan proses digital

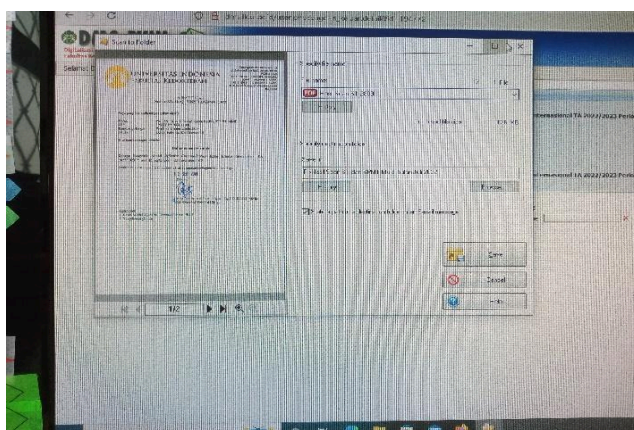
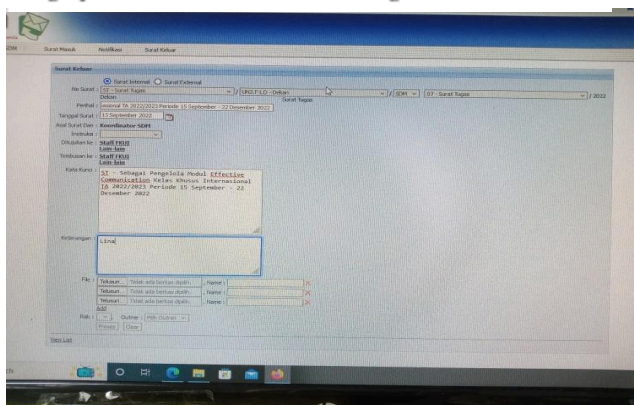


Sarbani (2021) mengemukakan bahwa sebelum adanya sistem arsip digital diperlukan waktu yang cukup lama ketika ingin mengirim dan menerima surat, namun sekarang bisa dalam hitungan detik saja surat dapat dikirim maupun diterima. Jika, sebelum adanya arsip digital dan teknologi yang mendukung ketika ingin mengirim surat, surat harus dicetak terlebih dahulu dan surat dikirim melalui kurir namun, kini cukup dengan komputer yang terhubung dengan internet surat bisa sampai kepada penerima surat.

Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa dengan adanya penggunaan teknologi membuat pekerjaan menjadi lebih cepat untuk diselesaikan salah satunya dalam kegiatan korespondensi dan kearsipan. Ketika masih berlakunya sistem konvensional dimana semua kegiatan masih dilakukan secara manual akan menguras waktu lebih besar dan pekerjaan akan selesai dengan waktu yang cukup lama. Contohnya dalam pembuatan surat secara manual yaitu dengan menulis tangan memerlukan waktu lebih untuk penyelesaiannya namun, dengan menggunakan teknologi, pembuatan surat lebih mudah dan lebih cepat untuk dilakukan sama halnya dengan melakukan pengarsipan, dengan menggunakan media digital, kegiatan pengarsipan menjadi lebih mudah untuk dilakukan dan dapat menghemat ruang untuk melakukan penyimpanan arsip.

Gambar SEQ Gambar * ARABIC 4

Penginputan Surat ke dalam web digital

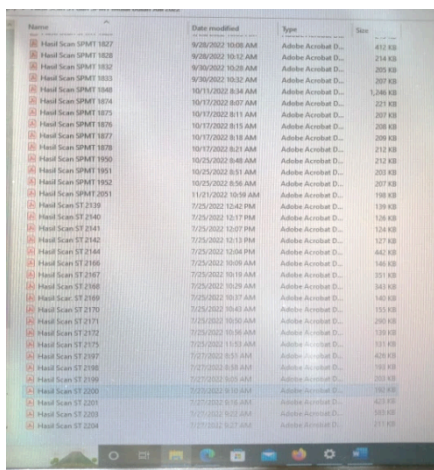


Adanya proses digitalisasi memang membantu para pekerja untuk menyelesaikan pekerjaan perkantoran dengan lebih optimal. Salah satu contoh pekerjaan perkantoran yang terkena dampak proses digitalisasi ini adalah kegiatan korespondensi dan kearsipan. Kegiatan tersebut menjadi lebih mudah untuk dikerjakan dan tidak perlu membuang waktu, ruang serta tenaga yang lebih dalam prosesnya. Namun, dibalik dari adanya kelebihan sistem ini, tidak dapat dipungkiri bahwa kekurangan dan hambatan akan terjadi apabila sistem tidak dikelola, dirawat dan dijaga dengan baik. Hal ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Rosmaniah et al. (2022) yang mengatakan bahwa kita harus merawat

sistem dengan baik, agar terhindari adanya virus-virus yang beresiko dapat merusak semua dokumen. Komputer juga harus dalam keadaan yang layak untuk digunakan tanpa adanya masalah dalam perangkat keras maupun lunak. Disamping itu, “perawatan rutin” lainnya adalah pembuatan *back up* untuk berjaga-jaga jika adanya suatu hal yang dapat melenyapkan dokumen.

Gambar SEQ Gambar * ARABIC 6

Pengarsipan surat berdasarkan sistem nomor



Name	Date modified	Type	Size
Hand Scan SPMT 1827	9/28/2022 10:08 AM	Adobe Acrobat D...	412 KB
Hand Scan SPMT 1828	9/28/2022 10:12 AM	Adobe Acrobat D...	214 KB
Hand Scan SPMT 1832	9/28/2022 10:26 AM	Adobe Acrobat D...	203 KB
Hand Scan SPMT 1833	9/28/2022 10:32 AM	Adobe Acrobat D...	307 KB
Hand Scan SPMT 1848	10/11/2022 9:34 AM	Adobe Acrobat D...	1,346 KB
Hand Scan SPMT 1854	10/15/2022 8:07 AM	Adobe Acrobat D...	227 KB
Hand Scan SPMT 1875	10/17/2022 8:11 AM	Adobe Acrobat D...	307 KB
Hand Scan SPMT 1876	10/17/2022 8:15 AM	Adobe Acrobat D...	208 KB
Hand Scan SPMT 1877	10/17/2022 8:16 AM	Adobe Acrobat D...	208 KB
Hand Scan SPMT 1878	10/17/2022 8:25 AM	Adobe Acrobat D...	212 KB
Hand Scan SPMT 1890	10/25/2022 9:48 AM	Adobe Acrobat D...	212 KB
Hand Scan SPMT 1951	10/25/2022 9:51 AM	Adobe Acrobat D...	203 KB
Hand Scan SPMT 1952	10/25/2022 9:56 AM	Adobe Acrobat D...	207 KB
Hand Scan SPMT 2001	11/01/2022 10:59 AM	Adobe Acrobat D...	190 KB
Hand Scan ST 2139	7/25/2022 12:42 PM	Adobe Acrobat D...	139 KB
Hand Scan ST 2140	7/25/2022 12:17 PM	Adobe Acrobat D...	128 KB
Hand Scan ST 2141	7/25/2022 12:07 PM	Adobe Acrobat D...	128 KB
Hand Scan ST 2142	7/25/2022 12:13 PM	Adobe Acrobat D...	127 KB
Hand Scan ST 2144	7/25/2022 12:04 PM	Adobe Acrobat D...	442 KB
Hand Scan ST 2146	7/25/2022 10:09 AM	Adobe Acrobat D...	140 KB
Hand Scan ST 2167	7/25/2022 10:16 AM	Adobe Acrobat D...	351 KB
Hand Scan ST 2168	7/25/2022 10:29 AM	Adobe Acrobat D...	343 KB
Hand Scan ST 2169	7/25/2022 10:37 AM	Adobe Acrobat D...	142 KB
Hand Scan ST 2170	7/25/2022 10:40 AM	Adobe Acrobat D...	125 KB
Hand Scan ST 2171	7/25/2022 10:50 AM	Adobe Acrobat D...	290 KB
Hand Scan ST 2172	7/25/2022 10:58 AM	Adobe Acrobat D...	139 KB
Hand Scan ST 2175	7/25/2022 11:05 AM	Adobe Acrobat D...	191 KB
Hand Scan ST 2197	7/27/2022 9:45 AM	Adobe Acrobat D...	426 KB
Hand Scan ST 2198	7/27/2022 9:58 AM	Adobe Acrobat D...	163 KB
Hand Scan ST 2199	7/27/2022 9:55 AM	Adobe Acrobat D...	251 KB
Hand Scan ST 2200	7/27/2022 9:54 AM	Adobe Acrobat D...	169 KB
Hand Scan ST 2201	7/27/2022 9:55 AM	Adobe Acrobat D...	421 KB
Hand Scan ST 2203	7/27/2022 10:02 AM	Adobe Acrobat D...	103 KB
Hand Scan ST 2204	7/27/2022 10:07 AM	Adobe Acrobat D...	171 KB

Arsip memiliki fungsi yang signifikan dalam menunjang proses kegiatan administratif salah satunya fungsi dalam manajemen birokrasi. Arsip juga bisa dijadikan sebagai sumber primer sekaligus sumber bagi para peneliti maupun akademisi. Guna memenuhi fungsinya tersebut, arsip perlu dikelola dengan baik agar nilai informasi yang terkandung di dalamnya tetap terjaga sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta kebijakan di masa yang akan datang. (Sutrisno, 2019).

Hal tersebut didukung dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa terjadinya beberapa hambatan yang menyebabkan sistem tidak dapat bekerja dengan optimal. Kegiatan pengarsipan dilakukan ketika surat yang telah dibuat di input dan disimpan kedalam web digital yang bernama DMS (*Document Management System*). Ketika peneliti akan mensubmit penginputan surat ke dalam web, lalu seharusnya nomor surat akan keluar namun, ketika sistem tidak merespon dengan baik maka, nomor surat tersebut tidak keluar yang menandakan sistem mengalami gangguan dan masalah sehingga menyebabkan pekerjaan menjadi terhambat. Selain sistem arsip digital yang tidak dapat merespon dengan baik, terkadang web ini mengalami *hang* atau *lag*. Dengan tidak bisanya penginputan surat kedalam web digital ini maka, proses dalam pengarsipan surat menjadi terhambat.

Dalam hasil wawancara dari salah satu pegawai menjawab bahwa hambatan dan gangguan yang terjadi memang mengganggu pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawan. Sistem yang tidak merespon dengan baik diharapkan diberikan solusi yang tepat agar permasalahan tidak terjadi secara terus menerus dalam jangka waktu yang panjang sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan kedepannya. Oleh karena itu, penggunaan arsip digital haruslah terus dijaga, dikelola dan *diupgrade* agar sistem yang bekerja dapat menghasilkan *output* yang maksimal dan menghasilkan pengaruh yang positif terhadap Sumber Daya Manusia yang menggunakannya.

Hal ini dapat dikatakan bahwa sistem kearsipan yang digunakan oleh Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia masih belum efektif untuk digunakan. Hal tersebut dikarenakan masih terjadinya hambatan-hambatan dalam sistem arsip yang membuat pekerjaan menjadi tidak optimal untuk diselesaikan sehingga akan menyebabkan terjadinya penurunan kinerja yang dihasilkan oleh para karyawan yang nantinya akan dapat berdampak buruk terhadap instansi.

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sistem kearsipan digital pada Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem kearsipan digital yang digunakan instansi menggunakan sistem kearsipan berdasarkan nomor. Kegiatan pengarsipan digital dilakukan ketika surat yang telah dibuat kemudian diinput dan disimpan kedalam web digital yang bernama DMS (*Document Management System*) lalu, diarsipkan dengan menggunakan sistem nomor di suatu folder pada perangkat komputer. Adanya digitalisasi pada kegiatan pengarsipan memudahkan karyawan dalam melakukan pekerjaan serta menghemat tenaga, ruang serta waktu yang digunakan. Namun, apabila sistem tidak dikelola, dirawat dan dijaga dengan baik maka, hambatan dan gangguan akan muncul sehingga dapat menghambat pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawan dan menurunkan kinerja serta efisiensi karyawan. Hal tersebut terjadi pada sistem kearsipan yang digunakan oleh Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia dimana masih dapat dikatakan belum efektif untuk digunakan dan masih perlu adanya perbaikan sistem digital, pembaharuan sistem digital, pengelolaan sistem digital yang lebih baik lagi agar nantinya tidak akan dapat berdampak buruk terhadap instansi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa sistem arsip digital akan memberikan pengaruh yang tidak baik terhadap pekerjaan apabila sistem tersebut tidak dikelola, dijaga dan di upgrade sesuai dengan waktunya agar dapat digunakan dengan lebih maksimal. Adapun saran untuk peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian sejenis, agar menambah waktu atau periode dalam melakukan pengamatan fenomena tersebut. Sehingga memperoleh data lebih banyak dan akurat yang dapat mempermudah peneliti selanjutnya dalam menyusun laporan penelitian.

Daftar Pustaka

- Dachliyani, L. (2020). Instrumen yang sahih: Sebagai alat ukur keberhasilan suatu evaluasi program diklat. *Media Informasi dan Komunikasi Diklat Kepustakawanan*, 5(1), 57–65.
- Dwitasari, P., Darmawati, N. O., Noordyanto, N., Sittasya, V. A., Zulranyah, W., Raihanah, F. D., & Karim, A. A. (2020). Penggunaan metode observasi partisipan untuk mengidentifikasi permasalahan operasional Suroboyo Bus rute Merr-ITS. *Jurnal Desain Idea: Jurnal Desain Produk Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya*, 19(2), 53. https://doi.org/10.12962/iptek_desain.v19i2.7943
- Hansen, S. (2020). Investigasi teknik wawancara dalam penelitian kualitatif manajemen konstruksi. *Jurnal Teknik Sipil*, 27(3), 283. <https://doi.org/10.5614/jts.2020.27.3.10>
- Heryana, A., & Unggul, U. E. (2018). Informan dan pemilihan informan dalam penelitian kualitatif. *Sistem Informasi Akuntansi: Esensi dan Aplikasi*, December, 14.
- Hidayat, T. (2019). Pembahasan studi kasus sebagai bagian metodologi penelitian. *ResearchGate*, August, 1–13.
- Husnita, T. J., Kesuma, M. el-K., Adab, F., & Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. (2020). Pengelolaan arsip sebagai sumber informasi bagi suatu organisasi melalui arsip manual dan arsip digital. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, 1(2), 27–41. <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v1i2.8503>
- Latihar, H. (2019). Efektifitas sistem temu kembali arsip digital Universitas Lancang Kuning Pekanbaru. *Jurnal Pustaka Budaya*, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.31849/pb.v6i1.2131>
- Nurpita. (2018). Archival usages for administration activities: An overview in Yogyakarta. *Jurnal Kearsipan*, 13(Adminisrasi), 107–119.
- Nyfanoro, F., Salim, T. A., & Mirmani, A. (2020). Perkembangan pengelolaan arsip elektronik di Indonesia: Tinjauan pustaka sistematis. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.22146/diplomatika.48495>
- Putra, I. W. M., & Merliana, N. P. E. (2021). Kesiapan penerapan arsip digital untuk mendukung pembelajaran di lembaga pendidikan. *Prosiding Seminar Nasional IAHN-TP Palangkaraya*, 3, 141–152.
- Ramadhan, A. N., & Muhyadi, M. (2021). Tuntutan profesionalisme bidang administrasi perkantoran di era digital. *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB)*, 5(1), 29. <https://doi.org/10.31104/jsab.v5i1.187>

- Rismanto, R., & Pahlevi, T. (2022). Pengaruh penggunaan media pembelajaran kearsipan digital terhadap kemampuan mengelola arsip siswa kelas X-Otkp SMKN Mojoagung. *VOX EDUKASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 13(1), 125–139. <https://doi.org/10.31932/ve.v13i1.1565>
- Rosmaniah, S. M., Santoso, B., & Muhidin, S. A. (2022). Digitalisasi arsip statis pada masa pandemi Covid-19 di perguruan tinggi. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 7(2), 214–224. <https://doi.org/10.17509/jpm.v7i2.46819>
- Sarbani, Y. A. (2021). Perilaku sekretaris dalam berkorespondensi digital. *Jurnal Administrasi dan Kesekretarian*, 6(2), 124–146.
- Sutrisno, L. C. (2019). Analisis autentikasi arsip digital hasil alih media di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(1), 248–257.
- Wekke, I. S., dkk. (2019). Metode penelitian sosial. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.



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