

KOMUNIKASI MEMPERMUDAH PEKERJAAN DALAM ORGANISSASI

Abidarin Rosidi
STMIK AMIKOM Yogyakarta

Abstraksi

Bagaimana anda dapat melakukan pekerjaan dalam organisasi anda tanpa komunikasi yang baik? Tim tidak dapat mengkoordinir anggota mereka dan tidak dapat mengkomunikasikannya dengan baik dengan manajer, tetapi juga pelanggan akan mempunyai satu penempatan waktu yang baik atas pesanan mereka, waktu yang baik untuk melakukan produksi, dan Waktu pengiriman layanan yang baik. Jika anda tidak bisa berkomunikasi dengan teman sekerja, anggota tim, pelanggan, pemasok, dan hal lainnya dengan siapa anda secara rutin melakukan transaksi, anda benar-benar tidak dapat menjalankan organisasi tersebut sama sekali. Singkatnya, organisasi dibangun dari sebuah komunikasi yang baik; komunikasi adalah jaringan fisik dan mental dimana ikat semua orang—keduanya, yaitu di dalam dan di luar organisasi bersama-sama. Sama seperti minyak yang dapat membuat suatu organisasi berjalan dengan baik

Kata Kunci: *Komunikasi, Pekerjaan*

1. Pendahuluan

Komunikasi secara sederhana adalah ketika satu organisasi hanya mempunyai satu atau dua orang di dalamnya, kompleksitas [dari] komunikasi berkembang dan menyesuaikan dengan ukuran dari organisasi tersebut. Di dalam organisasi yang lebih besar, komunikasi yang terjadi dengan cara pertemuan langsung (tatap muka) sangat jarang terjadi, dibandingkan dengan cara perseorangan seperti voicemail dan pesan 'e-mail'. Dan, seiring dengan pertumbuhan organisasi dan anggota nya yang tersebar di berbagai kota—atau di

berbagai negara—rintangan yang timbul untuk dapat melakukan komunikasi yang efektif semakin sulit. Dalam setiap organisasi, komunikasi bisnis dibagi menjadi 4 bagian (dan setiap format dilakukan dengan frekuensi lebih banyak atau lebih sedikit, dan oleh karena itu, penting bagi organisasi).

1. Mendengarkan (paling sering).
2. Pernyataan/mempresentasikan (selanjutnya paling sering).
3. Penulisan (selanjutnya paling sering).
4. Membaca (paling tidak sering).

Komunikasi bisnis sebagian besar terdiri dari mendengarkan, diikuti dengan cara mengatakan dan mempresentasikan, dengan penulisan dan pembacaan. Kesemuanya tersebut baik, tetapi apakah anda pernah mengira berapa banyak latihan yang diperlukan sebagian besar orang Amerika untuk dapat melakukan komunikasi yang baik dengan format yang berbeda tersebut? Anehnya, hasil menunjukkan format komunikasi yang terpenting di tempat bekerja adalah format yang paling sedikit dilatih:

1. Mendengarkan (pelatihan formal yang kecil/sedikit menawarkan).
2. Pernyataan/mempresentasikan (kelas opsional).
3. Penulisan (banyak tahun [dari] kertas/makalah termin).
4. Membaca (12+ tahun [dari] pengembangan sistematis).

Apakah merupakan suatu kejutan bahwa komunikasi di banyak organisasi merupakan suatu

Masalah tersendiri? Hal tersebut benar, walaupun komunikasi merupakan suatu titik kritis dalam kesuksesan sebuah organisasi—barangkali lebih dari yang pernah ada sebelumnya—itu adalah sering, paling baik, dysfunctional, dan, paling sial, sangat dipecahkan. Dalam bab ini, kita mempertimbangkan format komunikasi terpenting di dalam organisasi dan apakah anda dapat melakukannya sebagai seorang manajer untuk menjadi seorang praktisi yang lebih baik—dan membantu teman sekerja anda meningkatkan keterampilan mereka.

2. Pembahasan

2.1 Seni Yang Hilang dari Mendengarkan

Seperti yang sudah disebutkan di atas, mendengarkan adalah hal terpenting

Dari keempat format komunikasi dalam organisasi saat ini, tetapi format tersebut juga merupakan format yang paling tidak bisa kita lakukan.

Berita gembiranya adalah, dengan sedikit perhatian kecil dan sedikit praktek, anda bisa menjadi

satu pendengar kelas dunia—seseorang yang akan membuat Dr. Phil cemburu. Di sini ada beberapa tips yang dapat membuat anda menjadi pendengar yang efektif, yaitu:

1. Memiliki rasa ketertarikan terhadap orang lain. Sebagian besar orang dapat segera mengerti dan mereka bisa mengatakan ketika seseorang (berarti anda)-benar-benar tertarik—ketika mereka mengatakan sesuatu atau tidak. Dan secepat mereka menggambarkan keluar bahwa anda tidak tertarik terhadap apa yang mereka bicarakan (karena gangguan tetap anda, seperti mengambil panggilan telepon selama percakapan anda, atau menatap pada langit-langit), mereka akan segera bersikap tenang dan berhenti bicara, secepatnya agar tidak mengganggu anda dalam menerima telepon. Sebaliknya, ketika orang mengetahui anda tertarik dengan apa yang mereka bicarakan, mereka akan meningkatkan komunikasi mereka, sesuatu yang baik untuk anda sebagai seorang manajer dan baik pula untuk organisasi.
2. Fokus. Orang dapat berpikir tiga kali lebih cepat dibandingkan ketika mereka berbicara (500 kata per menit) melawan 150 kata setiap menit); hal tersebut dapat menjadi suatu masalah ketika pada saat memulai pembicaraan pikiran anda tidak berada pada tempatnya. Saat pikiran anda mengembara dan tidak pada tempatnya menunjukkan pada orang yang sedang

berbicara dengan anda bahwa anda tidak tertarik mengenai apa yang dia katakan. Hasilnya? Orang yang sedang berbicara dengan anda akan menutup komunikasi, yang harus anda lakukan adalah focus terhadap apa yang orang lain katakan dan menunjukkan minta anda terhadap hal tersebut. Tugas anda adalah tetap fokus pada percakapan, dan anda akan menyelamatkan diri anda sendiri dari banyak permasalahan potensial yang mungkin timbul jika anda tidak focus.

3. Mengajukan pertanyaan. Ketika anda mengajukan pertanyaan, anda benar-benar sedang melakukan hal yang berbeda dalam satu hal. Di kasus pertama, anda menunjukkan kepada pembicara bahwa anda tertarik pada hal yang sedang dia bicarakan. Dalam kasus kedua, anda memastikan kejelasan dari komunikasi tersebut dan anda memahami dengan persis apa yang sedang dikatakan. Suatu teknik—merefleksikan apa yang anda dengar—dimana anda meringkas apa yang dibicarakan oleh pembicara dan mengulanginya dalam bentuk pertanyaan, adalah satu cara mengajukan pertanyaan sekaligus memperkuat percakapan—yang berarti meningkatkan proses komunikasi.
4. Dapatkan secara langsung. Sejumlah orang, melakukan beberapa kesalahan riil, lebih senang mendengarkan diri mereka sendiri berbicara, dan mereka akan terus menerus berbicara mengenai isu-isu yang tidak berhubungan dengan inti percakapan. Anda dapat menjadi satu pendengar aktif dan membantu pembicara mencapai inti percakapan secara langsung dengan cara perlahan-lahan membuatnya menjauh dari isu-isu yang tidak penting dan kembali ke pokok percakapan. Jika anda melakukan hal tersebut dengan benar, anda akan mencapai inti percakapan—dan mampu untuk menghadapi hal tersebut—dengan lebih mudah.

5. Hindari gangguan. Terdapat dua berbagai gangguan yang dapat terjadi ketika anda berusaha untuk menjadi pendengar yang efektif: gangguan yang datang dari anda sendiri—sebagai pendengar dan gangguan yang datang dari luar. Pada kasus pertama, pada saat anda ingin menggunakan teknik mendengarkan dengan aktif untuk menjaga agar percakapan bergerak maju, anda tidak ingin secara terus menerus menyela pembicara. Hal tersebut akan menyebabkan pembicara keluar dari pokok pembicaraan dan dapat membuat pembicara menjadi frustrasi. Di kasus kedua, gangguan dari luar—seperti ketika anda menghentikan satu percakapan karena panggilan seseorang dari kantor anda—dapat mengganggu jalannya proses komunikasi. Menghormati pembicara dengan cara memberi perhatian anda sepenuhnya pembicara tersebut dan apa yang sedang dia bicarakan.
6. Tidak hanya menggunakan telinga anda. Sekitar 90 persen komunikasi dalam satu percakapan tipikal adalah nonverbal. Jadi, sementara pembicara sedang berbicara, badannya sedang melakukan sebagian besar aktivitas pembicaraan. Komunikasi Nonverbal meliputi posisi lengan tangan / senjata, kaki, dan bagian-bagian badan lain; guratan ekspresi; keseluruhan postur; dan lebih. Karena komunikasi nonverbal merupakan hal yang penting, anda memerlukan mata anda untuk menangkap arti dari bahasa tubuhnya sebanyak mungkin kurang lebih sama seperti ketika anda mendengarkan dengan menggunakan telinga anda.

2.2 Membuat Presentasi

Perhatikan daftar untuk membuat komunikasi dengan format berbeda yang telah dibahas sebelumnya. Mendengarkan merupakan hal terpenting dalam komunikasi, hal yang terpenting setelahnya adalah berkomunikasi dengan menggunakan presentasi. Kita

asumsikan anda telah memahami bagaimana cara berbicara dengan baik, mari kita fokuskan pada seni atau cara untuk membuat presentasi yang efektif. Anda tidak mempunyai keraguan ketika melihat pembicara sedang melakukan sebuah percakapan. Ketika pembicara berbicara, membawa anda untuk membuat anda memahami visi mereka dan membawa anda ke pembicaraan lainnya. Dan, ketika seorang pembicara yang berbakat membuat presentasi terlihat tidak bersemangat, setiap pembicara memahami agar dapat menghasilkan suatu presentasi yang baik segala sesuatunya harus dipersiapkan dengan matang sebelumnya. Berikut ini ada beberapa tips untuk membuat presentasi anda sendiri :

Memahami dengan persis apa yang ingin anda ingin penuhi. Mengapa anda memberi presentasi sebagai inti dari pembicaraan? Apa yang ingin anda penuhi selama presentasi? Apa yang anda harapkan akan dilakukan oleh peserta setelah melihat presentasi anda? Siapa yang akan mendengar presentasi anda, dan apa yang akan mereka harapkan untuk memperkuat presentasi anda? Tentukan tujuan presentasi anda dan informasi yang diperlukan mengenai pendengar agar mereka dapat menerima presentasi anda dengan baik sehingga tujuan presentasi anda dapat tercapai.

Siapkan garis besar dari presentasi anda. Jika anda ingin tahu kemana anda akan pergi, cara terbaik untuk sampai ke sana adalah dengan menggunakan peta. Suatu garis besar dari presentasi adalah peta yang akan memandu anda melakukan presentasi anda, memastikan bahwa anda menyiapkan sebuah titik utama yang ingin anda komunikasi kan kepada pendengar anda dan data pendukung untuk masing-masing titik utama tersebut. Merupakan suatu ide yang bagus untuk membuat subpoints di bawah setiap titik utama anda, yang akan meneruskan dan memperjelas informasi yang ingin anda sampaikan. Jangan seperti menulis untuk suatu pidato. Membaca sebuah catatan tertulis dijamin akan membuat anda terlihat terlalu muluk dan kering yang dapat membuat pendengar anda tertidur. Satu garis besar dapat membantu anda menyiapkan peta pikiran mengenai apa yang akan disampaikan-dan merupakan hal yang penting-selama presentasi anda, membiarkan anda untuk isilah melakukan improvisasi

sesuai dengan garis besar yang telah anda buat sebelumnya akan membuat presentasi anda menjadi jauh lebih menarik.

Menulis pendahuluan dan kesimpulan anda. Dalam setiap presentasi dibutuhkan suatu pendahuluan dan satu kesimpulan. Untuk pendahuluan anda harus berisi tiga hal: (1) Jelaskan kepada pendengar anda mengenai apa yang akan mereka dapatkan dari presentasi anda, (2) jelaskan kepada pendengar anda mengapa presentasi anda penting bagi mereka, dan (3) mendapatkan perhatian pendengar. Dengan cara yang sama, kesimpulan anda harus juga berisis tiga hal: (1) Ringkaskan titik utama dalam presentasi anda, (2) menunjuk pendengar anda kepada pendahuluan, dan (3) memberikan ilham pendengar anda untuk segera melakukan tindakan. Lain waktu anda ketika mempunyai kesempatan untuk menghadiri suatu presentasi yang sangat baik, lihatlah bagaimana pembicara menggunakan teknik ini untuk membangun pendahuluan dan kesimpulan.

Kembangkan penghubung yang jelas. Menuliskan pernyataan penghubung yang menghubungkan titik utama dari presentasi anda untuk memastikan mereka memahami hubungannya dengan jelas dan berdasar pada argumentasi anda. Tanpa suatu penghubung yang jelas, apabila tak hati-hati seorang pembicara dapat membuat pendengar mereka bingung ketika mereka membuat suatu pernyataan atau pembicaraan baru.

Mempraktekan, mempraktekan, mempraktekan. Apa yang dikatakan oleh orang-orang tua tersebut benar :practice makes perfect. Jika presentasi anda merupakan salah satu jenis presentasi informal kepada tim kerja anda, anda mungkin hanya membutuhkan sedikit latihan untuk melakukan presentasi tersebut—atau mungkin tanpa latihan sama sekali. Tetapi jika anda harus melakukan presentasi di depan dewan anda yang terdiri dari para direktur atau kepada pendengar industri yang berjumlah lebih dari [dari] 2,500 orang, meluangkan waktu untuk melakukan latihan sebelum anda benar-benar melakukan presentasi tersebut merupakan suatu investasi yang pasti menguntungkan bagi anda.. Untuk mendapatkan realtime umpan balik, memberikan presentasi di depan satu kolega yang terpercaya, atau dapat merekamnya dalam kaset video dan me-review nya untuk

melihat dimana anda perlu membuat peningkatan. Kesemua persiapan ini mempunyai suatu alasan: untuk dapat mengkomunikasikan pemikiran anda kepada pendengar dengan cara yang terbaik. Setelah anda menyiapkan segala sesuatunya, saat ini adalah waktunya. Berikut ini ada lima tahap untuk membuat presentasi anda, tidak hanya dapat mencapai tujuan anda, tetapi juga mengesankan bagi orang yang mengikutinya.

Tahap 1: Relaks. akan lebih mudah bagi kami untuk mengatakan kepada anda bahwa anda tidak mempunyai alasan untuk menjadi gugup, setelah anda menyiapkan diri Anda untuk melakukan presentasi, dan pendengar anda sedang menantikan apa yang akan anda bicarakan, tetapi kenyataannya adalah pembicaraan di depan umum merupakan salah satu puncak kekhawatiran sebagian besar orang. Berita gembiranya adalah bahwa sedikit nervousness akan membuat anda menjadi pembicara yang lebih baik, memberikan bukti bahwa presentasi tersebut merupakan salah satu kegembiraan anda pada saat jantung anda memompa lebih cepat dan lutut anda mulai berguncang. Ambil beberapa nafas dalam, dan bayangkanlah anda sedang melakukan sebuah presentasi besar. Mengulangi suatu pernyataan positif seperti, “Saya merasa gembira berada di sini, Saya merasa gembira anda dapat berada di sini, Saya mengetahui apa yang saya tahu, dan saya peduli dengan anda.”

Tahap 2: Menyambut pendengar anda. Salah satu dari cara terbaik untuk mencairkan suasana selama presentasi—terutama jika presentasi tersebut diikuti satu kelompok besar [dari] orang—adalah anda harus tiba lebih awal dan melibatkan pendengar dalam presentasi. Bercakap-cakap dengan mereka secara informal, bertanya nama mereka, dan bertanya apa mereka harapkan dari presentasi anda—untuk memperkuat presentasi. Sebagai ganti satu kamar yang penuh orang asing, anda sekonyong-konyong mempunyai beberapa teman dalam kelompok pendengar yang dapat membantu anda lebih relaks dan melakukan presentasi dengan lancar.

Tahap 3: Mendengarkan pendahuluan anda. Jika anda sedang membuat penyajian resmi sebelum satu kelompok dimana seseorang akan memperkenalkan anda

(menyediakan pendengar dengan sekilas riwayat hidup dan penjelasan mengapa anda ada disana), kemudian memberikan perhatian teliti. Merupakan kunci yang memungkinkan anda untuk terlepas dari sesuatu yang dikatakan oleh introducer atau narrator yang membuka presentasi anda dengan satu cerita atau cerpen lucu lucu [yang] berhubungan dengan konteks pertemuan.

Tahap 4: Dapatkan perhatian pendengar anda. Sebelum anda memulai presentasi anda, pertama yakinkan bahwa anda mendapatkan perhatian pendengar anda. Jika seseorang memperkenalkan anda, [yang] secara otomatis memfokuskan perhatian pendengar kepada anda. Jika, bagaimanapun, anda membuat presentasi tanpa suatu pendahuluan, anda mungkin mempunyai cara untuk menangani suatu kelompok besar orang yang berbicara di antara diri mereka sendiri—terlupa kepada yang sedang berlangsung di depan—untuk menghentikan pembicaraan mereka dan memfokuskan perhatian mereka kepada anda. Jangan hanya mengatakan satu kata. Segera, orang akan menghentikan bicara dan mulai memusatkan perhatian kepada anda. Ketika anda telah mendapatkan perhatian dari pendengar, anda harus segera memulai presentasi.

Tahap 5: Buatlah presentasi anda dalam bentuk hard copy. Di sini kesempatan untuk meletakkan semua pekerjaan berat anda dan mempraktekannya ke dalam tindakan. Ingat, orang ingin mendengar apa anda yang seharusnya anda katakan, dan mereka ingin melihat anda berhasil melakukannya. Tetaplah melakukannya sesuai dengan rencana anda sebelumnya, dan segalanya akan berjalan dengan baik.

2.3 Melakukan Komunikasi Dengan Cara Menulis

Komunikasi tertulis merupakan salah satu keterampilan kritis untuk menguasai sebagian pekerjaan profesional karena membutuhkan banyak sekali komunikasi tertulis—memo, pesan 'e-mail', laporan, dan sebagainya—merupakan contoh format komunikasi dalam bentuk tulisan. Dan, mungkin saja tanpa disengaja anda menyakiti perasaan teman sekerja anda karena terlalu-dengan tergesa-gesa membuat draft 'e-mail', kemampuan untuk membuat dokumen dengan baik-menulis merupakan salah satu keterampilan

penting yang harus anda kuasai. Bagaimana cara terbaik untuk meningkatkan keterampilan menulis anda? Sejalan dengan penulis tentang diri kita, cara terbaik adalah dengan mengikuti daftar.

Mengorganisir. Sebelum anda mulai menulis, anda harus mengatur pikiran anda. Hal ini dapat terjadi dengan berbagai cara yang berbeda. Sejumlah orang menemukan sketching itu keluar dari sebuah garis besar atau titik utama dari pekerjaan mereka untuk meningkatkan keterampilan menulis mereka, sementara yang lain menemukan nya hanya dengan membayangkan visualisasi dari hasil akhirnya. Apapun pendekatan anda, lebih baik mengorganisir pikiran anda adalah sebelum anda mulai menulis, untuk menghasilkan tulisan yang lebih baik.

Menulis lah seperti anda berbicara. Formal, memo dan dokumen muluk-muluk keluar; informal, komunikasi tertulis dapat diakses di dalam. Sementara itu dalam bisnis ketika meletakkan suatu premi merupakan hal yang formal dalam komunikasi, hal tersebut tidak lagi menjadi suatu kasus. Bukannya menghabiskan berjam-jam crafting memo yang secara gramatikal sempurna pada masa dahulu, pelaku bisnis masa kini lebih suka mencatat nya dari sebuah pesan 'e-mail' dan menggunakan waktu mereka secara efektif.

Buatkan itu tulisan tersebut singkat dan manis. Dapatkan secara langsung dengan cepat, dan membuat inti tulisan dengan jelas. Kecuali jika anda mengerjakan sebuah dokumen yang secara teknis laporan berisi halaman mengenai hasil percobaan, tidak ada alasan yang sah untuk mengisi komunikasi tertulis anda dengan halaman setelah halaman [dari] kata ketika anda bisa [saja] sudah mengatakan apa yang anda inginkan dalam sebuah paragraf. Kompleks, komunikasi tertulis yang panjang seringkali tidak efektif dan tidak pernah dibaca, mengalahkan tujuan menulis dokumen pada pokoknya. Tetapi kesederhanaan tidak berarti dungu; kesederhanaan hanya berarti mengerti pokok persoalan dengan cepat dan membuat dokumen yang dapat dibaca, dipahami, dan diterapkan oleh semua orang di dalam organisasi anda. Ingat, lebih sederhana sering lebih baik ketika meletakkan pemikiran anda di dalam sebuah tulisan.

Mengasah pesan anda. Salah satu rahasia [dari] penulis besar

adalah kemampuan untuk mengedit dan mengasah satu pesan hingga [menuju] ke inti yang benar-benar nya. Ketika memerintah untuk pergi, tidak menggunakan 10 kata untuk melakukannya. Penulis Baik mengetahui kekuatan pengeditan yang baik dan penulisan ulang. Sementara itu draft pertama mereka mungkin saja baik, sementara paad saat melakukan penulisan ulang diperoleh hasil yang lebih baik lagi. Sementara itu pelaku bisnis tidak harus terlalu merenungkan nya dengan banyaknya komunikasi tertulis yang mereka lakukan, mereka harus mengambil suatu waktu untuk me-review, mengedit, dan kemudian menulis kembali draft mereka sedemikian rupa sehingga mereka akan mempunyai satu kesempatan untuk dapat melakukan pekerjaan yang benar-benar baik.

Tekankan pada hal yang positif. Anda mungkin mempunyai banyak berita menyedihan dalam berkomunikasi di dalam organisasi anda, ingat bahwa orang paling senang membaca pesan positif dibandingkan pesan negatif. Mereka menyukai suatu jenis pesan tertentu, artinya merupakan suatu kesempatan bahwa mereka akan membaca hal tersebut tanpa memasukkannya ke dalam hati. Kita memahami bahwa anda kadangkadangkang harus menyampaikan berita menyedihan, tetapi ketika Gunakan hubungan informasi dengan membentuk “korporasi virtual” dengan mitra bisnis lainnya, meningkatkan pasar sementara memungkinkan organisasi anda untuk berkonsentrasi pada upaya tersebut semaksimal mungkin.

Mengambil keuntungan dari komputasi mobile, [yang] memungkinkan perusahaan anda bersaing di seluruh dunia tanpa biaya mahal yang digunakan untuk membuka kantor cabang. menutup mata terhadap teknologi komunikasi yang berkebang dengan cepat. Sementara itu tidak setiap item di toko menanggunghkan seorang pemenang, teknologi telekomunikasi hak menerapkan dalam jalan/cara benar/kanan dan dalam sasaran tepat bisa membuat organisasi anda lebih cepat serta lebih flexible dan anda secara pribadi lebih efektif. Informasi dapat lebih cepat didistribusikan dan dikontrol di/dalam organisasi anda,

lebih kompetitif dan bisnis anda akan lebih sukses.

3. Penutup

Komunikasi bisnis sebagian besar terdiri dari mendengarkan, diikuti dengan cara mengatakan dan mempresentasikan, dengan penulisan dan pembacaan. Kesemuanya tersebut baik, tetapi apakah anda pernah mengira berapa banyak latihan yang diperlukan sebagian besar orang Amerika untuk dapat melakukan komunikasi yang baik dengan format yang berbeda tersebut? Anehnya, hasil menunjukkan format komunikasi yang terpenting di tempat bekerja adalah format yang paling sedikit dilatih:

1. Mendengarkan (pelatihan formal yang kecil/sedikit menawarkan).
2. Pernyataan/mempresentasikan (kelas opsional).
3. Penulisan (banyak tahun [dari] kertas/makalah termin).
4. Membaca (12+ tahun [dari] pengembangan sistematis).

Daftar Pustaka

--

PERUBAHAN PARADIGMA PENGELOLAAN PERGURUAN TINGGI

Ahmad Fauzi dan Arief Setyanto
STMIK AMIKOM Yogyakarta

Abstraksi

Penerimaan mahasiswa baru Tahun Akademik 2007/2008 serasa baru saja selesai beberapa minggu yang lalu akan tetapi tanpa terasa pula proses kegiatan belajar mengajar sudah memasuki tahap ujian tengah semester bahkan ada yang menjelang ujian akhir semester. Ini adalah sebuah keharusan atau bisa dibilang sebuah ritual yang harus dilakukan atau dilaksanakan oleh masing-masing Perguruan Tinggi. Dan sebentar lagi pula kita akan melihat sebuah "HAJATAN BESAR" yang bagaikan pesta demokrasi / pemilu seperti dinegara kita yang lagi ngetrend adalah Pilkada mulai dari tingkat desa hingga propinsi bahkan pimpinan tertinggi negara (Presiden) bahkan sampai pemilihan Pimpinan Perguruan Tinggi. Apa "Hajatan Besar" tersebut yaitu "PENERIMAAN MAHASISWA BARU T.A. 2008/2009.

Kata Kunci: *Paradigma, Pengelolaan, Perguruan Tinggi*

1. Pendahuluan

Penulis meminjam istilah Pesta Demokrasi/Pemilu karena setiap Perguruan Tinggi baik negeri apalagi swasta berlomba mulai dari sekedar say helo, memperkenalkan, mempengaruhi, meyakinkan bahkan sampai obral janji kepada setiap konsumen (lulusan SMA) agar tertarik dan bergabung/masuk ke P.T. nya tersebut yang bagaikan kampanye Pemilu dengan diikuti banyak peserta (parpol) dengan segala janji-janji manis sampai obral janji agar mau memilih dan tertarik bergabung dengan parpolnya. Tentunya ada yang sukses, menang /

berhasil mendapatkan suara yang banyak akan tetapi ada pula yang belum optimal, kurang bahkan gagal mendapatkan suara. Begitu pula kiranya bagi sebuah Perguruan Tinggi ada yang sukses dan berhasil mendapatkan mahasiswa sesuai target bahkan melebihi target yang telah ditetapkan tapi ada pula yang kurang dari target bahkan boleh dibilang gagal, sampai-sampai ada yang P.T. nya mau dijual atau di take overkan. Maka inilah tantangan yang sesungguhnya bagi sebuah Perguruan Tinggi saat ini dari sekedar untuk bertahan (hidup segan mati tak mau) sampai pada tahap untuk bertarung di hutan belantara pendidikan tinggi yang semakin ketat dan komplek.

Untuk Perguruan Tinggi yang masih memiliki mahasiswa bahkan masih dipercaya oleh masyarakat terutama para lulusan SMA maka sudah seharusnya untuk selalu bersyukur kepada Yang Maha Kuasa dimana sampai hari ini masih diberikan anugerah dan mungkin sekaligus cobaan dengan apa saja kenyataan yang ada di depan mata kita semua. Kenyataan-kenyataan tersebut tentu saja adalah hasil jerih payah kita semua, buah dari kecerdasan kita semua. Pernyataan ini bisa saja pada suatu pagi yang bersemangat terlontar dari mulut kita atau pada suatu rapat di siang hari bahkan pada suatu sore yang melelahkan setelah bekerja keras.

Mengapa penulis menyampaikan dengan ungkapan syukur, semata-mata hanya ingin mengingatkan diri penulis dan rekan rekan bahwa pencapaian yang sudah di raih adalah sesuatu yang layak di syukuri. Hanya saja uraian saya di paragraf sebelumnya adalah sebuah ungkapan syukur yang salah bahkan menjurus ke arah kesombongan. Celakanya sering sekali kita terjebak untuk mengatakan semua itu. Adalah sebuah misteri, apa yang menjadikan latar belakang "kesuksesan" kita semua dalam mengelola Institusi (Perguruan Tinggi). Misteri yang menggerakkan tangan tangan kita semua, pikiran-pikiran kita semua untuk mengambil langkah yang entah benar – entah salah, entah baik entah buruk telah mengantarkan kita pada pencapaian sampai pada hari ini. Siapakah yang ada di balik semua ini ...? Saya yakin sekali bahwa bapak/ibu yang beriman kepada satu dzat yang Maha Kuasa yang telah berada di balik semua ini.

Apakah ini sebuah awal dari keberhasilan yang lain, ataukah awal dari kehancuran? maka telah diingatkan kepada kita semua bahwa semua ini tergantung kita – apakah kita termasuk orang-orang yang pandai bersyukur nikmat yang telah dianugerahkan kepada kita dan mampu bersabar atas cobaan yang kita terima. Perlu di renungkan bahwa setiap yang didapatkan seorang manusia pasti mengandung dua sisi yaitu nikmat dan cobaan dan selalu berpasangan dalam setiap apa yang didapatkan seorang manusia.

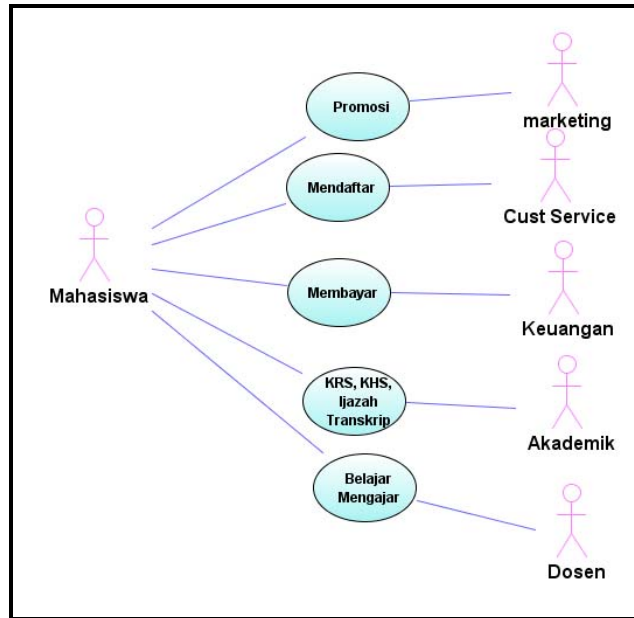
1.1 Paparan Permasalahan

Implementasi syukur dan sabar atas segala pencapaian sampai hari ini merupakan langkah yang perlu dilakukan. Secara mendasar penulis sebut sebagai perubahan paradigma – (perubahan cara berpikir). Apakah cara berpikir kita selama ini dipahami salah, jawabannya tidak. Selama ini cara berpikir itu benar untuk menyelesaikan permasalahan 10 tahun, 5 tahun atau 3 tahun yang lalu. Hari ini menjadi salah, jawabannya juga tidak, hanya perlu modifikasi untuk menghadapi kenyataan baru. Meminjam istilah lain sebagai "bayi sehat" yang perkembangan fisiknya lebih cepat dari umurnya (bisa dilihat dari parameter fisik) harus diikuti perkembangan cara berpikirnya.

2. Pembahasan

2.1 Mahasiswa Adalah Konsumen

Paradigma berpikir lama pengelolaan perguruan tinggi swasta bahkan negeri saat ini menempatkan lulusan SMA sebagai konsumen. Posisi ini memang menjadikan pengelola P.T. berlomba-lomba memperkenalkan diri kepada lulusan SMA dengan berbagai metode yang dilakukan. Saat ini mungkin P.T. kita adalah jagoan untuk melakukan proses ini dan bahkan mungkin sudah terbukti sangat efektif. Jargon-jargon yang dipakai perguruan tinggi-pun kemudian di kebiri maknanya semata-mata hanya agar anak-anak SMA tertarik dengan perguruan tinggi tersebut. Gambaran diagram dari paradigma berpikir yang dianut saat ini adalah sebagai berikut



Gambar 1. Mahasiswa sebagai Konsumen

Siapakah konsumen kita? jawabannya adalah mahasiswa dan calon mahasiswa kita. Kepada merekalah kita harus melakukan hal hal yang "memuaskan" mereka sehingga mereka tertarik dengan kita. Bagaikan kampanye sebuah partai politik atau pemilihan lurah sampai pemilihan presiden semua berlomba mengobral janji janji, berdandan secantik mungkin agar di pilih oleh para calon mahasiswa. Kalau perlu dengan "ndlosor" (merendahkan diri/ merendahkan bahasa) agar mereka paham dengan perguruan tinggi dan memilihnya.

Tepatkah jika konsumen kita adalah mahasiswa? jawabannya menjadi sangat relatif, bagi P.T. yang kesulitan meyakinkan calon mahasiswa barangkali ini sah. Saat ini barangkali menjadi kurang pas karena saat ini alhamdulillah sudah banyak mahasiswa yang tergoda dengan penampilan kita, dengan tutur kata kita dengan janji janji kita. Jadi proses merias diri bagi calon mahasiswa sudah cukup efektif.

Jika mahasiswa adalah konsumen maka kita akan masuk ke tahap "pelacuran intelektual", atau pada kondisi parah adalah kasus "penjualan ijazah" semoga kita tidak termasuk golongan tersebut. Godaan ini menjadi sangat tinggi karena yang menjadi produk dari perguruan tinggi adalah ijazah dan transkrip.

Standarisasi nilai yang tidak standar, peraturan akademik yang tidak ditaati seperti rasio kehadiran mahasiswa pada perkuliahan yang diperbolehkan kurang dari yang semestinya, pemberian gratifikasi-gratifikasi bagi mahasiswa dalam bentuk keringanan pengambilan jumlah SKS yang boleh berlebihan tidak sesuai undang undang yang berlaku adalah bentuk-bentuk pelacuran intelektual mengatasnamakan pelayanan kepada mahasiswa. Sudah tentu pembuat peraturan telah melakukan berbagai studi tentang jumlah SKS yang sebaiknya diambil, jumlah rasio dosen dan mahasiswa yang rasional secara akademik dan lain sebagainya. Semoga jurang pelacuran ini bisa kita hindari bersama sama. Atas nama pelayanan yang baik barangkali kita bisa terjerumus kepada praktek-praktek seperti ini.

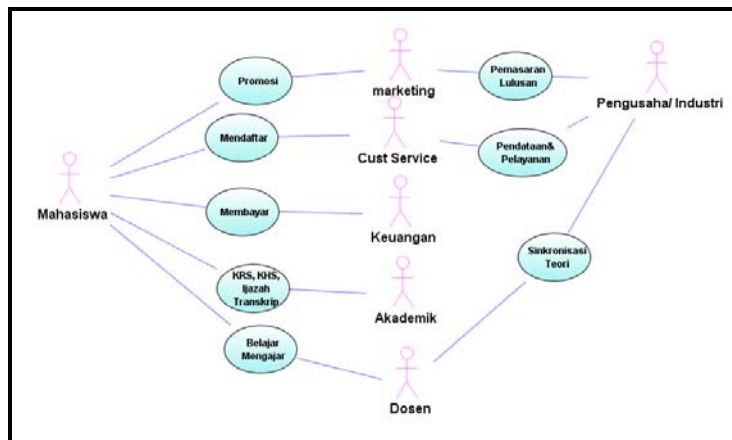
2.2 Penerima Tenaga Kerja / Industri Adalah Konsumen

Apakah tujuan seorang mahasiswa kuliah? bukankah mendapatkan kesempatan yang lebih luas untuk mempertahankan hidupnya? mendapatkan bekal untuk masa depannya, bekal ilmu dan ketrampilan, bekal kepribadian dan bekal ijazah yang mencerminkan kemampuannya. Industri adalah pihak yang akan menerima output dari proses produksi sebuah perguruan tinggi. Kebutuhannya terhadap tenaga kerja siap pakai lulusan perguruan tinggi yang siap bekerja dan berkembang bersama dunia industri.

Paradigma ini tidak menempatkan mahasiswa menjadi konsumen atau paling tidak satu satunya konsumen yang harus dilayani dengan baik yang kemudian memaksa pengelola PTN / PTS "ndlosor" dihadapan mereka untuk sebuah "pelayanan yang baik". Lebih dari itu ada dunia industri, para pengusaha, para penerima tenaga kerja lulusan menjadi konsumen yang juga harus dilayani. Dunia industri harus mendengarkan apa yang mereka inginkan, harus dilayani agar kepentingan mereka terpenuhi. Karena ada dua pihak

yang berhadapan menjadi konsumen maka kemungkinan akan terjadi perbedaan kepentingan yang bahkan pertentangan kepentingan yang harus di pertimbangkan oleh perguruan tinggi.

Contoh kasus adalah ketika ada tuntutan dari mekanisme penilaian yang "murah" oleh sebagian besar mahasiswa, sementara industri minta agar nilai yang diberikan kepada lulusan memiliki value yang signifikan dengan kemampuan mahasiswa. Kedua kepentingan ini tentu bertentangan sehingga ada alasan yang jelas bagi P.T. untuk memberikan jembatan antara kedua kepentingan tersebut. Kasus ini akan sangat berbeda jika satu satunya konsumen adalah mahasiswa, keinginan mereka menjadi memiliki daya tawar yang terlalu tinggi sehingga memaksa pengelola P.T. menuruti kepentingan mereka tanpa daya tolak.



Gambar 2. Industri sebagai Konsumen

Jika dibandingkan bagan 1 dan bagan 2 dalam gambar bisa dibandingkan bahwa suara dari aktor industri akan menjadi pertimbangan bagi pengelola P.T. Kepentingan mereka sebagai konsumen bahkan dapat mempengaruhi sampai kepada level kedalaman materi perkuliahan. Hal ini mutlak diperhatikan karena

bidang garap dari ilmu-ilmu yang dipelajari di P.T. adalah misalnya ilmu terapan. Ilmu terapan mengarahkan mahasiswa menjadi praktisi yang mampu dengan cepat menyesuaikan derap perubahan yang terjadi diindustri Teknologi Informasi. Kemampuan ini mutlak dimiliki oleh keluaran P.T. baik yang akan bekerja di perusahaan maupun yang akan berwirausaha.

2.3 Mari Berubah Sekarang

Momentum yang saat ini masih berada di tangan kita semua saat ini masih ada dalam genggam. Hari ini bisa menjadi awal keberhasilan berikutnya atau bahkan awal kegagalan berikutnya. Jika momentum yang hari ini kita genggam lepas begitu saja maka bukan tidak mungkin semua terlambat kita lakukan.

Ungkapan syukur kita tak akan berarti tanpa perbuatan nyata untuk melakukan perubahan diri, ungkapan kesabaran kita juga sia-sia tanpa wujud nyata. Sudah sekian janji tertulis dalam dokumen dokumen yang mesti segera diwujudkan sebagai karya nyata, bukan sekedar syarat administrasi belaka (ingat akreditasi??). Selagi Tuhan masih memberikan kesempatan kita, dengan sumber dana yang ada, dengan sumber daya yang ada mari kita wujudkan Perguruan Tinggi ideal yang selalu di dengungkan dalam setiap ceramah-ceramah kita untuk anak-anak SMA.

Jumlah mahasiswa yang besar dapat dijadikan modal untuk memulai sebuah paradigma baru. Agar orang / lulusan SMA yang terlanjur percaya dengan kita, masih dapat kita jaga sampai mereka lulus, sampai mereka bekerja sampai mereka punya anak istri. Jangan lagi terdengar ungkapan seorang lulusan yang mengatakan – *"kuliah di Perguruan Tinggi "X" ki penak nilene gampang ning sing ora enak nek wis lulus golek kerja angel"*. Misal pada tahun 2012, 1000 mahasiswa / anak anak kita angkatan 2007 akan di wisuda, sudah cerahkah masa depan mereka? cukupkah bekal yang kita berikan? Sudah tersediakah kolega PT nya yang datang ke kampus kita menunggu mereka untuk di ambil sebagai tenaga profesional di industri mereka, sudah siapkah mereka membuka usaha di industri

yang berbasis Teknologi Informasi yang keras?. Jadi jawabannya sekaranglah waktunya kita berubah, bukan besok atau lusa.

3. Penutup

Jika uraian panjang ini dibaca dan kita sepakat melakukan perubahan maka beberapa pola kerja yang selama ini ada mesti di perbaiki antara lain.

Basis penetapan anggaran didasarkan kepada program kerja yang mencerminkan prioritas pengerjaan yang disesuaikan dengan paradigma baru.

Prestasi kerja tidak diukur dari jumlah mahasiswa baru tetapi dikombinasikan dengan jumlah mahasiswa yang bekerja pada bidangnya tepat waktu (tepat waktu lulus, tepat waktu kerja) tentunya ini bisa jadi akan berpengaruh terhadap penghitungan penilaian kinerja. Peningkatan fungsi bagian yang bertanggung jawab / mengurus lulusan atau alumni untuk melakukan jalinan kerjasama secara aktif kepada dunia industri. Pengendalian kualitas materi perkuliahan yang disesuaikan dengan kepentingan industri. Penyelenggaraan pembinaan alumni baru, penyaluran alumni baru ke dunia kerja. Perluasan lapangan kerja yang diciptakan lembaga sebagai tempat pemagangan. Penciptaan klinik industri Teknologi Informasi – ini menjadi seperti rumah sakit yang wajib dimiliki oleh jurusan kedokteran. Pengaktifan lembaga kerjasama di daerah yang dekat dengan industri seperti JABOTABEK, SURABAYA dan kota-kota lain yang sarat dengan industri IT guna mendekatkan lulusan dengan dunia kerja.

Semua program ini tentunya akan dibebankan pendanaannya dengan sumber daya utama PT yang saat ini dihasilkan dari mahasiswa. Pada masa yang akan datang dengan model konsumen ganda kemungkinan penyerapan dana dari kalangan industri juga mungkin di lakukan.

Perubahan paradigma ini mesti diimplementasikan oleh masing masing bagian dan masing elemen yang ada di P.T. menjadi program kerja. Tanpa bermaksud mengecilkan arti uang bagi

pengelolaan kegiatan maka program kerja perlu dibicarakan secara mendalam. Anggaran hanyalah efek dari munculnya program kerja.

Daftar Pustaka

--

PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI KEPUASAN KONSUMEN

Awaludin Subiyanto
AMIK AMIKOM CIPTA DARMA Yogyakarta

Abstraksi

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur kualitas jasa (service quality) dan mengetahui dimensi-dimensi kualitas jasa yang menonjol dalam memenuhi kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan di Lembaga Pendidikan Kejuruan, salah satu Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer dan Manajemen di Yogyakarta. Pengumpulan data dilaksanakan dengan menyebar kuisener yang terdiri atas empat bagian, yaitu bagian expected service, performance service, importance dan penilaian umum. Sample diambil dengan cara proporsional random sampling. Uji analisis yang dilakukan adalah uji SERVQUAL. Uji kepuasan pelanggan dan uji Mean – Importance. Dengan uji tersebut dapat diketahui besarnya gap antara harapan dan persepsi konsumen terhadap perusahaan. Tingkat kepuasan konsumen, dimensi-dimensi yang menonjol dalam pemenuhan kepuasan konsumen dan posisi perusahaan dalam diagram kertesius Mean Importance.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat gap pada semua dimensi SERVQUAL yang terdiri atas tangible, reabilty, responsiveness, assurance dan emphaty adalah – 0.644. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan belum dapat memenuhi harapan konsumennya. Dari uji kepuasan pelanggan diketahui bahwa kualitas pelayanan atau jasa di Lembaga Pendidikan Kejuruan cukup memuaskan. Sedangkan uji Mean Importance memposisikan Lembaga Pendidikan Kejuruan pada kuadran B yang artinya perusahaan telah melaksanakan dengan baik pokok-pokok dimensi kualitas jasa sehingga perusahaan diharapkan mempertahankan kinerja perusahaan

Kata Kunci: *Kualitas, Pengendalian, Pelayanan*

1. Pendahuluan

Pertumbuhan jasa yang luar biasa telah menjadi salah satu *trend* dunia. Industri jasa di Indonesia mulai menunjukkan geliatnya sejak awal tahun 80-an, industri jasa yang memberikan sumbangan 35% dalam decade 1981-1991. Sektor jasa merupakan sektor jasa bagi PDB DIY yang berasal dari bidang pariwisata, pendidikan hotel dan perdagangan Sementara bidang pertanian hanya 20%, bidang transportasi dan komunikasi memberi andil 11%.

Bidang pendidikan merupakan salah satu sektor jasa yang paling pesat perkembangan dan persaingannya. Berbagai pihak berupaya untuk menjadikan industri, almamater dan lembaga pendidikannya sebagai yang terbaik untuk mencapai hal ini tidaklah mengherankan jika tingkat persaingan antar universitas, akademi maupun lembaga-lembaga pendidikan tidak sebatas mencari peserta, tapi kini sudah mencapai tahap penawaran kualitas.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai praktek kualitas yang dilakukan oleh lembaga Pendidikan Kejuruan dan mengukur tingkat kepuasan pelanggannya, maka penulis bermaksud mengadakan penelitian Pengendalian Kualitas Pelayanan di tinjau dari Kepuasan Konsumen

1. Apakah upaya praktek kualitas pelayanan di lembaga Pendidikan sudah memenuhi kepuasan Mahasiswa/i
2. Faktor-faktor apa dari parameter SERVEQUAL yang paling menonjol dalam memenuhi kepuasan Mahasiswa/i

1.2 Ruang lingkup Permasalahan

Penelitian kualitas dikhususkan pada pengukur tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan di Lembaga Pendidikan dan Kejuruan mengidentifikasi faktor-faktor yang dominant dalam memenuhi kepuasan mahasiswa/i

Obyek penelitian adalah Mahasiswa di lembaga Pendidikan Kejuruan

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Lembaga Pendidikan Kejuruan dan Mengidentifikasi faktor-faktor yang dominant dalam memenuhi kepuasan mahasiswa/i

Manfaat Penelitian adalah: dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan dalam pengendalian kualitas pelayanan. lebih jauh besar harapan penulis hasil penelitian ini dapat digunakan perusahaan untuk menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi dalam menentukan kebijakan-kebijakan peningkatan kualitas pelayanan pengendalian di masa yang semakin ketat

2. Pembahasan

Jasa oleh Kloter (1994) diartikan sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Untuk menentukan kualitas jasa lebih sulit dibandingkan dengan kualitas produk yang kebanyakan dapat dilihat, diukur dan dinilai secara langsung.

Lebih spesifik tentang kualitas bidang jasa. Chase (1999) mengartikan kualitas pelayanan sebagai hal yang umumnya merujuk pada kesenjangan antara harapan pelanggan (Customers expectations) tentang kinerja pelayanan dan persepsi actual dari kinerja pelayanan. Perusahaan jasa disebut berkualitas jika ia memberikan pelayanan dengan kualitas yang tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Untuk itu maka pemasaran jasa harus bisa memenuhi dan bahkan melebihi ekspektasi kualitas jasa dari pelanggan.

Mengingat karakteristik jasa yang tidak dapat dilihat (intangibility) tidak dapat dipisahkan (inseparability) bervariasi (variability) dan tidak tahan lama (perishability) maka dalam mengelola kualitas jasa ada 5 parameter penting menurut pelanggan yaitu :

1. Keandalan (reliability) meliputi kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya

2. Responsif (Responsiveness) yakni kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat
3. Keyakinan (Assurance) yakni pengetahuan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
4. Empati (Empathy) berupa kepedulian perhatian pribadi kepada pelanggan
5. Berwujud (Tangibility) meliputi penampilan fisik, peralatan personal, dan media komunikasi

Meski dalam prakteknya kualitas pelayanan masih menemui banyak kesenjangan, banyak pakar dibidang *service quality* yang beranggapan bahwa kualitas pelayanan lebih cenderung dinilai dari kepuasan pelanggan.

Untuk mendapatkan data-data yang lengkap dengan topic yang akan dibahas, penulis akan melakukan pengumpulan :

1. Data yang diperlukan
 - a. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya
 - b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung
2. Metode Pengumpulan data
 - i. Riset Lapangan
 - a. Interview : interview dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur melalui wawancara tatap muka, tertulis dan tidak menutup kemungkinan melalui telepon
 - b. Koisoner dilakukan untuk mendapatkan tanggapan dari konsumen tentang kualitas pelayanan yang dirasakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diharapkan merupakan kumpulan pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada responden merupakan sapel penelitian
 - c. Observasi dilakukan dengan pengamatan secara langsung terhadap praktek kualitas pelayanan lembaga Pendidikan IMKI Yogyakarta
 - ii. Studi kepustakaan untuk mendapatkan dasar teori dan data-data yang bisa mendukung penelitian. penelitian melakukan

studi kepustakaan dengan mencari literature baik berupa buku teks. Urnal. Media masa maupun melalui internet

1. Menentukan populasi dan pengambilan sample : populasi adalah keseluruhan dari obyek yang akan diteliti yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa/I lembaga pendidikan IMKI Yogyakarta. Metode pengambilan sample yang digunakan adalah purposive random sampling dengan umlah sample 50 responden
2. Metode Analisis Data
 - i. Analisis data kualitatif : pengolahan data didasarkan pada jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan serta diolah dalam bentuk tabulasi. Analisis ini digunakan sebagai bahan pendukung analisis kuantitatif
 - ii. Analisis Validitas
 - a. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahian instrument . Suatu instrument dianggap valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan . Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variable yang dimaksud Uji validitas terbagi menjadi 2 uji validitas eksternal dan validitas internal . Ujian validitas eksternal dicapai apabila data yang dihasilkan dari instrument tersebut sesuai dengan data atau informasi lain yang mengenai variable penelitian yang dimaksud Analisis faktor dilakukan jika sudah ada asumsi yang mengatakan bahwa instrument valid jika setiap faktor yang membentuk instrument tersebut sudah valid. Sedangkan untuk analisis butir dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing butir memenuhi kevalidannya .
 - b. Uji Realibilitas
Reabilitas menunjukkan bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai pengumpul karena insrument yang ada sudah baik, untuk menguji

tingkat reliabilitas digunakan reabilitas internal dengan metode Hoytt

c. Uji Indeks Kepuasan Konsumen

Alat uji ini merupakan hasil pengembangan dari servqual yang menekan pelayanan kualitas dari sisi konsumen. Dari hasil uji ini dapat diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Lembaga Pendidikan . Metode yang digunakan adalah *weighted servqual*

Pengertian Kualitas Menurut Feigenbaum (1983) Dalam bukunya Total Quality Control menyebutkan bahwa kualitas ditentukan oleh konsumen, bukan oleh perancang produk bukan pula ditentukan oleh pemasaran atau manajer umum. Tetapi berdasarkan pada pengalaman konsumen yang dipengaruhi oleh keinginan, kesadaran, atau perasaan, secara teknis dan subyektif dan selalu mempengaruhi pergerakan sasaran dalam persaingan pasar, sehingga kualitas produk dan jasa didefinisikan : *The total composite product and service characteristic of marketing engineering maintenance though which the product and service in use will meet the expectation of the consumer*

2.1 Manfaat Kualitas

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan pelanggan. Kualitas dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan terhadap perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan . Selain itu perusahaan juga dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer driven*. Hal ini memberikan keunggulan harga dan customer value . Customer Value merupakan kombinasi dari manfaat dan pengorbanan yang terjadi apabila pelanggan menggunakan suatu barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan tertentu.

Dengan memberikan kualitas jasa yang tinggi perusahaan akan memperoleh lebih banyak keuntungan / profit , menghemat biaya dan memperluas pangsa pasar. Penelitian membuktikan bahwa peningkatan keuntungan meliputi :

1. Semakin berkurangnya pelanggan yang tidak puas

2. Menciptakan pelanggan yang setia
3. Cross selling jasa yang lebih luas
4. Semakin tinggi margin pendapatan

Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas Pelayanan Jasa untuk mengukur tingkat pelayanan sebagaimana oleh pelanggan. Memberi pelayanan yang berkualitas berarti memenuhi harapan pelanggan pada tingkat yang konsisten. Tujuan dari pada Jasa adalah demi memuaskan dan memberikan keuntungan kepada pelanggan . Ada 3 prinsip kualitas pelayanan jasa yaitu :

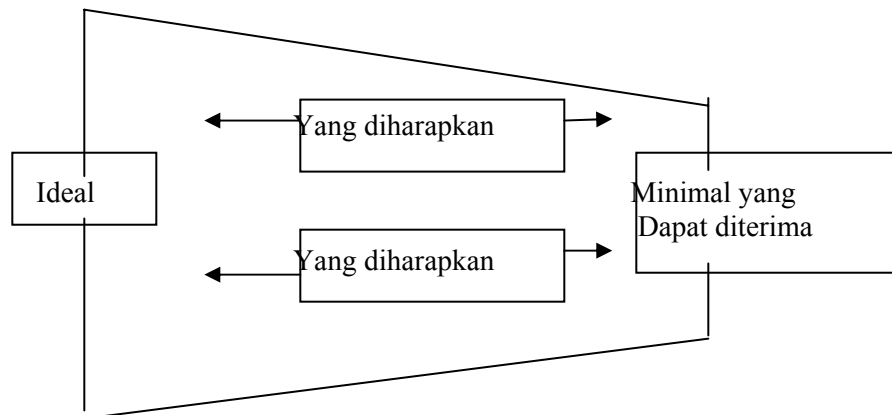
1. Bahwa kualitas jasa lebih sulit diukur dari pada mengukur kualitas barang
2. Kualitas jasa didasarkan pada persepsi pelanggan
3. Kualitas jasa merupakan perbedaan dari jasa yang diberikan dengan pelanggan

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan mempunyai definisi yang abstrak . karena kepuasan pelanggan banyak dipengaruhi oleh kepuasan setiap individu dalam service encounter sangatlah penting dan terpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang dibentuk.

Dari definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan melibatkan komponen kinerja (performance) dan harapan pelanggan . Sehingga untuk menciptakan kepuasan pelanggan .penyedia jasa harus dapat meminimumkan miskomunikasi dan misinterpretasi yang mungkin terjadi dan menghindarinya dengan merancang jasa yang mudah

Pengaruh Harapan Terhadap kepuasan

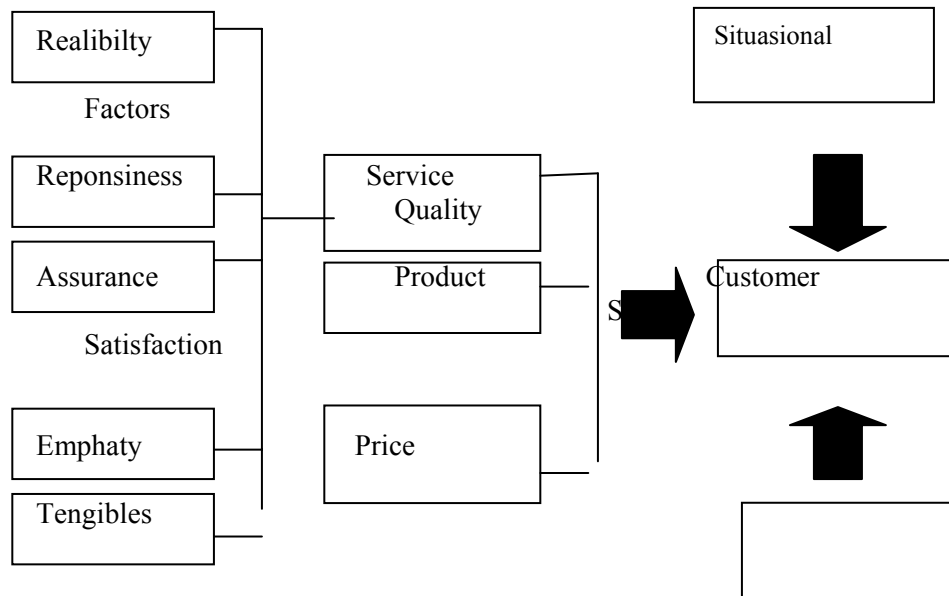


Dari gambar diatas dapat dijelaskan

- Semakin dekat harapan atau jasa yang diharapkan dengan jasa minimum yang dapat diterima , semakin besar kemungkinan tercapainya kepuasan
- Pelanggan yang puas bisa berada dimana saja dalam spectrum ini yang menentukan posisinya adalah posisi hasil yang diharapkan

Pada dasarnya kepuasan dipandang dari kerangka yang umum , sementara kualitas jasa difokuskan pada masing-masing dimensi yang dianggap mempengaruhinya, Sehingga akan timbul percived service quality yang kemudian menjadi komponen dalam mencapai kepuasan pelanggan

Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas dan Kepuasan Pelanggan



Pada gambar 3 ditunjukkan bagaimana kualitas jasa merupakan focus dari evaluasi yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap dimensi-dimensi jasa yang specifik yakni tingkat kepercayaan (rsealibilty), tingkat respon (responsiveness), rasa aman (assurance), rasa empati (emphaty) dan keberwujudan (tangible). Kepuasan dipengaruhi oleh persepsi akan kualitas , jasa, barang , harga sebagaimana dipengaruhi pula oleh faktor-faktor situasional dan faktor-faktor individu

3. Penutup

Adapun kesimpulan penelitian ini adalah

1. Kualitas pelayanan di Lembaga Pendidikan Kejuruan telah cukup memebrikan kepuasan kepada pelanggannya . Hal ini ditujukan dari berbagai uji analisis secara grafik maupun perhitungan indeks kepuasan konsumen yang semuanya menunjukkan pada pilihan cukup memuaskan
2. Berdasarkan analisis Mean Importance dapat ditarik kesimpulan bahwa pokok-pokom dimensi kualitas pelayanan .untuk itu pihak manaemen diharapkan terus mempertahankan kinerja yang sudah ada Lebihbaik lagi jika dapat meningkatkan kinerja sehingga dapat mengurangi gap yang ada
3. Adapun dimensi servqual yang paling besar gap nya terdapat pada dimensi Tangible . Dengan demikian perlu memperbaiki kinejra pada dimensi tersebut, karena dimensi tersebut dianggap penting oleh pelanggan
4. Bahwa industri bidang pendidikan termasuk dala kategori high contacy service sehingga hubungan atau interaksi antara si peyedia jasa dengan pelanggan harus dilakukan dengan insentif
5. Untuk dapat mengendalikan keluhan konsumen sebaiknya pihak manajemen mengadakan kontak saran ini disediakan agar konsumen dapat memberikan saran atau kritik terhadap pihak perusahaan sewaktu-waktu .

Daftar Pustaka

- Budiyuwono, Nugroho , Drs. (1955) Pengantar Statistik Ekonomi dan Perusahaan, Jilid I edisi revisi, cetak kedua, Yogyakarta, UPPAMP YKPN
- Arikunto , Suharsini, Drs (1996) Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek, Edisi revisi III, Jakarta Penerbit Rineka Cipta
- Tjjiptono, Fandy (2000) Menejemen Jasa , Yogyakarta, Penerbit Andi

PERKEMBANGAN KOPERASI DI INDONESIA

Bambang Sudaryatno
STMIK AMIKOM Yogyakarta

Abstraksi

Koperasi sebagai suatu gerakan dunia telah membuktikan diri dalam melawan ketidakadilan pasar karena hadirnya ketidaksempurnaan pasar. Bahkan cukup banyak contoh bukti keberhasilan koperasi dalam membangun posisi tawar bersama dalam berbagai konstelasi perundingan, baik dalam tingkatan bisnis mikro hingga tingkatan kesepakatan internasional.

Oleh karena itu banyak Pemerintah di dunia yang menganggap adanya persamaan tujuan negara dan tujuan koperasi sehingga dapat bekerjasama.

Kata Kunci: --

1. Pendahuluan

Era globalisasi ditandai dengan adanya persaingan yang kian tajam, menghendaki Koperasi untuk terus berbenah diri agar dapat bersaing dengan badan usaha lain baik secara regional, nasional maupun internasional. Hal ini didukung oleh UU Koperasi Tahun 1992, yang mengacu pada persiapan lembaga koperasi untuk menjadi semakin profesional dari segi pengelolaan bisnis dan mandiri di sektor pengorganisasian.

2. Pembahasan

Dalam sejarah perkembangannya, koperasi di Indonesia mengalami pasang surut, baik pada masa sebelum kemerdekaan sampai masa setelah kemerdekaan. Pada masa penjajahan Belanda, koperasi terhambat perkembangannya karena takut organisasi koperasi diperalat untuk alat politik melawan penjajah dan kemampuan rakyat dalam berorganisasi lewat koperasi menjadi embrio kemampuan

berorganisasi politik. Pada masa penjajahan Jepang, koperasi ala Jepang yang diberi nama “Kumiai” hanyalah merupakan alat untuk memeras rakyat Indonesia, yang dipakai sebagai alat untuk mengumpulkan kebutuhan perang tentara Jepang. Koperasi membeli secara paksa hasil-hasil bumi dengan harga sangat murah. Sehingga menyebabkan berkurangnya kepercayaan rakyat terhadap koperasi ala Jepang.

Dewasa ini, terlihat bahwa koperasi di Indonesia belum memiliki kemampuan untuk menjalankan peranannya secara efektif. Hal ini disebabkan koperasi masih menghadapi hambatan struktural dalam penguasaan faktor produksi khususnya permodalan. Untuk itulah perlu diupayakan terobosan struktural dalam penguasaan permodalan agar dapat berkembang dan berperan sebagai pelaku ekonomi dalam mewujudkan demokrasi ekonomi dan keadilan sosial. Karena dilihat dari kenyataan yang ada, bahwa kegiatan ekonomi yang dikuasai oleh koperasi saat ini tidak lebih dari 0,5% saja. Jangankan untuk skala nasional, untuk skala regionalpun koperasi belum berarti sama sekali, karena koperasi sering diidentifikasi dengan golongan ekonomi lemah.

Koperasi, badan usaha yang memiliki karakteristik tersendiri memang berbeda dengan badan usaha swasta. Beberapa hal dari karakteristik inilah yang dianggap penyebab tidak dapat berkembangnya koperasi, yaitu menyangkut masalah fungsi sosial koperasi, azas dan sendi dasar koperasi, organisasi dan struktur manajemen. Sebenarnya karakteristik koperasi ini memiliki nilai yang sangat tinggi, yang bila dikembangkan dan dikelola secara benar dan profesional, akan menjadikan koperasi menjadi suatu badan usaha yang kuat. Pengembangan kemandirian koperasi dilaksanakan dengan upaya pengembangan sikap para anggota dan pengelola melalui pendidikan, penyuluhan dan pemberian motivasi dengan metode dan teknik yang tepat guna.

Seperti kita ketahui, ada 2 pelaku ekonomi lainnya di Indonesia selain negara dan koperasi, yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS). Dibandingkan dengan BUMN dan Koperasi, BUMS merupakan badan usaha yang paling

sukses dalam memanfaatkan peluang bisnis sehingga BUMS mampu tumbuh dan berkembang dengan sangat cepat. Kita ambil contoh dari lantai bursa, jika sampai akhir tahun 1988 kapitalisasi modal baru mencapai 1,1 triliun rupiah, maka selama satu setengah tahun kemudian (Juli 1990), jumlah tersebut telah meledak menjadi 13,5 triliun rupiah, yang hampir semuanya masuk ke kantong swasta. Sehingga dengan keadaan tersebut, BUMS menggeser kedudukan BUMN yang pada masa sebelumnya menduduki peringkat pertama dalam menggenggam kekayaan dengan menguasai 68,2% dari seluruh kekayaan yang tersedia menjadi peringkat kedua.

Tetapi keberhasilan sektor swasta (BUMS) yang meroket dengan pesat, mengundang kekhawatiran munculnya konsentrasi ekonomi yang bisa memperbesar kesenjangan sosial. Akumulasi kekayaan dan kekuatan ekonomi pada beberapa badan usaha membuat masyarakat merasa kecil tanpa daya menghadapi pemilik kekuatan ekonomi yang dapat mendikte pasar. Untuk itu perlu diadakan intervensi, regulasi dan kendali yang menyeimbangkan kekuatan ekonomi yang tidak setara tersebut, dengan tidak mengurangi kreatifitas dan inisiatif dunia usaha.

Pada akhir tahun 1997, terjadilah krisis ekonomi yang mengguncang dunia usaha dengan kondisi perekonomian yang tidak stabil. Banyak badan usaha yang tidak dapat mempertahankan bisnisnya karena tidak mampu mengembalikan hutang yang dipinjamnya dari bank-bank yang ada di luar negeri. Sehingga baik BUMN dan BUMS mengalami kemerosotan. Dalam kondisi inilah, Koperasi sebagai wahana usaha untuk kelompok masyarakat ekonomi lemah, yang pada masa sebelumnya menduduki peringkat ketiga setelah BUMN dan BUMS, justru dapat memperkuat posisinya.

Kondisi perekonomian Indonesia yang merosot ini dapat digunakan Koperasi untuk menjalankan peranannya. Peran Koperasi yang krusial dibutuhkan untuk mengatur penggunaan sumber-sumber secara efektif yang diberikan oleh pemerintah pusat dan untuk memobilisasikan sumber-sumber lokal setempat (desa) secara cukup dalam proses pembangunan. Selain itu, Koperasi dapat memainkan peranan penting dalam memberikan input-input produksi dan

pelayanan yang diperlukan oleh para anggota maupun mengelola input-input dan pelayanan yang berasal dari berbagai saluran dalam sistem lembaga.

Masalahnya sekarang, bagaimana mendorong peran aktif rakyat secara bermakna dalam koperasi, sehingga lembaga ini melalui peran-peran krusialnya dapat meningkatkan harkat dan martabat kehidupan sosial ekonomi lapisan masyarakat menengah ke bawah. Hendaknya pemerintah juga lebih memperhatikan pola pembangunan dari bawah (Bottom up) yang memungkinkan rakyat melakukan peran aktif dalam koperasi. Dengan demikian Koperasi dapat menjadi wahana pengungkapan kebutuhan, keinginan dan aspirasi penduduk lapisan bawah.

Era globalisasi ditandai dengan adanya persaingan yang kian tajam, menghendaki Koperasi untuk terus berbenah diri agar dapat bersaing dengan badan usaha lain baik secara regional, nasional maupun internasional. Hal ini didukung oleh UU Koperasi Tahun 1992, yang mengacu pada persiapan lembaga koperasi untuk menjadi semakin profesional dari segi pengelolaan bisnis dan mandiri di sektor pengorganisasian.

Meskipun demikian di negeri kita sejarah pengenalan koperasi didorong oleh keyakinan para Bapak Bangsa untuk mengantar perekonomian Bangsa Indonesia menuju pada suatu kemakmuran dalam kebersamaan dengan semboyan "makmur dalam kebersamaan dan bersama dalam kemakmuran". Kondisi obyektif yang hidup dan pengetahuan masyarakat kita hingga tiga dasawarsa setelah kemerdekaan memang memaksa kita untuk memilih menggunakan cara itu. Persoalan pengembangan koperasi di Indonesia sering dicemooh seolah sedang menegakan benang basah. Pemerintah di negara-negara berkembang memainkan peran ganda dalam pengembangan koperasi dalam fungsi "regulatory" dan "development". Tidak jarang peran "development" justru tidak mendewasakan koperasi.

Koperasi sejak kelahirannya disadari sebagai suatu upaya untuk menolong diri sendiri secara bersama-sama. Oleh karena itu dasar

"self help and cooperation" atau "individualitet dan solidaritet" selalu disebut bersamaan sebagai dasar pendirian koperasi.

Sejak akhir abad yang lalu gerakan koperasi dunia kembali memperbaharui tekadnya dengan menyatakan keharusan untuk kembali pada jati diri yang berupa nilai-nilai dan nilai etik serta prinsip-prinsip koperasi, sembari menyatakan diri sebagai badan usaha dengan

pengelolaan demokratis dan pengawasan bersama atas keanggotaan yang terbuka dan sukarela. Menghadapi milenium baru dan globalisasi kembali menegaskan pentingnya nilai etik yang harus dijunjung tinggi berupa: kejujuran, keterbukaan, tanggung jawab sosial dan kepedulian kepada pihak lain (honesty, openness, social responsibility and caring for others) (ICA,1995). Runtuhnya rejim sosialis Blok-Timur kemajuan di bagian dunia lainnya seperti Afrika telah menjadikan gerakan koperasi dunia kini praktis sudah menjangkau semua negara di dunia, sehingga telah menyatu secara utuh. Dan kini keyakinan tentang jalan koperasi itu telah menemukan bentuk gerakan global.

Koperasi Indonesia memang tidak tumbuh secemerlang sejarah koperasi di Barat dan sebagian lain tidak berhasil ditumbuhkan dengan percepatan yang beriringan dengan kepentingan program pembangunan lainnya oleh Pemerintah. Krisis ekonomi telah meninggalkan pelajaran

baru, bahwa ketika Pemerintah tidak berdaya lagi dan tidak memungkinkan untuk mengembangkan intervensi melalui program yang dilewatkan koperasi justru terkuak kekuatan swadaya koperasi.

Di bawah arus rasionalisasi subsidi dan independensi perbankan ternyata koperasi mampu menyumbang sepertiga pasar kredit mikro di tanah air yang sangat dibutuhkan masyarakat luas secara produktif dan kompetitif. Bahkan koperasi masih mampu menjangkau pelayanan

kepada lebih dari 11 juta nasabah, jauh diatas kemampuan kepiawaian perbankan yang megah sekalipun. Namun demikian karakter koperasi Indonesia yang kecil-kecil dan tidak bersatu dalam suatu sistem koperasi menjadikannya tidak terlihat perannya yang begitu nyata.

Lingkungan keterbukaan dan desentralisasi memberi tantangan dan kesempatan baru membangun kekuatan swadaya koperasi yang ada menuju koperasi yang sehat dan kokoh bersatu.

Menyambut pengesetan tatanan ekonomi dunia yang terbuka dan bersaing secara ketat, gerakan koperasi dunia telah menetapkan prinsip dasar untuk membangun tindakan bersama. Tindakan bersama tersebut terdiri dari tujuh garis perjuangan sebagai berikut :

- Pertama, koperasi akan mampu berperan secara baik kepada masyarakat ketika koperasi secara benar berjalan sesuai jati dirinya sebagai suatu organisasi otonom, lembaga yang diawasi anggotanya dan bila mereka tetap berpegang pada nilai dan prinsip koperasi;
- Kedua, potensi koperasi dapat diwujudkan semaksimal mungkin hanya bila kekhususan koperasi dihormati dalam peraturan perundangan;
- Ketiga, koperasi dapat mencapai tujuannya bila mereka diakui keberadaannya dan aktifitasnya;
- Keempat, koperasi dapat hidup seperti layaknya perusahaan lainnya bila terjadi "fair playing field";
- Kelima, pemerintah harus memberikan aturan main yang jelas, tetapi koperasi dapat dan harus mengatur dirinya sendiri di dalam lingkungan mereka (self-regulation);
- Keenam, koperasi adalah milik anggota dimana saham adalah modal dasar, sehingga mereka harus mengembangkan sumberdayanya dengan tidak mengancam identitas dan jatidirinya, dan;
- Ketujuh, bantuan pengembangan dapat berarti penting bagi pertumbuhan koperasi, namun akan lebih efektif bila dipandang sebagai kemitraan dengan menjunjung tinggi hakekat koperasi dan diselenggarakan dalam kerangka jaringan.

Bagi koperasi Indonesia membangun kesejahteraan dalam kebersamaan telah cukup memiliki kekuatan dasar kekuatan gerakan. Daerah otonom harus menjadi basis penyatuan kekuatan koperasi untuk menjaga keseimbangan antara kebutuhan lokal dan arus pengaliran surplus dari bawah. Ada baiknya koperasi Indonesia melihat kembali hasil kongres 1947 untuk melihat basis penguatan koperasi pada tiga pilar kredit, produksi dan konsumsi (Adakah keberanian melakukan restrukturisasi koperasi oleh gerakan koperasi sendiri?)

3. Penutup

Dengan mengembalikan koperasi pada fungsinya (sebagai gerakan ekonomi) atas prinsip nilai dasarnya, koperasi akan semakin mampu menampilkan wajah yang sesungguhnya menuju keadaan "bersama dalam kesejahteraan" dan "sejahtera dalam kebersamaan".

Daftar Pustaka

Larry Alison, WARTA EKONOMI Oktober 2003

Muhamad Ihsan, WARTA EKONOMI Oktober 2003

[Http://www.jurnalekonomi.org/Noer](http://www.jurnalekonomi.org/Noer) Sutrisno

KOMPARASI KARAKTER DAN PERILAKU MAHASISWA KOS BERINDUK SEMANG DAN TIDAK BERINDUK SEMANG DI YOGYAKARTA

Djamilah Busyairoh
STMIK AMIKOM Yogyakarta

Abstraksi

Kos atau pondokan adalah tempat hunian sementara di mana mahasiswa tinggal untuk menimba ilmu, tempat yang diharapkan dapat memberikan ketenangan sehingga dapat sukses dalam belajar. Untuk mewujudkannya di sinilah diperlukan peran aktif induk semang atau yang lebih sering disebut ibu kos. Namun sangat disayangkan masih banyak yang tidak memperhatikan hal tersebut. Tidak sedikit pemilik kos yang melepaskan tanggungjawab dan pembinaan terhadap anak kosnya begitu saja dan tidak merasa bertanggung jawab atas apa yang terjadi di tempat tersebut. Keadaan ini ternyata membawa pengaruh besar pada perilaku mahasiswa kos. Dalam jurnal ini akan di bahas komparasi karakter dan perilaku mahasiswa kos yang berinduk semang dan tidak berinduk semang khususnya di Yogyakarta

Kata Kunci: Karakter, Perilaku, Mahasiswa

1. Pendahuluan

Predikat Kota Yogyakarta sebagai kota pelajar/pendidikan, kota budaya dan kota pariwisata, karena ditunjang banyaknya perguruan tinggi, SMU, SMK yang berkualitas, bangunan yang memiliki nilai sejarah yang masih dilestarikan dan banyaknya obyek wisata baik bertaraf local maupun international, maka wajar apabila kota Yogyakarta sebagai tempat tujuan putra-putri tanah air Indonesia dari sabang sampai Merauke maupun Negara lain, yang berminat menuntut ilmu pengetahuan dan berwisata. Konsekuensi nya adalah

bagaimana mempertahankan predikat kota Yogyakarta sebagai mana tersebut diatas, sebab jika tidak kita pertahankan maka akan mengeliminasi predikat tersebut.

Sikap ramah tamah warga masyarakat Yogyakarta yang kental akan budaya sopan santun sampai pada kebiasaan senang akan tolong menolong dan teposliro (tahu diri) selama ini , telah mengalami perubahan begitu menyolok seiring dengan perkembangan teknologi dan pola perilaku kehidupan masyarakat saat ini.

Pergeseran nilai, cara pandang dan sikap warga masyarakat dalam hal ini pemilik kos terhadap para pendatang telah berubah khususnya terhadap anak kos. Sikap social oriented telah berubah menjadi material oriented, bahkan banyak tempat kos yang tidak mempunyai induk semang yang hanya dijaga oleh pembantu rumah tangga sehingga berdampak kepada perilaku bebas . Kota pelajar/pendidikan yang dipenuhi dengan anak kos dari berbagai daerah di Indonesia tidak lagi meninggalkan kenangan yang baik dan nilai yang positif bagi kehidupan pelajar dan mahasiswa, dimana hubungan antara anak kos dengan induk semang dan warga masyarakat tidak terjalin komunikasi yang harmonis sebagai mana masa yang lalu, dimana kota Yogyakarta akan memberikan kenangan yang membekas dihati sanubari, sehingga akan menjadi tujuan alternative dalam menentukan pilihan untuk pendidikan bagi anak dan keluarganya.

Upaya menjaga citra kota Yogyakarta sebagai kota pendidikan yang berkualitas dan sebagai pencetak SDM yang handal , maka diperlukan kerjasama yang sinergis antara Pemerintah daerah, perguruan tinggi, pemilik kos, anak kos dan warga masyarakat setempat.

Membanjirnya para calon mahasiswa dan pelajar yang masih meyakini bahwa kota Yogyakarta banyak mempunyai perguruan tinggi, SMU dan SMK yang berkualitas, akan berdampak yang positif bagi perkembangan perekonomian dengan ditandai banyaknya tempat kos-kosan, rumah makan, Laundry, persewaan computer dan internet, transportasi, penjualan HP dan voucher dan lain sebagainya.

Tetapi dibalik itu semuanya ternyata mempunyai dampak negative yang cukup kuat terhadap karakter dan perilaku dari pelajar dan mahasiswa kos di kota Yogyakarta, kondisi seperti itu akan berdampak negative bias merubah predikat citra kota Yogyakarta.

Dampak negative terjadi karena perilaku anak kos yang tidak mempunyai induk semang (pemilik/penanggung jawab/pengelola tempat kos) dalam bentuk pergeseran nilai dalam masyarakat merupakan factor luar yang dapat menimbulkan konflik dan tekanan pada remaja, selain factor remaja sendiri yang baru mengalami pergolakan emosi. Tekanan external dan internal pada remaja dapat menyebabkan remaja merasa kesepian, stress, mudah putus asa cemas, murung, kurang sopan dan mudah terpicu tindak kekerasan. Hal ini sangat berbeda dengan tempat kos yang mempunyai induk semang karena adanya bimbingan dan komunikasi yang dilakukan oleh induk semang kepada anak kos, sehingga tercipta hubungan yang saling membutuhkan.

Tujuan dari pembahasan komparasi tempat kos ini adalah untuk memberikan pengarahan dan mengajak semua pihak baik pemerintah daerah, perguruan tinggi, pemilik tempat kos, warga masyarakat setempat, untuk membina kehidupan tempat kos yang mempunyai nilai positif, tidak sekedar berorientasi kepada nilai materi tetapi juga berorientasi kepada nilai pranata kehidupan social kemasyarakatan serta untuk menjaga citra kota Yogyakarta khususnya sebagai kota pendidikan.

2. Pembahasan

Adanya kecenderungan masyarakat membangun tempat kos-kosan sangat berdampak positif pada pertumbuhan ekonomi yang akan mensejahterakan masyarakat setempat.

Tetapi dibalik nilai-nilai yang positif diatas, ternyata ada nilai negative yang sangat berpengaruh terhadap citra kota Yogyakarta dan perilaku kehidupan masyarakat dan pelajar /mahasiswa.

Untuk menguatkan pendapat tersebut penulis mencoba membuat komparasi karakter dan Perilaku Mahasiswa Kos berinduk semang dan tidak berinduk semang di Yogyakarta :

Pondokan/tempat kos adalah tempat sementara dimana remaja dapat belajar untuk menimba ilmu, tempat yang diharapkan mendapatkan ketenangan sehingga sukses dalam belajar. Disinilah dibutuhkan orang tua pengganti sehingga remaja yang jauh dari orang tuanya tidak merasa kesepian dan merasa kebingungan jika menghadapi berbagai hal dikarenakan jauh dari sanak keluarganya. Peran induk semang (ibu kos/bapakkos/ pemilik/penanggung jawab/pengelola) sebenarnya tidak kalah pentingnya dengan guru dan orang tuanya sendiri, mereka sama-sama mempunyai tanggungjawab terhadap suksesnya pendidikan . Salah satu peran induk semang terhadap anak kos adalah mengupayakan komunikasi efektif agar terjalin ikatan emosional sehingga ada rasa tanggungjawab dan saling menghargai, sebab melalui komunikasi, orang tua (ibu kos/ bapak kos) dapat memberi pelajaran ilmu hidup kepada anak (Gunarso 1976). Kurangnya dukungungan orang yang lebih dewasa dapat menyebabkan remaja mengalami perasaan takut, kesepian, kemarahan, serta dapat terperosok dalam penggunaan narkoba dan sex bebas, miras, judi dan lain sebagainya.

1. Perilaku mahasiswa yang tinggal ditempat kos yang mempunyai induk semang (Ibu kos/ bapak kos/pemilik/ penanggung jawab/ pengelola) :
 - Mahasiswa/pelajar yang tempat kosnya ditunggu oleh induk semangnya pada umumnya mempunyai perilaku yang baik, yaitu sopan, saling menghargai , saling berinteraksi. Induk semang berlaku seperti orang tuanya sendiri sehingga mahasiswa tidak kesepian, ditunjang dengan induk semang mengikutkan anak-anak kosnya pada kegiatan-kegiatan yang positif yang dilaksanakan oleh masyarakat setempat, sehingga anak-anak kos merasa hidup di kampung halamannya sendiri misal

- kegiatan pengajian, olah raga, bersih-bersih kampung, dan lain sebagainya.
- Terjaganya privacy anak-anak kos dengan adanya ruang untuk menerima tamu baik laki-laki maupun perempuan dan ada jam untuk menerima tamu, sehingga tercipta kehidupan yang nyaman dan tentram, tidak saling terganggu satu dengan yang lainnya.
 - Induk semang bisa menjadi tempat curhat/diskusi anak-anak kos, sehingga sangat membantu dalam penyelesaian masalah masalah yang dihadapi.
 - Sesama penghuni kos saling menjaga perasaan masing-masing dan saling mematuhi tata tertib yang sudah ada.
 - Kebersihan biasanya akan selalu terjaga dengan baik, karena penghuni kos akan selalu diingatkan tentang kebersihan kamar dan sekitarnya.
 - Anak-anak kos diingatkan tentang kewajiban belajarnya.
 - Diadakannya sholat berjamaah subuh dan maghrib apabila muslim, hal tersebut agar hubungan antar anak kos berjalan baik.
 - Saling nasehat menasehati untuk menuju kebaikan.
 - Induk semang selalu menjaga tempat kos dalam keadaan aman dan memelihara fasilitas tempat kos dengan baik
 - Anak-anak kos selalu mentaati jam pulang malam ditempat kos.
2. Perilaku mahasiswa/pelajar yang tinggal ditempat kos yang tidak punya induk semang, hanya ditunggu pembantu rumah tangga. Kecenderungan para mahasiswa/pelajar yang menempati tempat kos yang tidak ditunggu induk semangnya akan mempunyai perilaku yang bebas, hal tersebut sangat berdampak negative, karena tidak ada lagi orang yang di segani, sehingga mereka akan berbuat semaunya sendiri tidak ada yang menasehati. Kejadian yang sering terjadi apabila tempat kos yang tidak ada induk semangnya adalah : terjadinya sex bebas, transaksi narkoba, miras, judi. Tanjung (dalam info actual muda 18 September 1999) mengemukakan bahwa remaja usia 15-24 tahun merupakan

sosok paling rentan dan mudah dicengkeram narkoba, alcohol dan penyimpangan perilaku seksual. Hal ini akan berdampak negative pada individu yang melakukan maupun pada citra kota yogyakarta. Sehingga mereka akan mendapatkan kegagalan dalam menuntut ilmu yang akan sangat merugikan masa depannya. Dan untuk kota Yogyakarta apabila tidak bisa menanggulangi mewabahnya pergaulan bebas dan kejahatan narkoba, lama kelamaan citra kota yogya akan negative yang mengakibatkan banyak orang tua tidak lagi menyekolahkan anaknya di kota Yogyakarta.

- Adanya kecenderungan berkembang sebagai tempat kos campur antara laki-laki dan perempuan karena pemilik kos hanya memikirkan bisnis oriented.

3. Penutup

1. Tempat kos yang berinduk semang akan membuat mahasiswa dapat menunjukkan prestasi yang lebih maksimal daripada yang tidak berinduk semang.
2. Mahasiswa yang tinggal di kos tidak berinduk semang akan berkecenderungan berperilaku negative (pergaulan bebas, narkoba, miras, judi, dsb), sebaliknya mahasiswa yang tinggal di kos berinduk semang berkecenderungan berperilaku sesuai dengan norma-norma yang berlaku di masyarakat.
3. Semua pihak baik pemerintah daerah, perguruan tinggi, pemilik tempat kos, dan warga masyarakat setempat, sebaiknya ikut membina kehidupan tempat kos agar selalu bernilai positif, tidak sekedar berorientasi kepada nilai materi tetapi juga berorientasi kepada nilai pranata kehidupan social kemasyarakatan dan agama serta untuk menjaga citra kota Yogyakarta khususnya sebagai kota pendidikan.

Daftar Pustaka

- Gunarso, S.D.1976.*Psikologi Untuk Remaja*.Jakarta:BPK Gunung Mulia
- Tanjung, D.1999.*Narkoba di Antara Remaja*.Dalam Info Aktual Muda, 18 Sptember 1999. Jakarta
- Fadholi, Syukri.2004.*Mempertahankan dan Meneguhkan Predikat Kota Yogyakarta Sebagai Kota Pendidikan dan Pariwisata*.Yogyakarta
- Suminar, Dyah.2002.*Kebutuhan Terhadap Komunikasi Efektif Antara Anak Kos, Pemilik Kos, dan Warga Masyarakat di Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta*.Yogyakarta
- Tim KCC (Kos Crisis Centre).2005.*Buku Harian Anak Kos*.Yogyakarta

SENI DAN MANAJEMEN PENGAMBILAN KEPUTUSAN

Kalis Purwanto
STMIK AMIKOM Yogyakarta

Abstraksi

Sebagai mahasiswa, dosen ataupun pebisnis pastilah sering mengambil keputusan. Setiap kita dihadapkan pada pilihan dalam kerangka pengambilan keputusan tentu akan kita pertimbangkan pilihan mana yang paling cocok. Pertimbangan yang dipakai sebagai bahan pengambilan keputusan sangat mungkin bervariasi sesuai dengan situasi dan kondisi saat itu. Berbagai kondisi yang mempengaruhi terjadinya varian opsi sering disebut sebagai faktor pemicu keputusan. Faktor pemicu keputusan bisa bersifat positif atau sebaliknya cenderung negatif dan memperlambat proses pengambilan keputusan itu sendiri.

Kata Kunci: *Manajemen, Keputusan*

1. Pendahuluan

Kesadaran seseorang, baik mahasiswa, dosen, pebisnis atau orang awam sekalipun tentang adanya faktor pemicu tersebut sangatlah diperlukan. Bermutu tidaknya keputusan yang diambil seseorang amat bergantung dari seni memainkan pemicu yang bisa datang dari internal maupun eksternal. Keputusan yang menghasilkan keuntungan karena efektif akan memunculkan kepuasan dan energi baru untuk mengambil keputusan berikutnya. Sebaliknya keputusan yang tidak efektif dan mendatangkan kerugian akan mengakibatkan kekecewaan dan penurunan semangat serta keberanian untuk mengambil keputusan berikutnya.

Kepuasan dan kekecewaan akibat pengambilan keputusan akan silih berganti menyertai kehidupan seseorang. Persoalannya, bagaimana menyikapi kegagalan dan kesuksesan yang diakibatkan oleh proses pengambilan keputusan. Setiap keputusan dan tindakan selalu mengandung risiko bahkan tidak melakukan apa-apa pun itu sebuah keputusan dan juga berisiko. Kata kuncinya ; setiap keputusan yang diambil harus disikapi secara sederhana dan proporsional. Untuk bisa membiasakan bersikap sederhana harus memakai “seni hidup” dan untuk bisa proporsional manajemenlah jawabnya.

2. Pembahasan

2.1 Pola Pengambilan Keputusan

Kecenderungan yang sering terjadi seseorang mengambil keputusan senantiasa memilih risiko yang paling kecil. Jika dihadapkan pada risiko besar, maka terjadilah penundaan keputusan atau bahkan pembatalan. Pola pengambilan yang demikian sering disebut pola Risk Avert. Kebanyakan dari penganut pola ini adalah para dosen, ilmuwan, profesional termasuk juga mahasiswa. Keputusannya linier dengan kapasitas dan kapabelitasnya. Segala sesuatu yang akan dilakukan selalu dihadapkan pada teori rumit dan menakutkan. Berbagai pertimbangan dihadirkan guna memastikan keamanan tindakannya dan tidak jarang malah membatalkannya.

Terdapat kecenderungan lain, yakni yang dilakukan para entrepreneur. Pola pengambilan keputusannya lebih didasarkan pada kecepatan berpikir. Mereka beranggapan pikiran akan mengganggu produktifitas keputusan. Peluang akan datang secara cepat maka memutuskan sesuatu pun harus cepat. Kesalahan pengambilan keputusan akan tereduksi dengan sendirinya oleh keputusan-keputusan berikutnya. Nilai lebih akan didapat oleh seseorang yang berani berpikir lateral atau acak. Jatuh bangun akibat pengambilan keputusannya yang salah-benar kemudian salah- salah dan benar merupakan guru yang jujur mengajarkan

kedewasaan sesungguhnya. Pola pengambilan keputusan yang demikian sering disebut sebagai pola Risk Challenge.

Pola yang mengkompromikan dua kubu ini disebut dengan seni kombinasi risiko. Pengikut dan pengguna pola kombinasi ini melihat keduanya mengandung kebenaran dan tidak perlu didikotomikan. Mereka membagi pengambilan keputusan menjadi dua berdasarkan strategisitasnya. Pertama keputusan yang amat strategis dan berimplikasi jangka panjang dan yang kedua keputusan prosedural yang cenderung teknis. Jika seseorang dihadapkan pada keputusan besar dan strategis maka haruslah menggunakan analisis dan pertimbangan yang komprehensif. Sebaliknya jika sedang berhadapan dengan hal-hal yang prosedural dan teknis, maka di sinilah kesempatan bereksperimen untuk berpikir cepat dan memutuskan cepat.

Secara sepintas sepertinya kita telah melakukan hal-hal tersebut dalam keseharian. Yang barangkali tidak disadari apakah setiap keputusan yang kita ambil itu didasari atas tingkat strategisitasnya. Itulah sebabnya sukses seseorang dalam karir bisnis tidak didasarkan pada kepandaiannya belaka melainkan seni keputusannya. Mengapa seni karena penjelasan secara ilmiah dari teori pengambilan keputusan ini masih debatable. Yang pasti pola pengambilan keputusan seseorang sangat variatif sesuai situasi dan kondisinya masing-masing dengan sub-sub-pola yang dikehendakinya.

2.2 Keputusan dan Akibat yang Ditimbulkannya

Dalam seni pengambilan keputusan dikenal adanya hukum keseimbangan. Untuk mendapatkan keuntungan besar maka resiko yang ditanggung juga besar, demikian juga sebaliknya. Tidak masuk akal jika mengambil keputusan dengan memilih resiko kecil berharap meraih keuntungan besar. Demikian juga sebaliknya jika sudah berhati-hati dan penuh pertimbangan memilih resiko kecil tiba-tiba harus menanggung kerugian besar. Hal ini juga tidak masuk akal, maka sering kita sebut sebagai kecelakaan hidup dan bukan kesalahan pengambilan keputusan.

Hukum keseimbangan tidak mengakomodasi kejadian jangka pendek. Dia dengan dinamikanya mempertunjukkan keberanian pengambilan keputusan dengan intensitas keputusan itu diambil. Seseorang yang memutuskan dan mendapat resiko yang tidak masuk akal akan terakumulasi menjadi semacam investasi positif yang hasilnya akan dia tenai pada pengambilan keputusan yang ke sekian kali.

Persoalan yang terjadi adalah; bagaimana memahami hukum keseimbangan dan mengimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari. Keputusan yang terjadi tidak cukup disesali jika terjadi kesalahan dan kerugian melainkan dikoreksi dan dievaluasi untuk keputusan berikutnya. Sulit diteorikan tetapi mudah jika diterapkan. Fenomena menunjukkan ; banyak pengusaha sukses dari kebijakan dan keputusannya, profesional sukses dengan penentuan prioritasnya dan mahasiswa berhasil dengan seni belajar dan pengambilan keputusannya. Prediksi banyak dimiliki oleh para ilmuwan pelaksana prediksi oleh orang-orang cerdas dan sekaligus merekalah yang menikmati hasil dengan mengandalkan nyali dan seni berkeputusan.

Ketidakhiliahhan dan cenderung gambling sebagaimana yang sering dilontarkan para perfeksionis atas pola risk-challenge memang tidak bisa dielakkan. Namun di sisi lain adanya faktor X dalam proses pengambilan keputusan juga sayang jika dinafikan. Banyak keberhasilan yang proses pengambilan keputusannya melalui intuisi dan feeling tentu tidak bisa dijelaskan secara ilmiah. Logika dan penalaran kadang tidak bisa menjangkau dari apa yang sedang kita hadapi tetapi dengan percera bahwa ada faktor X toh akhirnya ada jalan keluar dari persoalan yang mungkin absurd. Kita mungkin beranggapan itu terjadi tapi tidak logis, tetapi alam dengan pola dan logikanya sendiri yang akan menjelaskan.

Akibat yang ditimbulkan dari pengambilan keputusan dan dirasa tidak mengenakan, orang menyebut sebagai masalah. Dalam konteks seni dan manajemen pengambilan keputusan hal tersebut belum atau bahkan tidak dikategorikan sebagai masalah

melainkan fakta. Mereka kurang akrab dengan idiom ; masalah, kegagalan, kerugian dan sebagainya yang berkonotasi negatif. Masalah diredifinisikan sebagai; kesenjangan antara yang seharusnya dengan yang senyatanya. Gagal diberi nama lain dengan berhenti mencoba dan kerugian dijelaskan dengan istilah investasi atau paling tidak beaya sekolah pengambilan keputusan. Secara kelakar seorang entrepreneur mengatakan; kalau orang tahu pentingnya mengambil keputusan maka dia akan mencari sekolah yang membuka fakultas dengan nama “Pengambilan Keputusan”.

2.3 Pilihan yang Tersedia dalam Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan adalah gabungan antara mengumpulkan informasi dengan menyikapi informasi itu sendiri. Banyak cara seseorang mengumpulkan informasi. Banyak model dan varian calon pengambil keputusan menyikapi informasi. Dalam kerangka memilah dan memilih informasi yang bisa dijadikan alat pengambilan keputusan biasanya mereka membatasinya dengan kriteria. Informasi yang biasa dikategorikan bermutu jika; akurat, valid, tepat waktu dan mengandung nilai tambah. Demikian seterusnya secara berjenjang informasi mana yang dikategorikan sebagai bermutu utama, bermutu , dan kurang bermutu bergantung pemakai itu sendiri.

Dalam rangka pengambilan keputusan ,penyikapan informasi oleh tiap-tiap orang sangatlah berbeda bergantung persepsi dan kepentingan terhadap sesuatu yang akan diputuskannya itu. Seseorang bisa jadi menilai penting sebuah informasi tetapi orang lain mungkin beranggapan sebaliknya. Suatu informasi yang bisa dijadikan sebagai potensi peluang tidak akan berujud bila ditangkap oleh orang yang memang tidak senang tantangan. Tantangan datang tiap saat disikapi sebagai monster yang menakutkan. Beda halnya jika seseorang yang senang tantangan; informasi sekecil apa pun bisa dikembangkan menjadi potensi nilai tambah. Pilihan-pilihan informasi selalu muncul ke

permukaan dengan dua wajah dasar; menakutkan dan menggairahkan sesuai dengan persepsi orang. Tentu saja di antara batas ekstrim itu terdapat sikap-sikap moderat, ragu, berani tapi agak cemas dan semacamnya.

Jumlah pilihan yang tersedia dalam proses pengambilan keputusan sebanyak persepsi seseorang yang dipermetasikan dengan jumlah pemetaan kadar informasi saat itu. Seseorang memutuskan untuk melakukan kegiatan; misalnya jual-beli, akan tersedia opsi; harga, sistem pembayaran, mutu layanan, tingkat kepentingan barang dll. Bisa salah satu unsur, dua atau tiga sekaligus yang menjadi pemicu keputusan. Mahasiswa memilih mata kuliah pilihan pastilah akan mendasarkan kedekatan dengan mata kuliah inti yang telah diambinya. Penetapan profesi, pekerjaan, pemilihan teman hidup, afiliasi partai tertentu dan lain sebagainya senantiasa tersedia opsi yang bisa dengan cepat kita tetapkan atau sebaliknya justru jadi bingung karena banyaknya pilihan.

Secara ringkas bisa dikatakan bahwa; pilihan pengambilan keputusan bisa dilakukan secara bebas tanpa memperhitungkan risiko sekalipun. Tentu saja dengan catatan kita tidak bisa memilih akibatnya. Artinya ; silakan memilih apapun yang kau mau tapi tidak bisa memilih akibat dari pilihan yang telah kau tetapkan...begitu kata orang yang telah sukses. Maka hal-hal berikut ini bisa dijadikan sebagai acuan dalam seni mengambil keputusan;

- Memutuskan sesuatu memang berisiko tapi tidak memutuskan lebih berisiko
- Informasi yang bermutu diikuti penyikapan positif berbuah nilai tambah
- Lebih baik memutuskan sesuatu dan gagal daripada gagal memutuskan
- Pengambilan keputusan menyangkut, pengetahuan, ketrampilan dan seni tapi senilah yang menjadi panglima

- Seni pengambilan keputusan bisa menjadi cabang ilmu di masa mendatang

Sebagai acuan tentu saja tidak mutlak bisa diterapkan secara instant. Namun sekarang

kurangnya bisa dijadikan referensi jika memang senang menantang dalam pengambilan keputusannya.

2.4 Optimalisasi Pengambilan Keputusan

Keberanian seseorang di level manapun dalam mengambil keputusan kiranya telah menjadi tuntutan dewasa ini. Budaya minta advice, petunjuk dan pertimbangan atasan dan teman sejawat sudah saatnya ditinggalkan. Seorang profesional dibayar mahal bukan karena kerjanya rajin tetapi keberaniannya mengambil keputusan dan mempertanggungjawabkannya. Manajemen puncak diringankan dan bawahan secara gradual mendapat ketrampilan memutuskan dengan gerakan bottom-up top-down yang sekarang telah dilakukan. Sistem perkuliahan yang menempatkan mahasiswa sebagai subjek didik merupakan langkah maju dalam meningkatkan proses keberanian. Karena keberanianlah keputusan lateral bisa diambil, karena keberanianlah karya-karya monumental bisa terwujud. Dosen-dosen muda potensial didorong untuk berani tampil mengelola pekerjaan strategis yang sebelum-sebelumnya tabu dilakukan karena senior takut terjadi kesalahan fatal.

3. Penutup

Para senior merumuskan dalam empat tingkatan pengambilan keputusan yang bisa dijabarkan dalam sub-sub level berikutnya.

1. Sensing-Thinking Decision; keputusan yang diambil secara amat hati-hati. Tingkat kesalahan dengan model ini relatif kecil. Waktu yang digunakan lebih lama karena mempertimbangkan banyak hal. Jika terbiasa dengan cara ini tidak akan ada lompatan pencapaian. Semua berjalan secara linier dan evolutif. Tentu ini tidak salah karena pilihan mudah dan aman serta selamat sampai tujuan. Cara pengambilan

- keputusan ini memadukan antara mengamati dan mengindera informasi dan memastikan secara benar serta mengerahkan piker untuk memutuskannya.
2. Sensing-Feeling Decision; keputusan diambil dengan memadukan pengamatan, penginderaan dengan perasaan. Risiko yang muncul lebih besar karena melibatkan perasaan yang bisa saja salah tafsir. Kecepatan keputusan bisa diandalkan dan terkadang mengejutkan. Berbeda dengan cara pengambilan putusan sebelumnya, cara ini bisa sebagai pemecah kebekuan jika saatnya tepat. Kepekaan rasa memungkinkan dilatihkan untuk keputusan-keputusan sederhana dan secara bertahap bisa ditingkatkan. Pada keputusan kedua, ketiga dan seterusnya akan terasa lebih enjoi dan tanpa was-was lagi.
 3. Thinking-Intuiting Decision; pengambilan keputusan dengan pengumpulan informasi secara intuisi dan menyikapinya dengan mengandalkan pikir. Data dari intuisi tentu tidak seakurat sensing. Berpikir keras dari informasi sepotong-sepotong dalam rangka memperkecil risiko. Kecepatan keputusan tidak secepat pada penyikapan feeling namun penangkapan informasi menjadi peluang bisa diandalkan. Kebanyakan para pengambil keputusan dengan cara ini adalah para intrapreneur yang beranjak ke self-employee.
 4. Feeling-Intuiting Decision; pengambilan keputusan ini sangat berisiko tinggi. Hasil keputusan bisa cepat dengan hasil menakjubkan namun sebaliknya bisa fatal dan mencelakakan jika salah. Para spekulasi menyenangi proses pengambilan keputusan dengan cara ini. Entrepreneur perlu merenung untuk melaksanakan keputusan model ini. Para pemimpin besar, tokoh dengan predikat figur lekatan biasa menempuh cara ini saat keputusan cepatnya ditunggu pengikutnya.

Dari keempat tingkatan proses pengambilan keputusan itu pastilah tidak secara murni dan hitam putih dilaksanakan. Dalam kenyataan di masyarakat selalu ada proses saling mempengaruhi antar unsur pendukung. Tidak ada seorangpun yang secara sengaja

mengambil putusan tanpa memperhitungkan risiko. Jika ada yang mencoba menggunakan cara Feeling-Intuiting secara penuh tentu itu berlaku untuk keputusan yang tidak berisiko besar. Demikian sebaliknya jika selama ini banyak ilmuwan dengan pendekatan serba kuantitatif dipadu model Sensing-Thinking biasanya untuk sebuah keputusan yang berisiko amat besar.

Optimalnya, segala pengambilan keputusan sebaiknya didasarkan pada hal-hal berikut dengan mengkombinasikan secara cermat sesuai dengan situasi dan kepekaan yang dimiliki. Unsur-unsur tersebut adalah; Informasi dengan segala tingkatan urgensinya, ilmu yang melatarbelakangi, intuisi yang senantiasa diasah serta inisiatif untuk memutuskannya.

Daftar Pustaka

- Bhide Amard, How Entrepreneur Craft Strategic that Work, Harvard Business Review ,90
Charles Handy , Era Paradoks,99
Linda Pinson, Steps to Small Business Start Up, 97
Tanri Abeng, Manajemen dalam Perspektif, 97
Bahan Kuliah Pengetahuan Bisnis, kalis, 07

**ANALISIS ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUASAN
SISWA DIDIK LEMBAGA PENDIDIKAN KEJURUAN
KOMPUTER DI YOGYAKARTA**

Moch. Hari Purwiantoro
AMIK AMIKOM CIPTA DARMA Surakarta

Abstraksi

Penelitian ini mengungkapkan bahwa atribut produk yang paling erat hubungannya dengan kepuasan siswa didik adalah Atribut Hardware dengan nilai Kai Kuadrat sebesar 112,976 dan Koefisien Kontingensi sebesar 0,655. Urutan berikutnya adalah Brainware dan Software.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hardware adalah atribut produk yang paling kuat hubungannya dengan kepuasan siswa didik Untuk itu sebagai sumbang saran dan bahan untuk dicermati dari para pelaku bisnis Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer adalah fasilitas siswa, sarana pendukung, jumlah komputer, buku perpustakaan dan perangkat multimedia. Urutan kedua adalah atribut brainware perlu dicermati juga terutama asisten instruktur dan pengelola akademik.

Dengan diketahuinya hubungan secara kuantitatif dari atribut produk terhadap kepuasan siswa didik Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer di Yogyakarta, maka pihak pelaku bisnis bisa mempunyai parameter-parameter atribut produk yang nantinya bisa dipakai sebagai tolok ukur untuk pembuatan suatu keputusan. Penulis menyarankan agar penelitian ini dapat dilanjutkan untuk tingkat yang lebih tinggi, tentunya agar diperoleh masukan-masukan yang lebih baik dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan siswa didik.

Kata Kunci: *Produk, Kepuasan*

1. Pendahuluan

Kebutuhan akan pendidikan komputer di Indonesia semakin hari banyak yang membutuhkan, terutama pada masyarakat usia produktif. Karena pendidikan komputer merupakan ilmu pengetahuan yang sangat penting dalam era teknologi dan informasi pada saat ini dan saat mendatang. Sehingga persaingan penyelenggara jasa pendidikan komputer yang merupakan salah satu pendidikan non formal semakin tidak dapat dihindarkan. Maka untuk dapat bertahan penyelenggara jasa pendidikan komputer harus bisa mengikuti perkembangan perilaku konsumen/pemakai. Peluang usaha pendidikan komputer inilah yang banyak ditangkap oleh pebisnis, termasuk Industri Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer.

Perubahan perilaku konsumen di pasar pendidikan komputer di wilayah Yogyakarta, menjadi suatu tantangan yang harus dihadapi oleh setiap penyelenggara Pendidikan Komputer. Didalam era persaingan bisnis yang makin ketat tersebut, kepuasan konsumen atau pelanggan harus diperhatikan. Secara umum keinginan dan kepuasan adalah sebagai alat ukur dalam menjalankan usaha atau bisnis ini.

Sesuai uraian tersebut diatas, pendidikan komputer seperti di lembaga pendidikan kejuruan (LPK) komputer mulai berbenah diri untuk meningkatkan layanan baik pada karyawan, instruktur, maupun pada pelanggan/konsumen khususnya.

Kualitas layanan yang diberikan dari pihak lembaga pendidikan komputer, yang berhubungan dengan personal maupun fasilitas akan menumbuhkan kesan dan citra masyarakat terhadap layanan pendidikan komputer.

Dari uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ Analisis Atribut Produk Terhadap Kepuasan Siswa Didik Lembaga Pendidikan Kejuruan (LPK) Komputer di Yogyakarta. Obyek penelitian penulis adalah Pendidikan Komputer Program Satu Tahun.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat ditarik suatu pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana hubungan antara atribut produk yang terdiri dari Hardware, Software dan Brainware dengan kepuasan siswa didik Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer di Yogyakarta?
2. Atribut produk apa yang paling erat hubungannya dengan kepuasan siswa didik Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer di Yogyakarta?

Sesuai dengan pokok permasalahan yang dikemukakan diatas , maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kepuasan siswa didik Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer di Yogyakarta berhubungan erat dengan atribut produk yang meliputi hardware, software dan bainware.
2. Untuk mengetahui atribut produk yang paling erat hubungannya dengan kepuasan siswa didik Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer di Yogyakarta

Setelah penelitian ini selesai dilakukan, diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan masukan bagi pengelola industri jasa pendidikan komputer dalam penyusunan program pemasaran, pelayanan agar lebih efektif dan efisien.
2. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat memberikan informasi yang benar tentang tuntutan masyarakat konsumen terhadap jasa pendidikan komputer.
3. Bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan peneliti, khususnya mengenai jasa pendidikan komputer manakah yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan dapat menambah pengetahuan bagi dunia praktisi yang berkaitan dengan manajemen pemasaran.

2. Pembahasan

2.1 Pengertian Lembaga Pendidikan Komputer

Lembaga Pendidikan Komputer adalah merupakan pendidikan luar sekolah dibawah Direktorat Pendidikan Masyarakat, Direktorat Pendidikan Luar Sekolah, dan Pemuda, departemen pendidikan Nasional. Salah satu tugas dan fungsi Direktorat Pendidikan Luar Sekolah adalah melaksanakan pembinaan dan pengembanga kursus, termasuk lembaga pendidikan computer.

Upaya pembinaan dan pengembangan kursus juga diorientasikan pada mewujutkan lembaga kursus sebagai wahana pendidikan berkelanjutan, yang memiliki kemampuan prima untuk memberikan layanan pendidikan bagi masyarakat pada berbagai lapisan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan sikap yang dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan diri, bekerja mencari nafkah dan atau melanjutkan ke tingkat jenjang yang lebih tinggi.

Pola Dasar Pembinaan dan Pengembangan kursus disusun mengacu pada :

1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasioanal (Lembaga Negara Tahun 1989 Nomor 6, Tambahan lembaran Nigara Nomor 3390)
2. Undang-undang Republik Indonesia nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 73 Tahun 1991 tentang Pendidikan Luar Sekolah (Lembaran Negara Tahun 1991 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3461)
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 39 Tahun 1992 tentang Tenaga kependidikan.
5. Peraturan Pemerintah republik Indonesia nomor 39 Tahun 1992 tentang Peran serta Masyarakat dalam Pendidikan Nasional.

6. Peraturan Pemerintah republik Indonesia nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom.
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 68 tahun 1998 tentang Pembinaan Kursus dan Pelatihan Kerja
8. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia nomor 261/U/1999 tentang Penyelenggaraan Kursus.
9. Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Luar Sekolah, Pemuda, dan Olahraga nomor KEP-110/E/MS/1999 tanggal 25 Oktober 1999 tentang Standarisasi Kursus.

2.2 Pengertian Pemasaran

Beberapa ahli telah mengemukakan definisi tentang pemasaran yang kelihatannya agak berbeda meskipun sebenarnya sama. Perbedaan ini disebabkan karena mereka meninjau pemasaran dari segi yang berbeda-beda; ada yang lebih menitikberatkan pada segi fungsi, segi barangnya, segi kelembagaannya, segi manajemennya, dan ada pula yang menitikberatkan diri semua segi tersebut sebagai suatu sistem.

Beberapa diantara para ahli tersebut adalah Philip Kotler (1976) yang dikutip oleh Basu Swastha (1984:5) pemasaran adalah kegiatan manusia yang diarahkan pada usaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan melalui proses pertukaran.

Menurut William J. Stanton (1984) yang dikutip Basu Swastha (1984:10) pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.

Menurut E. Catur Rismiati (2001:18) AMA (*American Marketing Association*) memberikan definisi pemasaran sebagai proses perencanaan, penentuan harga, promosi dan distribusi ide, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan individu ataupun organisasi.

Pemasaran Jasa

Pemikiran tentang pemasaran yang biasanya berkembang di kalangan masyarakat adalah yang berhubungan dengan produk fisik seperti buku, alat-alat elektronik, pasta gigi, mobil dan perlengkapan lain. Namun, perkembangan perekonomian dunia telah membawa banyak negara maju ke arah masyarakat sesudah industri (*postindustrial*). Dalam perekonomian postindustrial ini, orientasi perusahaan bukan lagi terutama pada barang, namun juga pada pelayanan atau bidang jasa.

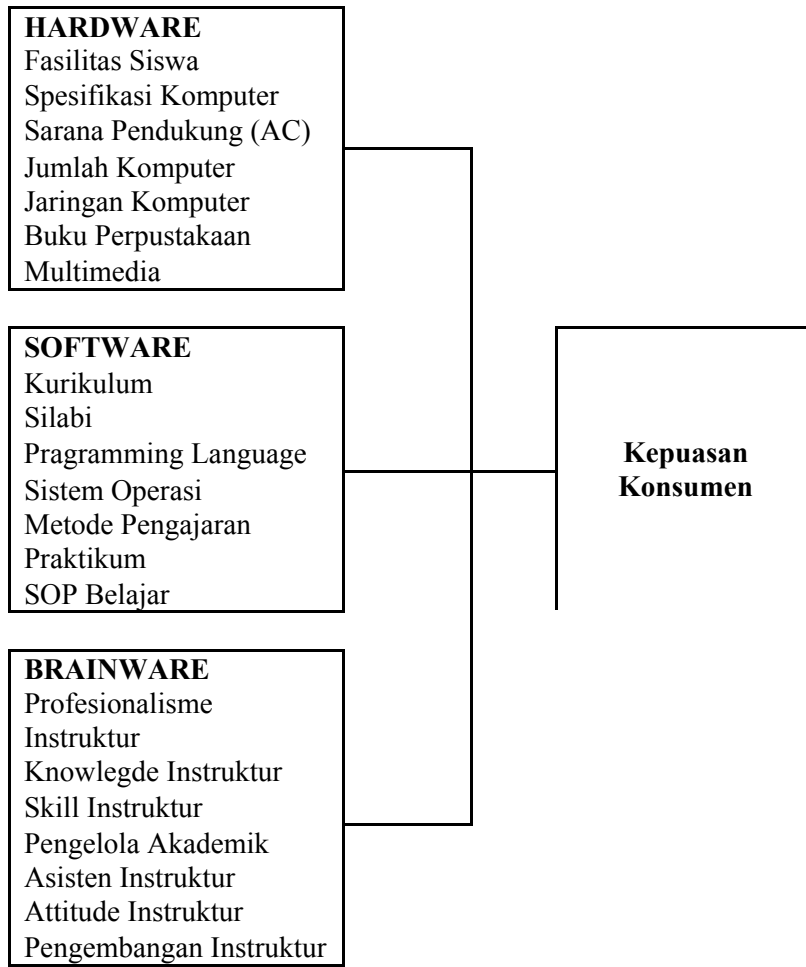
Menurut E Catur Rismiati (2001:270) jasa didefinisikan sebagai setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain dan merupakan barang tidak terwujud (*intangible*) serta tidak berakibat pada kepemilikan akan sesuatu. Produksi jasa ini bisa dikaitkan dengan produk fisik ataupun tidak. Suatu perusahaan yang bergerak dalam penawaran sesuatu ke pasar biasanya melibatkan jasa pelayanan.

Bauran pemasaran jasa

Strategi dalam pemasaran sebenarnya menyangkut empat jenis tindakan mengenai produk, harga, promosi dan distribusi. Dari keempat jenis tindakan tersebut, didalamnya perlu dipikirkan strategi-strategi yang berkaitan dengan keempat kegiatan tersebut, baik secara individual maupun secara keseluruhan.

Kombinasi dari strategi produk, harga, promosi, dan distribusi dalam mencapai tujuan pemasaran dinamakan "*Marketing Mix*" atau bauran pemasaran. Marketing mix juga sering disebut strategi 4P menurut Ig. Bondan Suratno (2001:190) terdiri dari : *product* (produk), *price* (harga), *promotion* (promosi) dan *place* (tempat). Berdasarkan beberapa uraian di atas, berikut akan dijelaskan lengkap tentang bauran pemasaran menurut E. Catur Rismiati (2001:276) yang merupakan elemen penting dari strategi pemasaran jasa.

Kerangka Pikir



Hipotesis

Berdasar latar belakang masalah, perumusan masalah dan kajian teori pada bab-bab sebelumnya, maka hipotesis penelitian dalam proposal ini adalah: diduga bahwa ada hubungan antara atribut produk (hardware, software dan brainware) secara signifikan terhadap kepuasan siswa didik Lembaga Pendidikan kejuruan Komputer di Yogyakarta

2.3 Teknik Analisa Data

1. Analisis Validitas dan Reliabilitas Data

1). Uji Validitas

Validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang akan diukur (Suharsimi Arikunto, 2000:219)

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan.

Langkah pertama mencari r korelasi product moment dengan rumus : (Burhan Nurgiyantoro, 2000:298)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

r = koefisien korelasi product moment

N = Jumlah sample

X = Variabel independen

Y = Variabel dependen/skor total masing-masing variabel

Langkah berikutnya adalah menentukan t hitung dengan rumus :

$$t_h = \frac{r_{ij} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_j^2}}$$

Setelah besarnya t hitung ditemukan, maka dibandingkan dengan t tabel sebagai t kritikalnya pada pengujian satu

sisi, dengan derajat kebebasan tertentu serta tingkat kepercayaan 95%. Rumus untuk mencari derajat kebebasan adalah $(n-2)$. Jika $t_h \geq t_{table}$ maka disimpulkan bahwa kedua variabel mempunyai korelasi yang signifikan/Valid atau derajat kesahihannya dapat diterima. Demikian sebaliknya.

2). Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliable akan mendapatkan hasil berupa data yang dapat dipercaya juga. Jadi kunci dari reliabilitas adalah tersedianya data yang dapat dipercaya.

Rumus uji ini adalah :

$$r_h = \frac{2rx_{jy}}{1 + rx_{ijy}}$$

r_h = reliabilitas

r = koefisien korelasi

2. Uji Hipotesis

1) Metode Kai Kwadrat / Chi Square (χ^2)

Digunakan untuk mengetahui hubungan tingkat signifikansi variabel dependen dan variabel independen.

Langkah pengujiannya :

a) Menggunakan taraf signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$)

Hal ini menunjukkan bahwa derajat kepercayaan terhadap analisis data sebesar 95%.

b) Merumuskan hipotesa :

Hipotesa Nihil (H_0) menunjukkan tidak ada hubungan antara Atribut Produk (Hardware, Software dan Brainware) terhadap kepuasan siswa didik lembaga pendidikan kejuruan Komputer di Yogyakarta.

Hipotesa Alternatif (H_a) menunjukkan adanya hubungan antara Atribut Produk (hardware, software dan brainware) terhadap kepuasan siswa didik lembaga pendidikan kejuruan komputer di Yogyakarta.

c) Menghitung f_h dengan rumus

$$Fh = \frac{(Tb).(Tk)}{n}$$

Keterangan :

Fh = frekuensi yang diharapkan

Tb = Total jumlah baris

Tk = Total jumlah kolom

n = Total jumlah sampel

d) Menghitung nilai χ^2 dengan rumus :

$$\chi^2 = \frac{\sum \{(fo - fh)\}^2}{fh}$$

Keterangan :

χ^2 = Nilai uji Kai-Kuadrat

Fo = Frekuensi hasil observasi/frekuensi yang diperoleh dari responden (observed)

e) Kriteria pengujian :

Harga χ^2 dari perhitungan diatas dibandingkan dengan harga χ^2 dari tabel dengan derajat bebasnya tertentu.

Df = (baris-1)(kolom-1)

Dari sisi akan diketahui apakah Ho diterima atau ditolak

Ho diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel

Ho ditolak jika χ^2 hitung > χ^2 tabel

3) Analisis Koefisien Kontingensi

Digunakan untuk mengetahui derajat keeratan hubungan variabel independen terhadap variabel dependen (variabel X terhadap variabel Y) dalam penelitian, yaitu antara atribut produk (hardware, software dan brainware) terhadap kepuasan siswa didik lembaga pendidikan komputer di Yogyakarta.

Koefisien Kontingensi dihitung dengan rumus :

$$KK = \sqrt{\frac{X^2}{X^2 + n}}$$

Keterangan :

KK = Koefisien Kontingensi

χ^2 = nilai chi-square

n = jumlah sampel

Tingkat keamatan hubungan antara dua variabel dapat diketahui dengan mengetahui terlebih dahulu nilai KK maksimumnya.

Rumus Koefisien Kontingen Maksimum

$$Kk_{\max} = \sqrt{\frac{M-1}{M}}$$

Keterangan :

M = Jumlah paling kecil antara baris dan kolom

Dimana semakin dekat nilai KK terhadap KK maks berarti semakin kuat hubungan antara dua variabel, dan sebaliknya semakin jauh nilai KK dengan KK maks maka mempunyai arti bahwa makin lemah hubungan antara dua variabel tersebut.

2.4 Hasil Analisis dan Pembahasan

A. Deskripsi Variabel Penelitian

Sebagai pelengkap laporan penelitian ini, berikut ini akan dipaparkan gambaran umum responden yang berhasil dijadikan sampel penelitian. Beberapa informasi yang terkait dengan responden antar lain mengenai asal daerah, status asal sekolah dan jenis kelamin.

1. Asal Daerah Responden

Asal daerah responden dikelompokkan menjadi enam daerah, yaitu Kotamadya Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul, Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Gunung Kidul dan Luar Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 5.1

Tabel 5.1
Kelompok Responden Berdasarkan Asal Daerah

No	Asal Daerah	Jumlah	Prosentase
1	Kodya Yogyakarta	34	22,67%
2	Kabupaten Sleman	61	40,66%
3	Kabupaten Bantul	22	14,67%
4	Kabupaten Kulon Progo	8	5,33%
5	Kab.Gunung Kidul	9	6,00%
6	Luar DIY	16	10,67%
Jumlah		150	100%

2. Status Asal Sekolah Responden / Siswa Didik

Dari 150 responden/siswa didik yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, ternyata status SMU/SMK asal mereka sangat bervariasi. Untuk menyederhanakan dalam laporan penelitian ini, asal sekolah responden dikelompokkan menjadi dua kelompok status asal sekolah, yaitu status asal sekolah Negeri dan status asal sekolah Swasta. Lihat tabel berikut:

Tabel 5.2.
Kelompok Responden Berdasarkan Status Asal Sekolah

No	Status Asal Sekolah	Jumlah	Prosentase
1	Negeri	87	58,00%
2	Swasta	63	42,00%
Jumlah		150	100%

3. Jenis Kelamin Responden / Siswa Didik

Identitas lain yang diperoleh terkait dengan diri responden adalah jenis kelamin responden. Dari 150 responden ternyata sebagian besar berjenis kelamin perempuan 64% sebanyak 96 responden serta Laki-laki 36% sebanyak 54 responden.

Tabel 5.3.
Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Perempuan	96	64,00%
2	Laki-Laki	54	36,00%
Jumlah		150	100%

B. Hasil Penelitian

1. Data Hasil penelitian

Penelitian dilakukan di empat lembaga Pendidikan Kejuruan (LPK) Komputer yang besar di Yogyakarta, yaitu LPK IMKI Prima, IMKA, Magistra Utama dan Alfabank dengan mengambil sampel sebanyak 150 responden. Pertanyaan digolongkan atas tiga variabel atribut produk yaitu variabel hardware, software dan brainware. Masing-masing variabel terdiri atas beberapa pertanyaan yang mencerminkan adanya sub variabel didalamnya. Selengkapnya data yang diambil penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Variabel Hardware untuk Atribut Produk LPK

Dari 150 questioner yang dibagikan kepada responden yang dalam hal ini adalah siswa didik yang mengikuti pendidikan komputer di Yogyakarta diperoleh gambaran mengenai atribut produk hardware yang terbagi atas beberapa sub variabel dan diperoleh Tanggapan responden yang terlihat sebagaimana dalam item-item pertanyaan berikut ini :

(1) Faktor Fasilitas Siswa

Tabel 5.4.
Tanggapan Responden terhadap Fasilitas Siswa

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	30	20,00%
Setuju	77	51,33%
Kurang Setuju	30	20,00%
Tidak Setuju	13	8,67%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

(2) Faktor Spisifikasi Komputer

Tabel 5.5.
Tanggapan Responden terhadap Spisifikasi Komputer

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	25	16,67%
Setuju	110	73,33%
Kurang Setuju	15	10,00%
Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

(3) Faktor Sarana Pendukung (AC)

Tabel 5.6.
Tanggapan Responden terhadap Sarana Pendukung

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	31	20,67%
Setuju	70	46,66%
Kurang Setuju	31	20,67%
Tidak Setuju	18	12,00%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

(4) Faktor Jumlah Komputer

Tabel 5.7.

Tanggapan Responden terhadap Jumlah Komputer

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	22	14,67%
Setuju	85	56,66%
Kurang Setuju	34	23,67%
Tidak Setuju	9	6,00%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

(5) Faktor Jaringan Komputer

Tabel 5.8.

Tanggapan Responden terhadap Jaringan Komputer

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	33	22,00%
Setuju	91	60,67%
Kurang Setuju	26	17,30%
Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

(6) Faktor Buku Perpustakaan

Tabel 5.9.

Tanggapan Responden terhadap Buku Perpustakaan

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	14	9,33%
Setuju	61	40,67%
Kurang Setuju	57	38,00%
Tidak Setuju	18	12,00%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

(7) Faktor Perangkat Multimedia

Tabel 5.10.

Tanggapan Responden terhadap Perangkat Multimedia

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	25	16,67%
Setuju	81	54,00%
Kurang Setuju	41	27,33%
Tidak Setuju	3	2,00%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

b. Variabel Software untuk Atribut Produk LPK

Variabel kedua adalah Software atau perangkat lunak merupakan panduan/pedoman penyelenggaraan proses belajar mengajar yang diatur secara sistematis. Dari 150 questioner yang dibagikan kepada responden yang dalam hal ini adalah siswa didik yang mengikuti pendidikan komputer di Yogyakarta diperoleh gambaran mengenai atribut produk berupa software, meliputi kurikulum, silabi, bahasa program, sistem operasi, metode pengajaran, praktikum dan sistem operasi prosedur belajar. Dari penelitian ini menghasilkan data-data tanggapan responden sebagai berikut.

(1) Faktor Kurikulum

Tabel 5.11

Tanggapan Responden terhadap Kurikulum

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	36	24,00%
Setuju	85	56,67%
Kurang Setuju	28	18,66%
Tidak Setuju	1	0,67%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

(2) Faktor Silabi

Tabel 5.12
Tanggapan Responden terhadap Silabi

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	14	9,33%
Setuju	99	66,00%
Kurang Setuju	36	24,00%
Tidak Setuju	1	0,67%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

(3) Faktor Bahasa Program

Tabel 5.13
Tanggapan Responden terhadap Bahasa Program

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	29	19,33%
Setuju	89	59,34%
Kurang Setuju	29	19,33%
Tidak Setuju	3	2,00%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

(4) Faktor Sistem Operasi

Tabel 5.14
Tanggapan Responden terhadap Sistem Operasi

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	23	15,33%
Setuju	106	70,67%
Kurang Setuju	21	14,00%
Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

(5) Faktor Metode Pengajaran

Tabel 5.15

Tanggapan Responden terhadap Metode Pengajaran

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	41	27,33%
Setuju	84	56,00%
Kurang Setuju	24	16,00%
Tidak Setuju	1	0,67%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

(6) Faktor Praktikum

Tabel 5.16

Tanggapan Responden terhadap Praktikum

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	39	26,00%
Setuju	95	63,33%
Kurang Setuju	15	10,00%
Tidak Setuju	1	0,67%
Jumlah	150	100%

Sumber : Data primer

(7) Faktor Sistem Operasi Prosedur Belajar

Tabel 5.17

Tanggapan Responden terhadap Sistem Operasi Prosedur Belajar

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	20	13,33%
Setuju	98	66,33%
Kurang Setuju	31	20,67%
Tidak Setuju	1	0,67%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

c. Variabel Brainware untuk Atribut Produk LPK

Variabel ketiga Brainware adalah sumber daya manusia (karyawan, instruktur) yang memberikan pelayanan kepada siswa didik. Dari 150 questioner yang dibagikan kepada responden yang dalam hal ini adalah siswa didik yang mengikuti pendidikan komputer di Yogyakarta diperoleh gambaran mengenai atribut produk berupa brainware. Secara lengkap tanggapan responden atas pertanyaan-pertanyaan pada variabel ini terpaparkan dalam uraian berikut:

(1) Faktor Profesionalisme Instruktur

Tabel 5.18
Tanggapan Responden terhadap Kurikulum

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	47	31,33%
Setuju	84	56,00%
Kurang Setuju	19	12,67%
Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

(2) Faktor Knowledge Instruktur

Tabel 5.19
Tanggapan Responden terhadap Knowledge Instruktur

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	35	23,33%
Setuju	99	66,00%
Kurang Setuju	15	10,00%
Tidak Setuju	1	0,67%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

(3) Faktor Skill Instruktur

Tabel 5.20

Tanggapan Responden terhadap Skill Instruktur

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	42	28,00%
Setuju	92	61,33%
Kurang Setuju	15	10,00%
Tidak Setuju	1	0,67%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

(4) Faktor Asisten Instruktur

Tabel 5.21

Tanggapan Responden terhadap Asisten Instruktur

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	16	10,67%
Setuju	83	55,33%
Kurang Setuju	50	33,33%
Tidak Setuju	1	0,67%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

(5) Faktor Pengelola Akademik

Tabel 5.22

Tanggapan Responden terhadap Pengelola Akademik

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	24	16,00%
Setuju	86	57,33%
Kurang Setuju	38	25,33%
Tidak Setuju	2	1,33%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

(6) Faktor Sikap Instruktur

Tabel 5.23

Tanggapan Responden terhadap Sikap Instruktur

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	25	16,67%
Setuju	90	60,00%
Kurang Setuju	33	22,00%
Tidak Setuju	2	1,33%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

(7) Faktor Pengembangan Wawasan Instruktur

Tabel 5.24

Tanggapan Responden terhadap Pengembangan wawasan Instruktur

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	34	22,67%
Setuju	94	62,66%
Kurang Setuju	18	12,00%
Tidak Setuju	4	2,67%
Jumlah	150	100%

Sumber : data primer

Sebelum analisis tentang hubungan atribut produk yang meliputi hardware software dan brainware terhadap kepuasan siswa didik lembaga pendidikan kejuruan komputer di Yogyakarta dilakukan dengan uji chi square dan keeratan masing-masing variabel dengan uji koefisien kontingensi, maka data yang didapatkan di lapangan diuji kesahihan dan keandalannya. Uji kesahihan data menggunakan uji validitas dan uji keandalan melalui uji reliabilitas.

a. Uji Validitas & Reliabilitas

Uji validitas bertujuan mengukur keabsahan data responden melalui analisis data-data yang diperoleh dengan menggunakan rumus Korelasi Produk Moment (r). Hasil perhitungan uji validitas akan dibandingkan dengan nilai table T pada tingkat kepercayaan 95% atau = 0,05 (untuk pengujian satu sisi), derajat kebebasan menggunakan rumus $n-2$. Hasil uji validitas ini menentukan tingkat signifikansi harga korelasi produk moment tersebut. Jika t hitung lebih besar dibandingkan t table maka data responden tersebut diandalkan keabsahannya, sebaliknya jika t hitung lebih kecil dibandingkan t table maka data responden diragukan keabsahannya.

Tabel : 5.25
Tabel Uji Validitas

Variabel	r	th	tt	Keterangan
Hardware	0,819	17,36	1,6552	Valid
Software	0,840	18,82	1,6552	Valid
Brainware	0,857	20,25	1,6552	Valid

Sumber: Data Primer diolah

Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji apakah tingkat kehandalan data penelitian, hasil rho (rh) berkisar antara 0 sampai dengan 1 (rumus Spearman Brown). Jika r mendekati 1 maka korelasi yang didapat adalah kuat, demikian sebaliknya. Data hasil perhitungan tersebut adalah sbb:

Tabel : 5.26
Tabel Uji Reliabilitas

Variabel	r	rh	Keterangan
Hardware	0,819	0,900	Reliabel
Software	0,840	0,913	Reliabel
Brainware	0,857	0,923	Reliabel

Sumber : Data primer diolah

b. Uji Kai Kuadrat (Chi Square Test) dan Kontingensi

Syarat untuk uji Chi Square adalah jumlah frekuensi observasi (f_o) dikurangi frekuensi harapan (f_h) harus nol, bisa dikatakan ($\Sigma f_o - \Sigma f_h$) = 0.

Dalam penelitian ini ditentukan interval kepercayaan sebesar 95% atau $\alpha = 0,05$. Setelah dihitung harga χ^2 atau biasa disebut Kai Kuadrat hitung,

maka angka tersebut dibandingkan dengan harga kritikalnya atau χ^2 tabel. Dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan atau df sebesar $((r-1).(c-1))$ maka harga χ^2 tabel sebagai nilai kritikalnya dapat ditentukan. Jika perhitungan data penelitian didapatkan harga χ^2 hitung lebih besar atau sama dengan harga χ^2 kritikalnya atau χ^2 tabel maka H_o ditolak dan H_a diterima. Jika dari perhitungan data penelitian didapatkan harga χ^2 hitung lebih kecil daripada harga χ^2 tabel maka H_o diterima dan H_a ditolak

Uji Chi Square dalam penelitian dipakai untuk menguji hipotesis, dengan perincian :

Hipotesis Nol (H_o) yang diajukan adalah Tidak ada hubungan antara Atribut produk (hardware, software dan bainware) dengan kepuasan siswa didik Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer di Yogyakarta.

Hipotesis Alternatif (H_a) yang diajukan adalah Ada hubungan antara Atribut produk

(hardware, software dan bainware) dengan kepuasan siswa didik Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer di Yogyakarta.

Hasil perhitungan selengkapnya pada lampiran. Sedangkan perincian untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel :5.27
Tabel Uji Chi Square

Variabel	χ^2 hitung	χ^2 tabel	Keterangan
Hardware	112,976	28,87	Tolak Ho Terima Ha
Software	47,440	28,87	Tolak Ho Terima Ha
Brainware	90,138	28,87	Tolak Ho Terima Ha

Sumber: Data Primer diolah

Koefisien kontingensi (KK) digunakan untuk mengetahui derajat keeratan hubungan kedua variabel penelitian. Besarnya Koefisien Kontingensi (KK) yang diperoleh dibandingkan dengan koefisien kontingensi maksimumnya (Kkmax). Jika nilai KK mendekati nilai KK Maksimum maka atribut produk tersebut semakin erat hubungannya dalam pembuktian hipotesis.

Tabel : 5.28
Tabel Uji Kontingensi

Variabel	KK	KKmax	Keterangan
Hardware	0,655	0.866	Keeratan Ranking 1
Software	0,490	0,866	Keeratan Ranking 3
Brainware	0,613	0,866	Keeratan Ranking 2

Sumber: Data Primer diolah

- (1) Variabel Hardware
 χ^2 hitung = 112,976 dan χ^2 tabel = 28,87
atau χ^2 hitung > χ^2 tabel

Dari hasil perhitungan di atas diperoleh bahwa harga Chi Square Hitung adalah 112,976 sedangkan harga Chi Square Tabel dengan tingkat kepercayaan 95% dan $df = (4-1).(7-1)=18$ diperoleh 28,87. Harga Chi Square Hitung lebih besar dibandingkan dengan harga Chi Square Tabel, maka hipotesa nol ditolak artinya terdapat hubungan Atribut Produk Hardware dengan kepuasan siswa didik Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer di Yogyakarta.

Untuk mengetahui derajat keeratan hubungan antara variabel hardware dengan kepuasan siswa didik digunakan statistik uji koefisien Kontingensi (KK) dengan hasil tersebut di atas, dapat dilihat bahwa $KK = 0,655$ dan $KK \max = 0,866$, harga KK mendekati KK max maka dapat dikatakan bahwa atribut produk hardware terdapat keeratan hubungan dengan kepuasan siswa didik lembaga pendidikan kejuruan komputer di Yogyakarta.

- (2) Variabel Software
 χ^2 hitung = 47,440 dan χ^2 tabel = 28,87
atau χ^2 hitung > χ^2 tabel

Dari hasil perhitungan di atas diperoleh bahwa harga Chi Square Hitung adalah 47,440 sedangkan harga Chi Square Tabel dengan tingkat kepercayaan 95% dan $df = (4-1).(7-1)=18$ diperoleh 28,87. Harga Chi Square Hitung lebih besar dibandingkan dengan harga Chi Square Tabel, maka hipotesa nol ditolak artinya terdapat hubungan antara Atribut Produk Software dengan kepuasan siswa didik Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer di Yogyakarta.

Untuk mengetahui derajat keeratan hubungan antara variabel software dengan kepuasan siswa

didik digunakan statistik uji koefisien Kontingensi (KK) dengan hasil tersebut diatas, dapat dilihat bahwa $KK = 0,490$ dan $KK \text{ max} = 0,866$, harga KK mendekati $KK \text{ max}$ karena setengah dari harga $KK \text{ max}$ hanya sebesar $0,433$ maka dapat dikatakan bahwa atribut produk software terdapat keeratan hubungan dengan kepuasan siswa didik lembaga pendidikan kejuruan komputer di Yogyakarta.

(3) Variabel Brainware

χ^2 hitung = $90,138$ dan χ^2 tabel = $28,87$
atau χ^2 hitung $>$ χ^2 tabel

Dari hasil perhitungan diatas diperleh bahwa harga Chi Square Hitung adalah $90,138$ sedangkan harga Chi Square Tabel dengan tingkat kepercayaan 95% dan $df = (4-1).(7-1)=18$ diperoleh $28,87$. Harga Chi Square Hitung lebih besar dibandingkan dengan harga Chi Square Tabel, maka hipotesa nol ditolak artinya terdapat hubungan antara Atribut Produk Brainware dengan kepuasan siswa didik Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer di Yogyakarta.

Untuk mengetahui derajat keeratan hubungan antara variabel brainware dengan kepuasan siswa didik digunakan statistik uji koefisien Kontingensi (KK) dengan hasil tersebut diatas, dapat dilihat bahwa $KK = 0,613$ dan $KK \text{ max} = 0,866$, harga KK mendekati $KK \text{ max}$ maka dapat dikatakan bahwa atribut produk brainware terdapat keratan hubungan dengan kepuasan siswa didik lembaga pendidikan kejuruan komputer di Yogyakarta.

Dari hasil perhitungan seluruh Atribut Produk yaitu Hardware, Software dan Brainware dapat disimpulkan dalam Tabel berikut ini:

Variabel	χ^2 Hitung	χ^2 Tabel	Kesimpulan	KK	KK Max	Kesimpulan
Hardware	112,976	28,87	Signifikan	0,655	0,866	Sangat Erat
Software	47,440	28,87	Signifikan	0,490	0,866	Erat
Brainware	90,138	28,87	Signifikan	0,613	0,866	Erat

Sumber : Data Hasil Olahan

Dari Tabel diatas bisa dilihat harga-harga untuk membandingkan Atribut mana yang memberikan hubungan yang erat terhadap tingkat kepuasan siswa didik Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer di Yogyakarta.

3. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui kuisioner terhadap 150 responden maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara teoritis kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara produk yang dirasakan dengan harapannya. Setiap siswa yang masuk ke sebuah Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer tentu saja sudah terbentuk suatu harapan tertentu terhadap Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer tersebut. Harapan mereka adalah bahwa Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer tersebut memiliki Fasilitas Siswa, Spesifikasi Komputer, Sarana Pendukung, Jumlah Komputer, Jaringan Komputer, Buku Perpustakaan, Perangkat Multimedia, yang dalam penelitian ini dikelompokkan sebagai Hardware; Kurikulum, Silabi, Bahasa Program, Sistem Operasi, Metode Pengajaran, Praktikum, Sistem Operasi Prosedur Belajar yang dalam penelitian ini dikelompokkan sebagai

Software; dan Profesionalisme Instruktur, Knowledge Instruktur, Skill Instruktur, Asisten Instruktur, Pengelola Akademik, Sikap Instruktur, Pengembangan Wawasan Instruktur yang dalam penelitian ini dikelompokkan sebagai Brainware.

2. Mengenai Tanggapan Responden terhadap Atribut Produk yang terdiri dari Hardware, Software dan Brainware pada umumnya menyatakan setuju. Hal ini menandakan bahwa atribut produk tersebut dapat dikatakan menentukan kepuasan didik Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer di Yogyakarta.
3. Dari hasil analisis mengenai Atribut Produk (hardware, Software dan Brainware) terhadap kepuasan siswa didik lembaga pendidikan kejuruan komputer di Yogyakarta diperoleh hasil-hasil yang signifikan.
 - a). Dengan atribut Hardware, mempunyai hubungan terhadap kepuasan siswa didik. Hal tersebut dibuktikan dengan harga chi square hitung (χ^2 hitung) = 112,976 lebih besar dibandingkan dengan harga chi square tabel (χ^2 tabel) = 28,87. Koefisien kontingensi (KK) = 0,655, sementara Koefisien Kontingensi maksimum (KK max) = 0,866. Hal ini membuktikan bahwa atribut hardware menjadi salah satu atribut yang secara signifikan mempunyai keeratan hubungan dengan kepuasan siswa didik Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer di Yogyakarta.
 - b). Atribut Software juga mempunyai hubungan terhadap kepuasan siswa didik. Hal tersebut dibuktikan dengan harga chi square hitung (χ^2 hitung) = 47,440 lebih besar dibandingkan dengan harga chi square tabel (χ^2 tabel) = 28,87. Koefisien kontingensi (KK) = 0,490, sementara Koefisien Kontingensi maksimum (KK max) = 0,866. Hal ini membuktikan bahwa atribut software menjadi salah satu atribut yang secara signifikan mempunyai keeratan hubungan dengan kepuasan siswa didik Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer di Yogyakarta.

- c). Atribut Brainware juga mempunyai hubungan terhadap kepuasan siswa didik. Hal tersebut dibuktikan dengan harga chi square hitung (χ^2 hitung) = 90.138 lebih besar dibandingkan dengan harga chi square tabel (χ^2 tabel) = 28,87. Koefisien kontingensi (KK) = 0,613, sementara Koefisien Kontingensi maksimum (KK max) = 0,866. Hal ini membuktikan bahwa atribut brainware menjadi salah satu atribut yang secara signifikan mempunyai keeratan hubungan dengan kepuasan siswa didik Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer di Yogyakarta.
4. Dari ketiga Atribut tersebut diatas (Hardware, Software dan Brainware) yang paling erat hubungannya terhadap tingkat kepuasan siswa didik Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer di Yogyakarta adalah Hardware, hal ini dapat dilihat dari χ^2 hitung yang paling besar serta KK yang paling mendekati Kkmax.

Dengan mengacu pada kesimpulan tersebut diatas, saran yang dapat disampaikan dari penelitian ini adalah :

1. Dari hasil penelitian didapat kesimpulan bahwa Hardware adalah Atribut Produk yang paling kuat hubungannya dengan kepuasan siswa didik. Untuk itu sekarang pelaku bisnis Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer sangat perlu mencermati item-item dari Hardware. Diantaranya adalah sebagai berikut :
 - a) Fasilitas Siswa
 - b) Sarana pendukung
 - c) Jumlah Komputer
 - d) Buku Perpustakaan
 - e) Perangkat Multimedia
2. Rangka ke 2 Atribut yang perlu pencermatan Pelaku Bisnis Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer adalah Brainware, terutama aspek-aspek sebagai berikut :
 - a) Asisten Instruktur
 - b) Pengelola Akademik

3. Dengan diketahuinya hubungan secara kuantitatif dari atribut produk terhadap kepuasan siswa didik Lembaga Pendidikan Kejuruan Komputer di Yogyakarta, maka pihak pelaku bisnis bisa mempunyai parameter-parameter atribut produk yang nantinya bisa dipakai sebagai tolok ukur untuk pembuatan suatu keputusan. Penulis menyarankan agar penelitian ini dapat dilanjutkan untuk tingkat yang lebih tinggi, tentunya agar diperoleh masukan-masukan yang lebih baik dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan siswa didik.

Daftar Pustaka

- Philip Kotler, 1997, *Manajemen Pemasaran Marketing Management 9e Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Revisi, Jilid 1, Terjemahan Hendra Teguh, SE, Ak. Dan Ronny A. Rusli, SE, Ak., Prentice-Hall. Inc.
- Philip Kotler, 1993, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi 7, Volume 21, Terjemahan Adi Zakaria Afiff. Prentice- Hall International, Inc.
- E. Catur Rismiati, Ig. Bondan Suratno. *Pemasaran Barang dan Jasa* Cetakan 1. 2001. Yogyakarta: Kanisius.
- Basu Swastha, 1984, *Azas-Azas Marketing*, Edisi Ketiga, Liberty Yogyakarta.
- Basu Swastha DH, T. Hani Handoko, 1987, *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Kedua, Penerbit Liberty Offset, Yogyakarta.
- Harun Al Rasyid, MSc., 1993, *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*, Universitas Padjadjaran, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, 2000, *Manajemen Penelitian*, Edisi Baru, Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

- Burhan Nurgiyantoro, Gunawan, Marzuki, 2000, *Statistik Terapan*, Cetakan Pertama, Penerbit Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2001, *Riset Pemasaran*, Cetakan Keempat, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Soeratno dan Lincolin Arsyad, 1993, *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, Edisi Revisi, Penerbit UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Zaenal Mustafa, 1990, *Analisa Ekonomi*, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta
- Zaenal Mustafa EQ, 1995, *Pengantar Statistik Terpadu untuk Ekonomi*, Edisi Kedua, Lukman Offset, Yogyakarta.
- Sutrisno Hadi, 1983, *Metode Penelitian*, Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Panduan Standarisasi Kursus Komputer*, 1999, Direktorat Pendidikan Masyarakat, Direktorat Jenderal Pendidikan Luar Sekolah, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Pola Dasar Pembinaan dan Pengembangan Kursus*, 2001, Direktorat Pendidikan Masyarakat, Direktorat Jenderal Pendidikan Luar Sekolah, Departemen Pendidikan Nasional.

DAMPAK PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PROFESI AKUNTAN DAN IMPLIKASINYA DALAM DUNIA PENDIDIKAN

Muhammad Taufiq
STMIK AMIKOM Yogyakarta

Abstraksi

Accounting is an information system, more precisely; it is an application to the general theory of information to the problem of efficient economic operations. It also makes up a large part of the general information expressed in quantitative terms. In this context accounting is both a part of the general information system of an operating entity and a part of the basic field bounded by the concept of information

If you work with a manual system and you want to see an account on given day, you have a paper file and you simply go to that particular section and pull out the file. When you're on the computer system, in a sense all your accounts are kind of floating around in space. You can't get your hands on them

Key word: *Informasi, Akuntansi, Manajemen, Teknologi*

1. Pendahuluan

Informasi bagi sebuah perusahaan merupakan bagian yang sangat penting dalam memecahkan masalah untuk mencapai tujuan, meraih peluang dan tindakan pengambilan keputusan yang tepat dan mendasar

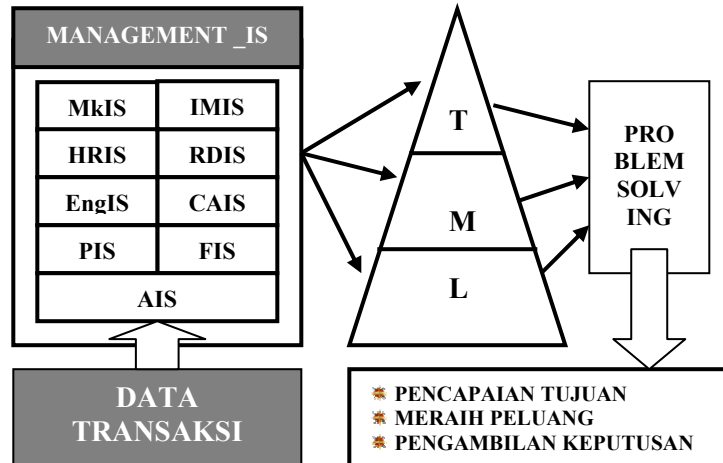
Informasi didapatkan dari sistem informasi (*information system*) yaitu sebuah sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian dalam mendukung kegiatan operasional baik yang bersifat manajerial maupun berupa kegiatan strategi yang mampu menyediakan laporan – laporan berupa informasi kegiatan kepada pihak yang berkepentingan

Adapun sistem informasi yang mampu melakukan fungsi – fungsi untuk menyediakan kebutuhan informasi dalam mendukung pengelolaan kegiatan manajerial maupun operasional, baik dalam tingkatan (level) manajemen maupun area fungsional didalam sebuah perusahaan, sering dikenal dengan nama sistem informasi manajemen (SIM) atau baca *Management Information System* yang terdiri atas:

1. *Accounting Information Systems* (AIS), sistem yang menyediakan informasi terhadap transaksi keuangan atau dikenal Sistem Informasi Akuntansi
2. *Marketing Information Systems* (MkIS), sistem yang menyediakan informasi untuk kegiatan penjualan, promosi, riset pasar, dsb. atau dikenal Sistem Informasi Pemasaran
3. *Inventory Management Information Systems* (IMIS), sistem yang menyediakan informasi persediaan, pengeluaran dan pemesanan barang penjualan atau dikenal Sistem Informasi Manajemen Persediaan Barang
4. *Human Resource Information Systems* (HRIS), sistem yang menyediakan informasi kegiatan dan perkembangan pekerjaan sumberdaya manusia, menyangkut prestasi, promosi, one prestasi, gaji, dsb. atau dikenal Sistem Informasi Sumber Daya Manusia
5. *Research and Development Information Systems* (RDIS), sistem yang menyediakan informasi tentang kegiatan penelitian dan pengembangan usaha atau sebuah produk atau dikenal Sistem Informasi Penelitian dan Pengembangan
6. *Engineering Information Systems* (EngIS), sistem yang menyediakan informasi untuk kebutuhan teknik atau rekayasa produk maupun teknik pengembangan usaha atau dikenal Sistem Informasi Rekayasa
7. *Credit Analysis Informaion Systems* (CAIS), sistem yang menyediakan informasi hasil analisis kredit usaha atau dikenal Sistem Informasi Analisis Kredit
8. *Production Information Systems* (PIS), sistem yang menyediakan informasi hasil kegiatan produksi, pengolahan bahan baku, pengolahan barang jadi, dsb., atau dikenal Sistem Informasi Produksi

9. *Finance Information Systems (FIS)*, sistem yang menyediakan informasi halokasi dana perusahaan baik eksternal maupun internal, cash flow, investasi, hutang piutang, dsb., atau dikenal Sistem Informasi Keuangan

dan lain sebagainya, atau dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Informasi dalam SIM bagi Manajemen

Teknologi komputer awalnya dibuat untuk pengolahan data transaksi didalam bidang akuntansi, kemudian dikembangkan menjadi alat penyaji hasil olahan database berupa informasi bagi komponen – komponen organisasi (perusahaan) yanag ada dalam suatu sistem manajemen sehingga mempunyai nilai manfaat dan kualitas yang dikenal dengan sebutan sistem informasi, sehingga akuntansi secara esensial merupakan teknologi yang menghasilkan informasi keuangan yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan ekonomi, oleh karenanya peran teknologi informasi akan semakin jelas

2. Pembahasan

2.1 Perkembangan Teknologi Informasi

Teknologi Informasi (TI) meliputi segala alat maupun metode yang terintegrasi untuk digunakan dalam menjangkau atau menangkap data (*capture*), menyimpan (*saving*), mengolah (*process*), mengirim (distribute), atau menyajikan kebutuhan informasi secara elektronik kedalam berbagai format, yang bermanfaat bagi *user* (pemakai informasi) Teknologi ini dapat berupa kombinasi perangkat keras dan lunak dari komputer, non komputer (manual) maupun prosedur, operator, dan para manajer dalam suatu sistem yang terpadu satu sama lain.

Perkembangan TI telah mengakibatkan perubahan dalam struktur industri serta praktik pengelolaan organisasi bisnis didalam berkompetisi dan melaksanakan kegiatan untuk melayani pelanggan, sehingga dengan laju perkembangan TI yang semakin pesat telah mengubah bisnis dan konsep manajemen yang ada, juga berdampak terhadap kebutuhan informasi bagi manajer dalam akuntansi internal maupun eksternal guna mendukung dalam pemecahan masalah untuk pengambilan keputusan, meraih peluang dan mencapai tujuan

Sebagaimana diketahui bahwa bidang akuntansi dibagi atas tiga sub-bidang yaitu akuntansi manajemen, akuntansi keuangan, dan auditing maka akibat perkembangan TI akan berpengaruh terhadap bisnis dan praktik manajemennya yang meliputi akuntansi keuangan dan akuntansi manajemen demikian juga terhadap proses auditing, sehingga Auditor yang berkembang di era informasi ini adalah yang mampu memberikan jasa terbaik bagi klien dengan memanfaatkan TI.

Dengan demikian, pembahasan terhadap semua perkembangan teknologi informasi yang berdampak pada profesi akuntansi perlu dikaitkan dengan dunia pendidikan sekarang, untuk menghasilkan akuntan profesional di era informasi, untuk itu kurikulum pendidikan dan metode belajar-mengajar yang telah diterapkan serta buku acuan yang ada perlu dikaji ulang lebih lanjut, dan pengembangan kurikulum yang berteknologi informasi perlu diupayakan secara kontinuitas (berkelanjutan)

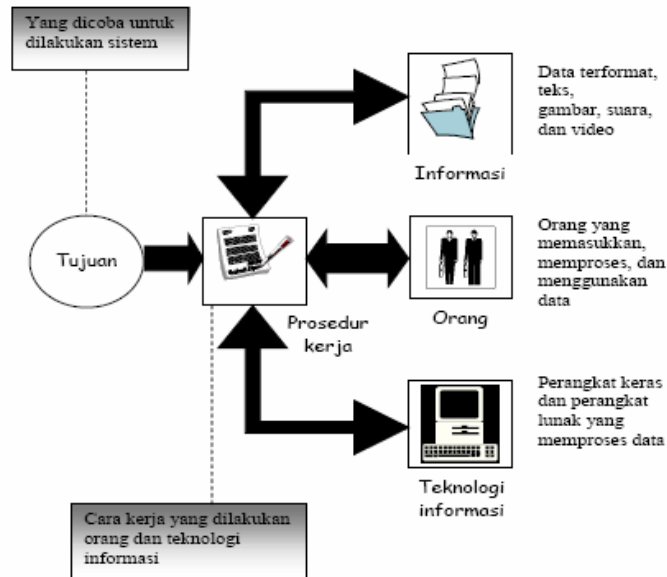
2.2 Peran Teknologi Informasi

Industrialisasi membawa teknologi baru dalam kegiatan manufaktur karena semakin banyak bahan baku yang dapat diolah menjadi produk, dan dengan adanya tambahan energi maka kapasitas tenaga manusia dapat dilipat gandakan, sehingga berdampak pada cara hidup dan pola berfikir dalam masyarakat, akibatnya semakin banyak tersedia produk yang khusus memberikan pemenuhan kebutuhan tertentu (*specialized*).

Industrialisasi bersama teknologi yang ada menyebabkan terjadi perubahan yang sangat mendasar pada aspek sosial dan ekonomi, penciptaan kemakmuran masyarakat menganut faham efisiensi melalui operasi skala besar (*mass production*) yang dilaksanakan melalui proses industri

Disekitar tahun 50an ditemukan semi konduktor pada teknologi komputer yang menandai dimulainya era informasi, sehingga faktor yang mendorong pertumbuhan sistem social dan ekonomi bukan lagi tenaga kerja maupun tenaga mesin melainkan informasi, bagi yang menguasai dan memanfaatkan informasi itulah yang akan berhasil, sebagaimana yang disampaikan oleh Alvin Toffler: “Barangsiapa yang ingin menguasai era globalisasi maka kuasai informasi”

Negara yang mampu berkompetisi karena memiliki kekuatan ekonomi yang besar adalah yang mampu memanfaatkan *knowledge workers* secara efektif, dengan menguasai dan memnfaatkan informasi maka paradigma penciptaan kemakmuran secara dominan dapat diwujudkan, dan pada era ini TI lebih banyak didukung oleh peran dari teknologi komputer digital dan teknologi komunikasi



Gambar 2. Komponen Sistem Teknologi Informasi

Perkembangan TI mengakibatkan *accountability technology* (teknologi pertanggungjawaban) perusahaan juga mengalami perkembangan, dari teknik *single entry bookkeeping* yaitu model laporan keuangan neraca yang menunjukkan kemamuran saat tertentu (p) kemudian ke teknik *double entry bookkeeping* berupa laporan laba-rugi dan laporan perubahan posisi keuangan (modal) sebagai cerminan kemakmuran pada periode tertentu (p'), pada saat ini di era informasi diajukan teknik *triple entry bookkeeping* yang dikemukakan oleh Yuji Ijiri, disamping masih didasarkan pada laporan neraca, laba-rugi, dan perubahan posisi keuangan juga diharapkan teknik ini mampu menunjukkan laporan perubahan laba dalam jangka waktu tertentu (p'')

Informasi tentang sumberdaya yang disajikan dalam neraca pada umumnya tidak mampu menjelaskan secara tuntas keberhasilan dan kegagalan bisnis, adapun kemampuan TI yang berkaitan dengan

upaya pengembangan sistem informasi yang ditinjau dari segi teknis untuk dimanfaatkan dalam kegiatan manajemen, adalah:

2.3 Peran Manajer di Era Informasi

Manajer di era informasi dituntut lebih jeli dalam pengelolaan sumber daya organisasi, karena sumberdaya organisasi yang ada saat ini terdiri atas sumberdaya fisik yang meliputi Man (manusia), Material (materi/bahan baku), Machine (mesin), dan Money (dana/biaya) yang dikelola sedemikian rupa untuk menghasilkan produk yang diharapkan, disamping itu ada sumberdaya lain yang dikenal sebagai sumberdaya konseptual berupa informasi atau konsep – koinsep yang digunakan dalam pengelolaan sumberdaya fisik

Target manajer dalam mengelola sumberdaya fisik adalah efisiensi dan efektivitas sehingga menghasilkan atau membutuhkan informasi yang terjadi didalam lingkungan organisasi (perusahaan) dan ini merupakan informasi internal, sedang manajer dalam mengelola sumberdaya konseptual lebih banyak memanfaatkan informasi lingkungan eksternal organisasi (perusahaan) yang digunakan untuk mengelola

2.4 Pengaruh IT Dalam Dunia Bisnis

Aspek ekonomi dan sosial tidak dapat dilepaskan dari informasi, sektor bisnis di era informasi dapat dibagi menjadi dua, yaitu sektor bisnis informasi primer yang terdiri atas perusahaan yang terutama bergerak dalam bidang produksi dan penggunaan informasi seperti perusahaan komputer, kantor pengacara, akuntan, universitas, penerbit. Dan yang kedua, sektor bisnis informasi sekunder merupakan sektor bisnis yang diisi oleh salah satu bagian dari perusahaan yang sebenarnya tidak bergerak dalam bisnis informasi, namun menghasilkan atau menggunakan informasi, misalnya bagian pemasaran, promosi, publikasi, promosi, keuangan, produksi, SDM dan lain sebagainya

Pada perusahaan yang sukses umumnya memanfaatkan TI untuk berusaha semakin dekat dengan konsumen, dan kemampuan TI untuk mendekatkan jarak dan waktu, sehingga semakin mendekatkan

produk perusahaan pada konsumen, disamping itu TI juga digunakan dalam peningkatan kualitas produk dan manajemen perusahaan secara terus-menerus serta dalam proses re-deferensiasi produk untuk memenuhi kebutuhan segmen pasar tertentu bahkan individu tertentu, dan perusahaan yang tidak memanfaatkan TI hanya tinggal menunggu waktu untuk bangkrut

Upaya yang harus dilakukan untuk setiap perusahaan di era informasi ini adalah mengarahkan pada peningkatan kualitas, pengurangan jenis produk atau penurunan siklus produksi, pemusatan pada upaya penciptaan nilai bagi pelanggan, globalisasi, atau mencari rekan baru untuk mengisi kekurangan dalam sumber daya teknologi atau manusia, karena ada dua faktor yang berpengaruh terhadap manajer saat ini, yaitu:

1. Kompleksitas bisnis yang semakin meningkat, yang disebabkan oleh:
 - Pengaruh ekonomi internasional
 - Kompetisi bisnis global
 - Perkembangan dan pertumbuhan TI
 - Pendayagunaan waktu
 - Pertimbangan sosial
2. Kapasitas Teknologi Informasi
 - Kapasitas pelayanan kebutuhan informasi
 - Kapasitas interaksi dalam jaringan komunikasi
 - Kapasitas kecepatan akses data / informasi

Penerapan Computer Assisted Manufacturing (CAM), Computer Integrated Manufacturing (CIM), Computer Aided Design (CAD), Just in Time (JIT) menggambarkan pemanfaatan TI bagi setiap perusahaan dalam kompetisi bisnis di era informasi melalui upaya untuk mengubah struktur industri, atau upaya untuk mengubah cara berkompetisi dalam industri., sehingga membawa dampak terhadap pola pengelolaan perusahaan secara totalitas

2.5 Pengaruh TI Dalam Manajemen

Hampir semua orang (baca: organisasi/perusahaan) sedang mengalami diskontinuitas teknologi yang selalu terjadi setiap kali ada

pergantian paradigma dalam penciptaan kesejahteraan, terlihat dari struktur organisasi yang umumnya berbentuk hierarkhis, dimana arus informasi yang bersifat formal lebih banyak vertikal, bukan horizontal, dengan demikian, organisasi cenderung terkotak kotak sehingga daya integrasinya lemah dan akibatnya daya tanggap terhadap perubahan lingkungan pun menjadi lamban

Disadari atau tidak, daya tanggap yang lamban terhadap kebutuhan pasar dan persaingan dalam banyak organisasi, hanya diatasi dengan komunikasi informal yang kebanyakan tidak mengikuti jalur formal yang ada, kegiatan – kegiatan sosial yang dilakukan oleh personalia antar departemen, dirancang untuk mengakomodasi kebutuhan terhadap komunikasi horinzontal antar departemen, sehingga manajemen cenderung *locked to the best way of doing anything* artinya penerapan manajemen ilmiah hanya diarahkan pada pencapaian target efisiensi tetentu, penerapan sistem biaya standar didasarkan pada tingkat efisiensi yang dinilai mencerminkan praktik terbaik, sedangkan penyimpangan yang ada selama masih dapat ditoleransi maka manajemen tidak perlu khawatir, akibatnya manajemen tidak perlu bekerja lebih baik

Di era informasi organisasi / perusahaan cenderung untuk tidak berbentuk hierarkhis, melainkan berupa jaringan (network), dalam bentuk organisasi demikian ini, batas – batas departmen tidak lagi menjadi kendala komunikasi horizontal, hubungan antar manajer bahkan antar staf manajemen diantara departemen fungsional menjadi hubungan antar kolega, bukan lagi hubungan atasan – bawahan, akibatnya, komunikasi semakin lancar sehingga kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan semakin cepat, dan dengan penerapan Teknologi Informasi yang terecana maka komunikasi antar fungsi yang terjadi dalam organisasi dengan struktur jaringan ini dapat terlaksana

Esensi yang mendasari proses organisasi bisnis di era informasi adalah *“tidak ada cara terbaik dalam melaksanakan sesuatu, tetapi selalu ada cara yang lebih baik”* akibatnya manajemen akan selalu berupaya untuk melaksanakan sesuatu secara lebih baik dan upaya ini dilaksanakan secara berkelanjutan (terus menerus),

standar yang dikenal sekarang adalah standar dinamis artinya target efisiensi manajemen yang ingin dicapai selalu direvisi untuk menjadi lebih baik atau bersifat *moving target*

2.6 Pengaruh TI Dalam Akuntansi Manajemen

Akuntansi manajemen merupakan cabang akuntansi yang menyangkut rekayasa sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan intern manajemen, informasi keuangan intern tersebut diperlukan para manajer untuk mendukung pengambilan keputusan dalam rangka pengelolaan dan pengendalian organisasi bisnis, dengan perkataan lain, akuntansi manajemen menghasilkan informasi bagi para manajer

Organisasi dalam era informasi didukung oleh personalia yang sebagian besar tergolong sebagai *knowledge workers*, dengan demikian, akuntansi manajemen pada era informasi sebaiknya tidak hanya melayani kebutuhan manajer saja, tetapi juga para perkerjaan yang lain, karyawan yang melaksanakan kegiatan operasional memerlukan informasi untuk pengendalian kegiatan

Informasi yang diukur dan disajikan dalam laporan keuangan pada dasarnya mengikuti pola kebutuhan informasi pada era industri level p, dan p' berupa aktiva, kewajiban, pendapatan, biaya dan laba, sehingga sistem akuntansi pun dirancang untuk menghasilkan informasi tersebut

Assets yang dicatat dan dilaporkan pada sebageian besar adalah asset yang tangible (berwujud) yang sesuai dengan era industri, dalam neraca dapat dilihat unsure assetnya terdiri atas penyediaan, aktiva tetap yang berupa mesin – mesin, gedung dan peralatan, asset tersebut dicatat dengan dasar cost jadi lebih banyak dilihat dari sisi produksi bukan dari sisi nilainya yang mungkin lebih cocok menurut pandangan konsumen

Prinsip pengakuan dalam akuntansi pada umumnya menggunakan terjadinya transaksi dengan pihak luar perusahaan, tanpa ada transaksi maka tak akan ada pencatatan (pendokumentasian), jadi akuntansi hanya mencatat dan melaporkan segala sesuatu atas dasar kejadian yang tetjadi pada masa lalu, struktur kode perkiraan dalam sistem akuntansi pada era industri biasanya

dirancang dengan acuan struktur organisasi yang hierarkhis, sementara struktur kode tipikal pada umumnya mengikuti pola “*semakin rinci sesuatu maka semakin kea rah kanan kodenya*”

Struktur hierarkhis ini sangat memudahkan proses penyusunan laporan menurut tingkat organisasi dari yang terendah sampai yang tertinggi, sebenarnya pola struktur ini memaksakan pola organisasi fungsional hierarkhis yang tidak sesuai dengan organisasi jaringan pada era informasi, sementara data anggaran dan biaya terpaksa harus dicatat mengikuti struktur kode yang ada, sehingga tidak mungkin dilakukan penanganan secara efektif biaya yang sifatnya *cross – functional*

Pada prinsipnya, rancangan sistem akuntansi pada era industri mengacu pada pelaporan di tingkat tingkat p dan p’, sebagian besar hanya mengakui asset tangible, lebih menekankan aspek produksi, menunggu terjadinyatransaksi atau event tertentu untuk melakukan pengakuan dan terpaku pada struktur organisasi hierarkhis fungsional

Rancangan system akuntansi pada era informasi sebaiknya lebih diarahkan pada informasi yang menunjukkan perubahan dalam sumber daya dan proses, system informasi yang demikian diperlukan para manajer karena mereka bertanggungjawab untuk mentransfer sumber daya melalui proses kegiatan, para manajer wajib mampu merencanakan dan mengendalikan system organisasi secara totalitas, yang mana pengukuran dan pelaporan kegiatan manajerial diarahkan pada tingkat w”.

Praktik dalam bisnis yang mengarahkan ke ranbcangan system yang demikian sudah sering didapatkan, misalnya dalam kontrak pengadaan dan di era informasi di definisikan: Tingkat penolakan material yang dapat ditoleransi pada bulan pertama pengadaan adalah 100 per 10.000 unit, untuk tiga bulan berikutnya 100 per 50.000 unit, dan sejak bulan ke lima sampai akhir tahun 100 per 100.000 unit

Sumber daya dan kewajiban yang menjadi pusat perhatian dalam merancang system akuntansi di era informasi juga wajib diarahkan pada *information based assets*, assets demikian misalnya penelitian dan pengembangan, sumber daya insani, data dan kapasitas

berinovasi, di saat awal asset ini belum nampak di laporan keuangan perusahaan namun di dalam pengambilan keputusan manajer maupun para investor asset ini sangatlah relevan (terkait)

Sistem akuntansi di era informasi jangan hanya terpaku pada pola pengkodean yang mengikuti struktur organisasi fungsional hierarkhis, namun memungkinkan mengikuti pola organisasi jaringan, dan alat bantu yang dapat digunakan adalah Relational Data Base Management System (RDBMS), secara ideal sistem akuntansi ini diharapkan dapat menjangkau data pada saat terjadi real time bukan sekedar data historis saja, sehingga praktik manufaktur sekarang sudah tidak mentoleransi sediaan barang dalam proses melalui JIT, CIM dan lain sebagainya

Pada tingkat strategis, manajer puncak diharapkan dapat mengidentifikasi dan menjustifikasi industrinya di tempat berkompetisi saat ini maupun di masa datang, sehingga sistem akuntansi yang diterapkan di tingkat ini diharapkan mampu menjangkau informasi yang menyangkut lingkungan IPOLEKSOSBUDTEK (Ideologi, Politik, Ekonomi, Sosial, Budaya dan Teknologi)

Menurut Michael Porter menyangkut model struktur industri dapat dimanfaatkan sebagai acuan dalam menentukan kebutuhan informasi di tingkat strategis, yang dibagi dalam lima elemen pokok, yaitu:

- a. Ancaman pendatang baru
- b. Ancaman barang substitusi
- c. Bargaining power melawan supplier
- d. Bargaining power melawan customer
- e. Posisi dalam berkompetisi

meskipun tidak semua informasi yang ada dalam ke lima elemen tersebut dapat di ajring dan di pantau namun masih ada yang dapat ditampung dalam sebuah sistem informasi.

Untuk ilustrasi dapat diberikan contoh, sebagai berikut (untuk a dan b tidak perlu karena sudah jelas):

Bargaining power melawan supplier

- ❖ Jumlah / prosentase supplier menurut kelompok tertentu untuk x% penjualan
- ❖ Konsentrasi industri perusahaan supplier

Bargaining power melawan customer

- ❖ Jumlah / prosentase customer dalam x% penjualan
- ❖ Konsentrasi industri customer

Posisi dalam berkompetisi

- ❖ Prosentase penjualan produk baru
- ❖ Jangka waktu rerata yang dibutuhkan untuk mengembangkan produk baru sampai dapat dipasarkan
- ❖ Persepsi / penilaian pasar terhadap kualitas produk dibandingkan dengan produk kompetitor
- ❖ Persepsi pasar terhadap jasa purna jual dibandingkan kompetitor

Untuk itu, sistem akuntansi di era Informasi atau berbasis TI ini diharapkan untuk dirancang dapat memenuhi kebutuhan informasi perusahaan yang mencerminkan kondisi strategi dan visi manajemen puncak, serta terpadu atau terintegrasi dengan struktur, gaya maupun tujuan manajemen, sehingga dapat dikelola secara efektif dan terarah pada pembentukan perilaku personel yang menuju pada pemanfaatan teknologi untuk menghasilkan *competitiveness* (keunggulan berkompetisi)

2.7 Pengaruh TI Dalam Akuntansi Keuangan

Akuntansi keuangan dirancang untuk menghasilkan informasi keuangan yang diperlukan para *stakeholder* perusahaan, sementara pihak luar perusahaan seperti calon investor, kreditur, dan masyarakat umum juga memerlukan informasi perusahaan menyangkut misi, tujuan manajemen, kemampuan manajemen mengembangkan produk baru, kemampuan memasarkan produk, pengembangan sumber daya insani dan sebagainya

Informasi keuangan yang dihasilkan dalam akuntansi keuangan bersifat periodik, histories, dan disusun berdasarkan cost

(biaya), pada era informasi ini laporan keuangan akan semakin sering disajikan, sedangkan histories informasi keuangan membatasi ruang lingkunya para user yang akan mengambil tindakan keputusan atas dasar prediksi di masa yang akan datang, adapun informasi yang memuat estimasi kondisi keuangan sangat diperlukan bagi para calon investor, apalagi saat ini nilai perusahaan tidak tercermin melalui cost saja

Laporan keuangan yang berdasarkan prinsip akuntansi biasanya disajikan dalam format laporan atau statement, sementara teknologi informasi lebih memberi peluang untuk dapat menyajikan informasi dalam berbagai format dan bentuk, baik secara teks, grafik, sound, tabulasi dsb., hanya saja prinsip akuntansi yang berlaku tidak mudah di revisi dan membutuhkan proses politik yang panjang, akibatnya banyak para akademisi lebih mengkonsentrasikan pada akuntansi manajemen saja

Prinsip akuntansi yang ada umumnya mengatur tujuan pelaporan keuangan, definisi elemen laporan keuangan, pengakuan dan pengukuran tiap elemen, penyajian dan pengungkapan dari kejadian keuangan, disisi lain, para manajer dan investor mempunyai keinginan yang sama dalam mengkaji prestasi keuangan perusahaan meskipun berbeda level, dan setiap level manajemen akan menilai berbagai alternatif investasi untuk memaksimalkan nilai sekarang arus kas di masa depan (future value).

Walaupun rincian informasi yang diperlukan manajer dan investor berbeda, namun informasi yang disajikan diharapkan dapat konsisten dan memenuhi standar kualitas informasi yaitu STAR-CERUCE-C3 (Safety/security, Timeliness, Accurate, Relevance, Complete, Efficient, Reliable, Usability, Competitiveness, Economics, Clearly, Correctness, Consistence), sehingga dapat mencerminkan kondisi ekonomi yang real, dan para manajer dapat melaporkan informasi keuangan perusahaan secara real pada kondisi ekonomi yang ada, sehingga dapat berperilaku berdasarkan norma rasionalitas manajemen di era informasi

Prinsip akuntansi yang ada akan disesuaikan dengan kebutuhan informasi berdasarkan tuntutan era informasi, karenanya perlu dipertimbangkan beberapa factor, yaitu:

- a. Perilaku information user (pemakai informasi) dalam memprediksi arus kas di masa datang
- b. Kebutuhan informasi internal bagi setiap level manajer maupun manajer fungsional
- c. Information based assets dan sumberdaya insani lebih diperhatikan
- d. Arus informasi kontinyu lebih diperhatikan
- e. Informasi yang menjadi signal perubahan atau percepatan perubahan pada level w² lebih diperhatikan

2.8 Pengaruh TI Dalam Auditing

Tantangan utama para auditor saat ini muncul dari keterikatan terhadap konvensi dasar cost histories laporan keuangan, yang mana tidak dapat dilepas dari konvensi akuntansi keuangan yang ditetapkan oleh pihak lain, yakni penentu standar akuntansi. Dan umumnya kantor akuntan publik menjalankan dua jenis jasa terhadap kliennya, yaitu:

- a. Jasa atestasi, muncul karena
 - Ada pihak yang memerlukan informasi
 - Penyedia informasi mempunyai interest yang berbeda para user
 - Informasi yang dihasilkan dapat di audit
 - Analisis biaya dan manfaat yang dinilai layak

Jasa atestasi ini di era informasi semakin besar peluang untuk berbisnis bagi auditor

- b. Jasa konsultasi, setiap pekerjaan konsultasi manajemen, kantor akuntan publik semakin dituntut untuk memberikan advis manajemen dengan cepat dan tepat yang dapat memberikan dampak kinerja perusahaan lebih baik, yaitu mengarahkan rancangan sistem informasi yang dapat menciptakan keunggulan kompetitif, sehingga advis yang diberikan tidak hanya terbatas pada laporan audit maupun SPT pajak namun juga mampu

mengidentifikasi aktivitas klien yang memberikan added value (nilai tambah), meminimumkan biaya aktivitas serta sekaligus dapat meningkatkan nilai tambah perusahaan.

Pemanfaatan teknologi informasi (IT) dalam audit semakin luas dan semakin banyak perkantoran akuntan publik yang menggunakan *generalized audit software* karena semakin meningkat produktivitas dalam menjalankan pekerjaan audit dengan *electronic working papers*, sementara di pihak lain, system informasi yang diterapkan klien dengan basis komputer yang memungkinkan pekerjaan audit dilaksanakan secara on line, akibatnya manfaat audit yang diperoleh semakin cepat bagi yang membutuhkan informasi

Untuk itu para auditor dalam memberikan advis kepada klien di era informasi ini diharapkan memiliki kemampuan :

- ❖ Memahami nilai strategis system informasi
- ❖ Memahami aktivitas utama klien dalam menciptakan nilai tambah
- ❖ Memberikan alternatif tindakan untuk menciptakan nilai yang lebih besar dengan bantuan teknologi informasi
- ❖ Mengidentifikasi, memenej, dan mengembangkan sumberdaya organisasi agar memberikan nilai tambah yang lebih besar

2.9 Pengaruh TI Dalam Pendidikan Akuntansi

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dalam bidang akuntansi manajemen, akuntansi keuangan dan auditing maka berdampak pada perubahan pendidikan akuntansi, produk yang dihasilkan perusahaan di era informasi ini sudah memiliki information content lebih besar dan kompleks, untuk itu kurikulum pendidikan di bidang akuntansi diharapkan dapat mengintegrasikan pembelajaran teknologi informasi secara utuh dan menyeluruh, sehingga para pelajar sadar akan fungsi sebagai perekayasa sitem informasi yang menghasilkan informasi serta pendistribusian informasi untuk pengambilan keputusan dalam organisasi

Disamping itu pendidikan akuntansi juga mampu memberikan apresiasi yang jelas tentang makna dan dampak dari globalisasi, sehingga para pelajar dapat menghayati penerapan konsep dan

teknologi jaringan dalam kegiatan operasional perusahaan, untuk itu mata kuliah Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang diajarkan dapat memberikan model akuntansi yang relevan terhadap kebutuhan informasi bagi setiap manajer baik dalam level manajemen maupun dalam area fungsional, dengan penekanan pada manfaat teknologi informasi untuk menciptakan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) perusahaan yang didasarkan pada konsep *relational database*

3. Penutup

Perkembangan TI yang begitu pesat membawa pengaruh yang luas terhadap peradaban umat manusia saat ini khususnya dalam dunia usaha, dengan jarak yang semakin dekat dan kebutuhan informasi yang semakin cepat, maka mau tidak mau suka tidak suka kompetensi diri harus dikembangkan untuk dapat mengikuti trend teknologi informasi yang ada

Trend TI dalam dunia bisnis / usaha saat ini tidak luput dari pengolahan *data source* (sumber data) yang berupa data transaksi, sehingga teknologi informasi akan sangat berpengaruh terhadap pengolahan bidang akuntansi

Pengaruh TI dalam bidang akuntansi memberikan dampak terhadap profesi akuntan yang semakin dibutuhkan, dengan konsekuensi mampu mengembangkan konsep yang jelas dan selaras terhadap perkembangan teknologi informasi dalam kebutuhan manajemen baik dalam level manajemen maupun area fungsional yakni para pengambil keputusan atau para manajer

Manajer di era informasi akan lebih banyak membutuhkan informasi untuk pengambilan keputusan dalam rangka meraih peluang untuk kepentingan eksternal dan mencapai tujuan yang optimal demi kepentingan internal, oleh sebab itu tidak lepas dari proses pendidikan dalam pembentukan akuntan yang profesional di jaman teknologi informasi saat ini

Daftar Pustaka

- Elliot, Robert K., "the third Wave Breaks on the shores of Accounting", *Accounting Horizons*, June 1992
- Ijiri, Y., "*The Foundation of Accounting Measurements*", Prentice Hall Inc., 1967
- Porter, Michael E., "*Competitive Strategy*", New York, Free Press, 1980
- Schoemaker, Pau J.H., "*How to link Strategic Vision to Core Capabilities*", *Sloan Management Review*, Fall., 1992
- Stambaugh, Clyde T. & Carpenter, Floyd W., "*The Role of Accounting and Accountants in Executive Information Systems*", *Accounting Horizons*, September 1992
- Jogiyanto HM., "*Sistem Teknologi Informasi*", Andi Offset, Yogyakarta, 2003
- , "*Sistem Informasi Berbasis Komputer*", BPFE, Yogyakarta, 2003
- McLeod R. Jr., "*Management Information System*", Prentice-Hall, Inc., New Jersey, 2001

PENGARUH BIMBINGAN BELAJAR TERHADAP PRESTASI BELAJAR SISWA DI SEKOLAH

Sri Mulyatun
STMIK AMIKOM Yogyakarta

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan memperoleh gambaran tentang perbedaan prestasi belajar siswa yang mengikuti bimbingan belajar dengan prestasi belajar siswa yang tidak mengikuti bimbingan belajar. Bagaimanapun frekuensi belajar sangat berpengaruh terhadap prestasi. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa prestasi belajar siswa yang mengikuti tambahan pelajaran melalui bimbingan belajar hasilnya lebih baik dari mereka yang tidak mengikuti bimbingan belajar.

Kata Kunci: *Bimbingan Belajar, Prestasi Belajar*

1. Pendahuluan

Manusia sebagai makhluk hidup dapat ditinjau dari berbagai segi sesuai dengan sudut pandangan dalam mempelajari manusia itu sendiri. Oleh karena itu tinjauan mengenai manusia dapat bermacam-macam, misalnya manusia sebagai makhluk sosial, manusia sebagai makhluk berbudaya, manusia sebagai makhluk yang berkembang dan lain sebagainya. Karena manusia sebagai makhluk di dunia yang selalu berkembang, maka manusia dapat mengalami perubahan-perubahan sebagai akibat dari perkembangan tersebut, baik itu perubahan pada segi jasmani maupun perubahan pada segi psikologi. Sesuatu yang dahulu belum ada menjadi ada, yang dahulu belum sempurna menjadi sempurna, demikian selanjutnya sebagai akibat dari perkembangan pada diri manusia itu.

Secara umum perkembangan manusia itu selalu dipengaruhi oleh faktor dari luar dan dari dalam, faktor eksogen dan faktor endogen atau disebut faktor intern dan faktor ektern.

Tentang faktor manakah yang lebih kuat antara keduanya dalam mempengaruhi perkembangan manusia, setiap orang mempunyai pendapat yang berlainan, disebabkan pendapat-pendapat mereka itu masih pada keyakinan yang belum berdasar pada penelitian yang mendalam mengenai masalah tersebut.

Pendapat terakhir yang sampai sekarang masih diterima oleh orang banyakpun masih merupakan suatu teori. Salah satu teori yang dikemukakan oleh seorang psikolog dari negara Jerman yang bernama William Stern yang dikenal dengan teori konvergensi. Teori tersebut merupakan perpaduan antara teori yang dikemukakan oleh Schopenhauer dan teori yang dikemukakan oleh JJ.Rousseau, dan masing-masing mempunyai pendapat yang berbeda. Schopenhauer berpendapat bahwa yang membentuk pribadi seseorang adalah faktor dari dalam, sedangkan JJ.Rousseau mengemukakan bahwa yang membentuk pribadi seseorang adalah faktor dari luar. Oleh William Stern faktor-faktor tersebut digambarkan sebagai garis yang bertemu pada satu titik dan membentuk suatu sudut tertentu, maka titik tersebut dapat digambarkan sebagai pribadi seseorang.

Keluarga merupakan lingkungan pendidikan yang pertama bertanggungjawab mutlak terhadap perkembangan anak-anaknya dan akan selalu mengikuti perkembangan tersebut dengan bersifat selektif terhadap pengaruh-pengaruh yang datang dari luar dengan prinsip tut wuri handayani, keluarga juga merupakan lingkungan pendidikan primer dan bersifat fundamental, karena disitulah anak dibesarkan, disitulah anak memperoleh penemuan-penemuan dan mulai belajar yang memungkinkan perkembangan lebih lanjut. Di tempat itu pula anak pertama-tama mendapat kesempatan mengadakan pertemuan dengan sesama manusia, belajar memperhatikan keinginan-keinginan orang lain, belajar bekerjasama, bantu membantu atau dengan kata lain anak pertama-tama belajar memegang peranan sebagai makhluk sosial yang memiliki norma-norma dan kecakapan-kecakapan tertentu

dalam bergaul dengan orang lain. Yang tak kalah penting di dalam keluarga tersebut anak pertama kali memperoleh perlindungan.

Berdasar pengalaman-pengalaman yang telah diperoleh dalam keluarga inilah anak akan menyesuaikan diri dengan lingkungan. Karena dari situlah anak pertama-tama mengenal norma-norma sosial dalam masyarakat. Pengenalan norma-norma ini terjadi setelah anak tersebut mengadakan interaksi sosial dan belajar memperhatikan orang lain. Pengalaman-pengalaman dari interaksi sosial di dalam keluarga menentukan pula cara anak bertindak dan berinteraksi dalam pergaulan yang lebih luas lagi seperti halnya dalam masyarakat. Dengan meluasnya ruang penghayatan yang dimasuki, berarti akan semakin luas pengaruh dari luar yang turut memberikan corak dalam perkembangan seorang anak.

Seperti telah diketahui bahwa lingkungan adalah tempat mengadakan pertemuan serta percakapan yang sudah pasti akan langsung mempengaruhi seseorang dalam masa perkembangan. Untuk itu semakin sering kita berada dalam lingkungan tertentu maka akan semakin dalam juga pengaruhnya. Akibatnya akan semakin terasa pada keharusan kita untuk menentukan posisi, menetapkan eksistensi selaras dengan peranan sosial yang diminta masyarakat dan makna yang diperoleh selaras dengan hakekat pribadinya. Manusia selalu memperoleh pengaruh dari lingkungan masyarakat, walaupun disadari bahwa manusia itu hanya merupakan bagian dari lingkungan tersebut, oleh sebab itu pula berkemungkinan pula manusia mempengaruhi lingkungan itu sendiri.

Orang tua sebagai guru utama bagi anaknya diharapkan dapat membimbing dan mengarahkan anak dalam interaksinya dengan lingkungan sekitar. Setiap orang tua pasti menginginkan anaknya selalu berkembang kearah yang baik, dan untuk mengisi waktu luang anak, orang tua senantiasa memilih tempat yang mereka anggap akan membantu perkembangan anak yang lebih baik dengan tidak mengurangi kemerdekaan anak untuk bergaul dengan dunia luar. Misalnya saja orang tua memasukkan anaknya ke tempat les/bimbingan belajar.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti pengaruh les atau bimbingan belajar terhadap prestasi anak disekolah.

2. Pembahasan

2.1 Pengertian Bimbingan Belajar

Bimbingan belajar adalah pendidikan non formal yang diselenggarakan oleh sebuah lembaga berbadan hukum. Di bimbingan belajar juga terjadi proses belajar mengajar seperti di sekolah tetapi siswa didik tidak mendapatkan ijazah setelah selesai pendidikan.

2.2 Pengertian Prestasi Belajar

Menurut W.J.S Poerwodarminto, prestasi berarti “ Hasil yang dicapai”, sedang belajar berarti “ Berusaha mendapatkan suatu kepandaian”, jadi prestasi belajar adalah hasil yang telah dicapai dari usaha mendapat kepandaian.

2.3 Pengertian Kurikulum

Kurikulum merupakan pedoman pokok bagi suatu lembaga pendidik dalam menyelenggarakan pendidikan. Dengan kurikulum masyarakat merasa memperoleh jaminan akan tetap berlangsungnya perkembangan pendidikan. Sedang maksud dari pendidikan menurut Winarno Surakhmad yang disempitkan dalam pengertian pengajaran adalah usaha yang bersifat sadar tujuan, yang dengan sistematika terarah pada perubahan tingkah laku menuju kedewasaan anak didik. Untuk mencapai tujuan pendidikan nasional maka pemerintah mendirikan pendidikan formal dan non formal. Dan untuk menunjang pendidikan formal yaitu pendidikan di sekolah pemerintah menetapkan kurikulum. Sehingga kurikulum bukan merupakan tujuan, tetapi merupakan alat untuk mencapai tujuan pendidikan nasional.

Bertolak dari pengertian kurikulum tersebut, maka kurikulum pada suatu saat harus ditinjau kembali untuk disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat.

2.4 Diskripsi Data

Dari data sampel berdasarkan nilai rapor semester I tahun ajaran 2006/2007 diperoleh nilai tertinggi 8,3 dan nilai terendah 6,8 dengan rata-rata $X_1 = 7,67$ untuk prestasi belajar siswa yang mengikuti bimbingan belajar serta nilai tertinggi 7,5 dan nilai terendah 6,4 dengan rata-rata $X_2 = 7,08$ untuk prestasi belajar siswa yang tidak mengikuti bimbingan belajar.

B. Pengujian Hipotesis

1. Uji Pendahuluan

Sebelum hipotesis penelitian diuji, terlebih dahulu dilakukan uji pendahuluan. Uji ini dilakukan sebelum kedua kelas sampel dikenai perlakuan yang berbeda dan bertujuan untuk mengecek apakah dua kelas sampel tersebut seimbang. Dua asumsi dasar yang harus dipenuhi adalah kedua sampel itu berdistribusi normal dengan mempunyai varian yang berbeda.

2. Pengujian Hipotesis Penelitian

Dalam pengujian hipotesis penelitian penulis menggunakan uji beda mean (Uji-t). Dua asumsi dasar (persyaratan analisis) yang harus dipenuhi dalam menggunakan uji beda mean ini adalah sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal dan mempunyai varian yang berbeda. Kedua asumsi dasar sudah terpenuhi maka uji beda mean ini dapat kita gunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

3. Pembahasan Hasil Analisis Data

Hasil pengujian hipotesis diperoleh bahwa prestasi belajar siswa yang mengikuti bimbingan belajar lebih baik dari prestasi belajar siswa yang tidak mengikuti bimbingan belajar.

3. Penutup

Dari penelitian yang sudah penulis uraikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa prestasi belajar siswa yang mengikuti bimbingan belajar lebih baik dari prestasi siswa yang tidak mengikuti bimbingan belajar.

Dengan memperhatikan kesimpulan penelitian di muka disarankan :

1. Kepada orang tua untuk mengupayakan agar anaknya mengikuti kegiatan bimbingan belajar di waktu senggangnya.
2. Kepada para peneliti yang akan menggunakan penelitian ini sebagai bahan pembandingan, disarankan agar memilih sampel yang lebih besar dan waktu yang lebih lama agar diperoleh hasil yang optimal.

Daftar Pustaka

--

**PENGARUH *PERSEPSI BEHAVIOUR of LEADER* TERHADAP
SELF ACTUALIZATION MELALUI KETERLIBATAN KERJA
KARYAWAN PT.DACREA MITRAYASA CONSULTANT DI
SUMATERA UTARA**

**Suaidah Lubis
STMIK AMIKOM Yogyakarta**

Abstraksi

Perusahaan merupakan salah satu bentuk organisasi. Setiap perusahaan selalu mengarahkan pencapaian tingkat produktivitas yang setinggi-tingginya. Dalam hal ini pengertian produktivitas sendiri bagi masing-masing perusahaan akan berbeda-beda, tergantung jenis perusahaan tersebut. Bagi perusahaan di bidang manufaktur misalnya, produktivitas biasanya diukur dari seberapa banyak produk yang dihasilkan tiap satuan factor produksi yang digunakan. Sedangkan pada perusahaan seperti PT.Dacrea Mitrayasa Consultant yang bergerak dibidang jasa konsultan, produktivitas tidak bisa hanya sekedar ditinjau dari aspek kuantitas dan intensitasnya saja, melainkan harus menunjukkan pula pada aspek kualitas atau mutu jasa yang dihasilkan.

Penelitian ini untuk membuktikan secara empiris, apakah persepsi behaviour of leader akan mempengaruhi self actualization karyawan. Karena keinginan untuk meningkatkan self actualization dari keterlibatan kerja akan mencerminkan derajat sejauhmana seorang karyawan sepenuhnya melibatkan diri dan memandang pekerjaannya sebagai bagian dari hidupnya. Keterlibatan tersebut besar artinya bagi efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Kata kunci : *Behaviour of Leader, Self Actualization, PT.Dacrea Mitrayasa Consultant di Sumatera Utara.*

1. Pendahuluan

Perusahaan merupakan salah satu bentuk organisasi. Organisasi sebagai suatu *system social* dapat diartikan sebagai

hubungan antara manusia yang terlibat aktivitas saling tergantung untuk mencapai tujuan bersama, baik tujuan program atau kelompok melalui pembagian tugas atau fungsi serta melalui serangkaian wewenang dan tanggung jawab.

Berhasilnya suatu organisasi secara keseluruhan tergantung pada berhasilnya unit-unit dalam melaksanakan pekerjaan. Sedangkan hasil kerja suatu unit harus merupakan bagian dari unit yang lain, sehingga hasil-hasil unit dapat merupakan hasil keseluruhan secara utuh, saling berhubungan dan saling bergantung antara bagian dalam suatu organisasi, (2;1983;20)

Organisasi tidak akan berjalan sebagaimana mestinya apabila tidak ada faktor penyertainya. Karyawan sebagai pekerja merupakan faktor yang penting diantara faktor-faktor yang berpengaruh pada produksi. Kehidupan organisasi sebagian besar digerakkan oleh karyawan dan menjadi fungsi yang sangat dominan dalam kehidupan organisasi dan perusahaan.

Pada dasarnya organisasi merupakan totalitas berbagai unsur, (Gibson, Ivancevich, Donnelly 1985)

1. Karyawan merupakan salah satu unsur penting dalam organisasi dan berperan besar untuk pencapaian tujuan organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya mereka berinteraksi dengan alat-alat yang digunakan maupun dengan karyawan bawahan, teman sekerja atau atasan.
2. Karyawan sebagai pekerja merupakan faktor yang penting diantara faktor-faktor yang berpengaruh pada produksi. Kehidupan organisasi sebagian besar digerakkan oleh karyawan dan menjadi fungsi yang sangat dominan dalam kehidupan organisasi atau perusahaan.
3. Karyawan dapat pula diartikan sebagai kuantitas dan kualitas produksi yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi yang optimal. Untuk itu karyawan perlu mendapat perhatian yang ekstra bila mengharapkan hasil kerja yang optimal.

Peran pemimpin sangat penting baik dalam penyiapan organisasi maupun dalam *system social*. Pemimpin juga berpengaruh terhadap *cohesiveness*, keterlibatan kerja yang kesemuanya bersumber pada efektivitas organisasi.

Pada organisasi perusahaan atau industri, karyawan bekerja dibawah pengawasan seorang pemimpin dan masing-masing pemimpin selalu mempunyai pola kepemimpinan yang berbeda-beda sesuai dengan sifat yang dimiliki. Pola kepemimpinan masing-masing pemimpin berbeda dalam setiap persepsi karyawan yang dipimpinnya. Hal ini disebabkan karena pemimpin selalu ada dalam lingkungan sosial, sehingga dia mempunyai suatu posisi atau kedudukan sehubungan dengan fungsi dan tugas pekerjaannya.

Jadi, jelaslah bagi kita bahwa dari *system social* yang efektif, kita dapat memperoleh organisasi yang efektif, (16;1990;1)

Sebagai individu yang terlibat dalam suatu *system social*, kita perlu memahami cara kerja organisasi tersebut. Namun demikian, perlu kita ingat bahwa tidak ada formula yang sederhana dalam menghadapi atau mengelola manusia. Yang dapat kita lakukan adalah meningkatkan pengetahuan dan pemahaman, sehingga hubungan antara manusia dalam bekerja dapat di mengerti.

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin mengetahui dan menelaah bagaimana pengaruh pemimpin terhadap kebutuhan untuk meningkatkan kualitas diri melalui keterlibatan kerja karyawan dalam perusahaan. Karena keinginan untuk meningkatkan kualitas diri melalui keterlibatan kerja akan mencerminkan derajat sejauhmana seorang karyawan sepenuhnya melibatkan diri dan memandang pekerjaannya sebagai bagian dari hidupnya. Keterlibatan tersebut besar artinya bagi efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Perlu kita amati dan memahami tentang pemimpin yang dapat memberikan pengaruh positif terhadap kebutuhan karyawan untuk meningkatkan kualitas diri melalui keterlibatan kerja bawahannya. Dengan demikian kita akan memperoleh dinamika secara totalitas dari *system social* dalam organisasi, khususnya dari segi interaksi antara unsur pemimpin dan unsur individu yang dipimpin.

2. Pembahasan

2.1. Organisasi

Organisasi dapat didefinisikan sebagai : koordinasi sejumlah kegiatan manusia yang direncanakan untuk mencapai suatu maksud atau tujuan bersama melalui pembagian tugas dan fungsi, serta melalui serangkaian wewenang dan tanggung jawab (7;1991;17)

Satu hal penting yang perlu dibahas dalam definisi tersebut bahwa tujuan organisasi terutama adalah kegiatan. Dalam mencapai tujuan tersebut akan terdapat jenjang kewenangan dan kekuasaan, sistem komunikasi dan sistem keanggotaan. Organisasi tersebut terus berkesinambungan selama lingkungan menunjang kehadirannya serta benar-benar aktif guna mencapai tujuan.

2.2. Kepemimpinan

Kepemimpinan sering diartikan sebagai kegiatan mempengaruhi orang lain dengan maksud agar orang lain mau bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Kepemimpinan merupakan salah satu kehidupan organisasi yang merupakan posisi kunci, karena kepemimpinan seorang manager berperan sebagai penyelaras dalam proses kerjasama antar manusia dalam organisasi.

2.3. Perilaku Kepemimpinan

Seorang pemimpin mempunyai kemampuan untuk menentukan tindakan-tindakan apa saja yang sebaiknya harus dilakukan agar dapat mencapai tujuan-tujuan kelompok. Hal lain terkadang seorang pemimpin disenangi, kadang-kadang juga tidak disukai, tetapi ia harus tetap memiliki respek dan pengikut. Agar supaya efektif seorang pemimpin harus mempertahankan, mengembangkan dan menaruh kepercayaan para anggota kelompok. Pemberian kepercayaan harus dapat diserahkan kepada bawahannya dengan keyakinan bahwa mereka itu sanggup melaksanakan tugas dengan tanggung jawab yang penuh. Kepercayaan itu harus ada padanya, karena dialah yang memilih

pemimpin-pemimpin usaha dibawahnya. Pemimpin harus memandang bawahannya sebagai mitra kerja dalam menyelenggarakan tugas bersama. Sebab itu pemimpin harus hormat pada bawahannya sebagaimana mereka hormat pada dia. Hanya dengan perilaku semacam itulah ia dapat menimbulkan kegiatan bekerja sebesar-besarnya.

2.4. Teori-teori Kepemimpinan

Apa yang melatarbelakangi seseorang dapat menjadi pemimpin, sedangkan orang lain tidak. Berbagai studi tentang kepemimpinan dapat dikelompokkan menjadi tiga pendekatan dasar. Hellriegel dan Slocum menyatakan tentang pendekatan dasar kepemimpinan dalam tiga model.

Teori-teori kepemimpinan itu dapat diklasifikasikan sebagai pendekatan kesifatan, perilaku dan situasional (*contingency*).

1. Model Sifat (*Traits Model*)

Pendekatan dengan model sifat didasari asumsi bahwa kondisi fisik dan karakteristik personal tertentu adalah penting bagi kesuksesan pemimpin. Sifat-sifat pokok itu biasanya meliputi :

a. Kondisi Fisik :

Energik, tegap, kuat dan lain-lain.

b. Latar belakang Sosial :

Berpendidikan dan berwawasan luas, berasal dari lingkungan social yang dinamis.

c. Kepribadian :

Adaptif, agresif, emosi stabil, populer dan kooperatif.

d. Karakteristik yang berhubungan dengan tugas-tugas:

Terdorong untuk maju, siap menerima tanggung jawab, berinisiatif, berorientasi pada tugas dan cakap dalam komunikasi interpersonal.

2. Model Perilaku (*Behavioral Model*)

Pendekatan ini menganggap bila seseorang mempunyai karakteristik atau kualitas dan perilaku tertentu akan menjadi seorang pemimpin dalam situasi apapun ia ditempatkan.

3. Model Kontingensi (*Contingency Model*)

Model ini berdasarkan faktor-faktor situasional untuk menentukan gaya kepemimpinan yang efektif. Dengan kata lain seseorang dapat menjadi pemimpin yang baik pada suatu keadaan tertentu, mungkin tidak berhasil dalam situasi lain.

Perilaku pimpinan sering disebut juga gaya kepemimpinan. Setiap pemimpin bisa mempunyai gaya kepemimpinan yang berbeda antara satu dengan yang lain, dan tidak mesti suatu gaya kepemimpinan lebih baik atau lebih buruk daripada gaya kepemimpinan lainnya. Berikut akan dijelaskan penelitian gaya kepemimpinan yang telah dilakukan di Amerika Serikat :

1. Studi Kepemimpinan Michigan University.

- > **Berorientasi pada pekerja**, lebih menekankan pada hubungan ke dalam, disini pemimpin memperhatikan kebutuhan dan kapasitas bawahan, menolong bawahan mendapatkan peningkatan jabatan dan pengawasan yang diberikan tidak terlalu ketat.
- > **Berorientasi pada produksi**, menekankan pada penyelesaian kerja yang harus tepat pada waktunya, pengawasan ketat dalam metode kerja, pekerja dilihat sebagai alat untuk mencapai tujuan perusahaan.

Ketika kedua orientasi tersebut dibandingkan, ternyata terdapat kecenderungan kuat, dimana bagian yang produktivitasnya tinggi dikelola oleh manager dan supervisor yang berorientasi pada pekerja. Sedangkan bagian yang produktivitasnya rendah, dikelola oleh manager yang berorientasi pada produksi.

2. Studi Kepemimpinan di Ohio State University.

a. *Initiating Structure*

Merupakan keadaan, dimana seorang pemimpin menyatakan dan merancang peranannya sendiri serta peranan bawahan dalam rangka pencapaian tujuan kelompok (13;1988;192)

Beberapa contoh perilaku *initiating structure* seperti, mengkritik pekerja yang lamban, menekankan perlunya pemenuhan waktu, memberitahu apa yang diharapkan pemimpin, mengkoordinasikan aktivitas bawahan, meminta bawahan mengikuti standar produksi operasi, serta mengusahakan agar bawahan bekerja sepenuh kapasitasnya.

b. *Consideration*

Menggambarkan hubungan yang hangat antara seorang pemimpin dan bawahan, adanya saling percaya, kekeluargaan dan penghargaan terhadap gagasan bawahan. Beberapa contoh perilaku kepemimpinan *consideration* seperti, mendukung bawahan, menerima saran bawahan dan memperlakukan bawahan seperti sesama (13;1988;193). Sifat ini menampilkan seorang atasan yang *friendly* dan *supportive* dengan tidak melupakan pentingnya faktor produktivitas kerja.

2.5. Persepsi

Pada hakekatnya persepsi merupakan proses kognitif yang dialami oleh semua orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan dan perasaan. Persepsi, menurut Duncan dalam ilmu psikologi mengartikan perbuatan yang lebih dari sekedar mendengarkan, melihat atau merasakan sesuatu.

2.6. Persepsi Perilaku Pemimpin

Pimpinan yang berorientasi *consideration* akan menimbulkan kepuasan pada bawahan jika dibandingkan dengan atasan yang berorientasi *initiating structure* (Carvel 1975). Bawahan yang mempunyai atasan yang berorientasi *consideration* merasa dirinya diperlakukan sebagai individu. Keadaan ini menyebabkan bawahan merasa bahwa produksi yang tinggi merupakan bagian dari tanggung jawab mereka juga.

2.7. Arti Kerja Bagi Karyawan

Aktivitas kerja merupakan hal yang tidak asing lagi bagi kehidupan manusia. Setiap hari manusia hidup dan berjuang dalam dunia kerja, sehingga pengertian kerja memiliki pengertian dalam kehidupan manusia.

Pandangan modern melihat "kerja" sebagai aktivitas dasar dan dijadikan bagian yang sangat penting dari kehidupan manusia. Kerja memberikan status, mengikat seseorang pada individu lain serta masyarakat. Kerja merupakan aktivitas sosial yang memberikan isi dan makna dalam kehidupan (20;1990;31)

Jadi pada hakekatnya orang bekerja tidak saja untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, tetapi juga bertujuan untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik.

2.8. Aktualisasi Diri Karyawan Melalui Keterlibatan Kerja

Faktor pendorong yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Setiap manusia

mempunyai needs yang pemunculannya sangat tergantung pada kebutuhan individu.

Bagi kita bukan hal yang aneh, jika kita mendengar keluhan-keluhan yang kurang lebih sama dengan orang yang berbeda, terutama dari lingkungan kerja. Rata-rata mereka mengeluh tidak puas dengan kondisi pekerjaannya sekarang ini. Yang paling ideal adalah jika kita dapat bekerja di suatu lingkungan kerja yang menyenangkan. Tugas pekerjaan tidak berlebihan, imbalan memadai serta memperoleh rekan dan atasan yang menyenangkan (20;1990;60).

Masing-masing orang mempunyai motif kerja yang berbeda-beda. Ada yang motifnya aktualisasi diri misalnya. Mereka umumnya selalu ingin maju dan berupaya untuk memperoleh hasil sesempurna mungkin. Keterlibatan kerja merupakan konsep psikologis yang dianggap sebagai dasar penting untuk mempelajari perilaku kerja karyawan (16;1990;11). Dalam aktivitas kerja, manusia selalu berusaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan psikologis tersebut. Sumber daya psikologis itu mencakup waktu, kemampuan dan tenaga serta seberapa jauh individu memperoleh rasa berharga dan sejahtera dari hasil kerja yang diberikannya.

Hipotesa Penelitian

Dalam penelitian ini, hipotesa yang diajukan adalah hipotesa alternatif, yaitu :

“Jika diberikan persepsi *behaviour of leader*, maka akan berpengaruh terhadap *self actualization* melalui keterlibatan kerja karyawan PT.Dacrea Mitrayasa Consultant di Sumatera Utara”.

Hipotesa akan diterima apabila bahan-bahan penelitian membenarkan pernyataan itu dan akan ditolak apabila kenyataan menolaknya. Adapun hipotesa yang diajukan adalah :

“Ada pengaruh persepsi *behaviour of leader* terhadap *self actualization* melalui keterlibatan kerja karyawan PT.Dacrea Mitrayasa Consultant di Sumatera Utara”.

2.9 Metode Penelitian

Identifikasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variable-variabel penelitian yang digunakan adalah :

1. Variabel Bebas : persepsi tentang *behaviour of leader* (perilaku pemimpin).
2. Variabel Terikat : *self actualization* kerja (kebutuhan untuk meningkatkan kualitas diri melalui keterlibatan kerja)
3. Variabel Kontrol : jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan.

Definisi Operasional

1. Persepsi *behaviour of leader*
Perilaku pemimpin disini lebih dititikberatkan pada batasan tingkah laku yang nampak melalui bentuk kepemimpinan yang ditampilkan oleh seorang pemimpin dalam mengintegrasikan tujuan perusahaan melalui tingkah laku kepemimpinan yang bersifat *consideration* dan *initiating structure*.
 - Karyawan yang mempersepsikan perilaku pemimpin yang mengarah pada *consideration*, dimana karyawan berada atau bekerja, kemudian memberi penilaian dan menurutnya perilaku pemimpin yang ada saat ini adalah perilaku pemimpin *consideration*.
 - Karyawan yang mempersepsikan perilaku pemimpin yang mengarah pada *initiating structure*, dimana karyawan berada atau bekerja, kemudian memberi penilaian dan menurutnya perilaku pemimpin yang ada saat itu adalah perilaku pemimpin *initiating structure*.
2. *Self Actualization*
Kebutuhan meningkatkan kualitas diri agar tidak tertinggal oleh perkembangan keadaan melalui keterlibatan kerja.
3. Keterlibatan kerja

Seberapa jauh seorang karyawan mengerahkan waktu, kemampuan dan tenaganya untuk pekerjaan di perusahaan.

4. Jenis Kelamin

Melihat sejauhmana keinginan untuk meningkatkan kualitas diri melalui keterlibatan kerja, yang tampak pada karyawan laki-laki dan perempuan.

5. Usia

Melihat tingkat tanggung jawab yang diberikan karyawan.

6. Pendidikan

Pendidikan akhir yang dicapai sewaktu bekerja, dalam penelitian ini yang dipakai adalah karyawan yang tingkat pendidikannya minimal SLTA atau sederajat dengan SLTA.

7. Karyawan

Karyawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di lingkungan PT.Dacrea Mitrayasa Consultant, yang meliputi kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.

Penentuan Subjek Penelitian

1. Populasi

Dalam penelitian ini, populasi yang diambil adalah seluruh karyawan yang bekerja pada PT.Dacrea Mitrayasa Consultant Sumatera Utara.

2. Sampel

Dari 100 karyawan yang ada, diambil sample secara random sebanyak 40 karyawan. Pengambilan sample menggunakan teknik random sampling dimaksudkan bahwa tiap-tiap individu dalam populasi diberi kesempatan yang sama untuk ditugaskan menjadi anggota sample.

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini akan menggunakan dua buah angket atau kuisisioner yaitu kuisisioner *behaviour of leader* (perilaku

pemimpin) dan kuisisioner *self actualization* (keinginan meningkatkan kualitas diri melalui keterlibatan kerja).

1. Kuisisioner *behaviour of leader*.

Pada kuisisioner ini akan mencakup faktor : perilaku pemimpin yang mengarah pada *consideration* dan perilaku pemimpin yang mengarah pada *initiating structure*.

Dalam pengisian kuisisioner ini responden harus menjawab semua butir pertanyaan yang disusun dalam lima alternatif jawaban dengan skor 4,3,2,1,0

2. Kuisisioner *self actualization* keterlibatan kerja.

Pada kuisisioner ini mencakup faktor-faktor yang akan menggali sumber daya psikologi yaitu penerahan kemampuan pekerjaan, penerahan tenaga, penerahan waktu, penerahan kemampuan untuk meningkatkan kualitas diri dan penerahan perasaan harga diri.

Dalam pengisian kuisisioner ini responden juga harus menjawab semua butir pertanyaan yang disusun dalam lima alternatif jawaban dengan skor 5,4,3,2,1

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini pengujian validitas dari alat ukur yang dipergunakan adalah dengan mencari koefisien korelasi antara masing-masing item dengan skor total melalui korelasi product moment dari Pearson (30;1990;29) yang menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{N} \\ \sqrt{\frac{(\sum x^2 - (\sum x)^2)}{N} \frac{(\sum y^2 - (\sum y)^2)}{N}}$$

Dimana :

- rx_y = Koefisien korelasi antara variable x dan y
- x = Jumlah skor tiap-tiap item
- y = Jumlah skor sub total individu
- xy = Jumlah perkalian variable x dan variable y
- N = Jumlah subjek yang diselidiki

Reabilitas alat pengukuran dalam penelitian ini dicari dengan menggunakan analisis varians dari Rulon dengan rumus :

$$r_{xx} = 1 - \frac{S^2d}{S^2y}$$

$$S^2d = \frac{d^2 - (d)^2}{N}$$

$$S^2y = \frac{y^2 - (y)^2}{N}$$

Dimana :

- r_{xx} = reliabilitas alat ukur
- S² = varians distribusi skor total

Data yang diperoleh kemudian dihimpun untuk diolah dan ditabulasikan dengan menggunakan langkah-langkah Bambang Lugas sebagai berikut :

1. Tabel Komputasi

Subjek	A ₁	A ₂
X	X	x
-	-	-

-	-	-
-	-	-
x	x	x
$\sum N$	$\sum A_1$	$\sum A_2$

Perlakuan :

$$\begin{aligned} n A &= \dots\dots \\ \sum X_A &= \dots\dots \\ \sum X_A^2 &= \dots\dots \\ \frac{(\sum X_A)^2}{nA} &= \dots\dots \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Total :} \\ N &= \dots\dots \\ \sum X_T &= \dots\dots \\ \sum X_T^2 &= \dots\dots \\ \frac{(\sum X_T)^2}{N} &= \dots\dots \end{aligned}$$

$$\sum \frac{(\sum X_A)^2}{nA} = \dots\dots$$

2. Cara Komputasi

$$1. JK_T = \sum X_T - \frac{(\sum X_T)^2}{N}$$

$$2. JK_A = \frac{\sum (\sum X_A)^2}{n A} - \frac{(\sum X_T)^2}{N}$$

$$3. JK_d = JK_T - JK_A$$

$$4. db_A = a - 1$$

$$5. db_d = N - a$$

$$6. db_T = N - 1$$

$$7. MK_A = JK_A = db_A$$

$$8. MK_d = JK_d = db_d$$

9. Membuat tabel ringkasan analisa varians

TABEL RINGKASAN ANALISA VARIANS

Sumber Variasi (sv)	Derajat Kebebasan (db)	Jumlah Kuadrat (JK)	Mean Kuadrat (MK)
Perlakuan (A)	a - 1	$\frac{\sum(\sum x_A)^2}{n_A} - \frac{(\sum x_T)^2}{N}$	$\frac{JK_A}{db_A}$
Dalam (d)	n - 1	$JK_T - JK_A$	$\frac{JK_d}{db_d}$
Total (T)	n - 1	$\frac{(\sum x_T)^2}{N}$

$$10. F_o^A = \frac{MK^A}{MK^d}$$

$$11. db_{o_A} = \frac{db^A}{db^d}$$

Dimana :

a = Jumlah Perlakuan

n = Jumlah subyek dalam kelompok

N = Jumlah subyek keseluruhan
FoA = Harga F yang diperoleh

12. Analisa Faktor Angket

$$\% = \frac{N}{N \text{ max}} \times 100 \%$$

N = Nilai yang diperoleh adalah jumlah nilai hasil angket seluruh item faktor dan seluruh sample.

N max = Nilai sample x jumlah item perbaris x jumlah sample

2.10 Analisa Data

Dacrea berdiri tahun 1973 sebagai anak perusahaan dari kelompok Astra. Awal keterlibatan Dacrea dalam rekayasa konstruksi adalah pada bangunan industri aotomotif. Perluasan bidang usaha di lingkungan Astra, juga memberikan andil pada keterlibatan Dacrea untuk rekayasa konstruksi non industri seperti Komplek Perumahan Kuningan, Pertamina, Komplek Perumahan Sunrise Garden, serta Komplek Pertokoan Glodok Plaza. Perencanaan PAM Pulogadung serta Medan Urban Development Study (MUDS/MUDP) yang dilahirkan oleh tangan dan pikiran teknisi Dacrea dalam periode 1978-1980. Inilah awal peran aktif Dacrea untuk proyek pemerintah khususnya di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum.

Tahun 1990 kelompok Dacrea berkembang dengan sembilan perusahaan jasa konsultan teknis dengan spesialisasi berbeda dan mengelola kurang lebih 100 proyek konsultan.

PT.Dacrea berkantor pusat di Jakarta, dengan kantor-kantor perwakilan di Surabaya, Medan, Ujung Pandang, Denpasar, Pakan Baru, Padang, Ambon dan Balikpapan. Melayani bidang konsultan teknik, arsitektur, dan design bangunan, sanitasi dan teknik lingkungan. Bidang ini banyak membutuhkan tenaga kerja. PT.Dacrea

juga melaksanakan layanan konsultasi teknik lapangan udara, jalan raya, pekerjaan bidang air dan saluran, pengembangan sumber air, perencanaan transportasi kota dan fasilitas minyak dan gas.

Struktur Organisasi

Staf professional dari PT.Dacrea berjumlah lebih dari 300 tenaga teknik dari berbagai macam tenaga ilmu teknik didukung oleh teknisi ahli. Sekitar 10% dari staf professional memperoleh pelatihan dan pendidikan dari luar negeri seperti Amerika Serikat, Jerman Barat dan Taiwan.

Registration

PT.Dacrea telah dikenal sebagai perusahaan konsultan, baik dalam lingkungan pemerintah maupun internasional seperti :

- Internasional : ADB (*Asean Development Bank*)
 WHO (*World Health Organization*)
 IBRD (*International Bank for Reconstruction and Development*)
- Nasional : Jajaran Departemen Pemerintah
 Indosat Inc.
 Telecommunication Inc.
 Angkasa Pura Inc.
 PT. Jasa Marga

Pengukuran Validitas

Hasil pengujian validitas dari alat ukur yang digunakan dengan memakai kriterium dalam dengan teknik korelasi *product moment* dari Pearson diperoleh hasil uji validitas angket *behaviour of leader*. Sebagai contoh perhitungan diambil dari item no. 1 dan item no. 15 dengan hasil sebagai berikut :

ITEM NO. 1	ITEM NO. 2
N = 15	N = 15
$\sum x = 53$	$\sum x = 47$
$\sum y = 1134$	$\sum y = 1134$
$\sum x^2 = 193$	$\sum x^2 = 157$

$\sum y^2 = 86548$	$\sum y^2 = 86548$
$\sum xy = 4044$	$\sum xy = 3614$

Berdasarkan hasil perhitungan atau analisa item diketahui bahwa dari 36 item yang disebarkan tentang *behaviour of leader* yang diujicobakan terdapat dua item yang gugur yaitu item nomor 2 dan 22 sehingga item yang valid ada 34 item dengan koefisien validitas bergerak dari 0,887 – 0,514.

Selanjutnya untuk pengujian validitas angket *self actualization kerja*, sebagai contoh perhitungan diambil dari item no. 1 sebagai berikut :

ITEM NO. 1	
N	= 15
$\sum x$	= 43
$\sum y$	= 1801
$\sum x^2$	= 129
$\sum y^2$	= 217555
$\sum xy$	= 5219

Berdasarkan hasil perhitungan atau analisa item diketahui bahwa dari 40 item yang disebarkan tentang *self actualization kerja* yang diujicobakan terdapat dua item yang gugur yaitu item nomor 8 dan 23 sehingga item yang valid ada 38 item dengan koefisien validitas bergerak dari 0,785 – 0,514.

Pengukuran Reliabilitas

Hasil ujicoba analisis angket *behaviour of leader* dengan metode pengukuran teknik Rulon menunjukkan reliabilitas dengan $r_{xx} = 0,976$. Adapun hasil penyebaran item-item *behaviour of leader* setelah ujicoba adalah sebagai berikut ;

NO.	ASPEK	NOMOR ITEM	JUMLAH
1	<i>Behaviour of Leader</i> kearah <i>Initiating Structur</i>	1, 3, 4, 6, 9, 10, 12, 13, 15, 21, 22, 23,	17

		26, 27, 29, 32, 33.	
2	<i>Behaviour of Leader</i> kearah <i>Consideration</i>	2, 5, 7, 8, 11, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 24, 25, 28, 30, 31, 34.	17

Selanjutnya hasil ujicoba analisis angket *self actualization* kerja menunjukkan reliabilitas dengan $r_{xx} = 0,809$. Adapun hasil penyebaran item-item *self actualization* kerja setelah ujicoba adalah sebagai berikut ;

NO.	ASPEK	NOMOR ITEM		JUMLAH
		FAVOURABLE	UNFAVOURABLE	
1	<i>Self Actualization</i> Kerja	2, 7, 10, 17, 25.	15, 20, 24.	8
2	Pengerahan Tenaga	16, 30, 38.	6, 8, 11, 23, 37.	8
3	Kemampuan Bekerja	1, 26.	12, 21, 29, 34.	6
4	Pengerahan Waktu	9, 27, 32.	5, 13, 18, 22, 31, 36.	9
5	Harga Diri	4, 19, 23, 28, 35.	3, 14.	7
TOTAL				38

Pengolahan Data

$\sum N_A = 30$	$\sum N_B = 10$	$\sum N = 40$
$\sum X_A = 3452$	$\sum X_B = 1020$	$\sum X_T = 4472$
$\sum X_A^2 = 383806$	$\sum X_B^2 = 125452$	$\sum X_T^2 = 509258$
$\frac{(\sum X_A)^2}{N_A} =$ 397210,13	$\frac{(\sum X_B)^2}{N_B} =$ 104040	$\frac{(\sum X_T)^2}{N} =$ 499969,6
$\sum \frac{(\sum X_A)^2}{N_A} =$ 501250,13	-	-

$$\begin{aligned}
 1. JK_T &= \sum X_T^2 - \frac{(\sum X_T)^2}{N} \\
 &= 509258 - \frac{499969,6}{40} \\
 &= 9288,4
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 2. JK_A &= \frac{(\sum X_A)^2}{N_A} - \frac{(\sum X_T)^2}{N} \\
 &= \frac{501250,13}{2} - \frac{499969,6}{40} \\
 &= 1280,53
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 3. JK_D &= JK_T - JK_A \\
 &= 9288,4 - 1280,53 \\
 &= 8007,87
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 4. db_A &= a - 1 \\
 &= 2 - 1 \\
 &= 1
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 5. db_d &= N - a \\
 &= 40 - 2 \\
 &= 38
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 6. db_T &= N - 1 \\
 &= 40 - 1 \\
 &= 39
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 7. MK_A &= JK_A : db_A \\
 &= 1280,53 : 1 \\
 &= 1280,53
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 8. MK_d &= JK_d : db_d \\
 &= 8007,87 : 38
 \end{aligned}$$

$$= 210,37$$

9. Tabel Ringkasan Analisa Varian dari Pekerjaan Komputasi yang telah diselesaikan :

TABEL RINGKASAN ANALISA VARIAN

Sumber Variasi (sv)	Derajat Kebebasan (db)	Jumlah Kuadrat (JK)	Mean Kuadrat (MK)
Perlakuan (A)	1	1280,53	1280.53
Dalam (d)	38	8007,87	210,73
Total	39	9288,1	-

Sumber : Data Primer Hasil

$$\begin{aligned}
 10. F_{oA} &= \frac{MK_A}{MK_d} \\
 &= \frac{1280,53}{210,73} \\
 &= 6,076 \\
 Ft\ 5\% &= 4,10 \\
 Ft\ 1\% &= 7,35
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 11. db\ F_{oA} &= db_A \text{ lawan } db_d \\
 &= 1 \text{ lawan } 38
 \end{aligned}$$

Harga F_{oA} sebesar 6,076 lebih besar dari pada harga $Ft\ 5\%$ sebesar 4,10. Hal ini menunjukkan harga F_{oA} dinyatakan signifikan pada taraf kepercayaan 5%.

Kesimpulan Ho dapat diterima yang mengandung arti :

“Ada pengaruh *behaviour of leader* terhadap *self actualization* melalui keterlibatan kerja Karyawan PT. Dacrea Mitrayasa Consultant di Sumatera Utara”.

Selanjutnya untuk perbandingan efek perlakuan pada tiap pasang perlakuan adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} t_o &= \frac{M1 - M_o}{\sqrt{MK_d (1 / N1 + 1 / N_o)}} \\ &= \frac{3452 / 30 - 1020 / 10}{\sqrt{210,73 (1 / 30 + 1 / 10)}} \\ &= 4,40 \end{aligned}$$

Dengan db 38 harga t_o signifikan pada taraf 5% (4,10) yang menunjukkan ada perbedaan *self actualization* kerja yang signifikan antara karyawan dengan *behaviour of leader* yang mengarah pada *consideration* dan *initiating structure*. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *self actualization* kerja karyawan tinggi dengan pola *behaviour of leader* yang cenderung mengarah pada *initiating structure*.

12. Analisa Faktor Angket

$$\% = \frac{N}{N \text{ max}} \times 100\%$$

Dimana :

N = Nilai yang didapat dari jumlah nilai hasil angket untuk seluruh item faktor dan seluruh sample.

$N_{max} = \text{Nilai sample} \times \text{jumlah item perbaris} \times \text{jumlah sample}$.

Hasil analisa Faktor Angket dapat dilihat pada table berikut :

**TABEL ANALISA FAKTOR
SELF ACTUALIZATION KERJA**

NO.	FAKTOR	%
1	<i>Self Actualization</i> Kerja	63,50
2	Pengerahan Tenaga	59,72
3	Kemampuan Bekerja	53,22
4	Pengerahan Waktu	58,66
5	Harga Diri	54,55

Sumber : Data Primer Hasil

Dengan semakin tinggi faktor self actualization kerja pada karyawan maka harapan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan dan perasaan senang terhadap pekerjaan semakin tinggi di PT. Dacrea Mitrayasa Consultant Deli Serdang Sumatera Utara.

3. Penutup

Berdasarkan hasil analisis statistik dan pembahasannya diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Karyawan yang mempersepsikan pola *behaviour of leader* yang mengarah pada *initiating structure* dengan hasil perhitungan 62,29% mempunyai *self actualization* yang lebih tinggi dibanding karyawan yang mempersepsi pola *behaviour of leader* yang mengarah pada pola *consideration* dengan hasil perhitungan 43,26% di PT.Dacrea Mitrayasa Consultant Medan.

Alasan ini dapat diterima karena tuntutan pergeseran terhadap strategi pembangunan industrialisasi proyek-proyek dalam skala besar terus meningkat guna meraih pangsa pasar

yang lebih luas. Menghadapi kompetisi bisnis yang semakin keras merupakan peluang sekaligus tantangan bagi PT.Dacrea Mitrayasa Consultant yang bergerak dibidang jasa untuk meningkatkan kemampuan rancang bangun dan rekayasa industri. Sesuai dengan karakteristiknya, perusahaan konsultan yang bergerak dibidang jasa senantiasa dituntut meningkatkan kualitas jasa yang dihasilkan, dengan kata lain memberi nilai tambah yang semakin tinggi pada jasa atau produknya.

Analisa faktor yang diperoleh dari angket *self actualization* kerja meliputi 5 (lima) faktor yaitu:

1. Faktor *Self Actualization* = 63,50%
2. Faktor Pengerahan Tenaga = 59,72%
3. Faktor Kemampuan Bekerja = 53,22%
4. Faktor Pengerahan Waktu = 58.66%
5. Faktor Harga Diri = 54,55%

Faktor *self actualization* kerja merupakan faktor yang paling tinggi. Ini menjadi bukti bahwa para karyawan tidak hanya sekedar ingin bekerja sebagai karyawan biasa di perusahaan, tetapi mereka juga menginginkan pengakuan diri dari prestasi kerja yang mereka miliki. Tujuan inilah yang dimaksud dalam penelitian ini, sejauhmana pengaruh persepsi yang muncul dari pola *behaviour of leader* terhadap *self actualization* melalui keterlibatan kerja karyawan.

Untuk merealisasikan prestasi kerja tersebut para karyawan berupaya mengimbangi *self actualization* dengan mengarahkan tenaga dan waktu yang dimilikinya hingga batas maksimal dari kemampuannya bekerja. Pada akhirnya melalui prestasi kerja para karyawan otomatis mencapai puncak harga diri yang tinggi karena merupakan salah seorang karyawan dari perusahaan besar yang memiliki reputasi sebagai kontraktor dan konsultan supervisi handal dibidang perencanaan dan pengawasan proyek di lingkungan propinsi Sumatera Utara khususnya dan jajaran Indonesia umumnya.

2. Efisiensi kerja yang ditunjukkan karyawan ternyata dapat dibuktikan melalui *self actualization* kerja yang tinggi dari para karyawan dengan pola *initiating structure*.

Dengan demikian pernyataan konklusi dari penelitian ini adalah :

“Ada Pengaruh Persepsi *Behaviour of Leader* Terhadap *Self Actualization* Melalui Keterlibatan Kerja Karyawan PT.Dacrea Mitrayasa Consultant di Medan”.

Dari konklusi tersebut hipotesa yang penulis ajukan pada penelitian ini ternyata diterima dengan taraf signifikan 5%. Sedangkan dari perbandingan efek perlakuan tiap pasang perlakuan diperoleh konklusi sebagai berikut :

“ Ada perbedaan *self actualization* kerja yang signifikan antara karyawan yang mempersepsi pola *behaviour of leader consideration* dan *initiating structure*”.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *self actualization* kerja karyawan tinggi dengan pola *behaviour of leader* yang mengarah pada *initiating structure*.

Daftar Pustaka.

- A.S.Moenir (1983), Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian, Gunung Agung Jakarta.
- Edgar H.Schein (1991), Psikologi Organisasi, Pustaka Binaman Pressindo Jakarta.
- Keneth N.W, Garry A,Yukl (1988), Perilaku Organisasi dan Perilaku Personalia, Bina Aksara Jakarta.
- Mahasiswa Kepaniteraan UI (1990), Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Dengan Keterlibatan Kerja Bawahan di BRI, (tidak diterbitkan).
- Panji Anorogo, Ninik Widyanti (1990), Psikologi dalam Perusahaan, Rineka Cipta Jakarta.
- Tobing L (1990), Konstruksi Tes, (tidak diterbitkan) Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Medan, Sumatera Utara.

LAMPIRAN

PEDOMAN PENULISAN MAKALAH

1. Topik yang akan dipublikasikan oleh jurnal MANAJERIAL berhubungan dengan kepemimpinan, perilaku, serta manajemen organisasi
2. Naskah yang diterima penyunting ditulis dalam bahasa Indonesia baku atau bahasa Inggris dan belum pernah dipublikasikan.
3. Naskah diketik dengan komputer menggunakan Microsoft Word, di atas kertas ukuran 16x21 cm, spasi 1, jenis huruf Time New Roman dengan ukuran 11 point.
4. Jumlah halaman berkisar antara 7 sampai 15 halaman, dan jumlah gambar tidak boleh melebihi 30% dari seluruh tulisan
5. Judul makalah harus mencerminkan dengan tepat masalah yang dibahas di makalah, dengan menggunakan kata-kata yang tepat, jelas dan mengandung unsur-unsur yang akan dibahas. Ukuran huruf untuk judul adalah Time New Roman ukuran 12 point bold (huruf kapital).
Nama penulis ditulis di bawah judul sebelum abstrak tanpa disertai gelar akademik atau gelar lain apapun, asal lembaga tempat penulis bernaung dan alamat *email* untuk korespondensi dengan ukuran 11 point bold. Jika lebih dari 2 penulis, hanya penulis utama yang dicantumkan di bawah judul; nama penulis lain dalam catatan kaki.

6. Sistematika penulisan naskah, untuk:
 - a. **Naskah Penelitian**, terdiri dari:
 - i. Abstrak dan kata kunci
Abstrak memuat secara ringkas gambaran umum dari masalah yang dibahas dalam penelitian, terutama analisis kritis dan pendirian penulis atas masalah tersebut. Panjang abstrak 50 - 75 kata yang disusun dalam satu paragraf dalam ukuran huruf 10 point Time New Roman. Abstrak disertai dengan 3 – 5 kata kunci, yakni istilah yang mewakili ide-ide atau konsep-konsep dasar yang dibahas dalam makalah.
 - ii. Pendahuluan
Pendahuluan tidak diberi judul. Bagian ini berisi permasalahan penelitian, rencana pemecahan masalah, tujuan dan ruang lingkup penelitian, serta rangkuman landasan teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti
 - iii. Metode Penelitian
Berisi tentang bahan, peralatan metode yang digunakan dalam penelitian
 - iv. Hasil Penelitian dan Pembahasan
Hasil berupa data penelitian yang telah diolah dan dituangkan dalam bentuk tabel, grafik, foto, atau gambar. Pembahasan berisi hasil analisis dan hasil penelitian yang dikaitkan dengan struktur pengetahuan yang telah mapan (tinjauan pustaka yang diacu oleh penulis), dan memunculkan ‘teori-teori’ baru atau modifikasi terhadap teori-teori yang telah ada.
 - v. Kesimpulan dan Saran
Berisi ringkasan dan penegasan penulis mengenai hasil penelitian dan pembahasan. Saran dapat berisi tindakan praktis, pengembangan teori baru dan penelitian lanjutan
 - vi. Daftar Pustaka

- b. **Naskah Konseptual atau nonpenelitian**, terdiri dari:
- i. **Abstrak dan kata kunci**
Abstrak adalah ringkasan dari isi makalah yang dituangkan secara padat; bukan komentar atau pengantar penulis. Panjang abstrak 50 - 75 kata yang disusun dalam satu paragraf dalam ukuran huruf 10 point Time New Roman. Abstrak disertai dengan 3 – 5 kata kunci, yakni istilah yang mewakili ide-ide atau konsep-konsep dasar yang dibahas dalam makalah.
 - ii. **Pendahuluan**
Memberikan acuan (konteks) bagi permasalahan yang akan dibahas, hal-hal pokok yang akan dibahas serta tujuan pembahasan
 - iii. **Pembahasan**
Berisi tentang kupasan, analisis, argumentasi dan pendirian penulisan mengenai masalah yang dibicarakan
 - iv. **Penutup atau Kesimpulan**
Berisi kesimpulan penulis atas bahasan masalah yang dibahas pada bagian sebelumnya.
 - v. **Daftar Pustaka**
Diutamakan apabila sumber pustaka atau rujukan berasal lebih dari satu sumber seperti buku, jurnal, makalah, internet dan lain-lain.
7. Tabel/gambar harus diberi identitas yang berupa nomor urut dan judul tabel/gambar yang sesuai dengan isi tabel/gambar, serta dilengkapi dengan sumber kutipan.
8. Daftar pustaka disusun menurut alphabet penulis. Urutan dimulai dengan penulisan nama penulis, tahun, judul, penerbit, dan kota terbit. Penulisan nama penulis adalah nama keluarga diikuti nama kecil. Untuk kutipan dari internet berisi nama penulis, judul artikel, alamat website, dan tanggal akses