

**Upaya Peningkatan
Kualitas Pendidikan
Melalui Riset
Penggalian Sumber Daya**

**Upaya Peningkatan
Kualitas Pendidikan
Melalui Riset
Penggalian Sumber Daya**

Tim Dosen STIE Musi, Palembang



PENERBIT PT KANISIUS

**Upaya Peningkatan Kualitas Pendidikan
Melalui Riset Penggalan Sumber Daya**

1014000283

© 2014 - PT Kanisius

PENERBIT PT KANISIUS (Anggota IKAPI)

Jl. Cempaka 9, Deresan, Caturtunggal, Depok, Sleman,

Daerah Istimewa Yogyakarta 55281, INDONESIA

Telepon (0274) 588783, 565996; Fax (0274) 563349

E-mail : office@kanisiusmedia.com

Website : www.kanisiusmedia.com

Cetakan ke-	3	2	1
Tahun	17	16	15

Editor : M.Y. Dedi Haryanto
Lucia Indarwati

Desainer isi : Marini, Yustinus Saras

Desainer sampul : Joko S.

ISBN 978-979-21-4165-8

Hak cipta dilindungi undang-undang.

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apa pun, tanpa izin tertulis dari Penerbit.

Kata Pengantar

*P*erjalanan karya pendidikan STIE Musi dari awal tahun 1993 sampai dengan saat ini tentu tidak terlepas dari mimpi dan perhatian para pendiri untuk memperbaiki kondisi pendidikan di Indonesia di dalam upaya mengembangkan sumber daya manusia. Perjalanan yang tidak mudah, panjang, berliku, melelahkan dan penuh perjuangan: mulai dari yang hanya kuliah pada sore hari sampai dengan jadwal kuliah pagi dan sore pada tahun 1997, dari fasilitas seadanya, tembok tulis dengan kapur sampai dengan fasilitas yang cukup komplrit dimiliki saat ini sehingga bisa memenuhi standar proses pembelajaran yang baik. Dengan tidak mengenal lelah, semangat pantang menyerah, keteguhan iman dan kekuatan doa, percaya bahwa dengan niat baik dan tulus ikhlas, bantuan Tuhan, para struktural, dosen, dan karyawan terus mencoba membangun agar karya pelayanan di bidang pendidikan ini bisa berkembang menjadi semakin baik.

Perjuangan tersebut tidak sia-sia dan berbuah manis karena kualitas lulusan telah diakui oleh masyarakat pengguna jasa dan dibuktikan dengan semakin banyaknya putra-putri mengikuti pendidikan di STIE Musi. Pengakuan juga diberikan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) dengan memberikan predikat penilaian Akreditasi B untuk dua program studi Akuntansi dan Manajemen sejak tahun 2002 dan berhasil dipertahankan sampai sekarang. Tantangan STIE Musi ke depan akan semakin tinggi apabila tidak mampu meningkatkan daya saing. Globalisasi telah membawa dampak perubahan luar biasa di berbagai bidang. Permasalahan yang kemudian dipertanyakan bagi bangsa Indonesia, khususnya, adalah bagaimana mempersiapkan SDM dalam menghadapi tantangan dan kompetisi yang semakin tinggi terutama di dunia kerja. Tuntutan dunia kerja semakin tinggi sehingga jika mengandalkan ijazah

saja tidaklah cukup tanpa dibarengi dengan kecakapan hidup (*life skill*).

STIE Musi berusaha menghasilkan lulusan berkemampuan lebih. Sesuai dengan moto STIE Musi *build a quality with balancing spiritual, emotional, and intelektual ability*, proses pendidikan dapat menghasilkan lulusan dengan kemampuan akademik (*hardskills*) yang didukung oleh integritas kepribadian dan kemampuan bersosialisasi dalam dunia kerja (*soft skills*). Ada satu aspek lagi yang menjadi penting untuk ditanamkan, yakni etika, sesuai dengan visi STIE Musi “Perguruan Tinggi yang Unggul dan Bermoral”. Jadi, aspek perilaku ini menyangkut karakter.

Secara konsisten, STIE Musi berusaha secara terus-menerus meningkatkan proses pendidikan berkualitas melalui penyesuaian kurikulum dengan dunia kerja, melakukan proses pembelajaran link and match dengan dunia usaha, berusaha mencari format yang cocok dengan karakter STIE Musi, mengedepankan proses belajar mengajar yang kreatif dan inovatif, serta memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada semua *stakeholders*-nya. Hal ini perlu dilakukan mengingat esensi ilmu pendidikan adalah sifat-sifat dasar yang merupakan keunikan proses pembentukan kepribadian melalui *education touch* dan *taste for learning* untuk membentuk pola pikir holistik (SQ), integralistik (EQ), dan rasionalistik (IQ).

Hasil pendidikan akan diwujudkan dalam bentuk kepribadian terdidik. STIE Musi berusaha menciptakan dan memiliki suatu sistem yang mengarah kepada pembentukan kepribadian, membangun karakter (*character building*) demi kepentingan tersebut. Dengan semangat mengembangkan pendidikan tinggi yang menyelenggarakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, kami menerbitkan buku yang berisi hasil penelitian dan kajian para dosen sebagai bentuk evaluasi dan refleksi pengelolaan pendidikan yang kami selenggarakan penelitian dengan tema “*All About Musi*”.

Kami yakin bahwa hasil penelitian dan kajian yang terdapat di dalam buku ini masih jauh dari sempurna, namun inilah bentuk kepedulian dan kerinduan para dosen dalam upayanya

untuk turut serta mengembangkan dan membesarkan STIE Musi. Kami menyadari bahwa perjalanan ke depan masih penuh tantangan, namun kami yakin dengan doa restu, dukungan dan bantuan dari seluruh pihak yang memiliki kepedulian terhadap pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, akan meringankan langkah kami dalam menyongsong masa depan yang penuh harapan.

VIVA STIE MUSI . . . MAJU DAN JAYALAH TERUS!

Agatha Septianna Sri Ratnasari, S.E., M.Si.
Ketua STIE Musi

Daftar Isi

Kata Pengantar	5
Daftar Isi	9

ANALISIS KEPUASAN KERJA

Analisis Iklim Organisasi, Kepuasan Kerja Karyawan, dan Dampaknya bagi Kepuasan Mahasiswa pada Kualitas Pelayanan di STIE Musi Palembang ▶ <i>Agatha Septianna Sri Ratnasari</i>	13
Kepuasan Kerja Karyawan dan Dosen di Lingkungan STIE Musi ▶ <i>Delfi Panjaitan dan Desy Lesmana</i>	57
Pengaruh Faktor-faktor Kepuasan Kerja Ekstrinsik terhadap Faktor-faktor Kepuasan Kerja Intrinsik pada Karyawan STIE MUSI Palembang ▶ <i>Maria Francisca Sri Sulistyawati</i>	91

ANALISIS MODEL PEMBELAJARAN

Proses Pembelajaran Aktif (<i>Student Centered Learning</i>) pada Mata Kuliah Metode Penelitian Bisnis di STIE Musi: Persepsi, Evaluasi, Perubahan Perilaku, dan Karakteristik Belajar Mahasiswa ▶ <i>Catharina Clara</i>	127
Dampak Pelatihan Kewirausahaan dalam Kegiatan Pengabdian Masyarakat STIE Musi: Evaluasi di Kelurahan 11 Ilir Palembang ▶ <i>Kusmawati dan Dewi Sri</i>	155

Model Niat Kewirausahaan Terintegrasi untuk Mata Kuliah Kewirausahaan	
▶ <i>Yohanes Andri Putranto Bernadus</i>	177

KUALITAS LAYANAN DAN MANAJEMEN ORGANISASI

Analisis Pengaruh Variabel Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Kemampuan dalam Menangani Konflik Terhadap Loyalitas Mahasiswa STIE Musi	
▶ <i>Lina</i>	193

Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sikap Pengguna dengan Menggunakan <i>End User Computing Satisfaction</i> pada Portal Web <i>stiemusi.ac.id</i>	
▶ <i>Agustinus Widyartono</i>	261

Penilaian Pelaksanaan Tata Kelola yang Baik (<i>Good Governance</i>) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi	
▶ <i>M.Y. Dedi Haryanto</i>	287

Pengaruh <i>Word-Of-Mouth Promotion</i> dan Kepercayaan Terhadap Sikap Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi	
▶ <i>Candra A.T.</i>	331

PENGELOLAAN SDM DAN PENILAIAN KERJA

Perguruan Tinggi: Dosen dan Pelaksanaan Tridharma	
▶ <i>Anastasia Sri Mendari</i>	361

Rancangan Sistem Remunerasi Berbasis Kinerja Tenaga Non-Pendidik STIE Musi Palembang	
▶ <i>Micheline Rinamurti</i>	379

Analisis Kinerja Dosen Tetap Mengajar di Kelas Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa STIE Musi Palembang	
▶ <i>Maria Josephine Tyra dan Andreas Sarjono</i>	437

Pengukuran Kinerja Akademis dan Organisatoris STIE Musi dengan Pendekatan <i>Value For Money</i>	
▶ <i>Mutiara Maimunah</i>	461

KOMPETENSI DAN PERILAKU ETIS LULUSAN

Kompetensi <i>Entrepreneurial</i> Lulusan dan Harapan <i>Stakeholder</i> : Studi Kasus pada STIE Musi Palembang	
▶ <i>Fransiska Soejono</i>	497

Peran Komunitas Pendidik dalam Membangun Budaya Etis dan Orientasi Etis bagi Terbentuknya Perilaku Etis Alumni yang Dihasilkannya	
▶ <i>Antonius Singgih Setiawan</i>	523

Analisis Iklim Organisasi, Kepuasan Kerja Karyawan, dan Dampaknya bagi Kepuasan Mahasiswa pada Kualitas Pelayanan di STIE Musi Palembang

Agatha Septianna Sri Ratnasari

ABSTRACT

This research is attended to analyze organizational climate, employee satisfaction and the influence in service quality of student satisfaction at STIE Musi Palembang. Researcher using Observation, Interview and Questionnaire as supporting tools in this Case Study. The Result shows that Organizational Climate in STIE Musi were definitely good and also The Employee Satisfaction. Those variables drives employee in giving much attention on student, so that service quality of student satisfaction were increased accordingly. There were also many inputs from student to improve STIE Musi better performance in the long run.

Key words: *organizational climate, employee satisfaction, service quality, customer satisfaction*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Musi merupakan Perguruan Tinggi yang dikelola oleh Yayasan Musi Palembang dan telah mendapatkan ijin operasional pada tanggal 26 April 1993 dengan dua program studi yaitu Akuntansi dan Manajemen. Saat ini sudah berumur kurang lebih 20 tahun. STIE Musi telah meluluskan ribuan mahasiswa yang sudah tersebar di berbagai institusi terutama di Pulau Jawa dan Sumatera. Selama ini di

lingkungan masyarakat kota Palembang, STIE Musi sudah dikenal sebagai perguruan tinggi yang disiplin dan memiliki berbagai prestasi baik di tingkat lokal maupun nasional. STIE Musi di dalam menjalankan organisasinya memiliki visi, misi, dan tujuan jelas seperti sudah dicantumkan di dalam Rencana Strategis (Renstra) lima tahunan. Rencana Strategis ini apabila dijalankan secara konsisten akan membentuk iklim dan budaya organisasi yang tanpa disadari berkembang di dalam organisasi dan dirasakan bagi seluruh anggota organisasinya.

Iklim organisasi adalah serangkaian sifat lingkungan kerja yang dinilai langsung atau tidak langsung oleh karyawan yang dianggap menjadi kekuatan utama dalam mempengaruhi perilaku (Gibson, 2000). Iklim yang baik akan mempengaruhi produktivitas pegawai, kinerja, dan kepuasan kerja (Davis, 1996). Bila iklim organisasi bermanfaat bagi kebutuhan individu, misalnya memperhatikan kepentingan pekerja dan berorientasi pada prestasi, maka kita dapat mengharapkan tingkat perilaku ke arah tujuan yang tinggi. Sebaliknya, bila iklim yang timbul bertentangan dengan tujuan, kebutuhan dan motivasi pribadi, dapat diharapkan bahwa prestasi dan kepuasan akan berkurang. Dengan kata lain, hasil akhir atau perilaku ditentukan oleh interaksi antara kebutuhan individu dengan lingkungan organisasi yang mereka rasakan. Tingkat prestasi, kepuasan, dan sebagainya yang dihasilkan kemudian mengumpan balik dan memberikan sumbangan bukan saja pada iklim lingkungan kerja yang bersangkutan, tetapi juga pada kemungkinan perubahan kebijakan dan praktek manajemen. Faktor-faktor yang mempengaruhi iklim organisasi yaitu perilaku pekerja, gaya kepemimpinan, teknologi dan lingkungan kerja, di mana faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi keefektivan dan kemampuan individu.

Hasil-hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa iklim dan kondisi organisasional yang secara proporsional memberikan tantangan untuk munculnya proses pembelajaran, akan memberikan dampak positif bagi terpeliharanya kesehatan tempat

kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional (Mikkelsen et al., 2000). Kepuasan kerja penting di dalam mengembangkan aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis, dan pada akhirnya akan frustrasi. Hal ini bisa dilihat dari perilaku karyawan yang sering melamun, semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosi tidak stabil, dan seringkali absen serta melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan.

Banyak perusahaan dan organisasi berpendapat bahwa faktor pendapatan atau gaji merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan karyawan sehingga banyak yang memberikan gaji yang relatif tinggi kepada karyawannya untuk membeli kepuasan mereka. Padahal masih banyak aspek yang juga mempengaruhi kepuasan karyawan, tidak hanya faktor materi atau gaji. Hasil survei terhadap 206 perusahaan menengah sampai besar ditemukan bahwa perusahaan-perusahaan yang memiliki tingkat perputaran karyawan yang tinggi, gaji merupakan faktor yang dominan terhadap ketidakpuasan karyawan.

Sebaliknya, di perusahaan-perusahaan yang kecil tingkat perputaran kerja karyawannya, bertahannya para karyawan, 40% disebabkan faktor-faktor yang bersifat emosional dibandingkan faktor gaji atau pendapatan yang hanya sekitar 20%. Faktor-faktor emosional tersebut ialah kepuasan dalam bekerja, hubungan baik dengan dengan atasan dan karyawan lainnya, dan sebagainya (Kuswadi, 2004). Hal ini menuntut seorang pemimpin untuk mengelola organisasi dengan efektif agar tercipta iklim organisasi yang baik.

Saat ini tuntutan masyarakat terhadap kinerja Perguruan Tinggi sangat tinggi, namun di dalam pelaksanaan seringkali kurang didukung oleh manajemen yang handal, sumber daya manusia yang cukup dan memadai, serta strategi dan prioritas program dengan tolok ukur yang jelas. Masih banyak kekurangan yang ada di STIE Musi, seperti keterbatasan Sumber Daya Manusia, teknologi, sarana dan prasarana, dan masih ada

beberapa karyawan yang mengeluhkan masalah kompensasi atau imbal jasa yang belum mencukupi kebutuhan hidup. Sampai saat ini belum ada penelitian yang dilakukan untuk mengetahui iklim organisasi dan kepuasan kerja di STIE Musi. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat lebih jauh tentang kondisi iklim organisasi yang ada di STIE Musi, mengingat iklim organisasi berkaitan erat dengan kondisi lingkungan kerja.

Lingkungan kerja yang sehat akan membuat para karyawan lebih bertahan dalam bekerja dan selanjutnya hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Apabila kepuasan karyawan bisa timbul di suatu organisasi, maka pelayanan kepada pelanggan atau nasabah bisa terjamin. Demikian halnya di STIE Musi, apabila kepuasan karyawan dan dosen tinggi, maka akan berdampak positif pada kualitas pelayanan terhadap mahasiswa.

Tabel 1
Data Jumlah Mahasiswa Aktif STIE Musi
Tahun 2013

No.	Keterangan	2013
1.	Akuntansi	839
2.	Manajemen	486
	Jumlah	1.325

Sumber: STIE Musi

Berdasarkan **Tabel 1**, bisa dilihat bahwa total mahasiswa aktif 1.325 orang dan masih didominasi oleh mahasiswa program studi akuntansi. Apabila dilihat perbandingan mahasiswa program studi Akuntansi dan Manajemen 63: 37.

Tabel 2
Data Jumlah Dosen dan Karyawan STIE Musi
Tahun 2011 - 2013

Jurusan/Bagian	2011	2012	2013
Dosen			
Manajemen	11	13	13
Akuntansi	11	13	13
Karyawan:			
Administrasi Akademik	4	4	4
Administrasi Umum	5	6	8
Perpustakaan	2	2	3
Humas	1	1	1
BAPSI	1	2	2
<i>Cleaning Service & Sopir</i>	5	5	5
Jumlah	40	46	49

Sumber: STIE Musi Palembang

Berdasarkan **Tabel 2** bisa dilihat bahwa selama tiga tahun terakhir, jumlah karyawan STIE Musi baik dosen maupun karyawan telah mengalami peningkatan sampai 9 orang, dari 40 orang pada tahun 2011 menjadi 49 orang pada tahun 2013. Jumlah dosen meningkat 4 orang dan jumlah karyawan meningkat 5 orang. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perkembangan dalam aktivitas organisasinya. Hal tersebut juga menunjukkan perputaran karyawan sangat rendah.

Berdasarkan **Tabel 2** juga bisa dilihat bahwa rasio dosen untuk program studi Akuntansi sangat tidak ideal, apabila dihitung bisa sampai 1: 64 karena perbandingan jumlah mahasiswa akuntansi dan manajemen selama ini dimulai 70:30. Namun sudah mulai dibuat keseimbangan agar perbandingannya menjadi 50: 50. Rasio dosen program studi Manajemen relatif masih ideal 1: 37. Ke depan jumlah mahasiswa baru program

studi manajemen diharapkan akan menjadi lebih banyak. Perkembangan jumlah mahasiswa baru STIE Musi selama 3 tahun terakhir bisa dilihat dari **Tabel 3**

Tabel 3
Perkembangan Jumlah Mahasiswa Baru STIE Musi
Tahun 2011 - 2013

No.	Keterangan	2011	2012	2013
1.	Akuntansi	210	204	186
2.	Manajemen	115	111	159
	Jumlah	325	315	345

Sumber: STIE Musi

Berdasarkan **Tabel 3** bisa dilihat perkembangan jumlah mahasiswa baru STIE Musi selama 3 tahun terakhir. Setiap tahun rata-rata jumlah mahasiswa yang diterima STIE Musi adalah 325 orang. Padahal STIE Musi setiap tahun sudah membatasi penerimaan mahasiswa baru sebesar 300 orang saja karena keterbatasan ruang dan jumlah dosen. Dari **Tabel 3** juga bisa dilihat bahwa tren mahasiswa baru program studi Manajemen sudah semakin banyak.

Dari penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis iklim organisasi dan kepuasan kerja dosen, karyawan, serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan pada mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Musi Palembang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah iklim organisasi di STIE Musi?
2. Bagaimanakah kepuasan kerja dosen dan karyawan di STIE Musi?
3. Bagaimanakah kepuasan pelanggan atau kualitas pelayanan kepada mahasiswa STIE Musi?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis iklim organisasi di STIE Musi.
2. Untuk mengetahui kepuasan kerja dosen dan karyawan di STIE Musi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan di STIE Musi.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Ketua Yayasan Musi Palembang, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi lembaga pendidikan ini untuk mengembangkan dan mengelola iklim organisasi yang kondusif terutama pada dimensi-dimensi penting yang berpengaruh terhadap perilaku anggota, sehingga anggota bisa meningkatkan kepuasan kerja dosen dan karyawan.
2. Bagi Pimpinan STIE Musi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam upaya untuk mengoptimalkan kepuasan dosen dan karyawan, sehingga mereka dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa STIE Musi sehingga menghasilkan kepuasan pelanggannya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Iklim Organisasi

Iklim organisasi adalah lingkungan manusia di mana para karyawan melakukan pekerjaannya. Iklim organisasi tidak dapat dilihat atau disentuh tetapi iklim ada seperti udara dalam suatu ruangan, mengitari dan mempengaruhi segala hal yang terjadi dalam suatu organisasi. Iklim organisasi berpengaruh terhadap motivasi, produktivitas kerja, dan kepuasan kerja (Davis, 1996). Iklim organisasi menurut Sujak (1990) dapat dipahami sebagai persepsi anggota organisasi tentang norma organisasi yang

berkaitan dengan aktivitas kerja organisasi yang bersangkutan. Asumsi dasar dari teori iklim organisasi adalah bahwa persepsi dan perilaku individu masing-masing anggota organisasi akan dipengaruhi oleh persepsi dan perilaku anggota lain dalam sistem organisasi.

Iklim organisasi adalah serangkaian perasaan dan persepsi dari pihak pekerja yang dapat berubah dari waktu ke waktu dan dari satu pekerja ke pekerja yang lain. Bila iklim organisasi bermanfaat bagi kebutuhan individu misalnya memperhatikan kepentingan pekerja dan berorientasi pada prestasi, maka kita dapat mengharapkan tingkat perilaku ke arah tujuan yang tinggi. Sebaliknya, bila iklim yang timbul bertentangan dengan tujuan, kebutuhan dan motivasi pribadi, dapat diharapkan bahwa prestasi maupun kepuasan akan berkurang. Dengan kata lain, hasil akhir atau perilaku ditentukan oleh interaksi antara kebutuhan individu dengan lingkungan organisasi yang mereka rasakan. Tingkat prestasi, kepuasan, dan sebagainya yang dihasilkan kemudian mengumpan balik dan memberikan sumbangan bukan saja pada iklim lingkungan kerja yang bersangkutan, tetapi juga pada kemungkinan perubahan kebijakan dan praktek manajemen.

Secara keseluruhan, iklim lingkungan menunjukkan bahwa makin tinggi “penstrukturan” suatu organisasi yaitu semakin tinggi tingkat sentralisasi, formalisasi, orientasi pada peraturan, dst., maka lingkungannya akan terasa makin kaku, tertutup, dan penuh ancaman. Makin besar otonomi dan kebebasan menentukan tindakan sendiri diberikan pada individu dan makin “baik” yaitu terbuka, penuh kepercayaan, bertanggung jawab iklim kerjanya. Lagipula hubungan ini terutama lebih jelas dalam hal kebebasan individu untuk mengambil keputusan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi iklim yaitu perilaku pekerja, gaya kepemimpinan, teknologi, dan lingkungan kerja. Faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi keefektifan dan kemampuan individu. Faktor-faktor tersebut antara lain:

1. *Perilaku Pekerja*

Perilaku manusia sebenarnya adalah cerminan yang paling sederhana dari motivasi dasar mereka. Agar perilaku mereka sesuai dengan tujuan organisasi, maka harus ada perpaduan antara motivasi akan perubahan mereka sendiri dan permintaan organisasi. Gibson mendefinisikan perilaku sebagai sesuatu yang harus dikerjakan orang (Gibson et al., 2000). Definisi lain memberikan perilaku sebagai suatu fungsi dari interaksi antara individu dengan lingkungannya. Hal ini berarti bahwa manusia akan berperilaku berbeda satu sama lain dan perilakunya ditentukan oleh masing-masing lingkungannya yang memang berbeda. Individu akan membawa karakteristiknya ke dalam tatanan organisasi seperti kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan, kebutuhan, dan pengalaman masa lalunya. Karakteristik organisasi di antaranya adalah keteraturan yang diwujudkan hirarki pekerjaan, tugas-tugas, wewenang, tanggung jawab, sistem penggajian, dan sebagainya. Jika karakteristik individu berinteraksi dengan karakteristik organisasi, maka akan terwujud perilaku dalam organisasi. Dalam usaha mencapai keberhasilan organisasi, seorang pemimpin harus dapat memahami perilaku pegawainya. Gunanya untuk mengetahui kepribadian pegawainya yang mencakup sifat khas, perilaku, dan temperamen seseorang, sehingga dapat mendukung keberhasilan manajer untuk masa yang akan datang

2. *Gaya Kepemimpinan*

Kepemimpinan universal sifatnya, ia selalu ada dan senantiasa diperlakukan pada setiap usaha bersama manusia. Kepemimpinan tersebut ada di setiap organisasi yang paling kecil dan intim, tingkat lokal, nasional dan internasional. Kepemimpinan merupakan kunci pembuka bagi suksesnya sebuah organisasi. Kepemimpinan kadangkala diartikan sebagai pelaksanaan otoritas dalam membuat keputusan. Ada juga yang mengartikan sebagai suatu persoalan bersama. Lebih jauh George R. Terry memutuskan bahwa kepemimpinan adalah

aktivitas untuk mempengaruhi orang-orang agar diarahkan mencapai tujuan organisasi. Dalam hubungannya dengan pencapaian tujuan organisasi, seorang pemimpin dituntut untuk sanggup menggunakan sarana dan prasarana tertentu yang dapat menggerakkan dan mengarahkan bawahannya pada pencapaian tujuan organisasi. Kepribadian seorang pemimpin akan menentukan pelaksanaan tugasnya untuk mempengaruhi bawahan, peningkatan produktivitas, serta menciptakan kebersamaan dan kepuasan kerja bagi para pekerja di dalam lembaga atau organisasi sebagai akibat dari gaya kepemimpinan itu sendiri yang berkualitas yaitu: memiliki kejujuran, adil dan dapat menerima saran-saran dari bawahannya. Pemimpin yang demikian selalu bijaksana, selalu belajar dan menyesuaikan kepemimpinannya dengan situasi dan kondisi.

3. *Teknologi*

Teknologi memiliki arti yang sangat berbeda bagi orang yang berlainan. Jika kita bandingkan berbagai definisi teknologi tampak bahwa definisi merupakan tingkat analisis yang dipakai seseorang. Definisi secara umum memusatkan perhatian pada teknologi produksi yang umum dipakai di seluruh departemen atau organisasi, sedangkan studi tingkat individual biasanya memperhatikan teknologi kerja.

4. *Lingkungan Kerja*

Perilaku organisasi adalah fungsi dari interaksi manusia dengan lingkungannya. Dengan demikian harus diperhatikan peningkatan kesesuaian manusia dan pekerjaan jika ingin mencapai hasil yang lebih efektif. Ada empat strategi pokok untuk mengembangkan lingkungan kerja yang mengarah pada tujuan:

- a. Pemilihan dan penempatan kerja
- b. Pendidikan dan pengembangan
- c. Disain atau rancangan tugas
- d. Penilaian serta balas jasa atau prestasi

Secara bersama-sama, kegiatan tersebut dapat memberikan sumbangan yang benar bagi perbaikan lingkungan kerja di mana efektivitas organisasi akhirnya ditentukan.

B. Pengertian Kepuasan Kerja

Setiap manusia tidak akan pernah merasa puas. Kalimat ini sering menjadi alasan bagi mereka yang tidak bisa memberikan tingkat kepuasan tertentu kepada orang lain. Memang tidak dapat dipungkiri bahwa manusia tidak pernah merasa puas. Setelah satu tingkat kepuasan manusia terpenuhi maka dengan segera ia akan kembali merasa tidak cukup puas. Demikian pula halnya dalam pekerjaan, sangat sulit bagi manajemen untuk memberikan tingkat kepuasan kerja yang merata bagi seluruh karyawan dalam perusahaan tersebut. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa, kepuasan kerja merupakan suatu tentang pekerjaannya (Sondang P. Siagian, 2006).

Berikut ini beberapa pengertian kepuasan kerja menurut para ahli. Antara lain, Kepuasan Kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan (Hasibuan, 2003). Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, di antaranya tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, keluhan-keluhan, dan masalah-masalah personalia vital lainnya.

C. Kepuasan Pelanggan

Menurut Handi Irawan (2002), kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Berdasarkan studi literatur dan pengalaman, menurut beliau ada lima *driver* utama kepuasan pelanggan. *Driver* pertama adalah kualitas produk. Kualitas

produk merupakan dimensi global dan memiliki 6 elemen yaitu *performance, durability, feature, realibility, consistency, dan design*. *Driver* kedua adalah Harga. Bagi pelanggan sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga. Bagi industri ritel, komponen harga sungguh penting dan kontribusinya terhadap kepuasan relatif besar.

Driver yang ketiga adalah *service quality*. *Service quality* sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi sekitar 70% sehingga kualitas pelayanan ini biasanya sulit ditiru. Pembentukan *attitude* dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah. Pembentukan harus dilakukan mulai dari proses rekrutmen, *training*, budaya kerja dan hasilnya baru terlihat setelah 3 tahun.

Salah satu konsep *service quality* yang populer adalah *ServQual*. Berdasarkan konsep ini *service quality* diyakini mempunyai lima dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*. *Driver* keempat adalah *emotional factor*, biasanya untuk produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti mobil, kosmetik, pakaian. Kepuasan pelanggan dapat timbul karena *brand image* seperti rasa bangga, percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting. *Driver* kelima berhubungan dengan biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

D. Dimensi Kualitas Pelayanan

Konsep *ServQual* sampai saat ini masih merupakan konsep yang paling banyak digunakan oleh pelaku bisnis di seluruh dunia yang berkecimpung dalam pelayanan pelanggan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*.

1. *Reliability*

Reliability adalah dimensi yang mengukur kehandalan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Ada dua aspek dari dimensi ini yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada kesalahan. Ada 3 hal besar dapat dilakukan perusahaan dalam upaya meningkatkan tingkat *reliability*. Pertama adalah pembentukan budaya kerja "*error free*" atau "*no mistake*". Top manajemen perlu meyakinkan bawahannya bahwa mereka perlu melakukan sesuatu yang benar 100%. Kesalahan 1% tidak hanya menyebabkan produktivitas turun 1% tetapi bisa menurunkan tingkat profitabilitas hingga 5-20%. Kedua, perusahaan perlu mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan "*no mistake*". Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan secara terus-menerus dan menekankan kerja *teamwork*. Dengan kerja *teamwork*, koordinasi antar bagian menjadi lebih baik. Ketiga, diperlukan tes sebelum suatu layanan benar-benar diluncurkan.

2. *Responsiveness*

Responsiveness merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis yaitu harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan. Dalam bahasa ekonomi, waktu adalah "*scarce resources*". Oleh karena itu, waktu sama dengan uang yang harus digunakan secara bijak. Itulah sebabnya, pelanggan akan tidak puas bila waktunya terbuang percuma karena sudah kehilangan kesempatan lain untuk memperoleh sumber ekonomi. Pelanggan akan siap mengorbankan atau membayar pelayanan yang lebih mahal untuk setiap waktu yang dapat dihemat. Pelayanan yang responsif atau yang tanggap juga dipengaruhi oleh sikap *front-line* staf. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Kepuasan

pelanggan dalam hal *responsiveness* ini juga seringkali ditentukan melalui pelayanan lewat telepon.

3. *Assurance*

Assurance merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line* staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Ada 4 aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas/reputasi, dan keamanan.

4. *Empathy*

Meskipun hasil studi yang dilakukan Frontier menganggap dimensi ini kurang penting dibandingkan dengan dimensi *reliability* dan *responsiveness* di mata kebanyakan pelanggan, namun untuk kelompok pelanggan "*the haves*" dimensi ini menjadi dimensi yang paling penting. Hal ini sesuai dengan teori perkembangan kebutuhan manusia dari A. H. Maslow tentang dua kebutuhan terakhir, yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi diri yang banyak berhubungan dengan dimensi empati. Pelanggan menginginkan agar egonya seperti gengsinya dijaga dan status mereka di mata banyak orang dipertahankan, dan apabila perlu ditingkatkan terus-menerus oleh perusahaan penyedia jasa. Pelayanan yang empati memang sangat memerlukan sentuhan pribadi. Sentuhan pribadi ini hanya menjadi maksimal jika perusahaan memiliki *system database* yang efektif. Dimensi ini memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat "*surprise*" yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

5. *Tangible*

Tangible merupakan dimensi kualitas pelayanan di mana pelanggan menilai suatu kualitas pelayanan dengan menggunakan indra penglihatan, seperti gedung, peralatan, seragam, dan penampilan fisik karyawan. Atribut dari dimensi ini adalah materi promosi, seperti brosur dan *leaflet* yang dipajang di atas meja kantor. Nasabah sering merasa jengkel karena sulit

mencari *form* yang diinginkan di bank. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan karena harapan responden menjadi lebih tinggi. Dimensi *Tangible* ini umumnya lebih penting bagi pelanggan baru. Tingkat kepentingan aspek ini umumnya relatif lebih rendah bagi pelanggan yang sudah lama menjalin hubungan dengan penyedia jasa. Implikasinya, apabila perusahaan sangat fokus mengandalkan pelanggan lama sebagai strategi pertumbuhan, maka investasi dalam dimensi *tangible* ini perlu selektif.

Berdasarkan lima faktor, dikembangkan atribut SERVQUAL yang berisi 21 hal (Kotler, 2009).

1. Keandalan
 - a. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
 - b. Memiliki keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan
 - c. Melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama
 - d. Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan
 - e. Mempertahankan catatan bebas kesalahan
 - f. Karyawan mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan
2. Responsivitas
 - a. Selalu memberitahu pelanggan tentang kapan layanan akan dilaksanakan
 - b. Layanan tepat waktu bagi pelanggan
 - c. Kesiediaan untuk membantu pelanggan
 - d. Kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan
3. Jaminan
 - a. Karyawan mampu menanamkan keyakinan pada pelanggan
 - b. Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka
 - c. Karyawan selalu sopan

4. Empati
 - a. Memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan
 - b. Karyawan menghadapi pelanggan dengan cara yang penuh perhatian
 - c. Mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan
 - d. Karyawan memahami kebutuhan pelanggan mereka
 - e. Jam bisnis yang nyaman
5. Wujud
 - a. Peralatan modern
 - b. Fasilitas tampak menarik secara visual
 - c. Karyawan memiliki penampilan rapi dan profesional
 - d. Bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual

Para periset menyatakan bahwa ada zona toleransi atau kisaran di mana dimensi jasa dianggap memuaskan, ditandai dengan tingkat kesediaan minimum konsumen untuk menerima dan tingkat di mana mereka percaya bahwa jasa bisa dan harus dihantarkan kepada mereka. Menurut Kotler (2009) di dalam model kualitas jasa, periset mengidentifikasi lima determinan kualitas jasa berdasarkan urutan arti pentingnya, sebagai berikut.

1. Keandalan: Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
2. Responsivitas: Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
3. Jaminan: Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati: Kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Wujud: Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan bahan komunikasi.

III. PROFIL INSTITUSI

A. Sejarah Singkat STIE Musi

STIE Musi adalah salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) Katolik yang berkedudukan di Palembang, Propinsi Sumatera Selatan di bawah Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta (Kopertis) Wilayah II. Berdirinya STIE Musi merupakan gagasan yang dicetuskan dalam pertemuan Ikatan Sarjana dan Cendekiawan Katolik (ISKA) cabang Palembang pada tahun 1986 yang bercita-cita mendirikan Universitas Katolik di Palembang. Selanjutnya, atas prakarsa dr. Hardi Darmawan, MPH, TM, PRSTM, dan Romo Drs. Al. Sudarso, MA, SCJ (sekarang Uskup Agung Palembang), didukung oleh Mgr. J. H. Soudant, SCJ, serta para umat simpatisan, pada tanggal 20 September 1990 dibentuk Panitia Persiapan Universitas Katolik (UNIKA) yang diketuai Ir. Thomas Suratmin, dan kemudian menjadi Yayasan Musi Palembang. Selanjutnya Ir. Thomas Suratmin digantikan oleh Rm. Al. Sudarso. Usaha dan kerja keras para pengurus Yayasan yang tak kenal lelah akhirnya mulai membuahkan hasil dengan berdirinya Sekolah Tinggi Teknik (STT) Musi pada tahun 1992, dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi pada tahun 1993 di Palembang.

STIE Musi bertujuan melayani sesama manusia, khususnya masyarakat Sumatera Selatan yang mendambakan pendidikan tinggi. Saat ini telah menerima Status Terdaftar untuk Program Studi Strata Satu (S-1) jurusan Akuntansi dan Manajemen, berdasarkan SK Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 49/D/O/1993, tanggal 26 April 1993. Dalam penyelenggaraan pendidikan, STIE Musi menjunjung tinggi nilai-nilai luhur Pancasila yang diwujudkan dalam suasana kekeluargaan, kebersamaan, saling asah asih asuh untuk menciptakan Integritas Akademik yang jujur, bermoral, dan bertanggung jawab terhadap Nusa, Bangsa, dan Negara Republik Indonesia.

Dalam perkembangannya STIE Musi pernah menggunakan gedung sekolah SMU Xaverius 3 yang terletak di Jalan Kolonel

Atmo No. 132 Palembang dari tahun 1993 s/d 1995. Pada bulan Mei 1995 STIE Musi resmi menempati gedung sendiri yaitu Gedung Yosep di Jalan Bangau No. 60 Palembang. Kemudian pindah ke Gedung Yuliana pada bulan Desember 1998 yang terletak di jalan yang sama. Pada bulan Maret 2002 STIE Musi memperoleh status Akreditasi pertama dengan nilai B untuk jurusan Manajemen. Kemudian pada bulan Juni tahun yang sama disusul oleh jurusan Akuntansi yang juga mendapatkan Akreditasi dengan nilai B. Status Akreditasi tersebut telah berhasil dipertahankan dan diperpanjang pada tahun 2012. Rincian status akreditasi per program studi dapat dilihat pada **Tabel 4**.

Tabel 4
Ijin Operasional dan Status Akreditasi

No.	Program Studi	Ijin Operasional	Akreditasi/SK
1.	Akuntansi	No. 3419/D/T/ K-II/2009 9 September 2009	Akreditasi B 032/BAN-PT/Ak-X/S1/X/2012
2.	Manajemen	No. 2106/D/T/ K-II/2009 28 April 2009`	Akreditasi B 035/BAN-PT/Ak-X/S1/X/2012

B. Visi, Misi, Tujuan, dan Nilai-nilai

1. Visi

Visi STIE Musi adalah: “Perguruan Tinggi yang Unggul dan Bermoral dalam Bidang Ekonomi”

2. Misi

Rumusan Misi STIE Musi adalah sebagai berikut.

- a. Menjadikan institusi sebagai pembawa inspirasi dan semangat Kristiani.
- b. Menyelenggarakan pendidikan yang berorientasi pada pengembangan ilmu, keahlian, dan sikap.

- c. Menyelenggarakan penelitian yang bertujuan untuk mengaplikasikan dan mengembangkan ilmu pengetahuan.
- d. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup bermasyarakat.
- e. Menyediakan dan mengupayakan sarana dan prasarana yang bermutu untuk mendukung proses pembelajaran.
- f. Meningkatkan kesejahteraan dan kualitas SDM

3. *Tujuan*

Tujuan yang bisa dijabarkan/diturunkan dari misi adalah sebagai berikut.

- a. Terwujudnya keseimbangan antara kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual.
- b. Terwujudnya proses pembelajaran yang berorientasi pada kualitas dan kompetensi.
- c. Terciptanya budaya meneliti dan peningkatan kualitas penelitian yang bertaraf nasional.
- d. Terbentuknya peran aktif lembaga terhadap kebutuhan peningkatan kualitas masyarakat.
- e. Terpenuhinya fasilitas fisik dan fasilitas pembelajaran yang bermutu.
- f. Terwujudnya kesejahteraan dan kualitas SDM.

4. *Nilai-nilai*

Nilai-nilai yang ditanamkan adalah:

BE MUSI

mencakup:

- Berpikir Cerdas** - *Bright*
- Empati** - *Emphaty*
- Mandiri** - *Managing (self managed)*
- Ulet** - *Unweak*
- Spiritualitas** - *Spirituality*
- Integritas** - *Integrity*

Semboyan/motto

"Built a quality with balancing intelectual, emotional, and spiritual ability"

C. Situasi dan Kondisi STIE Musi sampai dengan Tahun 2013

STIE Musi sampai saat ini semakin berkembang dengan melakukan berbagai aktivitas dalam menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Aktivitas-aktivitas tersebut dibagi ke dalam 3 bidang yaitu Bidang Akademik atau Bidang I, Bidang Administrasi Keuangan dan Umum atau Bidang II, serta Bidang Kemahasiswaan atau Bidang III. Situasi dan kondisi masing-masing bidang bisa digambarkan sebagai berikut.

1. Situasi di Bidang Akademik atau Bidang I

Terdapat Peningkatan Administrasi Akademik melalui Pengembangan SIAK yang di-*launching* pada tahun ajaran baru 2010/2011, sudah *on line* bekerja sama dengan Astinet dengan *bandwith* 4 MB. Dengan *bandwith* sebesar itu pelayanan administrasi dan akses ke internet relatif lancar sepanjang mahasiswa tidak aktif di kampus, misalnya seperti jam-jam di luar mahasiswa kuliah. Namun, apabila mahasiswa aktif kuliah terutama pada saat KRS, maka *bandwith* tersebut dirasakan masih kurang, apalagi kalau harus mengakses internet, mengunduh/mengunggah *file* untuk kepentingan menambah wawasan atau penelitian. Guna peningkatan kualitas proses pembelajaran yang berorientasi pada kompetensi dengan mengupayakan peningkatan daya saing, maka STIE Musi merancang Unit Penjaminan Mutu (UPM) dan sudah dibentuk unit tersebut dikoordinir oleh Ibu Delfi Panjaitan pada tahun 2010. Unit tersebut sudah mulai bekerja dengan menyusun Manual Mutu untuk beberapa bagian. STIE Musi selama 5 tahun mencoba mengikuti program hibah kompetisi dan sampai dengan tahun 2010 hanya sampai pada tahap visitasi, namun demikian tidak pantang mundur dan pada tahun 2013 berhasil mendapatkan

hibah PHP-PTS dengan dana sebesar 750 juta rupiah. Selain itu, di bidang akademik terutama di bidang penelitian dan pengabdian masyarakat, telah dilakukan penambahan alokasi dana untuk memotivasi dosen, meningkatkan kemampuan pengetahuan dan praktek penelitian. Sampai dengan tahun 2013 telah banyak dosen yang mendapatkan hibah penelitian dari Kopertis Wilayah II maupun Dikti, penelitian dosen juga bisa didanai dengan bantuan Yayasan sebesar Rp2.000.000,- per penelitian. Pengabdian Masyarakat juga diaktifkan, sehingga dosen memiliki kewajiban untuk melaksanakan Pengabdian masyarakat setiap semester. Pada tahun 2012 STIE Musi telah berhasil mempertahankan status akreditasinya untuk 2 program studi yaitu B untuk Program Studi Akuntansi maupun Manajemen. STIE Musi juga membentuk unit bisnis sebagai sarana praktek mahasiswa dan untuk menambah penghasilan lembaga, seperti pembentukan pusat konsultasi Manajemen yaitu *Musi Management Bussiness Center (MMBC)*, Pembentukan Pojok BEJ/BEI pada bulan April tahun 2009, dan yang terakhir adalah pembentukan *Tax Center* pada bulan November 2013.

2. Situasi di Bidang Keuangan dan Umum atau bidang II

Semakin meningkatkan kualitas dan kuantitas fasilitas fisik, pelayanan dan pembelajaran dengan: a) Mendesain seluruh ruang kuliah lebih representatif, melengkapi ruang tersebut dengan fasilitas komputer, LCD, dan AC; b) Membuat *lobby* pelayanan yang representatif dengan menampilkan karyawan-karyawati yang melayani dengan ramah; c) Merenovasi gedung dan aula supaya lebih baik, representative, dan bersih, ruang dosen dan karyawan dipasang AC supaya lebih nyaman; d) Menata taman dan ruang parkir; e) Mengupayakan sistem yang terintegrasi antara BAAK dan BAU dengan membangun sistem non akademik seperti asset, logistic, dan keuangan. STIE Musi telah berhasil mendapatkan sistem tersebut melalui hibah namun belum bisa digunakan, karena harus ada kesepakatan bersama dalam membuat nomor-nomor akun dengan Yayasan maupun

STT Musi. Selain itu, STIE Musi juga senantiasa berusaha mewujudkan kesejahteraan SDM dengan meningkatkan kebersamaan melalui arisan-arisan, rekreasi bersama ke Jakarta, Bandung, dan yang terakhir ke Padang, memperbaiki sistem balas jasa yaitu kenaikan gaji secara berkala, tunjangan dan THR. Juga berupaya meningkatkan kualitas SDM dengan memberikan kesempatan kepada dosen untuk studi lanjut (S2/S3), meningkatkan Jenjang Jabatan Akademik (JJA) dosen dan kesempatan mendapatkan Sertifikasi Dosen.

3. *Situasi di Bidang Kemahasiswaan atau Bidang III*

Pemberdayaan Alumni sebagai salah satu pilar kekuatan pengembangan ke depan lewat Ikamus, sudah ada kepengurusan. Mudah-mudahan ke depan bisa memberikan kontribusi lebih baik bagi kemajuan institusi. Di bidang Kemahasiswaan, terutama di lingkungan APTIK mencoba membangun karakter mahasiswa supaya memiliki keseimbangan antara *Intellectual Quotient (IQ)*, *Emotional Quotient (EQ)*, dan *Spiritual Quotient (SQ)*. Hal ini juga menjadi tantangan bagi institusi untuk membangun *Campus Ministry* yang menjadi wadah bagi kegiatan mahasiswa agar tercapai “holintegrasio” (keseimbangan antara IQ, EQ, dan SQ). Di bidang kemahasiswaan selama 3 tahun terakhir terlihat aktivitas mahasiswa dalam bentuk berbagai kegiatan, baik melalui Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) maupun Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) yang terdiri dari IKatan mAhaSiswa Akuntansi (IKASA) dan Musi *Management Student Club* (MMSMC). Menyangkut Kerja sama dengan pihak Pengguna Jasa dilakukan secara rutin *Campus Hiring* dan *Job Expo* yang juga dihadiri oleh masyarakat umum yang sangat antusias mencari pekerjaan.

IV. METODE PENELITIAN

A. Data dan Sumber

1. *Interview atau wawancara*

Peneliti mengadakan wawancara dengan beberapa dosen dan karyawan STIE Musi Palembang yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Wawancara dilakukan secara informal, dalam hubungan yang akrab, yang tidak harus berurutan secara formal melainkan dalam suasana santai seperti dalam komunikasi sehari-hari (*conversation*). Wawancara informal ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana orang berpikir dan melihat di antara mereka satu sama lain. Peneliti harus membuat suasana hangat dan menyenangkan agar yang diinginkan dapat diperoleh (Sigit, 2003). Oleh karena itu, wawancara pada beberapa orang karyawan yang dianggap bisa mewakili penelitian ini dilakukan pada saat-saat karyawan atau dosen sedang santai, sedang istirahat sehingga jawabannya benar-benar jujur, bisa berpikir dengan jernih dan dapat menjawab semua pertanyaan yang diajukan.

Selain dengan karyawan, wawancara juga dilakukan dengan para mahasiswa yang baru lulus dan mahasiswa semester 7 ke atas, untuk mengkonfirmasi apakah para mahasiswa sudah merasakan kepuasan pelayanan selama kuliah di STIE Musi, serta meminta usulan untuk perbaikan-perbaikan STIE Musi ke depan. Wawancara terhadap mahasiswa yang baru lulus dilakukan pada saat gladi bersih wisuda, sedangkan untuk mahasiswa semester 7 ke atas dilakukan pada jam kuliah Manajemen Strategik dan Manajemen Perubahan yang diampu oleh peneliti yang diperuntukkan untuk mahasiswa semester 7.

2. *Observasi*

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap dosen, karyawan, dan mahasiswa di STIE Musi. Dalam hal ini peneliti berperan sebagai *Complete Observer* (Partisipan sempurna),

peneliti berperan seperti anggota kelompok sehingga tidak dikenal identitasnya sebagai peneliti, karena dianggap sama seperti anggota kelompok yang sedang diteliti. Peneliti membaur dalam kelompok, bergaul sedemikian rupa sama seperti anggota kelompok lainnya (Sigit, 2003). Peneliti sudah menjadi dosen dan Puket II sejak STIE Musi berdiri pada tahun 1993 dan sudah menjabat Ketua STIE Musi sejak tahun 2007, sehingga benar-benar tahu kondisi dan perkembangan yang sudah dicapai STIE Musi sampai saat ini.

3. *Kuisisioner*

Peneliti menyebarkan daftar pertanyaan yang ditujukan kepada para karyawan, dosen, dan beberapa mahasiswa STIE Musi semester 7 ke atas. Kuisisioner digunakan sebagai data pendukung. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner digunakan sebagai panduan pada saat wawancara.

4. *Analisis Dokumen*

Peneliti mempelajari apa yang tertulis dan dapat dilihat dari dokumen. Misalnya dari dokumen Rencana Strategis (Renstra) STIE Musi didapatkan sejarah, visi, misi, tujuan, dan nilai-nilai. Dari staf kepegawaian diperoleh data-data perkembangan karyawan STIE Musi. Data-data tersebut berasal dari dokumen yang berada di BAU.

B. Langkah-Langkah Penelitian

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan meliputi:

1. Pengumpulan data: data-data yang berkaitan dengan jumlah Sumber Daya Manusia, Mahasiswa Baru selama 3 tahun terakhir, dan jumlah lulusan sampai dengan 2013.
2. Penyebaran kuisisioner kepada para dosen dan karyawan yang berkaitan dengan iklim organisasi dan kepuasan kerja.
3. Observasi dan wawancara beberapa dosen dan karyawan sebagai sampel yang berkaitan dengan Iklim Organisasi dan Kepuasan kerja.

4. Penyebaran Kuisioner dan wawancara kepada mahasiswa untuk mengetahui Kepuasan Pelayanan STIE Musi.
5. Pengolahan data.
6. Rangkuman dan Analisis: Merangkum dan menganalisis hasil beserta usulan para mahasiswa untuk perbaikan STIE Musi.

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengumpulan Data

Pengumpulan Data dilakukan dengan menggali data dari Bagian Administrasi Umum (BAU) yang berkaitan dengan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) STIE Musi yaitu dosen dan karyawan, kemudian data dari Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) yaitu data mahasiswa baru selama 3 tahun terakhir dan jumlah lulusan sampai dengan tahun 2013 yang bisa dilihat pada tabel-tabel berikut.

Tabel 5
Data Jumlah Dosen dan Karyawan STIE Musi Tahun 2011 - 2013

Jurusan/Bagian	2011	2012	2013
Dosen			
Manajemen	11	13	13
Akuntansi	11	13	13
Karyawan			
Administrasi Akademik	4	4	4
Administrasi Umum	5	6	8
Perpustakaan	2	2	3
Humas	1	1	1
BAPSI	1	2	2
<i>Cleaning Service & Sopir</i>	5	5	5
Jumlah	40	46	49

Sumber: STIE Musi Palembang

Berdasarkan **Tabel 5** dapat dilihat bahwa jumlah karyawan dan dosen di STIE Musi mengalami peningkatan dari tahun

ke tahun dengan tingkat perputaran karyawan yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagai institusi pendidikan, jumlah aktivitas yang dilakukan semakin banyak dan semakin berkembang. Tingkat perputaran yang kecil juga menunjukkan bahwa karyawan puas bekerja di STIE Musi yang dalam hal ini juga bisa dilihat dari rata-rata masa kerja yang dimiliki oleh para dosen dan karyawan seperti ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 6
Rata-rata Masa Kerja Dosen dan Karyawan STIE Musi Tahun 2013

Jurusan/Bagian	1-5 thn	6-10 thn	11-15 thn	>15 thn
Dosen				
Manajemen	2	1	4	5
Akuntansi	6	2	5	-
Karyawan				
Administrasi Akademik	1	1	-	2
Administrasi Umum	5	2	-	2
Perpustakaan	2	-	-	1
Humas	-	-	1	-
BAPSI	1	-		1
<i>Cleaning Service & Sopir</i>	-	-	3	2
Jumlah	17	6	13	13

Sumber: STIE Musi Palembang

Berdasarkan **Tabel 6** bila dilihat dari masa kerja, maka dari 49 orang karyawan, 6 orang memiliki masa kerja di atas 10 tahun, 6 orang memiliki masa kerja antara 6-10 tahun, dan 17 orang antara 1-5 tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa dosen dan karyawan loyal terhadap institusi. Jumlah lulusan sampai saat ini sebesar 3.227 orang, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7
Jumlah Lulusan STIE Musi sampai dengan Tahun 2013

No.	Program Studi	Jumlah
1.	Akuntansi	2.133
2.	Manajemen	1.094
	Jumlah	3.227

Sumber: STIE Musi Palembang

Berdasarkan **Tabel 7** terlihat bahwa jumlah lulusan STIE Musi sampai dengan tahun 2013 sebesar 3.227 orang. Jumlah lulusan Program studi Akuntansi terlihat lebih banyak dari Program studi Manajemen, di mana jumlahnya hampir 2 kali lipat dari jumlah lulusan program studi Manajemen.

B. Hasil Penyebaran Kuisisioner

Peneliti mencari kuisisioner yang cocok mengenai iklim organisasi dan kepuasan kerja yang akan dibagikan kepada dosen dan karyawan. Hasil pencarian menemukan kuisisioner yang sudah baku mengenai iklim organisasi yang terdiri dari beberapa pertanyaan mengenai: perilaku pekerja ada 5 pertanyaan, gaya kepemimpinan ada 6 pertanyaan, teknologi ada 3 pertanyaan dan lingkungan kerja 4 pertanyaan, sedangkan kuisisioner kepuasan kerja karyawan meliputi peluang kerja, kesempatan, kebebasan, dan juga dari gaji yang diperoleh. Kuisisioner menggunakan skala Likert dengan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1, Tidak Setuju (TS) dengan nilai 2, Netral (N) dengan nilai 3, Setuju (S) dengan nilai 4, dan Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5. Kuisisioner ini dibagikan kepada seluruh dosen dan karyawan pada awal bulan Desember 2013 untuk diisi dan dikembalikan kepada peneliti kurang lebih 3 hari.

C. Hasil Observasi dan Wawancara

Pengumpulan data dalam penelitian juga dilakukan dengan cara observasi dan wawancara dengan beberapa orang dosen dan karyawan sebagai sampel berkaitan dengan iklim organisasi dan kepuasan kerja. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap dosen, karyawan, dan mahasiswa di STIE Musi. Dalam hal ini peneliti berperan sebagai Complete Observer (Partisipan sempurna), artinya peneliti turut serta berperilaku sebagai anggota kelompok, sehingga peneliti tidak dikenal identitasnya sebagai peneliti, karena dianggap sama seperti anggota kelompok lainnya yang sedang diteliti. Peneliti membaur dalam kelompok, bergaul sedemikian rupa seperti anggota-anggota kelompok lain. Hal ini dimungkinkan karena peneliti sudah menjadi dosen dan Puket II sejak STIE Musi berdiri pada tahun 1993 dan sudah menjabat Ketua STIE Musi sejak tahun 2007, sehingga benar-benar tahu kondisi dan perkembangan yang sudah dicapai STIE Musi sampai saat ini.

Wawancara dilakukan secara langsung dengan beberapa orang dosen dan karyawan STIE Musi yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Wawancara dilakukan secara informal antara penanya dan penjawab, dalam hubungan yang akrab, tidak berurutan secara formal, tetapi seperti komunikasi sehari-hari atau bicara bebas (conversation) namun tetap terarah. Maksud wawancara secara informal ini ialah untuk mengetahui bagaimana orang berpikir dan melihat di antara mereka satu sama lain. Peneliti harus membuat suasana hangat dan menyenangkan agar informasi yang diinginkan dapat diperoleh. Oleh karena itu wawancara pada beberapa orang karyawan yang dianggap bisa mewakili penelitian ini dilakukan pada saat-saat karyawan atau dosen sedang santai, sedang istirahat sehingga jawabannya benar-benar jujur, bisa berpikir jernih, dan dapat menjawab pertanyaan yang diajukan.

D. Penyebaran Kuisioner dan Wawancara kepada Mahasiswa

Selain menyebarkan kuisioner dan wawancara kepada dosen dan karyawan, wawancara juga dilakukan kepada para mahasiswa yang baru lulus dan mahasiswa semester 7 ke atas. Tujuan wawancara adalah untuk mengkonfirmasi apakah para mahasiswa sudah merasakan kepuasan pelayanan selama kuliah di STIE Musi dan minta usulan untuk perbaikan-perbaikan STIE Musi ke depan. Pembagian kuisioner dan wawancara terhadap mahasiswa yang baru lulus dilakukan pada saat-saat setelah ujian atau sidang skripsi, saat gladi bersih dan wisuda. Bagi mahasiswa semester 7 ke atas penyebaran kuisioner dan wawancara dilakukan setelah mereka mengikuti mata kuliah Manajemen Stratejik dan Manajemen Perubahan yang diperuntukkan bagi mahasiswa semester tujuh yang diampu oleh peneliti. Dilakukan pada mahasiswa semester 7 karena mahasiswa tersebut sudah cukup lama kuliah, menjadi pelanggan atau subyek yang dilayani oleh para dosen dan karyawan, dan mengikuti perkembangan institusi cukup lama paling tidak sudah 7 semester atau 3,5 tahun.

Isi dari kuisioner sebagai data pendukung bagi mahasiswa dengan mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan faktor kepuasan layanan yaitu meliputi faktor *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (responsivitas), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangible* (Wujud).

E. Hasil Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan melihat rata-rata jawaban dari wawancara dan memperhatikan hasil jawaban kuisioner variabel iklim organisasi dan kepuasan kerja. kuisioner iklim organisasi dengan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju, sedangkan kepuasan kerja kisaran jawaban sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas.

1. Hasil Jawaban Pernyataan Variabel Iklim Organisasi

Tabel 8
Jawaban Pernyataan tentang Perilaku Pekerja

No.	Keterangan	Rata-rata	Hasil
1	Ketika ada kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan, apakah antar karyawan saling membantu	4	Setuju
2	Para Karyawan memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi dalam bekerja	4	Setuju
3	Para karyawan menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu	4	Setuju
4	Sangat jarang terjadi konflik diantara para karyawan yang berkaitan dengan pekerjaan	3	Netral/ Sering
5	Pada umumnya karyawan tidak mencampur adukkan masalah keluarga dengan masalah pekerjaan di perusahaan atau kantor,	4	Setuju

Berdasarkan **Tabel 8**, dapat dianalisis bahwa secara umum iklim organisasi berdasarkan perilaku pekerja sudah baik dan dapat mendukung keberhasilan STIE Musi. Hal ini bisa dijelaskan dari jawaban, ketika ada kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan, antar karyawan saling membantu. Para karyawan memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi dalam bekerja dan menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. Pada umumnya karyawan tidak mencampur-adukkan masalah keluarga dengan masalah pekerjaan di perusahaan atau kantor. Untuk pertanyaan tersebut rata-rata mereka menjawab ya dan setuju. Namun pada pernyataan sangat jarang terjadi konflik di antara para karyawan berkaitan dengan pekerjaan, dijawab masih cukup sering dan di kuisisioner mereka rata-rata menjawab netral.

Tabel 9
Jawaban Pernyataan tentang Gaya Kepemimpinan

No.	Keterangan	Rata-rata	Hasil
1	Pimpinan, memberitahu apa yang diharapkan pada bagian kerja mereka	4	Setuju
2	Pimpinan selalu mendorong untuk mematuhi prosedur yang ada	4	Setuju
3	Pimpinan memutuskan apa yang harus dilakukan dan bagaimana menjalankannya	4	Setuju
4	Pimpinan mendorong agar pekerjaan dijalankan sesuai jadwal	4	Setuju
5	Pimpinan mempertahankan prestasi kerja secara pasti	4	Setuju
6	Pimpinan meminta para karyawan mengikuti standar peraturan yang berlaku	4	Setuju

Berdasarkan **Tabel 9** dapat dianalisis bahwa secara umum iklim organisasi berdasarkan gaya kepemimpinan dianggap baik. Para dosen dan karyawan dapat menerima model gaya kepemimpinan di STIE Musi untuk mengarahkan mereka dalam mencapai tujuan. Hal ini ditunjukkan dari jawaban atas pernyataan pimpinan memberitahu apa yang diharapkan pada bagian kerja mereka, pimpinan selalu mendorong untuk mematuhi prosedur yang ada, pimpinan memutuskan apa yang harus dilakukan dan bagaimana menjalankannya, pimpinan mendorong agar pekerjaan dijalankan sesuai jadwal, pimpinan mempertahankan prestasi kerja secara pasti, dan pimpinan meminta para karyawan mengikuti standar peraturan yang berlaku. Rata-rata jawaban responden atas pernyataan tersebut adalah ya dan setuju.

Tabel 10
Jawaban Pernyataan tentang Teknologi

No.	Keterangan	Rata-rata	Hasil
1	Perusahaan telah menggunakan teknologi yang memadai	4	Setuju
2	Penggunaan teknologi sangat penting dalam rangka peningkatan pelayanan perusahaan kepada pelanggan	5	Sangat Setuju
3	Sumber Daya Manusia yang dimiliki perusahaan saat ini mempunyai kemampuan operasional bermuatan teknologi yang relatif baik	4	Setuju

Berdasarkan **Tabel 10**, dapat dianalisis bahwa secara umum iklim organisasi berdasarkan teknologi, sudah dianggap baik. Hal ini bisa ditunjukkan dari jawaban atas pernyataan perusahaan telah menggunakan teknologi yang memadai, sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan saat ini mempunyai kemampuan operasional bermuatan teknologi yang relatif baik. Rata-rata jawaban responden adalah ya dan setuju. Untuk pernyataan penggunaan teknologi sangat penting dalam rangka peningkatan pelayanan perusahaan kepada pelanggan, rata-rata dijawab ya dan bahkan sangat setuju.

Tabel 11
Jawaban Pernyataan tentang Lingkungan Kerja

No.	Keterangan	Rata-rata	Hasil
1	Kebisingan dapat mempengaruhi dalam penyelesaian pekerjaan	4	Setuju
2	Faktor keamanan kerja sangat penting bagi karyawan	4	Setuju
3	Lingkungan kerja yang kondusif sangat membantu karyawan untuk berprestasi	5	Sangat Setuju
4	Ventilasi dan penerangan ruang kerja saat ini sudah memadai	5	Sangat Setuju

Bertolak dari **Tabel 11** dapat dianalisis bahwa secara umum, iklim organisasi berdasarkan lingkungan organisasi sudah dinyatakan baik. Hal ini ditunjukkan pada jawaban atas pernyataan kebisingan dapat mempengaruhi dalam penyelesaian pekerjaan dan faktor keamanan kerja sangat penting bagi karyawan. Responden rata-rata menjawab ya dan setuju. Selanjutnya, pada pernyataan lingkungan kerja yang kondusif sangat membantu karyawan untuk berprestasi dan ventilasi atau penerangan ruang kerja saat ini sudah memadai, rata-rata dijawab ya dan sangat setuju.

2. Hasil Jawaban Pernyataan Variabel Kepuasan Kerja

Tabel 12
Jawaban Pernyataan tentang Kepuasan Kerja

No.	Keterangan	Rata-rata	Hasil
1	puas dengan informasi yang diterima dari atasan berkaitan dengan prestasi kerja	3	Cukup
2	puas dengan gaji yang diterima	3	Cukup
3	puas dengan peluang kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan dari awal sampai akhir	4	Puas
4	puas dengan kestabilan pekerjaan yang disediakan	4	Puas
5	puas dengan kebebasan untuk melakukan apa yang harus dilakukan dengan yang diinginkan dalam menjalankan pekerjaan	4	Puas
6	ada kecukupan kesempatan dalam pekerjaan untuk mengetahui bagaimana kemajuan mereka selama bekerja	4	Puas
7	puas dengan beragam aktivitas yang ditawarkan dalam pekerjaan	4	Puas
8	puas dengan kesempatan yang diberikan pekerjaan untuk berinteraksi dengan orang lain	4	Puas
9	Apakah pekerjaan menawarkan cukup peluang untuk berpikir dan bertindak mandiri	4	Puas

Berdasarkan **Tabel 12**, dapat dianalisis bahwa para dosen dan karyawan rata-rata sudah puas dengan kondisi yang ada

di STIE Musi. Hal ini bisa ditunjukkan pada rata-rata jawaban dari pertanyaan terhadap peluang kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan dari awal sampai akhir, puas dengan kestabilan pekerjaan yang disediakan, puas dengan kebebasan untuk melakukan apa yang harus dilakukan dengan yang diinginkan dalam menjalankan pekerjaan dan ada kecukupan kesempatan dalam pekerjaan untuk mengetahui bagaimana kemajuan mereka selama bekerja.

Para dosen dan karyawan juga menjawab bahwa mereka puas dengan beragam aktivitas yang ditawarkan dalam pekerjaan, serta dengan kesempatan yang diberikan untuk berinteraksi dengan orang lain. Begitu halnya dengan pernyataan bahwa pekerjaan menawarkan cukup peluang untuk berpikir dan bertindak mandiri, mereka rata-rata menjawab puas. Para dosen dan karyawan rata-rata menjawab cukup puas dengan informasi yang diterima dari atasan berkaitan dengan prestasi kerja dan gaji yang diterima.

3. Hasil Jawaban Kepuasan Pelanggan atas Pelayanan di STIE Musi

Tabel 13
Data Responden Berdasarkan Program Studi

Keterangan	Jumlah	Presentase
Akuntansi	63	69,23%
Manajemen	28	30,76%
Total	91	100%

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan **Tabel 13**, maka responden sebagian besar adalah mahasiswa program studi Akuntansi sebesar 69,23%, sedangkan mahasiswa program studi manajemen sebesar 30,76%. Hal ini sudah sesuai dengan kondisi nyata di lapangan di mana komposisi jumlah mahasiswa prodi akuntansi lebih banyak dari pada jumlah mahasiswa prodi manajemen.

Tabel 14
Data Responden Berdasarkan Semester yang Telah Ditempuh

Keterangan	Jumlah	Presentase
Semester 7	65	71,43%
Semester 9	19	20,88%
> Semester 9	7	7,69
Total	91	100%

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan **Tabel 14** dapat dilihat bahwa responden yang kuliah di semester 7 sebesar 71,43%, semester 9 sebesar 20,88%, dan di atas semester 9 sebesar 7 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pemilihan responden dengan masa studi minimal 7 semester bisa dipenuhi.

Tabel 15
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Presentase
Pria	56	61,54%
Wanita	35	38,46%
Total	91	100%

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan **Tabel 15**, maka dapat dilihat bahwa responden rata-rata pria sebesar 61,54%, wanita sebesar 38,46%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa di atas semester 7 yang mengikuti perkuliahan manajemen strategik dan manajemen perubahan adalah laki-laki.

Tabel 16
Data Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Keterangan	Jumlah	Presentase
Belum bekerja	51	56,05%
Sudah bekerja	40	43,95%
Total	91	100%

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan **Tabel 16** dapat dilihat rata-rata responden yang belum bekerja sebesar 56,05% dan sudah bekerja sebesar 43,95%. Hal ini menunjukkan bahwa proporsi sampel antara mahasiswa yang kuliah pagi dan kuliah sore seimbang.

Tabel 17
Data Responden Berdasarkan Kepuasan Pelayanan

Keterangan	Jumlah	Presentase
Puas	76	83,52%
Tidak Puas	15	16,48%
Total	91	100%

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan **Tabel 17**, dapat dilihat bahwa responden 83,52% sudah puas dengan pelayanan di STIE Musi, sedangkan 16,48% masih tidak puas dengan pelayanan di STIE Musi.

Tabel 18
Jawaban Pernyataan Tentang Reliability (Keandalan)

No.	Pernyataan	Rata-Rata	Hasil
1.	STIE Musi memberikan layanan seperti yang dijanjikan	4	Setuju
2.	STIE Musi dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan bagi mahasiswa	4	Setuju
3.	STIE Musi memberikan layanan dengan benar sejak pertama kali anda masuk	4	Setuju
4.	Semua dosen dan karyawan STIE Musi dilatih dengan baik dan mempunyai pengetahuan yang baik dari sisi proses pengajaran dan informasi yang disampaikan	4	Setuju

Berdasarkan **Tabel 18** bisa diketahui bahwa Mahasiswa STIE Musi rata-rata sudah puas terhadap faktor keandalan dalam memberikan layanan seperti yang dijanjikan, dalam menangani masalah layanan bagi mahasiswa, dalam memberikan layanan dengan benar sejak pertama kali anda masuk, serta dalam pernyataan bahwa semua dosen dan karyawan STIE Musi dilatih

dengan baik dan mempunyai pengetahuan yang baik dari sisi proses pengajaran dan informasi yang disampaikan. Hal ini terlihat dari jawaban mereka yang rata-rata menjawab ya dan setuju.

Tabel 19
Jawaban Pernyataan Tentang Responsiveness (Tanggapan)

No.	Pernyataan	Rata-Rata	Hasil
1.	Karyawan STIE Musi memberi layanan untuk anda dengan segera	3	Netral/ agak lambat
2.	Dosen dan karyawan STIE Musi selalu bersedia membantu anda	4	Setuju
3.	Dosen dan karyawan STIE Musi selalu siap untuk memberi tanggapan terhadap permintaan anda	3	Netral/ kurang siap/ diperbaiki
4.	STIE Musi memberikan perhatian kepada mahasiswa secara individual (mis. dosen PA)	3	Netral/ kurang perhatian

Berdasarkan **Tabel 19** bisa diketahui bahwa mahasiswa rata-rata sudah cukup puas dengan faktor *responsiveness* atau tanggapan yang diberikan oleh dosen dan karyawan STIE Musi. Hal ini bisa dilihat dari pernyataan bahwa karyawan STIE Musi memberi layanan untuk Anda dengan segera, rata-rata mereka menjawab masih perlu diperbaiki, masih agak lambat dan jawaban netral. Dosen dan karyawan STIE Musi selalu bersedia membantu Anda, rata-rata mereka menjawab ya dan setuju. Dosen dan karyawan STIE Musi selalu siap memberi tanggapan terhadap permintaan Anda, mereka rata-rata menjawab masih kurang siap, perlu diperbaiki dan menjawab netral. STIE Musi memberikan perhatian kepada mahasiswa secara individual (misalnya dosen Pembimbing Akademik). Rata-rata mereka menjawab masih ada beberapa dosen yang kurang perhatian dan menjawab netral.

Tabel 20
Jawaban Pernyataan Tentang Personalisasi (Jaminan dan Empati)

No.	Pernyataan	Rata-Rata	Hasil
1.	Setiap orang di STIE Musi bersikap ramah dan sopan	4	Setuju
2.	Semua dosen dan karyawan STIE Musi menunjukkan sikap hangat dalam perilakunya	4	Setuju
3.	Semua orang yang bekerja di STIE Musi bersikap ramah dan menyenangkan	4	Setuju
4.	Dosen dan karyawan STIE meluangkan waktu untuk kenal dan mengetahui Anda secara pribadi	3	Netral/ masih acuh tak acuh

Berdasarkan **Tabel 20** bisa diketahui bahwa mahasiswa STIE Musi rata-rata sudah puas dengan layanan dalam hal jaminan dan empati. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan setuju dan ya pada pernyataan bahwa setiap orang di STIE Musi bersikap ramah dan sopan, semua orang yang bekerja di Musi bersikap ramah dan menyenangkan. Namun dalam hal pernyataan dosen dan karyawan STIE Musi meluangkan waktu untuk kenal dan mengetahui Anda secara pribadi, rata-rata mereka menjawab masih ada sebagian dosen yang acuh tak acuh atau cuek serta jawaban banyak yang netral.

Tabel 21
Jawaban Pernyataan Tentang *Tangible* (Wujud)

No.	Pernyataan	Rata-Rata	Hasil
1.	STIE Musi memiliki peralatan/fasilitas yang modern (LCD/laptop/fasilitas internet/AC)	4	Setuju
2.	Perusahaan mempunyai fasilitas fisik yang kelihatan menarik (gedung)	4	Setuju
3.	Dosen dan karyawan STIE Musi berpenampilan rapi dan profesional	4	Setuju
4.	Bahan-bahan yang berkaitan dengan pelayanan seperti pamflet, selebaran, brosur di STIE Musi sangat menarik untuk dilihat.	4	Setuju

Berdasarkan **Tabel 21** bisa diketahui bahwa para mahasiswa STIE Musi sudah puas terhadap *tangible* (wujud) yang meliputi pernyataan tentang STIE Musi memiliki peralatan/fasilitas yang modern (LCD/laptop/fasilitas internet/AC), mempunyai fasilitas fisik yang kelihatan menarik (gedung), bahwa dosen dan karyawan STIE Musi berpenampilan rapi dan profesional, dan bahan-bahan yang berkaitan dengan pelayanan seperti pamflet, selebaran, brosur di STIE Musi sangat menarik untuk dilihat, rata-rata mereka menjawab ya dan setuju.

F. Rangkuman dan Analisis Hasil

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, serta pengolahan data kuisioner didapatkan hasil: iklim organisasi di STIE Musi sudah baik. Dilihat dari perilaku pekerja, ada rasa saling membantu ketika ada kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan. Karyawan memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi dalam bekerja, karena mereka dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, sehingga jika mereka menunda pekerjaan akan menyebabkan pekerjaan menumpuk. Namun, masih cukup sering terjadi konflik di antara para karyawan yang berkaitan dengan pekerjaan karena faktor komunikasi dan ketidakjelasan mengenai pekerjaan. Mereka juga tidak mencampuradukkan masalah keluarga dengan masalah pekerjaan di perusahaan atau kantor.

Kepuasan kerja karyawan di STIE Musi sudah baik, mereka rata-rata sudah puas dengan peluang kerja yang diberikan, kestabilan pekerjaan yang disediakan, kebebasan dalam menjalankan pekerjaan, kesempatan untuk mengetahui kemajuan dalam bekerja untuk berinteraksi dengan orang lain. Mereka juga merasa puas dengan berbagai aktivitas yang ditawarkan dalam pekerjaan serta pekerjaan yang dilakukan menawarkan cukup peluang untuk berpikir dan bertindak mandiri. Namun demikian ada yang masih membutuhkan perhatian yaitu kepuasan terhadap informasi yang diberikan oleh atasan berkaitan dengan pekerjaan dan kepuasan terhadap gaji yang diberikan.

Kepuasan pelanggan atau pelayanan bagi mahasiswa rata-rata juga sudah baik. Apabila dilihat dari faktor keandalan layanan, rata-rata sudah baik. Apabila dilihat dari tanggapan atau responsivitas karyawan maupun dosen kiranya masih membutuhkan perhatian dalam hal pelayanan dan tanggapan terhadap permintaan mahasiswa tidak segera dilakukan dan belum ada perhatian khusus secara individual. Dilihat dari jaminan dan empati, rata-rata sudah baik, hanya dosen dan karyawan masih perlu meluangkan waktu untuk mengenal dan mengetahui mahasiswa secara pribadi, terutama untuk dosen Pembimbing Akademik (PA). Apabila dilihat dari wujud, maka fasilitas-fasilitas fisik, sarana prasarana, ketersediaan brosur, pamphlet, serta bagaimana penampilan karyawan dan dosen mereka menyatakan sudah baik.

Berdasarkan wawancara dan permintaan untuk membuat usulan secara tertulis, ada beberapa poin usulan yang disampaikan oleh mahasiswa demi perbaikan STIE Musi ke depan yaitu:

1. Dosen: supaya lebih banyak, terutama untuk program studi akuntansi agar proses pembelajaran lebih berkualitas. Mahasiswa juga menuntut agar para dosen juga diberi pembekalan-pembekalan agar bisa mendampingi mahasiswa dengan baik. Di samping itu, mahasiswa juga menghendaki agar para dosen bisa memberikan perhatian kepada mahasiswa yang berprestasi non akademik karena mereka menganggap selama ini para dosen hanya memperhatikan para mahasiswa yang berprestasi di bidang akademik saja.
2. Karyawan: agar para karyawan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik terutama bagi karyawan yang bertugas di lobby, supaya lebih ramah dan lebih informatif, lebih cepat, akurat, dan lebih peduli terhadap lingkungan, tidak acuh tak acuh atau cuek.
3. Fisik gedung: para mahasiswa mengharapkan agar bagian gedung yang kurang menarik direnovasi supaya lebih menarik. Mereka mengharapkan supaya menambah lagi jumlah ruangan untuk kelas, *student lounge*, ruang-ruang

UKM, serta melakukan renovasi gedung agar suasananya lebih terang, tidak suram, serta mengusahakan gedung sekolah baru untuk memenuhi kekurangan-kekurangan tersebut.

4. Fasilitas/sarana prasarana: para mahasiswa mengusulkan penambahan anjungan komputer untuk mengakses internet, pemasangan WIFI di ruang-ruang kelas, penggantian kursi kayu jadi stainless. Mereka juga mengharapkan adanya perbaikan sarana yang sudah rusak, misalnya meja kursi yang jebol, banyak coretan, AC yang kurang dingin, serta penambahan koleksi buku perpustakaan.
5. Lain-lain: para mahasiswa mengharapkan supaya STIE Musi bisa menjadi sekolah unggulan, terus berupaya memperjuangkan STIE Musi untuk menjadi Universitas.

VI. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Iklim organisasi di STIE Musi sudah baik dari sisi perilaku pekerja, gaya kepemimpinan, teknologi, dan lingkungan kerja. Dari sisi kepuasan kerja karyawan juga sudah baik, hal ini dibuktikan bahwa rata-rata karyawan sudah puas dengan peluang kerja yang diberikan, kestabilan pekerjaan yang disediakan, kebebasan dalam menjalankan pekerjaan, dan kesempatan untuk mengetahui kemajuan dalam bekerja untuk berinteraksi dengan orang lain. Selain itu, mereka juga merasa puas dengan berbagai aktivitas yang ditawarkan dalam pekerjaan serta pekerjaan yang dilakukan menawarkan cukup peluang untuk berpikir dan bertindak mandiri.

Untuk kepuasan pelanggan atau kualitas pelayanan di STIE Musi, dari jawaban para mahasiswa yang menjadi sampel menyatakan bahwa apabila dilihat dari faktor keandalan layanan, tanggapan atau responsivitas, jaminan dan empati, serta wujud, rata-rata mereka menyatakan sudah baik. Oleh karena itu bisa disimpulkan bahwa iklim organisasi dan kepuasan kerja karyawan

di STIE Musi sudah baik. Berdasarkan kondisi tersebut, maka bisa memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan atau kualitas pelayanan kepada mahasiswa di STIE Musi.

B. Rekomendasi

Iklim organisasi yang sudah baik di STIE Musi, seperti perilaku pekerja, perlu dipertahankan. Namun, supaya tidak terjadi konflik di antara para karyawan dalam hal pekerjaan, maka perlu ditingkatkan komunikasi antar bagian dan di antara para karyawan sendiri, serta diupayakan ada kejelasan tugas atau deskripsi pekerjaan dari bagian yang ada. Hal ini bisa dilakukan dengan evaluasi jabatan untuk melihat kejelasan deskripsi pekerjaan dan menghitung beban kerja.

Gaya kepemimpinan sudah baik. Pimpinan selalu mengingatkan untuk tepat waktu, disiplin, dan memenuhi aturan atau prosedur yang ada. Maka gaya kepemimpinan perlu dipertahankan, apabila perlu ditingkatkan. Dari sisi teknologi juga sudah baik, para dosen dan karyawan menyadari bahwa teknologi sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan, sehingga Yayasan perlu memikirkan untuk meningkatkan bandwidth supaya akses internet lebih lancar. Dalam hal teknologi mahasiswa mengusulkan untuk pemasangan free WiFi di setiap ruangan agar pada saat belajar pun mereka bisa mengakses internet.

Dari sisi lingkungan kerja, para dosen dan karyawan menyatakan sudah baik, namun masih perlu dipikirkan ventilasi yang baik dan suasana yang lebih terang dan nyaman. Kepuasan Kerja Karyawan dirasakan sudah baik, para dosen dan karyawan sudah puas dengan peluang kerja yang diberikan, kestabilan pekerjaan yang disediakan, kebebasan dalam menjalankan pekerjaan, kesempatan mengetahui kemajuan dalam bekerja dan untuk berinteraksi dengan orang lain, serta berbagai aktivitas yang ditawarkan dalam pekerjaan. Para dosen dan karyawan juga sudah puas dengan peluang yang ditawarkan pekerjaan untuk berpikir dan bertindak mandiri. Namun, masih ada

yang perlu ditingkatkan yaitu dalam hal pemberian informasi yang jelas oleh pimpinan tentang pekerjaan kepada para dosen dan karyawan, serta harapan untuk mengevaluasi pemberian kompensasi kepada dosen dan karyawan secara berkala sehingga bisa dibuat kebijakan misalnya kenaikan gaji secara berkala agar kepuasan karyawan terhadap gaji bisa semakin meningkat.

Sedangkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau kualitas layanan kepada mahasiswa, pimpinan hendaknya menghimbau para dosen dan karyawan agar bisa memberikan pelayanan lebih terutama dalam hal memperhatikan aspek Empati atau perhatian yang lebih kepada para mahasiswa. Selain itu, pimpinan STIE Musi diharapkan lebih memperhatikan usulan-usulan dari para mahasiswa seperti:

1. Dosen: merekrut lebih banyak dosen, mengadakan pelatihan-pelatihan atau secara regular mengirimkan para dosen mengikuti pelatihan untuk mendampingi mahasiswa, dan pembentukan karakter agar lebih berkualitas.
2. Karyawan: memberikan pelatihan pelayanan prima kepada konsumen, agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik serta membangun karakter agar lebih bersemangat dalam menjalankan tugas dan meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan.
3. Fisik gedung: agar rencana pembangunan gedung baru segera diwujudkan, sehingga STIE Musi memiliki lebih banyak ruangan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sekolah dan para mahasiswa.
4. Fasilitas/sarana prasarana: senantiasa mengupayakan ketersediaan sarana prasarana yang dibutuhkan, melakukan perbaikan-perbaikan sarana yang rusak sehingga bisa digunakan kembali.
5. Lain-lain: terus berupaya meningkatkan kualitas dan memperjuangkan upaya-upaya untuk bisa menjadi Universitas seperti yang sudah direncanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, K. dan J. W. Newstorm. 1996. **Perilaku dalam Organisasi**. Jilid 1. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Gibson, J. L., J. M. Ivancevich, dan J. H. Donnelly. 2000. **Organizations: Behavior, Structures, Processes**. 10th Edition. Irwin McGraw Hill.
- Hasibuan, M. 2003. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Bumi Aksara. Jakarta.
- Irawan, H. 2002. **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan**. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Edisi ke-13, Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kuswadi. 2004. **Cara mengukur Kepuasan Karyawan**. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Mikkelsen, Aslaug, Kjell, Gronhaug. 2000. "Measuring organizational learningclimate: A cross national replication and instrument validation among public sector employees". *Review of Public Personnel Administration*. Vol. 19, No. 4, Hal 31-44.
- Siagian, Sondang P.. 2006. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sigit, Soehardi. 2003. **Pengantar Metodologi Penelitian Sosial-Bisnis-Manajemen**. BPFU UST. Yogyakarta.

Kepuasan Kerja Karyawan dan Dosen di Lingkungan STIE Musi

Delfi Panjaitan dan Desy Lesmana

ABSTRACT

This study aims to know how employee and lecturer's satisfaction in the Sekolah Tinggi Musi. The data is taken from the primary data with observations, intervies and questionnaires. Respondents in this study were employees and lecturers of STIE Musi. The entire population became respondents because the number of employees and lecturers relatively small. Anaysis method using qualitative analysis methods and observation by researchers. The result of this study indicate the level of satisfaction of employees and lecturers well.

Key words: job satisfaction, employees, and lecturers

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

ST Musi sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi di Sumatera Selatan merupakan pengelola ilmu pengetahuan dan agen perubahan (*agent of change*) yang dituntut peranannya secara aktif dalam mengatasi berbagai masalah yang ada dalam masyarakat. Tuntutan dan harapan masyarakat semakin meningkat terhadap lulusan perguruan tinggi. Masyarakat berharap, semakin tinggi kualitas lulusan perguruan tinggi maka kondisi akan lebih maju dan mereka dapat berperan aktif dalam menggerakkan roda perekonomian dan pembangunan. Oleh karena itu, sebagai lembaga pendidikan yang memiliki visi unggul, ST Musi juga bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pendidikan tinggi dalam rangka meningkatkan daya saing bangsa.

Ketatnya persaingan dunia pendidikan saat ini menuntut keseriusan pengelola, dalam hal ini manajemen perguruan tinggi, sehingga dapat menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk dapat bertahan dan berkembang agar tetap dapat menjaga mutu dan dipercaya masyarakat. Perguruan tinggi harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungannya. Keberhasilan perguruan tinggi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah sumber daya manusia sebagai pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumberdaya lain yang dimiliki oleh organisasi atau perguruan tinggi.

Keberadaan sumber daya manusia di suatu perguruan tinggi memegang peranan sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi besar untuk menjalankan aktivitas perguruan tinggi. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada di perguruan tinggi harus dimanfaatkan sebaik-baiknya agar mampu memberikan output optimal.

Tercapainya tujuan perguruan tinggi tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perguruan tinggi akan selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perguruan tinggi tercapai.

Dalam meningkatkan kinerja karyawannya perguruan tinggi menempuh beberapa cara misalnya melalui pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, dan pemberian motivasi. Melalui proses-proses tersebut, karyawan diharapkan akan lebih memaksimalkan tanggung jawabnya atas pekerjaan mereka karena telah terbekali pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan implementasi kerja mereka. Pemberian kompensasi, lingkungan kerja yang baik, serta pemberian motivasi pada dasarnya adalah hak para karyawan dan merupakan kewajiban

dari pihak Perguruan tinggi untuk mendukung kontribusi para karyawannya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Prestasi kerja pegawai bukanlah suatu kebetulan saja, tetapi banyak faktor yang mempengaruhi, di antaranya pemberian kompensasi dan motivasi. Prestasi kerja akan dapat dicapai jika didahului dengan perbuatan yaitu melaksanakan tugas yang dibebankan. Para karyawan akan lebih termotivasi untuk melakukan tanggung jawab atas pekerjaan mereka apabila perguruan tinggi mengerti dan memperhatikan kebutuhan para karyawan yang pada dasarnya bekerja untuk mendapatkan uang, dalam hal ini berbentuk gaji.

Setiap anggota dari suatu organisasi mempunyai kepentingan dan tujuan sendiri ketika bergabung pada organisasi tersebut. Bagi sebagian karyawan, harapan untuk mendapatkan uang adalah satu-satunya alasan untuk bekerja, namun yang lain berpendapat bahwa uang hanyalah salah satu dari banyak kebutuhan yang terpenuhi melalui kerja. Seseorang yang bekerja akan merasa lebih dihargai oleh masyarakat di sekitarnya, dibandingkan yang tidak bekerja.

Untuk menjamin tercapainya keselarasan tujuan, pimpinan organisasi bisa memberikan perhatian dengan memberikan kompensasi, karena kompensasi merupakan bagian dari hubungan timbal balik antara organisasi dengan sumber daya manusia. Kompensasi merupakan penghargaan yang diberikan karyawan baik langsung maupun tidak langsung, finansial maupun non finansial yang adil kepada karyawan atas sumbangan mereka dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga pemberian kompensasi sangat dibutuhkan oleh perguruan tinggi manapun guna meningkatkan kinerja karyawan. Bentuk kompensasi finansial adalah gaji, tunjangan, bonus, dan komisi. Bentuk kompensasi non-finansial di antaranya pelatihan, wewenang, dan tanggung jawab, penghargaan atas kinerja serta lingkungan kerja yang mendukung.

Selain faktor pemberian kompensasi, juga perlu diperhatikan faktor motivasi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pegawai dapat melaksanakan tugasnya secara maksimum antara lain ditentukan oleh motivasi yang mendorong pegawai itu bekerja dengan tekun dan disiplin sehingga dapat tercapai tujuan perguruan tinggi di bawah kepemimpinan yang dapat menciptakan suasana kondusif terhadap lingkungan kerja tersebut. Setiap pegawai belum tentu bersedia mengerahkan prestasi kerja yang dimilikinya secara optimal, sehingga masih diperlukan adanya pendorong agar seseorang mau menggunakan seluruh potensinya untuk bekerja.

Bagi perguruan tinggi, penelitian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, efisiensi perubahan, motivasi para karyawan, serta sebagai bentuk pengawasan untuk perbaikan. Dengan terbentuknya motivasi yang kuat akan membuahkan hasil atau kinerja yang baik dan berkualitas dari pekerjaan yang dilaksanakannya.

Kinerja dosen dan karyawan tentunya harus didukung dengan adanya kepuasan dari dosen dan karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Kepuasan ini dapat diukur dari kepuasan diri sendiri dan kepuasan lingkungan tempatnya bekerja.

Dosen dan karyawan ST Musi masih banyak yang berusia relatif muda, hal ini bisa menjadi masalah di kemudian hari jika manajemen SDM tidak dikelola dengan baik. Seperti tingginya SDM yang keluar masuk dari lingkungan ST Musi dengan tujuan mencari pekerjaan yang lebih memuaskan mereka. Kepuasan tidak semata-mata diukur dari besarnya penghasilan yang diterima namun juga harus didukung dengan kepuasan individu dan suasana yang ditemukan di lingkungan kerja. Fenomena yang terjadi pada karyawan yang ingin meningkatkan karir namun tidak ada kesempatan karena unit kerja yang terbatas di ST Musi. Selain itu, kondisi yang terjadi adalah tidak adanya kejelasan untuk bersaing menduduki jabatan pada unit kerja dan tidak adanya penilaian kinerja pada karyawan untuk

mencapai karir yang lebih tinggi sehingga karyawan tidak dapat merencanakan karirnya.

Kurangnya dosen di ST Musi jika dilihat dari persentase dengan jumlah mahasiswa, dan sulitnya mencari dosen terutama pada program studi akuntansi menjadi salah satu factor yang perlu diperhatikan untuk keberlanjutan ST Musi. Dosen merupakan tulang punggung perguruan tinggi sehingga perlu manajemen yang baik terhadap dosen agar memiliki kepuasan yang baik dan dapat bertahan sebagai dosen di ST Musi.

Bertolak dari kondisi tersebut, maka dilakukan penelitian tentang kinerja karyawan dan diangkat menjadi tulisan dengan judul, "Analisis Kepuasan Kerja Karyawan dan Dosen di Lingkungan ST Musi. "

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka dapat diketahui bahwa permasalahan yang terjadi pada Perguruan tinggi ST Musi adalah adanya persaingan yang semakin ketat dengan kompetitor perguruan tinggi sejenis, dan bagaimana karyawan ST Musi tetap bersedia bekerja demi kelangsungan perguruan tinggi. Oleh karena itu, dapat dirumuskan permasalahan: bagaimana kepuasan kerja karyawan dan dosen di lingkungan ST Musi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja karyawan dan dosen di lingkungan ST Musi.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pihak-pihak terkait. Manfaat tersebut adalah sebagai berikut.

1. Bagi perguruan tinggi ST Musi untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja dosen dan karyawan di lingkungan ST Musi.

2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan terutama para pengambil keputusan.

II. LANDASAN TEORI

A. Motivasi Kerja

Perilaku manusia sebenarnya hanyalah cerminan yang paling sederhana motivasi dasar mereka. Agar perilaku manusia sesuai dengan tujuan organisasi, maka harus ada perpaduan antara motivasi akan pemenuhan kebutuhan mereka sendiri dan permintaan organisasi. Perilaku manusia ditimbulkan atau dimulai dengan adanya motivasi. Menurut Robbins (2007) motivasi merupakan proses yang berperan pada intensitas, arah, dan lamanya berlangsung upaya individu ke arah pencapaian sasaran. Pengertian motivasi juga datang dari Marihot Tua E. H. (2002) yaitu faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha keras atau lemah.

Pengertian lainnya tentang motivasi dikemukakan oleh Sopiah (2008) dengan definisi sebagai keadaan di mana usaha dan kemauan keras seseorang diarahkan kepada pencapaian hasil-hasil atau tujuan tertentu. Hasil-hasil yang dimaksud bisa berupa produktivitas, kehadiran atau perilaku kerja kreatif lainnya.

Berdasarkan beberapa pengertian motivasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi timbul dari diri sendiri untuk mencapai suatu tujuan tertentu dan juga bisa dikarenakan oleh dorongan orang lain. Tetapi motivasi yang paling baik adalah dari diri sendiri karena dilakukan tanpa paksaan dan setiap individu memiliki motivasi yang berbeda untuk mencapai tujuannya.

B. Kepuasan Kerja

Celluci, Anthony J dan David L, Deveries (dalam Rini Indahwati dkk, 2007) menyatakan bahwa untuk merumuskan

kuisisioner kepuasan dapat digunakan dengan mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor tersebut, di antaranya:

1. Kepuasan dengan gaji
2. Kepuasan dengan promosi
3. Kepuasan dengan rekan sekerja
4. Kepuasan dengan penyelia (atasan)
5. Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri

Kerja adalah sejumlah aktivitas fisik dan mental yang dilakukan seseorang untuk melakukan sebuah pekerjaan (Hasibuan, 2006). Hasil kerja yang diselesaikan seorang individu yang bekerja pada suatu organisasi, instansi atau perusahaan akan mempengaruhi tingkat produktivitas organisasi. Oleh karena itu, setiap individu harus memiliki dan menjaga kepuasan kerjanya agar produktivitas dapat ditingkatkan.

Pengertian kepuasan kerja menurut Hasibuan (2006) merupakan sikap emosional seseorang yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik mungkin supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi keduanya.

Robbins (2001) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah perilaku individual terhadap pekerjaannya. Organisasi yang karyawannya mendapatkan kepuasan di tempat kerja cenderung lebih efektif daripada organisasi yang karyawannya kurang mendapatkan kepuasan kerja. Orang yang paling tidak merasa puas adalah mereka yang mempunyai keinginan paling banyak, namun mendapat yang paling sedikit. Orang yang merasa paling puas adalah orang yang menginginkan banyak dan mendapatkannya. Sehingga kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai respon sikap atau emosi terhadap berbagai aspek pekerjaan (Kinicki and Kreitner, 2005).

Kepuasan kerja juga penting dalam aktualisasi karyawan. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis sehingga akan menyebabkan frustrasi. Ciri perilaku pekerja yang puas adalah mereka yang mempunyai motivasi tinggi untuk bekerja, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat kerja, dan malas dalam melakukan pekerjaannya (Sumantri, 2001). Kepuasan kerja sebagai cara pandang pegawai dalam merasakan dirinya atau pekerjaannya (Mangkunegara, 2005). Sondang P. Siagian (2001) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif tentang pekerjaannya.

Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan seseorang mengenai cara pandang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja didapatkan dari hasil interaksi seseorang dengan lingkungan kerjanya. Setiap individu akan memiliki nilai yang berbeda terhadap kepuasan kerja. Hal ini disebabkan karena setiap individu memiliki kriteria sendiri dalam menentukan aspek kepuasan kerjanya.

Kepuasan kerja memiliki keterkaitan dengan kondisi emosional seseorang yang positif, sebagai hasil dari penilaian terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja akan berbanding lurus dengan tingkat pemenuhan kebutuhan pekerja. Semakin banyak aspek kebutuhan individu yang terpenuhi maka tingkat kepuasan kerja akan semakin tinggi, begitu pula sebaliknya.

C. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*)

Menurut Locke, teori ketidaksesuaian mengungkapkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasaan dari beberapa aspek pekerjaan menggunakan dasar pertimbangan dua nilai (*values*), yaitu (1) ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara yang diinginkan individu dengan yang diterima dalam kenyataan, dan (2) pentingnya pekerjaan yang diinginkan oleh individu tersebut.

Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi individu adalah jumlah dari kepuasan kerja dari setiap aspek pekerjaan yang dialihkan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan individu. Dalam teori ini faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut.

1. Gaji

Imbalan yang sesuai dengan apa yang telah dikerjakan oleh pekerja tersebut.

2. Jabatan

Contohnya, seorang supervisor mempunyai keinginan lebih mengutamakan aspek kenaikan jabatan daripada kenaikan gaji, maka supervisor tersebut akan memberi ranking yang lebih tinggi pada aspek kenaikan jabatan dibanding kenaikan gaji.

3. Bekerja pada tempat yang tepat.

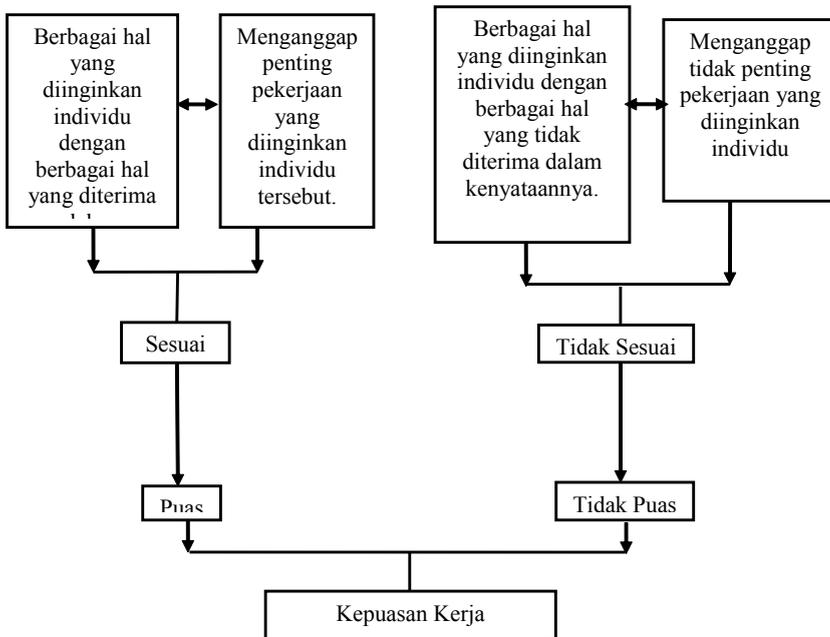
Pemindahan individu dari tempat kerja yang ruangnya sempit ke tempat kerja dengan ruangan yang luas akan menunjang kepuasan kerja individu tersebut tetapi tidak akan menunjang kepuasan individu lain yang merasa perubahan tempat kerja ke ruangan yang lebih luas dapat memberi perasaan nyaman bagi dirinya. Contoh, individu yang mengalami phobia pada tempat sempit akan menjadi nervous dan tidak tenang bila ditempatkan pada ruangan kerja yang sempit.

4. Harapan

Faktor ini merupakan faktor intrinsik yang timbul dari dalam diri karyawan. Harapan adalah kepercayaan akan terwujudnya sesuatu yang diinginkan. Secara tidak langsung harapan juga mempengaruhi kepuasan kerja, karena menurut Locke (1969, 1976), Kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasakan oleh individu merupakan perbedaan atau kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dialami.

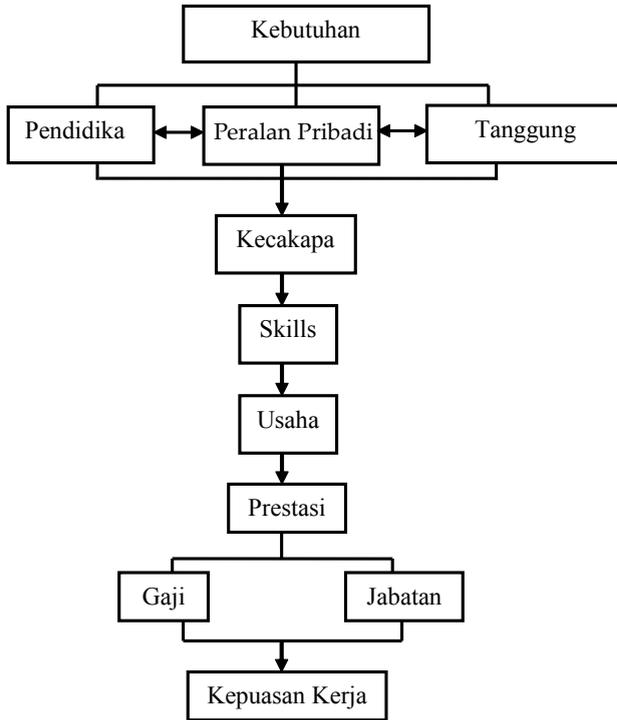
Teori tersebut dikenal dengan Teori Ketidaksamaan Locke. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan suatu harapan/cita-cita perlu mengukur kapasitas diri, dan membuat harapan yang realistis. Karena tercapai atau tidaknya suatu harapan akan berpengaruh pada kepuasan kerja.

Gambar 1
Teori Ketidaksesuaian (Discrepancy Theory)

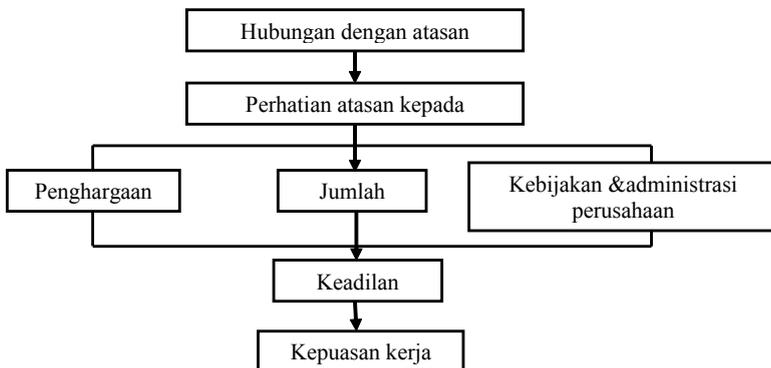


Jika dari semua teori disimpulkan maka terdapat beberapa faktor, antara lain pengelompokkan dari segi individu, organisasi dan lingkungan:

Gambar 2
Pengelompokan dari segi individu



Gambar 3
Pengelompokan dari segi organisasi



Gambar 4
Pengelompokan dari segi lingkungan



Mitchell (1982) menyebutkan ada empat hal yang merupakan akibat dari ketidakpuasan kerja, yaitu turnover, absensi, kesehatan, dan produktivitas. Turnover dan absensi merupakan akibat langsung yang muncul karena tidak adanya kepuasan kerja pada karyawan suatu perusahaan.

D. Kinerja Karyawan

Hani Handoko (2002) mengistilahkan kinerja (*performance*) dengan prestasi kerja yaitu proses mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Berikut ini adalah beberapa pengertian kinerja oleh beberapa pakar yang dikutip oleh Bambang Guritno dan Waridin (2005) yaitu sebagai berikut.

Menurut Winardi (1992) kinerja merupakan konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawannya berdasar standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi pada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Menurut Gomes (2000) kinerja merupakan catatan terhadap hasil produksi dari sebuah pekerjaan tertentu atau aktivitas tertentu dalam periode waktu tertentu.

Dessler (1997) menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah memberikan umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau berkinerja lebih tinggi lagi. Menurut Dessler, penilaian kerja terdiri dari tiga langkah, pertama mendefinisikan pekerjaan berarti memastikan bahwa atasan dan bawahan sepakat dengan tugas-tugasnya dan standar jabatan. Kedua, menilai kinerja berarti membandingkan kinerja aktual atasan dengan standar-standar yang telah ditetapkan, dan ini mencakup beberapa jenis tingkat penilaian. Ketiga, sesi umpan balik berarti kinerja dan kemajuan atasan dibahas dan rencana-rencana dibuat untuk perkembangan apa saja yang dituntut.

Marihot Tua Efendi (2002) berpendapat bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai peranannya dalam organisasi. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai seseorang baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selain itu, kinerja seseorang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, inisiatif, pengalaman kerja, dan motivasi karyawan. Hasil kerja seseorang akan memberikan umpan balik bagi orang itu sendiri untuk selalu aktif melakukan pekerjaannya secara baik dan diharapkan akan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik pula. Pendidikan mempengaruhi kinerja seseorang karena dapat memberikan wawasan yang lebih luas untuk berinisiatif dan berinovasi dan selanjutnya berpengaruh terhadap kinerjanya.

Sopiah (2008) menyatakan lingkungan juga bisa mempengaruhi kinerja seseorang. Situasi lingkungan yang kondusif, misalnya dukungan dari atasan, teman kerja, sarana dan prasarana yang memadai akan menciptakan kenyamanan tersendiri dan akan memacu kinerja yang baik. Sebaliknya, suasana kerja yang tidak nyaman karena sarana dan prasarana yang tidak memadai, tidak adanya dukungan dari atasan, dan

banyak terjadi konflik akan memberi dampak negatif yang mengakibatkan kemerosotan pada kinerja seseorang. Kinerja karyawan menurut Henry Simamora (2004) adalah tingkat hasil kerja karyawan dalam pencapaian persyaratan pekerjaan yang diberikan. ”

III. PROFIL INSTITUSI

ST Musi hadir di Palembang bermula dari gagasan awal untuk mendirikan Universitas Katolik di Palembang yang dicetuskan pada tahun 1986. Gasasan ini muncul dari keprihatinan akan banyaknya lulusan SMA yang berpotensi memilih kuliah di Pulau Jawa. Kemudian pada tanggal 20 September 1990 dibentuklah Panitia Persiapan Pendirian Universitas Katolik yang diketuai oleh dr. Hardi Darmawan, sampai akhirnya pada tanggal 20 Mei 1991 berdirilah Yayasan Musi. STT Musi yang memiliki dua program studi yaitu Teknik Arsitektur dan Teknik Industri. Empat tahun yang lalu ditambah dua prodi yaitu Teknik Informatika dan Sistem Informasi, masing-masing jenjang strata satu.

Penggunaan nama Musi diambil dari nama sungai terpanjang yang membelah kota Palembang yang berperan cukup besar dalam menggerakkan perekonomian Sumatera Selatan. Pada tahun 1993 STIE Musi disetujui untuk didirikan dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 49/D/O/1993, tanggal 26 April 1993. STIE Musi menyelenggarakan program strata 1 dengan dua program studi, yaitu Akuntansi dan Manajemen. Pada bulan Maret 2002 program studi Manajemen memperoleh status Akreditasi dengan nilai B, kemudian pada bulan Juni tahun yang sama program studi Akuntansi juga mendapatkan akreditasi dengan nilai B. Status Akreditasi tersebut telah berhasil dipertahankan dan diperpanjang pada tahun 2007. Jumlah mahasiswa STIE Musi saat ini sebanyak 1.264 orang, sedangkan jumlah lulusan STIE Musi sampai dengan akhir tahun 2008 sebanyak 2.155 orang.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi di Sumatera Selatan merupakan pengelola ilmu pengetahuan dan merupakan salah satu agen perubahan (*agent of change*) yang dituntut peranannya secara aktif dalam mengatasi berbagai masalah yang ada dalam masyarakat bangsa ini. Tuntutan dan harapan masyarakat semakin meningkat terhadap lulusan perguruan tinggi.

Masyarakat menghendaki kualitas lulusan yang semakin tinggi, lebih maju, dan berperan aktif dalam menggerakkan roda perekonomian dan pembangunan. Oleh karena itu, sebagai lembaga pendidikan yang memiliki visi unggul, STIE Musi juga bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pendidikan tinggi dalam rangka meningkatkan daya saing bangsa.

IV. METODE PENELITIAN

A. Data dan Sumbernya

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh dosen dan karyawan ST Musi. Karena jumlah populasi relatif sedikit maka seluruh populasi dijadikan responden. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

B. Langkah-Langkah Penelitian

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara dan kuisioner. Kuisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Job Diagnostic Survey (JDS) dikembangkan oleh Hackman dan Oldman (1975). Alat ukur ini menunjukkan kaitan antara kepuasan kerja dengan lima dimensi inti dari karakteristik pekerjaan, yaitu keanekaragaman keterampilan (*skill variety*), identitas tugas (*task identity*), keberartian tugas (*task significance*), otonomi (*autonomy*), dan umpan balik (*feedback*). Tujuan dari JDS di antaranya:

1. Untuk memberi pengalaman pada pekerja yang baru pertama kali masuk dunia kerja.
2. Untuk mendapat respon umpan balik yang potensial memberi motivasi pada pekerjaan masa lalu, sekarang, dan masa depan.

Untuk mengidentifikasi dan membandingkan karakteristik kritis dalam pekerjaan.

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

1 2 3 4 5 6 7

Keterangan:

1. *Strongly Disagree* (bobot = 1)
2. *Disagree* (bobot = 2)
3. *Slightly Disagree* (bobot = 3)
4. *Undecided* (bobot = 4)
5. *Slightly Agree* (bobot = 5)
6. *Agree* (bobot = 6)
7. *Strongly Agree* (bobot = 7)

Brayfield dan Rothe (1951) mengemukakan bahwa usaha yang sistematis untuk mengembangkan indeks kepuasan kerja telah dilakukan oleh Hoppock pada permulaan 1930. Indeks itu terdiri atas empat pertanyaan di mana masing-masing diminta untuk memilih 7 jawaban dengan menggunakan skala interval dari yang paling sangat setuju (7) ke jawaban yang paling sangat tidak setuju (1).

Kuisisioner untuk karyawan ada 19 pertanyaan dan untuk dosen ada 18 pertanyaan. Kepuasan karyawan dilihat dari kepuasan dengan gaji (4 pertanyaan); Kepuasan dengan promosi (4 pertanyaan); Kepuasan dengan rekan sekerja (3 pertanyaan); Kepuasan dengan atasan atau supervisor (4 pertanyaan); dan Kepuasan dengan Pekerjaan itu sendiri (4 Pertanyaan). Kepuasan dosen diukur dengan Kepuasan sosial (4 pertanyaan); Kepuasan ekstrinsik (4 pertanyaan); Kepuasan intrinsik (3 pertanyaan); Kepuasan dengan rekan sekerja (4 pertanyaan); dan Kepuasan dengan atasan (4 pertanyaan).

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka metode analisis data akan digunakan dengan analisis kualitatif dan teknik analisis metode naratif yaitu menjelaskan hasil wawancara, kuisisioner, maupun observasi yang dilakukan peneliti. Analisis hasil penelitian ini akan dibedakan antara kepuasan dosen dan kepuasan karyawan di lingkungan Sekolah Tinggi Musi.

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah kuisisioner yang dibagikan sebanyak 80 disebar ke dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Musi (STIE dan STT Musi), namun jumlah kuisisioner yang kembali ke peneliti sebanyak 39 terdiri dari dosen sebanyak 26 dan karyawan 13.

A. Kepuasan Dosen

Tabel 1
Tingkat Kepuasan Dosen

Pernyataan	Rata-rata Jawaban Responden
Kepuasan Sosial	4,99
Persahabatan dengan orang-orang yang bekerja dengan Anda.	5,31
Penghormatan yang Anda terima dari orang-orang yang bekerja dengan Anda.	4,88
Perlakuan yang Anda terima dari orang-orang yang bekerja dengan Anda.	5,15
Jaminan kerja yang Anda miliki.	4,62
Kepuasan Ekstrinsik	4,49
Besarnya tunjangan yang Anda terima.	3,81
Besarnya kebebasan yang Anda miliki dalam bekerja.	5
Besarnya gaji yang Anda terima.	3,92
Kesempatan yang Anda miliki untuk melakukan pekerjaan yang membuat Anda merasa bangga.	5,23
Kepuasan Intrinsik	5,01
Kesempatan yang Anda miliki untuk belajar hal-hal baru.	5,38
Kesempatan yang Anda miliki untuk melakukan hal-hal yang berharga (penting).	5,23
Kesempatan yang Anda miliki untuk ikut dalam pembuatan keputusan di tempat kerja.	4,42
Kepuasan dengan Rekan Sekerja	4,67
Orang yang bekerja dengan saya memberikan dukungan yang cukup kepada saya.	4,42
Ketika saya meminta orang (teman) melakukan pekerjaan tertentu, pekerjaan tersebut selesai.	4,54
Saya bekerja dengan orang yang bertanggung jawab.	5,04
Kepuasan dengan atasan	4,59
Atasan saya memberikan dukungan kepada saya.	5,12
Atasan saya mempunyai motivasi kerja yang tinggi	4,88
Para atasan saya mau mendengarkan saya.	4,04
Manajemen memperlakukan saya dengan jujur.	4,31

Sumber: Kuisisioner yang telah diolah.

1. Kepuasan Sosial

Kepuasan Sosial rata-rata sebesar 4,99. Hal ini menunjukkan bahwa dosen di ST Musi sudah cukup baik. Artinya dalam menjalin persahabatan dengan orang-orang di sekitar lingkungan kerja sudah baik karena dari rata-rata responden menjawab 5,31 sama halnya dengan perlakuan yang diterima dari orang-orang yang bekerja di lingkungan kerja. Namun penghormatan yang diterima dari orang yang bekerja lebih kecil yaitu 4,88 dan jaminan kerja yang dimiliki cukup baik. Hal ini akan yang menyebabkan rata-rata kepuasan sosial dosen menjadi cukup baik.

Untuk meningkatkan kepuasan sosial dosen perlu adanya jaminan kerja yang harus didapatkan oleh dosen sehingga dapat berkonsentrasi dalam bekerja dan tingkat kenyamanan akan masa depannya terjamin. Dengan demikian kepuasan sosial dosen akan semakin meningkat.

2. Kepuasan Ekstrinsik

Kepuasan Ekstrinsik rata-rata sebesar 4,49. Artinya secara keseluruhan sudah cukup baik. Namun jika dilihat dari masing-masing pertanyaan dosen masih sangat kurang puas dalam menerima besarnya tunjangan yang terima yaitu dengan rata-rata tingkat kepuasan di bawah rata-rata yaitu sebesar 3,81. Ketidakpuasan dosen juga sama halnya dengan penerimaan besarnya gaji yang diterima yaitu dengan rata-rata kepuasan 3,92. Dosen merasakan kepuasan yang baik dalam kebebasan yang dimiliki dalam bekerja dengan rata-rata 5, sedangkan kesempatan yang miliki untuk melakukan pekerjaan yang membuat dosen sendiri merasa bangga juga baik dengan rata-rata sebesar 5,23.

Dengan demikian, kepuasan dalam melakukan pekerjaan dosen tingkat kepuasannya baik. Namun hal ini tidak didukung dengan gaji dan tunjangan yang memberikan kepuasan bagi dosen. Hal ini bila tidak diperhatikan pihak Yayasan Musi akan mempengaruhi motivasi dosen dalam meningkatkan kinerja dosen yang sudah baik. Akibatnya, jika kinerja dosen kurang baik akan berdampak buruk pada ST Musi secara keseluruhan

karena dapat mempengaruhi akreditasi program studi dan institusi sehingga berdampak pada kepercayaan *stakeholder* terhadap ST Musi yang akan menurun.

3. *Kepuasan Intrinsik*

Kepuasan intrinsik dosen sudah baik. Hal ini ditunjukkan hasil rata-rata jawaban responden sebesar 5,01. Kesempatan yang dimiliki dosen untuk belajar hal-hal baru juga sudah baik dengan rata-rata jawaban 5,38. Kesempatan yang dimiliki untuk melakukan hal-hal yang berharga (penting) juga sudah baik dengan rata-rata jawaban sebesar 5,23. Kesempatan yang dimiliki untuk ikut dalam pembuatan keputusan di tempat kerja masih cukup baik yaitu sebesar 4,42.

Dengan rata-rata tingkat kepuasan intrinsik sebesar 5,01 berarti dosen sudah merasa puas dalam hal pengembangan diri dan kesempatan yang baik. Namun dalam pengambilan keputusan masih 4,42, sehingga dosen perlu diberi kesempatan dan diikutsertakan dalam pembuatan keputusan oleh pihak manajemen. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan rapat-rapat antara pihak manajemen dengan dosen dan mendengarkan pendapat dosen sebelum pengambilan keputusan. Dengan demikian kebutuhan dosen dapat menjadi pertimbangan untuk direalisasikan, sehingga tingkat kepuasan intristik dapat semakin baik.

4. *Kepuasan dengan Rekan Sekerja*

Kepuasan dengan Rekan Sekerja sudah cukup baik, berada pada rata-rata 4,38. Kepuasan Dosen terhadap rekan kerja yang sekaligus memberikan dukungan sudah cukup baik dengan tingkat kepuasan rata-rata sebesar 4,67. Hubungan sesama dosen dalam hal saling membantu pekerjaan dilihat dari tingkat kepuasan sudah baik, berada pada rata-rata 4,54. Tanggung jawab yang diberikan sesama dosen sudah baik, tingkat kepuasan rata-rata 5,04. Hal ini diakibatkan bahwa dosen adalah sebagai seorang pendidik yang sudah seharusnya memberikan contoh yang baik dalam melakukan tanggung jawab termasuk terhadap sesama dosen.

5. *Kepuasan dengan Atasan*

Hubungan kekeluargaan dan suasana akademik yang cukup baik di ST Musi ditunjukkan dengan tingkat kepuasan dosen terhadap atasan berada pada tingkat rata-rata 4,38. Dukungan dari atasan terhadap dosen lumayan tinggi, artinya baik dengan rata-rata 5,12. Motivasi yang diberikan atasan pada dosen sudah cukup baik dengan rata-rata sebesar 4,88. Hal ini juga didukung dengan adanya kewajiban para dosen dalam memenuhi Beban Kerja Dosen (BKD) yang ditentukan Dikti sehingga dosen yang telah memiliki sertifikasi dosen akan termotivasi dalam melaksanakan kinerjanya.

Kepuasan dosen dengan atasan ini juga didukung dengan adanya atasan yang mau mendengarkan masukan dari dosen walaupun angkanya masih dalam angka cukup baik yaitu 4,04. Untuk lebih meningkatkan kepuasan dosen dalam hal ini seperti diuraikan di atas perlu dilakukan rapat rutin antara atasan dan dosen untuk mendengarkan masukan dari dosen dalam pengambilan keputusan.

Dosen sudah cukup merasakan diperlakukan dengan jujur oleh atasan ST Musi, atau ada keterbukaan/transparansi, terlihat dari angka tingkat rata-rata sebesar 4,31, namun belum baik. Seperti yang ditemukan pada observasi dan wawancara pada beberapa responden yang menginginkan adanya transparansi aturan dan peraturan dari atasan, misalnya kurang atau tidak dilakukannya sosialisasi jika terjadi perubahan gaji dari Yayasan. Keterbukaan mengenai status kuliah S3 bagi dosen yaitu antara ijin atau tugas belajar dan syarat yang jelas dan pasti sehingga dosen dapat merencanakan program pengembangan diri. Tidak diperbolehkannya *double* Beasiswa dari Dikti dan Yayasan, sedangkan menurut dikti hal ini sangat diperbolehkan untuk membantu dosen dalam menunjang perkuliahannya, yang tidak diperbolehkan adalah menerima beasiswa dari 2 atau lebih instansi pemerintah. Peraturan ini tidak diberikan secara tertulis dan tidak disosialisasikan dengan baik.

Pada hasil wawancara dengan dosen ditemukan informasi bahwa dosen pernah bekerja di tempat lain sebelum menjadi dosen di Musi sebanyak 18 orang atau sebesar 69,23%, dan yang bekerja baru pertama kali langsung menjadi dosen di Musi sebanyak 8 orang atau sebesar 30,77%. Sebanyak 2 orang (7,69%) yang masih berniat mengundurkan diri (*resign*) dari ST Musi, sedangkan 24 orang atau 92,31% merasakan sudah betah atau nyaman sebagai dosen di ST Musi.

6. *Harapan terhadap Atasan*

Dosen di ST Musi menginginkan atau mengharapkan ada keadilan dan transparansi dari pihak manajemen. Atasan diharapkan dapat memahami dosen sebagai individu, yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Keinginan dosen untuk mendapatkan informasi yang baik bagi dosen yang baru menyelesaikan tugas belajar agar dapat mengurus jenjang akademik dengan segera, untuk itu dibutuhkan arahan dan informasi.

Harapan dosen terhadap atasan adalah supaya ST Musi memiliki *restra/grand design* bagi pengembangan karir dan kesejahteraan dosen/karyawan (Acuan PNS); *reward system* bagi karyawan yang punya kinerja baik; supaya atasan memiliki program-program yang jelas dan kemudian mensosialisasikan kepada bawahan sehingga ada motivasi untuk berprestasi.

Dosen memberikan masukan pada ST Musi dengan ayat yang terdapat pada Alkitab Matius 20: 25-28 yaitu "25Tetapi Yesus memanggil mereka lalu berkata: "Kamu tahu, bahwa pemerintah-pemerintah bangsa-bangsa memerintah rakyatnya dengan tangan besi dan pembesar-pembesar menjalankan kuasanya dengan keras atas mereka. 26Tidaklah demikian di antara kamu. Barangsiapa ingin menjadi besar di antara kamu, hendaklah ia menjadi pelayanmu. 27dan barang siapa ingin menjadi terkemuka di antara kamu, hendaklah ia menjadi hambamu; 28sama seperti Anak Manusia datang bukan untuk dilayani, melainkan untuk melayani dan untuk memberikan nyawa-Nya menjadi tebusan bagi banyak orang. "

Masukan yang lain ditujukan untuk Jurusan: jangan sibuk “memperkaya diri sendiri” sehingga dosen jurusan terbengkalai, tidak peduli dengan dosen jurusan, kampus bukan ladang mencari uang untuk memperkaya diri, perhatikan dan dengar suara-suara rakyat jurusan “dosen” agar STT Musi bisa Maju. Kemudian “Memahami secara seimbang antara beban tugas dan hak yang sesuai dengan perkembangan kebutuhan”. “Menjadi atasan yang dapat mendengarkan keluhan dan masukan bawahannya serta lebih tegas untuk semua bawahan. ”

7. *Harapan terhadap Institusi*

Begitu besarnya harapan dosen untuk terwujudnya Universitas Musi Charitas, walapun ada yang menyatakan lebih baik fokus mempertahankan dan meningkatkan yang ada atau bahkan membuka S2 Ekonomi dari pada menjadikan Universitas. “Dari pada sibuk buat Universitas lebih baik pertahankan dan tingkatkan prestasi dan nama baik kampus di kalangan Perguruan Tinggi, Pemda, Nasional dan Internasional, Majalah institusi Khatolik di Sumsel”.

Kebutuhan dosen dalam menunjang pekerjaannya tentu harus didukung dengan sarana dan prasarana. Dosen memberikan jawaban agar institusi dapat meningkatkan fasilitas, khususnya jaringan internet (wifi) yang lumayan lambat segera diperbaiki atau diganti agar bisa untuk akses internet karena dibutuhkan untuk mendownload artikel, melengkapi data-data seperti SIPKD, penelitian SIMLIMTABNAS, mengirim email, dsb; Lebih mempertimbangkan tingkat kesejahteraan dosen dan karyawan di lingkungan ST Musi dengan melihat beban kerja yang diberikan.

Lebih memperhatikan kesejahteraan dosen dan kebutuhan dosen, dapat membedakan kebutuhan masing-masing dosen, dan dapat tegas dan tidak takut dalam menegakkan disiplin kerja, semua yang melanggar jika sudah diperingati lisan masih melanggar maka segera diperingatkan secara tertulis. “Institusi dapat memberikan kesejahteraan kepada pegawainya, dengan adil dan bijaksana. Adanya kesempatan yang sama bagi setiap

karyawan dalam karir (pengembangan diri); Reposisi dan mutasi karyawan untuk pengembangan diri dan penyegaran (Bisa merasakan dan memiliki pengalaman lain) ”

B. Kepuasan Karyawan

Tabel 2
Tingkat Kepuasan Karyawan

Pernyataan	Rata-rata tingkat kepuasan
1. Kepuasan dengan gaji	4,08
2. Gaji lebih baik daripada pesaing.	4,23
3. Besar gaji yang diterima dibandingkan dengan besar tanggung jawab yang saya pikul.	4,08
4. Besar gaji dibandingkan dengan kinerja.	4,31
5. Tunjangan yang diterima	3,69
6. Kepuasan dengan promosi	4,40
7. Dasar (patokan) yang digunakan untuk promosi dalam organisasi.	4,08
8. Frekuensi promosi	4,31
9. Promosi berdasarkan kinerja.	4,77
10. Kepuasan dengan tingkat kemajuan yang dicapai	4,46
11. Kepuasan dengan Rekan Sekerja	4,54
12. Dukungan dari rekan sekerja.	4,46
13. Kemampuan rekan sekerja menyelesaikan pekerjaan bersama	4,31
14. Rekan sekerja adalah orang yang bertanggungjawab	4,85
15. Kepuasan dengan atasan (supervisor)	4,77
16. Dukungan atasan	4,92
17. Motivasi kerja atasan	5,00
18. Kepedulian atasan	4,85
19. Keterbukaan atasan	4,31
20. Kepuasan dengan Pekerjaan itu sendiri	5,08
21. Pekerjaan yang menarik.	5,38
22. Tanggung jawab dalam pekerjaan.	5,54
23. Menyukai pekerjaan.	4,62
24. Keberhasilan dalam pekerjaan.	4,77

Sumber: Kuisisioner yang telah diolah.

1. *Kepuasan terhadap Gaji*

Jumlah item pernyataan untuk mengukur kepuasan terhadap gaji ada 4 item. Item 1, 2 dan 3 mengukur kepuasan terhadap gaji yang diterima sementara item ke empat mengukur kepuasan terhadap tunjangan yang diterima. Secara teoritis, skor minimal rata-rata pernyataan adalah 1 dan skor maksimal rata-rata pernyataan adalah 7. Skor rata-rata 1 menunjukkan ketidakpuasan karyawan terhadap gaji, skor rata-rata 7 menunjukkan kepuasan karyawan terhadap gaji, dan skor rata-rata 4 menunjukkan karyawan merasa cukup puas terhadap gaji.

Berdasarkan **Tabel 2**, rata-rata karyawan cukup merasa puas dengan gaji yang diterima (rata-rata teoritis 4,00 sementara rata-rata aktual 4,08). Dilihat dari item-item pernyataan, rata-rata karyawan merasakan tingkat kepuasan yang cukup terhadap gaji, yaitu rata-rata 4,23 untuk item pertama, 4,08 untuk item kedua dan 4,31 untuk item ketiga. Namun untuk item keempat, ternyata rata-rata karyawan merasakan kurang puas terhadap tunjangan yang diterima (rata-rata teoritis 4,00 sementara rata-rata aktual 3,69).

Karyawan merasa cukup puas dengan gaji yang diterima selama ini karena gaji yang mereka terima dibandingkan dengan gaji pesaing relatif sama. Gaji yang mereka terima sebanding dengan tanggung jawab yang dipikul, dan gaji yang mereka terima sebanding dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Sementara itu, karyawan merasa kurang puas terhadap tunjangan yang diberikan oleh institusi. Tunjangan yang diterima oleh karyawan di ST Musi adalah tunjangan lembur, tunjangan beras, tunjangan JHT, dan tunjangan kesehatan. Jumlah tunjangan yang diterima oleh karyawan masih dinilai tidak cukup.

Alasan karyawan kurang puas terhadap besarnya tunjangan yang diterima adalah karena karyawan memiliki anggota keluarga yang mereka tanggung. Kebutuhan akan jumlah uang yang diterima dipicu oleh harga kebutuhan pokok yang semakin hari semakin meningkat, biaya sekolah anak yang tinggi, dan kebutuhan-kebutuhan lain yang mendesak.

Karyawan akan bekerja lebih baik lagi jika diberi motivasi. Motivasi itu berupa *reward* atau penghargaan. Karyawan lebih termotivasi untuk bekerja lebih giat apabila diberi reward tinggi. Hal ini bisa dijadikan masukan bagi institusi untuk meningkatkan kinerja karyawan, yaitu dengan cara memberikan reward bagi karyawan. Dengan reward yang tinggi, karyawan akan merasa puas terhadap insitusi, dan apabila karyawan merasa puas terhadap institusi maka karyawan akan bekerja lebih baik lagi.

2. *Kepuasan terhadap Promosi*

Jumlah item pernyataan untuk mengukur kepuasan terhadap promosi ada 4 item. Item 1 menyatakan dasar (patokan) pemberian promosi, item 2 menyatakan frekuensi promosi, item 3 menyatakan promosi berdasarkan kinerja, dan mengukur kepuasan terhadap gaji yang diterima, sementara item 4 menyatakan kepuasan dengan tingkat kemajuan yang dicapai. Skor rata-rata 1 menunjukkan ketidakpuasan karyawan terhadap promosi, skor rata-rata 7 menunjukkan kepuasan karyawan terhadap promosi, dan skor rata-rata 4 menunjukkan karyawan merasa cukup puas terhadap promosi.

Berdasarkan **Tabel 2**, rata-rata jawaban responden menunjukkan cukup puas terhadap promosi yang ada, yaitu rata-rata untuk pernyataan item 1, 2, 3, dan 4 adalah 4,08; 4,31; 4,77; dan 4,46. Karyawan merasa cukup puas terhadap promosi yang ada di ST Musi karena dasar (patokan) promosi cukup jelas, terdapat promosi dalam pekerjaan, promosi pekerjaan berdasarkan kinerja, dan karyawan merasa cukup puas dengan tingkat kemajuan yang telah mereka capai.

Promosi diperlukan karyawan dalam jenjang karir. Karyawan akan termotivasi bekerja jika pekerjaan tersebut memiliki jenjang karir yang jelas. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, institusi hendaknya lebih memotivasi karyawan dengan memberikan promosi bagi karyawan yang berprestasi dan bagi karyawan yang telah memperoleh jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Karyawan akan merasa jenuh atau bosan apabila selama bertahun-tahun dia berada pada posisi pekerjaan

yang sama. Peningkatan jenjang karir dibutuhkan oleh karyawan karena menyangkut tunjangan yang mereka terima. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, institusi sebaiknya melakukan promosi terhadap karyawan yang berprestasi dan karyawan yang telah memperoleh jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

3. Kepuasan terhadap Rekan Sekerja

Jumlah item pernyataan untuk mengukur kepuasan terhadap rekan sekerja ada 3 item. Item 1 menyatakan dukungan rekan sekerja, item 2 menyatakan kemampuan rekan sekerja menyelesaikan pekerjaan bersama, dan item 3 menyatakan rekan sekerja adalah orang yang bertanggung jawab. Skor rata-rata 1 menunjukkan ketidakpuasan karyawan terhadap rekan sekerja, skor rata-rata 7 menunjukkan kepuasan karyawan terhadap rekan sekerja, dan skor rata-rata 4 menunjukkan karyawan merasa cukup puas terhadap rekan sekerja. Berdasarkan tabel di atas, rata-rata jawaban responden menunjukkan cukup puas terhadap rekan sekerja, yaitu rata-rata untuk pernyataan item 1, 2, dan 3 adalah 4,46; 4,31 dan 4,85.

Karyawan merasa cukup puas terhadap rekan sekerja dikarenakan dukungan dari rekan sekerja, kemampuan rekan sekerja menyelesaikan pekerjaan bersama, dan rekan sekerja adalah orang yang bertanggung jawab. Rekan sekerja mempengaruhi kinerja karyawan, karena karyawan di ST Musi bekerja dalam *teamwork*, artinya karyawan dibagi menjadi per bagian (unit) di mana tiap bagian (unit) menjalankan fungsi masing-masing. Untuk menjalankan fungsinya, antara satu karyawan dengan karyawan lain harus bekerja sama agar pekerjaan bagian (unit) tersebut selesai pada waktunya.

Agar lebih meningkatkan kinerja karyawan, institusi sebaiknya menambah rekan kerja (karyawan baru) pada bagian-bagian tertentu yang dinilai memiliki tugas dan tanggung jawab yang lebih besar. Dengan menambah beberapa karyawan di bagian-bagian tertentu akan meringankan beban kerja karyawan yang sudah ada sehingga tingkat kepuasan karyawan akan rekan sekerja akan meningkat.

4. *Kepuasan terhadap Atasan*

Jumlah item pernyataan untuk mengukur kepuasan terhadap atasan ada 4 item. Item 1 menyatakan dukungan atasan, item 2 menyatakan motivasi kerja atasan, item 3 menyatakan kepedulian atasan, dan item 4 menyatakan keterbukaan atasan. Skor rata-rata 1 menunjukkan ketidakpuasan karyawan terhadap atasan, skor rata-rata 7 menunjukkan kepuasan karyawan terhadap atasan, dan skor rata-rata 4 menunjukkan karyawan merasa cukup puas terhadap atasan.

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata jawaban responden menunjukkan cukup puas terhadap atasan, yaitu rata-rata untuk pernyataan item 1, 2, 3, dan 4 adalah 4,92; 5,00; 4,85 dan 4,31. Skor tertinggi adalah untuk item pernyataan ke-2, yaitu pernyataan mengenai motivasi kerja atasan. Karyawan merasa cukup puas terhadap atasan karena terdapat dukungan dari atasan, motivasi kerja atasan, kepedulian atasan, dan keterbukaan atasan.

Atasan memegang peranan penting dalam memotivasi karyawan dalam bekerja karena atasan dijadikan contoh oleh karyawan. Gaya kepemimpinan atasan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Dukungan dari atasan terhadap ide-ide kreatif karyawan diperlukan oleh karyawan dalam mengembangkan kreativitas mereka. Karyawan mau memberikan ide kreatif demi kemajuan institusi apabila atasan mendukung. Karyawan juga akan termotivasi bekerja giat apabila atasan memiliki motivasi yang kuat dalam bekerja.

Karyawan merasa senang apabila atasan memiliki kepedulian terhadap mereka. Peduli dalam hal ini adalah ikut merasakan masalah yang dihadapi karyawan dan berusaha memberikan solusinya. Karyawan juga menginginkan keterbukaan atasan terhadap berbagai hal yang menyangkut pekerjaan dan tidak menutup-nutupinya. Karyawan memerlukan transparansi dari atasan.

5. *Kepuasan terhadap Pekerjaan itu Sendiri*

Jumlah pernyataan untuk mengukur kepuasan terhadap atasan ada 4 item. Item 1 menyatakan pekerjaan yang menarik,

item 2 menyatakan tanggung jawab dalam pekerjaan, item 3 menyatakan menyukai pekerjaan, dan item 4 menyatakan keberhasilan dalam pekerjaan. Skor rata-rata 1 menunjukkan ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri, skor rata-rata 7 menunjukkan kepuasan karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri, dan skor rata-rata 4 menunjukkan karyawan merasa cukup puas pekerjaan itu sendiri.

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata jawaban responden menunjukkan puas terhadap pekerjaan itu sendiri (rata-rata skor adalah 5,08). Rata-rata untuk pernyataan item 1, 2, 3, dan 4 adalah 5,38; 5,54; 4,62 dan 4,77. Skor tertinggi adalah untuk item pernyataan 2 dan 1, yaitu pernyataan mengenai tanggung jawab dalam pekerjaan (rata-rata 5,54) dan pekerjaan yang menarik (rata-rata 5,38). Karyawan merasa cukup puas terhadap pekerjaan itu sendiri karena pekerjaan yang dijalankan cukup menarik, cukup bertanggung jawab dalam pekerjaan, cukup menyukai pekerjaan, dan cukup berhasil dalam pekerjaan tersebut.

Kepuasan terhadap pekerjaan memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Apabila karyawan puas terhadap pekerjaan itu sendiri, maka ia akan mencintai pekerjaan dan melakukan yang terbaik bagi pekerjaan tersebut. Dalam hal ini, institusi harus mampu meletakkan orang yang tepat di tempat yang tepat (*right man in the right place*). Meletakkan seseorang pada posisi tertentu memerlukan pertimbangan yang baik agar karyawan tersebut mencintai pekerjaannya.

6. Kepuasan Kerja Karyawan Secara Keseluruhan

Dari 19 item pernyataan yang mengukur kepuasan terhadap gaji (rata-rata 4,08), kepuasan terhadap promosi (rata-rata 4,40), kepuasan terhadap rekan sekerja (rata-rata 4,54), kepuasan terhadap atasan (rata-rata 4,77), dan kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri (rata-rata 5,08), rata-rata kepuasan kerja karyawan adalah 4,77. Hal ini berarti rata-rata karyawan cukup puas bekerja di lingkungan ST Musi. Dari kelima indikator tersebut, indikator kepuasan terhadap pekerjaan memiliki nilai rata-rata paling tinggi, yaitu 5,08. Hal ini berarti bahwa karyawan merasa

puas bekerja di lingkungan ST Musi karena mereka menyukai pekerjaan tersebut.

C. Hasil Wawancara

Untuk menggali lebih dalam mengenai harapan-harapan karyawan terhadap ST Musi, maka dilakukan wawancara singkat terhadap responden. Hasil jawaban atas pertanyaan adalah sebagai berikut.

1. *Pernyataan 1. Sebelum bekerja di lingkungan Musi, apakah Anda pernah bekerja di tempat lain?*

Dari 13 responden yang diwawancarai, 11 orang menyatakan Tidak (84,6%) dan 2 orang menyatakan Ya (15,4%). Artinya, 84,6% responden belum pernah bekerja di tempat lain sebelum bekerja di lingkungan ST Musi. Sementara 15,4% responden pernah bekerja di tempat lain sebelum bekerja di lingkungan ST Musi. Alasan mereka resign adalah mencari yang lebih baik dan kontrak habis.

2. *Pernyataan 2. Apakah Anda berniat untuk resign dari Musi?*

Dari 13 responden yang diwawancarai, 13 orang (100%) menyatakan tidak berniat untuk resign dari Musi. Alasan responden menyatakan hal tersebut adalah karena sudah cocok dengan lingkungan SDM-nya, karena teman kerja yang baik, karena suasana kekeluargaan yang baik dan karena masih enjoy.

3. *Pernyataan 3. Sebutkan harapan-harapan Anda terhadap atasan langsung!*

Berdasarkan wawancara dengan responden, harapan-harapan mereka terhadap atasan langsung antara lain:

- a. Semoga di tahun 2014 ada perubahan; Semoga di tahun 2014 semakin oke; Memperhatikan anak buah dan menjalin kerja sama yang baik dan sehat.
- b. Harapan saya ialah memang selama ini sudah cukup baik, tetapi ingin lebih tegas lagi.

- c. Lebih bisa mendengar dan melihat bawahan.
- d. Selalu mendukung setiap program kerja yang akan dilaksanakan.
- e. Lebih memprioritaskan kesejahteraan bawahan, mengarahkan dan lebih memotivasi bawahan untuk lebih baik.
- f. Semoga lebih baik lagi dari pada sekarang.
- g. Kriteria dan pengobatan diperjelas lebih terperinci secara detail.
- h. Kriteria-kriteria dan tanda kasih diperjelas dan terperinci untuk siapa saja.
- i. Membantu mengusulkan rekan kerja dan memberikan perumahan untuk karyawan.
- j. Lebih peka.

4. *Pernyataan 4. Sebutkan harapan-harapan Anda terhadap institusi!*

Berdasarkan wawancara dengan responden, harapan-harapan mereka terhadap institusi antara lain sebagai berikut.

- a. Semoga cepat menjadi Universitas
- b. Semoga setiap PMB selalu banyak yang mendaftar & Kuliah.
- c. Semoga kesejahteraan semakin oke.
- d. Semoga tahun ini lebih baik dari sebelumnya.
- e. Penambahan rekan kerja untuk sip malam agar tidak sering lembur.
- f. Dikelola semakin profesional, SDM karyawan ditingkatkan.
- g. Lebih dikenal, memiliki inovasi baru dan berkembang menjadi universitas seperti universitas yang unggul yang ada di Indonesia.
- h. Semakin bijaksana seiring dengan semakin sukses.
- i. Semoga kesejahteraan di ST Musi terjamin.
- j. Semoga lebih baik lagi.

VI. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Pada prinsipnya rata-rata tingkat kepuasan dosen sudah cukup baik, namun institusi perlu meningkatkan transparansi dan mengikutsertakan dosen dalam memberikan masukan-masukan sebelum membuat suatu keputusan. Berdasarkan hasil pengolahan kuisioner dan hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Karyawan merasa cukup puas bekerja di institusi ST Musi.
- b. Karyawan tidak ingin resign dari ST Musi meskipun merasa kurang puas terhadap tunjangan yang diberikan oleh institusi.
- c. Yang menjadi alasan karyawan untuk tidak ingin resign dari ST Musi adalah kecintaan mereka terhadap pekerjaan itu dan motivasi yang diberikan oleh atasan. Selain itu, suasana kekeluargaan yang nyaman dan rekan kerja yang baik menjadi penyebab ketidakinginan karyawan untuk resign.

B. Rekomendasi

Pimpinan harusnya membuat rentra agar bawahan dapat menjalankan visi dan misi institusi secara terarah sehingga bawahan dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan acuan rentra yang dibuat pimpinan. Institusi dapat memberikan dukungan bagi dosen dengan membuat transparansi atau sosialisasi pada rapat antara pimpinan dan bawahan.

C. Keterbatasan

Pada saat penyebaran kuisioner, sebagian besar responden merasa takut untuk menjawab pernyataan karena khawatir akan berdampak terhadap penilaian kinerja mereka mendatang. Jawaban yang mereka berikan dikhawatirkan tidak jujur sesuai dengan yang mereka rasakan.

Namun untuk menggali harapan-harapan mereka kepada atasan dan institusi dilakukan metode wawancara sehingga responden mau menjawab secara jujur. Pada saat menjawab item pernyataan mengenai keterbukaan atasan, hasil jawaban responden rata-rata cukup puas dengan keterbukaan atasan. Namun pada saat wawancara, responden justru mengemukakan bahwa harapan mereka terhadap atasan adalah agar atasan lebih transparan dalam hal pengobatan serta kriteria dalam penentuan penerima tanda kasih.

D. Pertimbangan dan Implementasi

Institusi diharapkan dapat mempertimbangkan masukan dari dosen maupun karyawan untuk kebaikan bersama, sehingga terwujud kepuasan kerja di lingkungan ST Musi.

Pimpinan harusnya membuat rentra agar bawahan dapat menjalankan visi dan misi institusi secara terarah sehingga bawahan dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan acuan rentra yang dibuat pimpinan. Institusi dapat memberikan dukungan bagi dosen dengan membuat transparansi atau sosialisasi pada rapat antara pimpinan dan bawahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony dan Govindarajan. 2005. **Sistem Pengendalian Manajemen**. Edisi 11. Buku 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Arrizal. 1999. "Motivasi Kerja Dapat Dibangkitkan Dengan Pemberian Tunjangan Pegawai". *Kajian Bisnis*. No. 17, Hal. 23-27.
- Dessler, Gary. 1997. **Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Bahasa Indonesia**. Jilid 2. Prenhallindo. Jakarta.
- Dessler, Gary. 2000. **Human Resource Management**. 8th Edition. Prentice-Hall, Inc. New Jersey.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Andi Offset. Yogyakarta.
- Guritno, Bambang dan Waridin. 2005. "Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja." *JRBI*. Vol. 1, No. 1, Hal. 63-74.
- Hani Handoko. 1993. **Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia**. Edisi 2. BPFE. Yogyakarta.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2002. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Grasindo. Jakarta.
- Haryono. 2009. "**Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Mediasi Motivasi Kerja (Studi Pada Pegawai Badan Pelaksana Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan Kabupaten Batang)**". *Tesis Tidak Dipublikasikan*. Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Stikubank. Semarang.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2002. **Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi**. Bumi Aksara. Jakarta.
- Herman, Sofyandi. 2008. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Indahwati, Rini, dkk. 2007. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan".
- Laporan Evaluasi Diri (LED) STIE Musi. 2006.
- Tjahjono, Achmad. 1996. "Kompensasi Intensif Sebagai Alat Untuk Memotivasi Anggota Organisasi Dalam Upaya Mencapai Tujuan Organisasi" *Kajian Bisnis*. No. 7, Hal. 34-41.

Pengaruh Faktor-faktor Kepuasan Kerja Ekstrinsik terhadap Faktor-faktor Kepuasan Kerja Intrinsik pada Karyawan STIE MUSI Palembang

Maria Francisca Sri Sulistyawati

ABSTRACT

The Purpose of this researched is to find out how big is the effect extrinsic job satisfaction factors toward intrinsic job satisfaction factors. The more positive extrinsic job satisfaction factors will definitely effect intrinsic job satisfaction factors. Data were analyzed using multiple regression within SPSS. Sub variables of extrinsic job satisfaction factors is 4 (salary, relationship, environment, privacy of life) and intrinsic job satisfaction factors is 2 (development of employee and development of organization). Totally it used 6 sub variables within 15 item questionnaire. Questionnaire collect in 36 respondent for all the effect extrinsic job satisfaction factors toward intrinsic job satisfaction factors, so that sample this researched is all employee at STIE Musi.

This researched used to empirical method. Put on tecnic sample used to sensus. The result regression of the research are: the effect extrinsic variables job satisfaction factors for employee development is 48 % and the effect extrinsic variables job satisfaction factors for organization development is 14 %. There was significant and positive correlation. So that 50 % respondent is need to repair administration policy and need for affiliation. This research result is useful for the next researchs as material information.

Key words: *extrinsic job satisfaction factors, intrinsic job satisfaction factors*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan kerja pada karyawan sebagai salah satu faktor penentu kesuksesan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Latar belakang meneliti faktor ini karena penulis pernah meneliti pada tahun 2003 dengan judul motivasi karyawan STIE Musi. Ketertarikan untuk mengetahui sejauh mana faktor-faktor kepuasan kerja di dalam lingkungan organisasi seiring dengan perubahan-perubahan antara lain: kepemimpinan atau struktural, fasilitas-fasilitas atau sarana dan prasarana, jumlah karyawan dan jumlah layanan yaitu peserta didik yang kesemuanya itu terjadi karena perkembangan organisasi yang telah dijalankan selama kurun waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir dari tahun 2003, sedangkan pengelolaan STIE Musi sudah berjalan 20 (dua puluh) tahun. Pada era globalisasi ini sumber daya manusia dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan, di mana persaingan semakin ketat seiring tumbuhnya pendirian lembaga-lembaga pendidikan atau perguruan tinggi di wilayah Palembang dan sekitarnya. Sehubungan hal ini maka perlu kajian tentang faktor-faktor kepuasan kerja karyawan di dalam lingkungan organisasi yang sedang berkembang apalagi akan menjadi atau berubah bentuk menjadi universitas. Ide penelitian ini juga di latar belakangnya adanya beberapa penelitian kasus tentang motivasi dan kepuasan kerja yang tercantum di buku-buku literatur maupun penelitian terdahulu juga disertakan di dalam penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Sehubungan hal tersebut seiring perubahan berbagai fasilitas dan kebijakan-kebijakan baik dari pihak Yayasan Musi maupun Lembaga Pendidikan STIE Musi ini selama kurun waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir dari tahun 2003 maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: apakah faktor-faktor kepuasan kerja ekstrinsik (Gaji, Relasi, Lingkungan, Kehidupan Pribadi) mempunyai pengaruh yang positif terhadap faktor-

faktor kepuasan kerja intrinsik (Tanggung Jawab, Pencapaian, Pengakuan, Kemajuan, Pertumbuhan) pada karyawan STIE Musi Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh positif: gaji, relasi, lingkungan, kehidupan pribadi sebagai sub-sub faktor kepuasan kerja ekstrinsik terhadap tanggung jawab, pencapaian, pengakuan, kemajuan, pertumbuhan sebagai sub-sub faktor kepuasan kerja intrinsik, pada karyawan STIE Musi Palembang. Kemudian mengkaji mana yang dominan di antara sub-sub faktor tersebut.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan kerja ekstrinsik dan kepuasan kerja intrinsik, bila kedua kepuasan kerja tersebut saling mempunyai pengaruh yang positif.

II. LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Pengertian Kepuasan Kerja dari Teori dua faktor dari Herzberg (*Two Factor Theory*). Teori dua faktor dari Herzberg (*Two Factor Theory*) menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan hal yang berbeda. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu, *Satisfies* atau motivator dan *dissatisfies* (*hygiene factors*) (Rivai, 2011: 857; Luthans, 2006: 243). *Satisfies* adalah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan (Rivai, 2011: 857). *Dissatisfies* (*hygiene factors*) adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan

kerja yang terdiri dari gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja, dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan, jika tidak terpenuhi faktor ini karyawan tidak akan puas (Rivai, 2011: 857; Luthans, 2006: 283).

Teori Keadilan (*Equity Theory*) mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan, dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas, dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya seperti upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri. Menurut teori ini setiap karyawan akan membandingkan ratio input hasil dirinya dengan ratio input hasil orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas, dan bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan (Rivai, 2011: 857).

Teori Porter-Lawler menyatakan bahwa suatu upaya bergantung pada nilai penghargaan yang mereka terima ditambah dengan penghargaan yang dirasakan. Demikian pula penghargaan intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Bangun, 2012: 326).

Teori Evaluasi Kognitif menyatakan bahwa memotivasi karyawan melalui penghargaan intrinsik dan ekstrinsik. Motivasi Intrinsik adalah motivasi yang bersumber dari dalam diri karyawan itu sendiri, seperti prestasi, tanggung jawab dan kompetensi. Motivasi Ekstrinsik adalah motivasi yang bersumber dari luar diri karyawan, seperti upah dan fasilitas-fasilitas lain untuk dapat meningkatkan kinerja (Bangun, 2012: 327).

Louis A. Allen menyatakan bahwa betapapun sempurnanya rencana-rencana organisasi dan pengawasan serta penelitiannya, jika mereka tidak dapat menjalankan tugasnya dengan minat dan gembira maka suatu perusahaan tidak akan mencapai hasil sebanyak yang sebenarnya dapat dicapainya. Hal tersebut berarti faktor manusia cukup berperan dalam mencapai hasil sesuai dengan tujuan organisasi. Mewujudkan Kepuasan Kerja bagi karyawan merupakan kewajiban bagi setiap pimpinan organisasi (Bangun, 2012: 328).

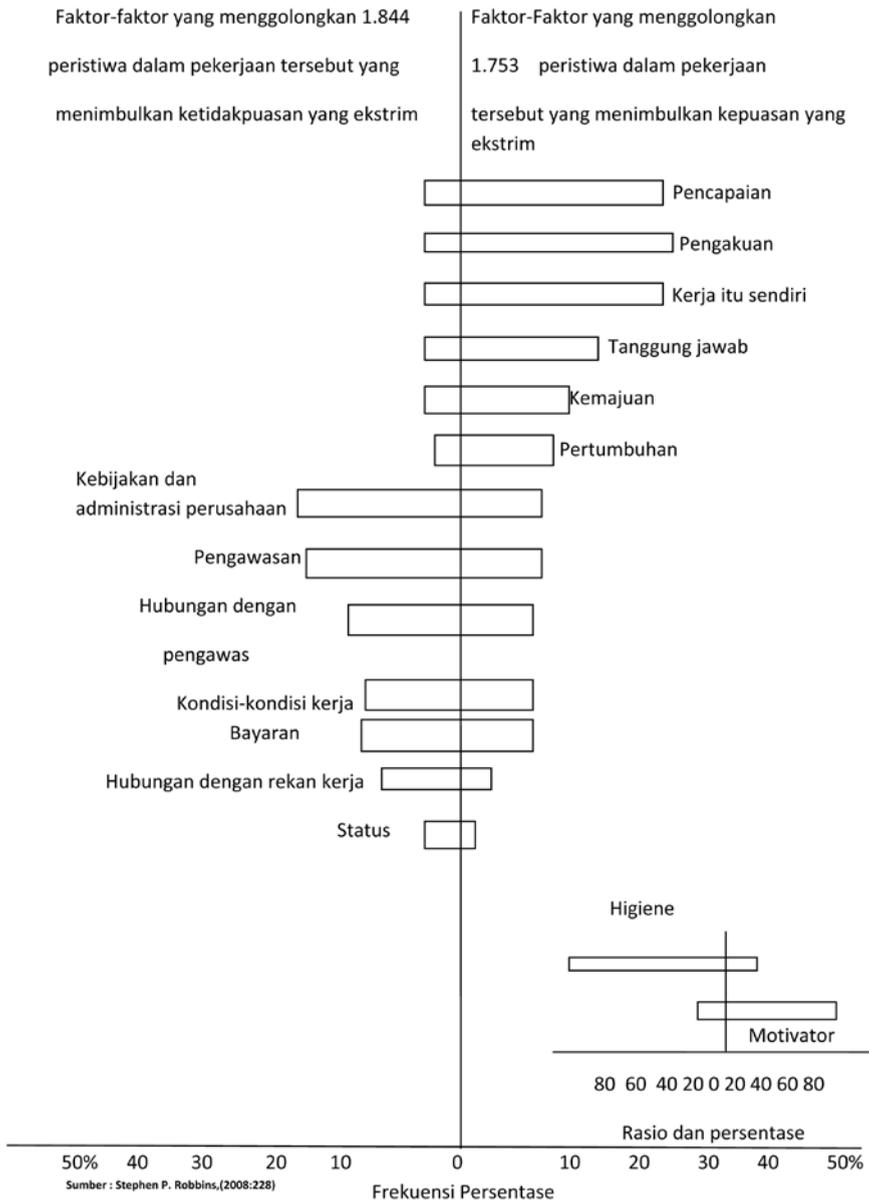
B. Penelitian Terdahulu

Persamaan (Koesmono, 2005: 174) dengan hasil penelitian (Sulistiyawati, 2011) adalah bahwa korelasi berpengaruh positif antara variabel Kepuasan Kerja Karyawan dan Kinerja Karyawan hanya lebih besar dari 0,50 (50%) yaitu 61% - 67% dan tingkat signifikannya lebih kecil 0,00.

Kusman menyatakan dalam penelitiannya bahwa Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja sebesar 0,5301 (53%) berarti masih banyak variabel lain yang mempengaruhi kinerja dosen (Kusman, 2007: 120). Persamaannya dengan hasil penelitian (Sulistiyawati, 2011) bahwa hasil korelasi berpengaruh positif antara variabel Kepuasan Kerja Karyawan dan Kinerja Karyawan hanya lebih besar dari 0,50 (50%) dan tingkat signifikannya lebih kecil dari 0,05.

Hasil Hipotesis sesuai dengan kerangka pikir dan konsep teori menurut pendapat Luthans menyatakan bahwa ada tiga dimensi yang diterima secara umum dalam kepuasan kerja. Pertama, kepuasan kerja merupakan respon emosional terhadap situasi kerja. Kedua, kepuasan kerja sering ditentukan menurut seberapa baik hasil yang dicapai memenuhi atau melampaui harapan. Ketiga, kepuasan kerja mewakili beberapa sikap yang berhubungan" (Luthans, 2006: 243).

Gambar 1
Perbandingan Faktor-Faktor Kepuasan dan Ketidakpuasan



Penelitian ini menggunakan teori dua faktor dari Herzberg (*Two Factor Theory*) yang disebut juga teori motivasi higiene (*motivation-hygiene theory*). Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan hal yang berbeda. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *Satisfies* atau motivator dan *dissatisfies*. Teori dua faktor adalah teori yang menghubungkan faktor-faktor intrinsik dengan kepuasan kerja seperti prestasi, pengakuan, kerja itu sendiri, tanggung jawab, kemajuan dan pertumbuhan. Bila mereka yang ditanya apakah merasa senang dengan pekerjaan mereka cenderung menghubungkan karakteristik ini dengan diri mereka sendiri. Sementara jika mereka tak terpuaskan maka mereka akan mengaitkannya dengan faktor-faktor ekstrinsik dengan ketidakpuasan kerja seperti kebijakan dan pimpinan perusahaan, penyeliaan, hubungan antar pribadi, dan kondisi kerja. Hasil penelitian Herzberg mengatakan bahwa lawan dari kepuasan bukanlah ketidakpuasan, seperti yang diyakini orang secara tradisional. Menyingkirkan karakteristik yang tidak memuaskan dari dalam suatu pekerjaan tidak harus menyebabkan pekerjaan itu memuaskan. Seperti dilukiskan dalam gambar 1 bahwa Herzberg mengemukakan bahwa penemuannya menyatakan adanya kontinum dual: Lawan “Kepuasan” adalah “Tiada Kepuasan” dan lawan “Ke tak puasan” adalah “Tiada Ke Tak Puasan”

III. METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah diSTIE Musi Jl. Bangau No. 60 Palembang.

B. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini adalah dari bulan Juni 2013 hingga Februari 2014.

C. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah studi kasus, yaitu memusatkan penelitian secara mendalam dan intensif pada karyawan STIE Musi Palembang.

D. Populasi

Populasi penelitian ini adalah karyawan STIE Musi berjumlah 45 orang yang dijadikan responden.

E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis data yang digunakan adalah data primer yaitu semua data yang diperlukan diambil langsung di lembaga ini
2. Teknik Pengumpulan Data, adalah menggunakan cara sensus dari keseluruhan populasi, melalui penyebaran kuisioner dan observasi (obrolan-obrolan saat santai).

F. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas
 - a. Uji validitas ini digunakan untuk menguji instrumen, agar instrumen tersebut dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuannya. Validitas sebuah alat ukur ditunjukkan dari kemampuannya mengukur apa yang seharusnya diukur (Usman, 2006: 287; Ferdinan, 2006: 18). Pengujian validitas dilakukan dengan analisis butir. Sebuah instrumen dikatakan valid, jika koefisien korelasinya $\geq 0,3$ dengan $\alpha 0,05$. Hasil angka dari koefisien korelasi kemudian dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Apabila r hitung $> t$ tabel, maka butir pertanyaan yang digunakan valid. Sebaliknya apabila r hitung $< t$ tabel, maka butir pertanyaan yang digunakan tidak valid. Menggunakan koefisien korelasi spearman melalui program SPSS.
 - b. Uji reliabilitas adalah nilai yang menunjukkan konsistensi alat ukur dalam mengukur gejala yang sama (Usman, 2006: 289). Pengukuran yang memiliki re-

liabilitas tinggi adalah pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur terpercaya. Pengujian reliabilitas akan menggunakan cronbach alpha. Kuisisioner dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,60. Menggunakan reliability analysis melalui program SPSS.

2. Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik diperlukan dalam penelitian ini karena model penelitian yang digunakan adalah regresi. Oleh karena itu, data penelitian harus diuji dengan menggunakan uji asumsi klasik terlebih dahulu agar model regresi yang digunakan tidak bias atau tidak mengandung kesalahan. Uji asumsi klasik yang dilakukan terdiri dari:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual telah memiliki distribusi normal (Usman, 2006: 315) Pengujian dilakukan dengan menggunakan tes *kolmogorov-smirnov* dan plot probabilitas normal. Jika plot linear memperlihatkan data yang bergerak mengikuti garis linear diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan kriteria pengujian dengan menggunakan tes *kolmogorov-smirnov* adalah sebagai berikut.

- 1). Jika $\text{sig.} > 0,05$, maka data berdistribusi normal.
- 2). Jika $\text{sig.} \leq 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

Apabila dari hasil pengujian normalitas, diketahui bahwa data penelitian tidak berdistribusi normal, maka data yang tidak berdistribusi normal akan dikeluarkan dari penelitian agar data-data penelitian dapat berdistribusi normal. Data penelitian yang tidak normal akan diketahui dari tabel *casewise diagnostics*. *Casewise diagnostics* adalah data-data sampel yang dapat menimbulkan *error* dalam perhitungan sehingga

data tersebut harus dikeluarkan dari penelitian. Menggunakan program SPSS.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Usman, 2006: 133, Umar: 205). Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan ada atau tidaknya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* < 0,10 tidak terjadi multikolinenearitas atau nilai VIF > 10 terjadi multikolinenearitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (Usman, 2006: 134, Umar: 207). Jika terjadi korelasi, maka berarti ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mendeteksi gejala autokorelasi, dapat digunakan uji Durbin-Watson menggunakan program SPSS. Ketentuan pengujian adalah sebagai berikut.

- 1). $1,65 < DW < 2,35 \rightarrow$ tidak ada autokorelasi.
- 2). $1,21 < DW < 1,65$ atau $2,35 < DW < 2,79 \rightarrow$ tidak dapat disimpulkan.
- 3). $DW < 1,21$ atau $DW > 2,79 \rightarrow$ terjadi autokorelasi.

d. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari

residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Usman, 2006: 135, Umar: 216). Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan kriteria pengujian sebagai berikut.

- 1). Jika $\text{sig.} > 0,05$, maka tidak terjadi heterokedastisitas.
- 2). Jika $\text{sig.} \leq 0,05$, maka terjadi heterokedastisitas.

3. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap permasalahan yang akan diteliti, selanjutnya diuji kebenarannya berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan alat SPSS yaitu: "Sub-sub Faktor Kepuasan Kerja Ekstrinsik berpengaruh positif dengan Sub-sub Faktor Kepuasan Kerja Intrinsik pada Karyawan STIE Musi Palembang" Pengujian hipotesis dan kelayakan model dilakukan dengan menggunakan uji t dan uji F. Menggunakan program SPSS. Kriteria penyimpulan hipotesis adalah hasil pengujian hipotesis nol tidak dapat diterima jika nilai p value lebih besar dari tingkat signifikansi 5%. Hasil pengujian hipotesis nol diterima jika nilai p value lebih kecil dari tingkat signifikansi 5%.

G. Definisi Operasional Variabel

Identifikasi Variabel Penelitian ini 2 (dua) variabel yaitu variabel independen yang mempunyai empat sub variabel dan variabel dependen yang mempunyai dua sub variabel. Berikut ini adalah tabel dari masing-masing variabel penelitian beserta sub-sub variabelnya.

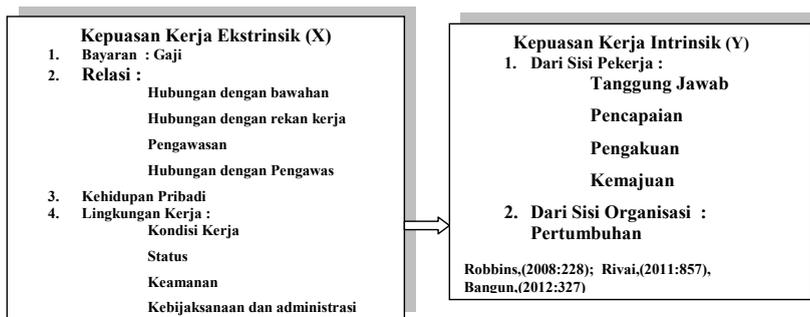
Tabel 1
Operasional Variabel

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	ITEM PERNYA- TAAN	SKALA
KEPUASAN KERJA EKSTRINSIK	1. BAYARAN	Gaji	1	Likert
	2. RELASI	1. Hubungan atasan dengan bawahan 2. Hubungan dengan Rekan Kerja 3. Pengawasan 4. Hubungan dengan pengawas	2 3 4 5	Likert
	KEHI-DUPAN PRIBADI	Kepedulian Masalah Pribadi	6	Likert
	LINGKUNG-AN KERJA	1. Kondisi-kondisi kerja 2. Keamanan 3. Pengakuan Status 4. Kebijakan dan Administrasi Perusahaan	7 8 9 10	Likert
KEPUASAN KERJA INTRINSIK	Dari sisi pekerja	1. Tanggung Jawab 2. Pencapaian Kuantitas & kualitas 3. Pengakuan akan kinerja 4. Kemajuan	11 12 13 14	Likert
	Dari sisi Organisasi	Pertumbuhan pengem- bangan	15	Likert

Sumber: Stephen P. Robbins, (2008: 228), Wilson Bangun, (2012: 326),
Veitzal Rivai, (2011: 857)

H. Model Statistis

Gambar 2
Kepuasan Kerja Ekstrinsik dan Intrinsik



$$Y_{p1-p2} = a + bX_{p1-p4} + \epsilon$$

X = variabel independen

Y = variabel dependen

Model ini terdiri dari variabel independen yang mempunyai empat sub variabel dan variabel dependen yang mempunyai dua sub variabel.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Berdirinya STIE Musi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi (STIE Musi) mempunyai dua program studi yaitu Manajemen dan Akuntansi. Masing-masing memperoleh status terdaftar pada tanggal 26 April 1993 berdasarkan SK Mendikbud RI No. 49/D/O/1993 dan telah terakreditasi dengan nilai B berturut-turut untuk yang ke 3 (tiga) kalinya bagi masing-masing program studi. Pada tahun 1993 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi (STIE Musi) dalam aktivitasnya menumpang di gedung Xaverius 3 dan pada tahun 1997 STIE Musi mempunyai gedung sendiri di Jalan Bangau No. 60 dinamakan Gedung Yosep yang terdiri dari 3 (tiga) lantai. Kemudian seiring perkembangan jumlah mahasiswa

dan meningkatnya layanan maka yayasan mendirikan gedung baru di lokasi yang sama dinamakan Gedung Yuliana. Ide nama gedung diambil dari nama seorang putri dari salah satu donatur pendirian gedung ini dan digunakan pada tahun 2002 sekitar bulan maret. Gedung Yosep digunakan untuk program studi teknik yang semula menempati gedung sekolah tinggi ilmu kesehatan dan keperawatan (STIKES Charitas) lokasi di km 7 Jalan K. H. Burlian. STIE Musi berada di bawah Keuskupan Agung Palembang dan menjadi tanggung jawab kepengurusan Kongregasi SCJ Palembang Indonesia.

Apabila melihat dari isi Visi dan Misi STIE Musi maka perlu mengamati, bahkan menganalisis apa saja yang telah diberikan organisasi terhadap seluruh karyawan di berbagai bidang maupun fungsionalnya untuk tetap komitmen terhadap layanan mereka dalam dunia pendidikan. Hal ini sangat diharapkan, mengingat mutu atau kualitas layanan karyawan di seluruh jajaran fungsionalnya dituntut semakin memuaskan bagi para mahasiswa, alumni, dan pengguna bahkan masyarakat lingkungan Palembang dan sekitarnya sebagai dampak keberadaan organisasi di wilayah ini. Adapun Visi STIE Musi adalah "Perguruan Tinggi Yang Unggul dan Bermoral Dalam Bidang Ekonomi". Kemudian Misi STIE Musi yaitu: 1) Menjadikan institusi sebagai pembawa inspirasi dan semangat kristiani; 2) Menyelenggarakan pendidikan yang berorientasi pada pengembangan ilmu, keahlian dan sikap; 3) Menyelenggarakan penelitian yang bertujuan untuk mengaplikasikan dan mengembangkan ilmu pengetahuan; 4) Menyelenggarakan pengabdian pada masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat; 5) Menyediakan dan mengupayakan sarana dan prasarana yang bermutu untuk mendukung proses pembelajaran; Meningkatkan kesejahteraan dan kualitas sumber daya manusia. Motto: *"Built a quality with balancing spiritual, emotional and intelectual ability"*. (Sumber: buku pedoman mahasiswa STIE Musi, hal. 2-3).

Kepemimpinan STIE Musi mengalami lima kali pergantian Ketua STIE Musi selama kurun waktu 20 tahun dari tahun 1993

sampai dengan tahun 2014 ini. Fasilitas-fasilitas yang disediakan bagi kelancaran kerja karyawan cukup memadai karena setiap orang mendapatkan sarana komputer karena semua pekerjaan sudah menggunakan teknologi komputerisasi. Jam-jam piket di luar jam kerja semestinya dilaksanakan bergantian antara para karyawan administrasi dan struktural. Tunjangan administrasi untuk piket ada tapi masih ada keluhan besarnya nilai kompensasi tersebut, begitu juga dalam hal tunjangan lainnya serta standar gaji pokok yang diberikan. Tanggung jawab dalam pekerjaan serta ketertarikan pada pekerjaan sudah baik tetapi masih ada kekurangan dalam ketepatan serta keakuratan hasil kerja, karena masih adanya kesalahpahaman terhadap pelaksanaan pekerjaan itu sendiri juga masalah-masalah pribadi lainnya yang berbenturan dengan rutinitas dan cakupan pekerjaan yang harus dilaksanakan. Fasilitas ruangan semua karyawan di bagian atau bidang maupun dosen mempunyai ruangan sendiri-sendiri, meskipun luas ruangan pada beberapa bagian masih dirasa kurang memadai karena sempit. Hubungan dengan rekan kerja baik adanya meskipun kadang ada keluhan-keluhan sebagai akibat ketidakadilan kebijakan yang dirasakan antara karyawan lama dan karyawan baru tetapi konflik-konflik ini dapat ditekan.

B. Kondisi Jumlah Karyawan dan Jenis Kelamin

Adapun jumlah karyawan juga mengalami perubahan dari awal berdiri. Saat ini jumlah karyawan tetap sejumlah 45 orang (**Tabel 2**) yang terdiri dari: ketua, pembantu ketua sejumlah 3 orang, karyawan program studi sejumlah 4 orang, Bagian Administrasi Umum sejumlah 8 orang, karyawan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan sejumlah 4 orang, karyawan Perpustakaan sejumlah 3 orang, karyawan kebersihan (*cleaning service*) sejumlah 3 orang dan sopir 1 orang, karyawan Humas sejumlah 1 orang, karyawan BAPSI sejumlah 1 orang, karyawan P4M sejumlah 1 orang, dosen 14 orang (yang tidak menjabat struktural) terdiri dari 8 orang dosen prodi manajemen 6 orang dosen prodi akuntansi.

Jumlah karyawan perempuan lebih banyak dari laki-laki. Hal ini menjadi kendala bagi rutinitas pekerjaan yang harus dilaksanakan pada sore hari sampai malam hari, sehingga terasa sekali beban kerja yang harus dilaksanakan dan menimbulkan keluhan-keluhan sebagai tingkat kelelahan, baik bagi karyawan perempuan maupun karyawan laki-laki terlebih jika dikaitkan dengan kompensasi yang diterima. Bahkan kadang penilaiannya terasa tidak adil menurut yang mereka rasakan sehingga menjadi kurang bersemangat, meskipun sebetulnya sudah lebih baik dibandingkan masa-masa yang lalu. Jumlah layanan yang bertambah menuntut kinerja yang baik dan kompensasi yang sesuai dengan pertumbuhan organisasi.

Tabel 2
Jumlah Karyawan Tetap

Jabatan/Fungsional	Jumlah (Orang)	Laki-laki	Perempuan
KETUA / Direktur	1	0	1
PUKET (Pembantu Ketua)	3	3	0
Ketua Program Studi	2	0	2
Sekretaris Program Studi	2	0	2
Kepala Biro Administrasi Umum	1	0	1
Kepala Biro Administrasi Akademik	1	1	0
Humas	1	1	0
Bapsi	1	1	0
Kepala PPPM	1	0	1
Kepala UPM	1	0	1
Kepala Perpustakaan	1	0	1
Karyawan Perpustakaan	2	1	1
Karyawan Administrasi Umum	7	1	6
Karyawan Administrasi Akademik	3	0	3
Karyawan kebersihan (<i>cleaning service</i>)	3	3	0
Sopir	1	1	0
Dosen Manajemen	8	4	4
Dosen Akuntansi	6	3	3
Total	45	19	26

Sumber: STIE Musi Palembang

C. Pelaksanaan Jam Kerja

Jam kerja karyawan dibedakan antara dosen dan karyawan administrasi. Karyawan administrasi bekerja hari Senin – Jumat, mulai pukul 07.00 – pukul 14.00; jika piket dari pukul 17.00 – pukul 19.00. Jam kerja para dosen mengajar dari pukul 07.30 – pukul 14.00 pada hari Senin – Kamis, sedangkan hari Jumat sampai pukul 13.30. Hari Sabtu jam kerja hanya sampai pukul 12.00 untuk karyawan administrasi, struktural, dan dosen. Di samping itu, ada kegiatan olah raga dan arisan sebulan sekali yang dilaksanakan secara bergantian antar berbagai bidang. Proses pembelajaran pada sore sampai malam hari antara pukul 17.00 – pukul 21.00.

D. Personalia STIE Musi

Personalia STIE Musi terdiri dari:

1. Ketua adalah tenaga dengan jabatan setingkat direktur, yang dimaksud di sini adalah Ketua Sekolah Tinggi Musi.
2. Pembantu Ketua I adalah tenaga dengan jabatan pembantu ketua di bidang akademik membawahi biro administrasi akademik (BAAK) sebagai sarana pelayanan teknis dan administrasi dalam pelaksanaan pendidikan atau proses pembelajaran.
3. Pembantu Ketua II adalah tenaga dengan jabatan pembantu ketua di bidang keuangan dan administrasi membawahi BAU sebagai sarana pelayanan staf di bidang administrasi dan umum.
4. Pembantu Ketua III adalah tenaga dengan jabatan pembantu ketua di bidang kemahasiswaan.
5. Kepala Program Studi adalah tenaga dengan jabatan kepala suatu cabang ilmu pengetahuan yang ada di lingkungan STIE Musi.
6. Sekretaris Program Studi adalah tenaga dengan jabatan yang membantu kepala program studi suatu cabang ilmu pengetahuan yang ada di lingkungan STIE Musi.

7. Dosen adalah tenaga dengan jabatan pendidik yang ada di lingkungan STIE Musi sesuai dengan keahliannya khusus diangkat dengan tugas utama mengajar, selain melakukan penelitian dan pengabdian masyarakat sebagai tugas Tri Dharma Perguruan Tinggi.
8. Perpustakaan adalah tenaga dengan jabatan sebagai sarana penunjang di bidang akademik yang membantu menyediakan sarana peminjaman buku-buku literatur, jurnal, majalah, koran dan fasilitas lainnya yang berhubungan dengan layanan perpustakaan.
9. *Cleaning Services* adalah tenaga sebagai sarana penunjang di bagian penataan dan kebersihan lingkungan di bawah kendali biro administrasi umum.
10. Sopir adalah tenaga sebagai sarana penunjang untuk keperluan transportasi bagi seluruh kegiatan di lingkungan STIE Musi, baik pagi, siang, sore maupun malam hari.

E. Hasil Jawaban Responden

Berdasarkan data yang terkumpul dari penyebaran kuisioner untuk 45 (empat puluh lima) responden, yang kembali hanya 36 (tiga puluh enam) responden. Kemungkinan karena keberatan dengan adanya nama dalam identitas responden meskipun sudah dijelaskan bahwa akan dirahasiakan dan peneliti tidak mengharuskan menulis namanya serta tidak menunggui responden untuk mengisi. Hal ini dilakukan karena ada kekhawatiran bahwa responden tidak akan menjawab sejujurnya sesuai dengan kondisi sebenarnya. Barangkali ini merupakan salah satu kelemahan peneliti dalam menyebarkan kuisioner. Adapun hasil jawaban responden sebagai berikut.

1. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja Ekstrinsik (lampiran **Tabel 3 – Tabel 6**).

Tabel 3
Gaji (X. p1)

Frekuensi Responden	Valid %	Skala	Keterangan
2	0,05556	1	SANGAT TIDAK SETUJU
5	0,13889	2	TIDAK SETUJU
18	0,5	3	KURANG SETUJU
11	0,30556	4	SETUJU
0	0	5	SANGAT SETUJU
36	1		

Sumber data primer

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa 18 orang menyatakan kurang setuju dalam hal pemberian gaji yang diberikan cukup memuaskan sesuai dengan tanggung jawab atau beban kerjanya dan yang menjawab tidak setuju bahkan sangat tidak setuju ada 2 -5 orang, hanya 11 orang yang menyatakan setuju, maka dalam hal kepuasan pemberian gaji dengan beban kerja kurang baik karena lebih dari 50% responden yang menyatakan kurang puas.

Tabel 4
Relasi (X. p2 - X. p5)

Frekuensi Responden	Valid Persen (%)	Skala	Keterangan
2	0,011111111	1	Sangat Tidak Setuju
15	0,083333333	2	Tidak Setuju
59	0,327777778	3	Kurang Setuju
102	0,566666667	4	Setuju
2	0,011111111	5	Sangat Setuju
180	1		

Sumber data primer

Berdasarkan tabel tersebut ada empat pernyataan yaitu komunikasi hubungan atasan dengan bawahan yang menjawab tidak setuju dan kurang setuju 4-7, yang setuju adanya kepuasan komunikasi ada 25 orang. Dengan demikian, komunikasi yang sudah baik karena dari 36 responden 50% lebih merasakan kepuasan dalam komunikasi. Hubungan kerja sama dengan rekan kerja dalam pelaksanaan pekerjaan, yang menjawab tidak setuju dan kurang setuju 1-7 orang, sedangkan yang setuju ada 27 orang, 2 orang bahkan sangat setuju, maka hubungan kerja sama yang ada dengan rekan kerja sudah baik karena dari responden 36 orang 50% lebih merasakan kepuasan dalam hal ini. Kepuasan sistem pengawasan yang adil atas penilaian pekerjaan yang menyatakan tidak setuju dan kurang setuju ada 5-17 orang, sedangkan yang setuju 14 orang maka berarti sistem pengawasan yang adil ternyata belum memberikan kepuasan, dari 36 responden hampir 50% menyatakan hal tersebut, kepuasan dalam hal hubungan dengan atasan dalam pemberian dukungan atas pekerjaan yang dilakukan, yang menjawab kurang setuju ada 11 orang, dan yang menjawab setuju 25 orang maka dapat dikatakan bahwa kepuasan atas dukungan atasan terhadap pekerjaan yang dilaksanakan cukup baik karena hampir 50% dari 36 responden menyatakan hal tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa dalam masalah kepuasan relasi untuk hal komunikasi dengan atasan dan pemberian dukungan atas pekerjaan serta kerja sama dengan rekan kerja, dalam pelaksanaan kerja sudah baik. Tetapi dalam hal keadilan sistem pengawasan yang berhubungan pelaksanaan kerja belum memberikan kepuasan, yang menarik dalam hal relasi bahwa hubungan rekan kerja dalam kerja sama pelaksanaan pekerjaan yang menjawab sangat setuju ada 2 orang berarti ada kepuasan tersendiri sebagai salah satu suasana kerja dalam relasi.

Tabel 5
Kehidupan Pribadi (X. p6)

Frekuensi Responden	Valid %	Skala	Keterangan
4	0,11111	1	Tidak Setuju
7	0,19444	2	Kurang Setuju
24	0,66667	3	Setuju
1	0,02778	4	Sangat Setuju
0	0	5	Sangat Tidak Setuju
36	1		

Sumber data primer

Berdasarkan data kepuasan kepedulian pada masalah pribadi yang menyatakan setuju ada 24 orang, yang menyatakan tidak setuju dan kurang setuju ada 4-7 orang, bahkan ada 1 orang menyatakan tidak setuju berarti kepuasan dalam hal kepedulian masalah pribadi dapat dikatakan baik karena lebih dari 50% dari 36 responden menyatakan setuju.

Tabel 6
Lingkungan Kerja (X. p7- X. p10)

Frekuensi	Valid %	Skala	Keterangan
0	0	1	Sangat Tidak Setuju
3	0,020833333	2	Tidak Setuju
35	0,243055556	3	Kurang Setuju
102	0,708333333	4	Setuju
4	0,027777778	5	Sangat Setuju
144		1	

Sumber data primer

Berdasarkan data di atas bahwa lingkungan kerja mencakup empat pernyataan yaitu: kondisi di lingkungan kerja 6 orang menyatakan kurang setuju, 29 orang setuju, dan 1 orang sangat setuju, berarti kondisi lingkungan kerja sudah baik karena 50% dari 36 responden menyatakan setuju bahkan ada yang menyatakan sangat setuju. Dalam hal kepuasan jaminan keamanan kerja ada 1 orang tidak setuju dan 6 orang kurang setuju, sedangkan yang menyatakan setuju 26 orang dan 2 orang sangat setuju berarti kepuasan dalam hal keamanan kerja sudah baik karena lebih dari 50% menyatakan setuju. Dalam hal kepuasan pengakuan status karyawan berkaitan dengan pekerjaan ada 1 orang menyatakan tidak setuju dan 6 orang kurang setuju, 28 orang setuju dan 1 orang sangat setuju maka kepuasan pengakuan status karyawan sudah baik karena 50% lebih menyatakan setuju. Kemudian sub variabel yang terakhir mengenai kepuasan kebijaksanaan administrasi yang menyatakan tidak setuju 1 orang dan yang kurang setuju 16 orang sedangkan yang menyatakan setuju 19 orang maka dapat dikatakan kepuasan dalam kebijakan administrasi yang unik di sini bahwa hanya berbeda sejumlah 2 orang yang menyatakan setuju dan kurang setuju berarti antara baik dan kurang baik.

2. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja Intrinsik (lampiran **Tabel 7 – Tabel 8**)

Tabel 7
Dari Sisi Pekerjaan Pekerja (Y. p1)

FREKUENSI	VALID PERSEN	SKALA	KETERANGAN
0	0	1	SANGAT TIDAK SETUJU
4	0,027777778	2	TIDAK SETUJU
36	0,25	3	KURANG SETUJU
99	0,6875	4	SETUJU
5	0,034722222	5	SANGAT SETUJU
144	1		

Sumber data primer

Data tersebut menggambarkan kepuasan dalam 4 hal, yaitu kepuasan tanggung jawab dalam pekerjaan bahwa ada 5 orang kurang setuju, 29 orang setuju, dan 2 orang setuju berarti 75% lebih dari 36 responden merasa puas dengan tanggung jawab yang diberikan sehubungan dengan pekerjaan. Kemudian kepuasan dalam pencapaian hasil kerja kuantitas dan kualitas ada 2 orang menyatakan tidak setuju dan 11 orang kurang setuju, sedangkan 22 orang menyatakan setuju dan 1 orang menyatakan sangat setuju maka berarti kepuasan pencapaian hasil kerja sudah baik karena 50% lebih dari 36 responden menyatakan setuju. Sedangkan kepuasan dalam hal kemajuan pekerja yang menarik di sini ada 27 orang menyatakan setuju dan 1 orang menyatakan sangat setuju, hanya 1 orang yang menyatakan tidak setuju dan 7 orang kurang setuju maka berarti kepuasan dalam hal merasakan ada kemajuan dalam dirinya dalam melaksanakan pekerjaan sudah baik karena 75% dari 36 responden menyatakan setuju.

Tabel 8
Dari Sisi Kemajuan Organisasi (Y. p2)

FREKUENSI	VALID PERSEN	SKALA	KETERANGAN
0	0	1	SANGAT TIDAK SETUJU
0	0	2	TIDAK SETUJU
11	0,305555556	3	KURANG SETUJU
24	0,666666667	4	SETUJU
1	0,027777778	5	SANGAT SETUJU
36	1		

Sumber data primer

Data tersebut menunjukkan kepuasan dalam hal merasakan ikut berperan memajukan organisasi ada 24 orang yang menyatakan setuju dan 1 orang menyatakan sangat setuju, hanya 11 orang yang menyatakan kurang setuju maka untuk kepuasan dalam hal merasakan adanya keterlibatan untuk kemajuan organisasi sudah baik karena 75% dari 36 responden menyatakan setuju.

F. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Pengujian Validitas

Tabel 9
Validitas

Variabel Kepuasan			
Kerja Ekstrinsik	r hitung	r tabel	Keterangan
Gaji	0,644	0,352	Valid
Relasi	0,630	0,352	Valid
Kehidupan Pribadi	0,550	0,352	Valid
Lingkungan Kerja	0,675	0,352	Valid
Variabel Kepuasan			
Kerja Intrinsik			
Pekerja	0,805	0,352	Valid
Organisasi	0,696	0,352	Valid

Sumber data primer

Berdasar data tersebut r hitung $>$ r tabel maka dinyatakan variabel-variabel tersebut konstruk yang kuat sehingga dapat dijelaskan instrumen yang ada sesuai dengan konsep teori. (lampiran **Tabel 7**)

2. Hasil Pengujian Reliabilitas

Tabel 10
Reliabilitas

Variabel Kepuasan Kerja Ekstrinsik	Nilai Alpha	Keterangan
Gaji	0,60	Reliabel
Relasi	0,76	Reliabel
Kehidupan Pribadi	0,72	Reliabel
Lingkungan Kerja	0,64	Reliabel
Variabel Kepuasan Kerja Intrinsik		
Pekerja	0,78	Reliabel
Organisasi	0,79	Reliabel

Sumber: data primer

Data tersebut menunjukkan bahwa instrumen variabel kepuasan kerja ekstrinsik dan intrinsik dinyatakan reliabel positif karena nilai alphanya yang dihitung $> 0,60$ dinyatakan reliabel. (lampiran **Tabel 10**)

3. Hasil Uji Normalitas

Tabel 11
Normalitas

Variabel Kepuasan Kerja Ekstrinsik	Nilai Koefisien	Keterangan
Gaji	1,672	Berdistribusi normal
Relasi	1,403	Berdistribusi normal
Kehidupan Pribadi	2,387	Berdistribusi normal
Lingkungan Kerja	1,459	Berdistribusi normal
Variabel Kepuasan Kerja Intrinsik		
Pekerja	1,776	Berdistribusi normal
Organisasi	2,401	Berdistribusi normal

Sumber data primer (Test distribution Normal)

Berdasarkan perhitungan nilai koefidien distribusi normal dengan Kolmogorov-Smirnov $Z > 0,05$ dan Asymp. Sig. (2-tailed) $< 0,05$ maka memenuhi asumsi normalitas. (lampiran **Tabel 11**)

4. Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 12
Uji Multikoliniearitas

Variabel Kepuasan Kerja Ekstrinsik dan Variabel Kepuasan Kerja Intrinsik	Nilai VIF	Keterangan
Gaji	1,366 <10	Tidak terjadi multikolinearitas
Relasi	1,464 <10	Tidak terjadi multikolinearitas
Kehidupan Pribadi	1,270 <10	Tidak terjadi multikolinearitas
Lingkungan Kerja	1,183 <10	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber data primer

Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa nilai VIF < 10 maka dinyatakan model regresi yang baik. (lampiran **Tabel 14**)

5. Hasil Uji Autokorelasi

Tabel 13
Uji Autokorelasi

Variabel Kepuasan Kerja Ekstrinsik dan Variabel Kepuasan Kerja Intrinsik	Nilai DW DW < 4-DU	Keterangan
	1,785 < 4-0,130	Tidak terjadi Autokorelasi
Relas	0,589 < 4-0,130	Tidak terjadi Autokorelasi
Kehidupan Pribadi	0,580 < 4-0,130	Tidak terjadi Autokorelasi
Lingkungan Kerja	0,990 < 4-0,130	Tidak terjadi Autokorelasi

Sumber data primer

Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa nilai DW < DU maka dinyatakan model regresi yang baik, variabel-variabel tersebut bersifat linier. (lampiran **Tabel 12**)

6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 13
Uji Heteroskedastisitas

Variabel Kepuasan Kerja Ekstrinsik	Nilai Koefisien	Keterangan
Gaji	0,550	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Relasi	0,675	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Kehidupan Pribadi	0,805	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Lingkungan Kerja	0,696	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Variabel Kepuasan Kerja Intrinsik	0,550	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Pekerja	0,675	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Organisasi	0,805	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien $>0,05$ maka dinyatakan model regresi yang baik, karena tidak terjadi heteroskedastisitas. (lampiran **Tabel 9**)

7. Hasil Pengujian Pengaruh/Hasil Pengujian Regresi

Variabel ekstrinsik (gaji, relasi, lingkungan, kehidupan pribadi) dengan Variabel intrinsik dari sisi pekerja: tanggung jawab, pencapaian kinerja, pengakuan atas kinerja, kemajuan diri dalam keterampilan dan pengetahuan, dan dari sisi keterlibatan kemajuan organisasi.

Tabel 14
Variabel Ekstrinsik dan Variabel Intrinsik

R	R SQUARE	Ajusted R Square	Standart Error	KD	Keterangan
0,735	0,540	0,481	1,20996	48 %	Pengaruh X terhadap Y. p1 (pekerja)
0,490	0,240	0,142	0,476	14 %	Pengaruh X terhadap Y. p2 (organisasi)

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan pengaruh variabel ekstrinsik terhadap variabel intrinsik dari sisi pengembangan pekerja sebesar 48% dan dari sisi pengembangan organisasi 14%, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor-faktor lain, diluar model penelitian ini. (lampiran **Tabel 10**)

Hasil dari perhitungan pengaruh tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh Koesmono dan oleh penulis (Koesmono, 2005: 174), persamaannya dengan hasil penelitian (Sulistiyawati, 2011, 2003) bahwa korelasi berpengaruh positif antara variabel Kepuasan Kerja Karyawan dan Kinerja Karyawan hanya lebih besar dari 0,50 (50%) yaitu 61% - 67% dan tingkat signifikannya lebih kecil 0,00. Sedangkan Kusman menyatakan dalam penelitiannya bahwa Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja sebesar 0,5301 (53%) berarti masih banyak variabel lain yang mempengaruhi kinerja dosen (Kusman, 2007: 120). Persamaannya dengan hasil penelitian (Sulistiyawati., 2011, 2003) bahwa hasil korelasi berpengaruh positif antara variabel

Kepuasan Kerja Karyawan dan Kinerja Karyawan hanya lebih besar dari 0,50 (50%) dan tingkat signifikannya lebih kecil dari 0,05. Jika kedua hal tersebut dilihat dari sisi variabel-variabel kepuasannya saja, maka hasil hipotesis sesuai dengan kerangka pikir dengan konsep teori yang menyatakan: Teori dua faktor dari Herzberg (*Two Factor Theory*) menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan hal yang berbeda. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu, "*Satisfies* atau motivator dan *dissatisfies (hygiene factors)* " (Rivai, 2011: 857; Luthans, 2006: 243). *Satisfies* adalah, "Faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan, dan promosi. Terpenuhi faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan" (Rivai, 2011: 857). *Dissatisfies (hygiene factors)* adalah "Faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan kerja yang terdiri dari gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan, jika tidak terpenuhi faktor ini karyawan tidak akan puas (Rivai, 2011: 857; Luthans, 2006: 283).

Ada beberapa saran dari beberapa responden perlunya adanya perbaikan ataupun perubahan kebijakan-kebijakan administrasi dalam hal gaji, sarana dan prasarana serta kondisi lingkungan yang ada.

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Setelah melakukan analisis pembahasan didapatkan berbagai hasil yang berguna untuk menarik simpulan sebagai berikut.

1. Variabel Ekstrinsik berpengaruh positif terhadap variabel intrinsik dan signifikan, meskipun nilainya tidak mencapai 50%, sisanya dipengaruhi faktor-faktor lain di luar yang diteliti.

2. Distribusi dari jawaban responden masalah gaji yang sesuai dengan beban kerja masih merupakan hal yang belum memuaskan, jika dilihat dari hasil penelitian pada tahun 2003 yaitu dengan mengurutkan apa yang diinginkan karyawan dalam lingkungan kerjanya bahwa yang menjadi urutan nomor satu dari jawaban responden adalah hal gaji dan penghargaan, ternyata sampai sekarang masih merupakan hal yang bermasalah dalam kepuasan kerja.
3. Kepuasan responden yang sehubungan dengan antara lain relasi, bantuan terhadap masalah kehidupan pribadi, lingkungan kerja sudah baik karena sekitar 50% - 75% responden menyatakan setuju, tetapi hanya pada masalah lingkungan kerja khususnya kepuasan dalam hal kebijakan administrasi dan sistem pengawasan yang adil yang telah dilaksanakan ternyata masih ada 50% menyatakan setuju dan 50% menyatakan kurang setuju.
4. Kepuasan kerja pada variabel intrinsik dari sisi pekerja dalam pelaksanaan kerja antara lain: tanggung jawab, pencapaian standart kerja, pengakuan atas hasil kerja, kemajuan, faktor-faktor ini 50% - 75% menyatakan setuju.
5. Kepuasan kerja pada variabel intrinsik dari sisi organisasi bahwa 75% responden menyatakan setuju akan keterlibatannya dalam kemajuan organisasi.

B. Keterbatasan Hasil Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki keterbatasan sehingga diharapkan adanya penelitian lanjutan dari peneliti lain yang memiliki ketertarikan untuk meneliti permasalahan serupa. Keterbatasan tersebut sebagai berikut.

1. Subyek Penelitian ini terbatas di wilayah STIE Musi dan tidak membandingkan kepuasan kerja ekstrinsik dan kepuasan kerja intrinsik yang diberikan karyawan di perguruan tinggi lain.
2. Adanya kendala untuk mengumpulkan data yaitu kuisioner yang disebarakan kepada responden tidak semuanya kembali

dan waktu pengembalian kuisioner tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditargetkan.

3. Jawaban kuisioner yang diharapkan agar responden mengisi saran maupun pendapat secara uraian ternyata tidak semuanya berkenan mengemukakan pendapatnya maupun saran yang diinginkan.

C. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dari hasil analisis pembahasan adalah sebagai berikut.

1. Kepuasan kerja ekstrinsik khususnya dalam hal pemberian gaji yang sesuai dengan beban kerja dan penghargaan, pihak pimpinan perlu memberi perhatian terus menerus karena dari penelitian tahun 2003 dan yang sekarang ternyata masih sangat dibutuhkan oleh para karyawan dari berbagai fungsionalnya.
2. Kepuasan kerja ekstrinsik khususnya dalam hal pelaksanaan kebijakan administrasi serta sarana dan prasarana dan sistem pengawasan yang adil yang dibutuhkan sehubungan dengan pekerjaan agar juga mendapatkan perhatian.
3. Terciptanya relasi yang sudah baik dalam hal komunikasi, hubungan kerja atasan dan bawahan maupun dengan rekan kerja, dan bantuan masalah kehidupan pribadi karyawan yang sudah baik, agar tetap dipertahankan paling tidak untuk menekan tingkat konflik di dalam organisasi.
4. Kepuasan kerja ekstrinsik dalam kenyamanan di lingkungan kerja masalah jaminan keamanan kerja, pengakuan status agar juga tetap dipertahankan.
5. Terciptanya Kepuasan kerja intrinsik dalam hal: tanggung jawab, pencapaian hasil kerja, kemajuan diri pribadi secara pengetahuan dan keterampilan, serta merasa ikut terlibat dalam kemajuan organisasi agar tetap dipertahankan karena paling tidak karyawan sudah merasa ikut memiliki organisasi

D. Rekomendasi Penelitian

Rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Penelitian ini dapat sebagai informasi untuk penelitian selanjutnya agar dapat ditingkatkan lagi kualitasnya.
2. Para peneliti hendaknya dapat mengembangkan penelitian kepuasan kerja karyawan dengan instrumen yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson. 2012. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Erlangga. Jakarta.
- Ferdinand, Augusty. 2006. **Metode Penelitian Manajemen**. Edisi pertama. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Andi. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2003. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kusman. 2007. "Pengaruh Modal Intelektual dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dosen di PTS Jawa Barat", *Jurnal Manajemen*, Vol. 1, No. 1, Universitas Padjajaran. Bandung.
- Luthans. 2006. **Perilaku Organisasi**. Jilid 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2006. **Manajemen Sumber Daya manusia**. Salemba Empat. Jakarta.
- Puspowarsito. 2008. **Metode Penelitian Organisasi**. Humaniora. Bandung.
- Rivai, Veithzal. 2011. **Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan**. Raja Grasindo Persada. Jakarta.
- Robins, Stephen P.. 2008. **Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, dan Aplikasi**. Jilid 1. Edisi XII. Prehalindo. Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2002. **SPSS Statistik Multivariat**. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Sarwono, Jonathan. 2006. **Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS**. Andi. Yogyakarta.
- Siagian, Sondang P.. 2006. **Teori dan Praktek Kepemimpinan**. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sihotang. 2007. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Pradnya Paramita. Jakarta.
- Sulistiyawati. 2003. Hubungan Motivasi Dengan Sikap Sesuai Fungsional Karyawan. STIE Musi. Palembang.
- Umar, Husein. 2006. **Metode Riset Komunikasi Organisasi**. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Usman, Husaini dan Setiadi P. Akbar. 2006. **Pengantar Statistik**. Edisi kedua. Bumi Aksara. Jakarta.
- Utama. **Konsep, Kontroversi, dan Aplikasi**. Jilid 1. Prehalindo. Jakarta.

LAMPIRAN 1.

Dalam rangka menyukseskan lomba penelitian Musi Mandiri bertemakan “*All About Musi: Penggalan Sumber Daya Untuk Mencapai Kualitas Pendidikan Yang Lebih Baik*”. Sehubungan dengan hal tersebut saya mohon bantuan bapak/ibu/sdr. untuk mengisi lembar pernyataan berikut ini guna memperoleh data secara akurat. Oleh karena itu, saya berharap agar bapak/ibu/sdr. berkenan menjawab pernyataan dan memberikan saran yang ada dengan sebenar-benarnya. Atas kesediaannya saya ucapkan terimakasih.

Palembang 2014
Hormat saya,

MFS. Sulistyawati, S. E. M. Si.

**KUISIONER (DAFTAR PERNYATAAN)
PADA KARYAWAN STIE MUSI PALEMBANG**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr.

Nama :

NIP :

Usia : tahun bulan

Lama Kerja : tahun bulan

Untuk Memilih Coretlah yang tidak perlu:

Jabatan/Fungsional:

1. Struktural : 1. Ketua/Puket I/Puket II/Puket III/P4M/
UPM
2. Ketua Prodi: Akuntansi/Manajemen
3. Sekretaris Prodi: Akuntansi/Manajemen
4. Kabag. Administrasi: BAAK/BAU/

Perpustakaan

2. Karyawan Administrasi: BAAK/BAU/Perpustakaan
 3. Dosen : Akuntansi/Manajemen
- Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
- Pendidikan Terakhir : 1. SMA/SMEA/STM
2. D1/D2/D3
 3. S1/S2/S3

Petunjuk Pengisian Pernyataan di bawah ini:

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan yang diajukan!
2. Pilihlah salah satu jawaban yang Anda anggap paling benar dan sesuai yang telah tersedia pada kolom dengan memberikan tanda silang (X) !

Tabel 1
Instrumen untuk Mengukur Kepuasan Kerja Karyawan

No.	Pertanyaan/Pernyataan	sangat tidak setuju 1	tidak setuju 2	Kurang setuju 3	Setuju 4	sangat setuju 5
	KEPUASAN KERJA EKSTRINSIK (Variabel X)					
1.	BAYARAN (p1)					
	Gaji saya cukup memuaskan sesuai dengan tanggung jawab yang saya pikul					
	RELASI (p2)					
2.	Saya merasa puas adanya hubungan atasan dengan bawahan sudah terjalin komunikasi yang baik adanya					
3.	Saya merasa puas menikmati bekerja dengan rekan-rekan kerja disini dapat bekerjasama.					
4.	Saya merasa puas dengan sistem pengawasan yang adil untuk penilaian kinerja atas pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan					
5.	Saya merasa puas atas hubungan saya dengan para penyelia / struktural yang memberi dukungan pekerjaan yang saya lakukan.					
	KEHIDUPAN PRIBADI (p3)					
6.	Saya merasa puas atas bantuan yang diberikan dari tempat saya bekerja jika mempunyai masalah pribadi baik dari rekan kerja maupun organisasi					
	LINGKUNGAN KERJA (p4)					
7.	Saya merasa puas dengan kondisi di lingkungan tempat kerja saya					

8.	Mengenai tempat pekerjaan saya telah memberikan jaminan keamanan kerja					
9.	Saya merasa puas menerima pengakuan status saya yang seharusnya saya terima					
10.	Saya merasa puas dengan kebijaksanaan dan administratif yang telah diterapkan beserta sarana dan prasarana telah sesuai dengan yang dibutuhkan.					
	KEPUASAN KERJA INTRINSIK (Variabel Y)					
	BAGI PEKERJA (Yp1)					
11.	Saya merasa senang dengan tingkat tanggung jawab dalam pekerjaan saya					
12.	Saya merasa telah mencapai keberhasilan dalam pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan					
13.	Saya merasa puas dengan pengakuan atas kinerja yang saya capai.					
14.	Mengenai pekerjaan saya, saya telah menjadi begitu senang bekerja sejak pertama kali bekerja mengalami pertumbuhan dalam pengetahuan pelaksanaan kerja					
	BAGI ORGANISASI (Yp2)					
15.	Saya sungguh merasa puas dengan pekerjaan saya karena saya dapat membuat kemajuan di sini (STIE Musi)					

Sumber: Survei diagnosis organisasional konsep & aplikasi,

Fuad Mas'ud, (2004: 187- 191)

Proses Pembelajaran Aktif (*Student Centered Learning*) pada Mata Kuliah Metode Penelitian Bisnis di STIE Musi: Persepsi, Evaluasi, Perubahan Perilaku, dan Karakteristik Belajar Mahasiswa

Catharina Clara

ABSTRACT

This study aimed to evaluate active learning methods applied in business research methodology courses at Management STIE Musi. Quantitatively measured how student's perceptions about this method and their learning progress, and whether there is an influence or a positive relationship between them. Qualitatively excavated student's evaluation of the advantages and disadvantage of this method, behavior changes that they feel after this lecture, and active learning methods that they do. The research sample was 117 students who joint in 4 classes Business Research Methodology courses Odd semester TA. 2013/2014. Data collection methods through observation, interviews, and questionnaires were distributed at the 10th session of the course. Quantitative and qualitative data collected from closed and opened questions. Quantitative data analysis using regression analysis and quantitative descriptive mean scores. As for the analysis of qualitative data using frequency, classification based on qualitative answers of respondents. The results of the study of 103 copies of the completed questionnaires showed a positive perception of the students regarding more active learning process, learning progress was also perceived positively, and their activities are more varied and active rather than just sitting in class listening to or record only. Besides, there is still a small fraction of students who find it difficult to follow this method because it is difficult to change their study habits. These findings suggest that the results of this study can be taken into consideration in implementing student-centered learning process by also considering the grasp of all students.

Key words: *student centered learning, active learning, the advancement of learning, perception, behavior.*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertemuan tatap muka perkuliahan distandarisasi minimal 14 kali, dan setiap kali wajib memenuhi waktu yang ditetapkan per sks. Pertanyaannya adalah dengan memenuhi standar tersebut apakah mahasiswa sudah dapat dipastikan belajar dengan efektif, apakah masih ada faktor lain yang perlu diperhatikan dalam proses pengajaran? Faktor lain seperti kualitas input mahasiswa, kualitas dosen, teknik yang digunakan dalam proses pembelajaran, perkembangan teknologi yang dimanfaatkan, banyaknya bebas sks per semester yang ditempuh mahasiswa, dan masih banyak faktor penentu keberhasilan suatu proses pembelajaran dalam hal ini perkuliahan.

Survei online yang dilakukan oleh Hart Research Associates pada tanggal 9 s. d 13 Januari 2013 terhadap 318 pemilik atau pimpinan perusahaan yang memiliki karyawan minimal 25 orang lulusan D3 dan S1 di Amerika melaporkan bagaimana para pemilik perusahaan memprioritaskan keterampilan yang dibutuhkan dari calon karyawan di masa ini kepada para universitas tempat mereka kuliah. Para pemilik perusahaan menyadari kapasitas karyawan yang mampu belajar lintas mayor adalah potensi penting bagi mereka untuk kesuksesan karir, dan mereka melihat keterampilan ini lebih penting daripada pilihan mayor atau bidang ilmu seorang mahasiswa.

Berikut beberapa temuan survei tersebut yang mengilhami dilakukan sesi pembelajaran aktif di mata kuliah metodologi penelitian bisnis dan mengevaluasinya melalui penelitian ini. Hampir 93% setuju bahwa “seorang kandidat karyawan yang menunjukkan kapasitas untuk berpikir kritis, berkomunikasi jelas, dan memecahkan masalah yang kompleks lebih penting daripada latar belakang ilmunya. Lebih dari 9 di antara 10 menyatakan bahwa penting bagi mereka mempekerjakan karyawan yang menunjukkan integritas dan etika yang tinggi, keterampilan lintas budaya, dan kapasitas untuk terus belajar yang baru.

Lebih dari 3 di antara 4 pemilik mengatakan bahwa mereka ingin perguruan tinggi lebih menekankan pada membantu mahasiswa mengembangkan 5 kunci hasil pembelajaran, yaitu: berpikir kritis, memecahkan masalah yang kompleks, komunikasi lisan dan tertulis, dan pengetahuan terapan dalam latar dunia nyata. Para pemilik perusahaan mendorong beberapa praktek edukasi yang membantu mempersiapkan mahasiswa untuk kesuksesan dunia kerja. Beberapa praktek ini misalnya yang mensyaratkan mahasiswa untuk: a) Melakukan riset dan menggunakan analisis berdasarkan bukti; b) menggali pengetahuan mendalam di bidangnya dengan cara menganalisis, memecahkan masalah, dan keterampilan berkomunikasi; c) menerapkan pembelajaran mereka dalam latar dunia nyata.

B. Perumusan Masalah

1. *Dalam domain afektif/persepsi*

Bagaimana persepsi mahasiswa mengenai pembelajaran aktif dan kemajuan belajar mereka? Apakah ada pengaruh positif pembelajaran aktif terhadap kemajuan belajar? Bagaimana mahasiswa mempersepsikan keunggulan dan kelemahan dari proses pembelajaran aktif di kelas?

2. *Dalam domain operasional/perilaku*

Bagaimana perubahan perilaku mahasiswa sebelum dan setelah mengalami proses pembelajaran aktif di kelas Metodologi Penelitian Bisnis? Apa saja karakteristik pembelajaran aktif mahasiswa di kelas Metodologi Penelitian?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengubah model pengajaran pasif mimbar dan melibatkan mahasiswa untuk meningkatkan pembelajaran aktif. Temuan penelitian ini dapat menawarkan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap perilaku mahasiswa dalam melakukan pembelajaran aktif dan perkembangan pembelajaran mereka. Khususnya, temuan akan menyediakan pema-

haman yang mendalam mengenai faktor utama yang paling menggerakkan mahasiswa dalam belajar secara aktif yang dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka.

II. LANDASAN TEORI

A. Telaah Teoritis

1. *Gaya Belajar Mahasiswa dan Implikasinya Terhadap Pengajaran*

Dalam tulisan ini dipaparkan temuan 2 orang penulis yang bertujuan untuk memahami gaya belajar dan menggunakannya dalam pengajaran (Montgomery dan Groat, 1998). Dalam hal ini digunakan Montgomery sebagai kasus. Montgomery bertanggung jawab pada kuliah dasar pendahuluan dalam teknik kimia dan telah mengembangkan variasi dari strategi-strategi pembelajaran aktif untuk mengakomodasi perbedaan-perbedaan gaya pembelajaran mahasiswa. Minat Groat dalam gaya pembelajaran diturunkan dari risetnya dalam praktek pedagogi yang menghambat maupun yang mempromosikan mahasiswa wanita maupun minoritas dalam pendidikan arsitektur, khususnya dalam setting belajar tatap muka di studio. Diakui penulis bahwa dari banyak ahli psikologi tidak secara seragam mendorong banyak konsep populer mengenai gaya belajar. Bahkan interaksinya dengan fakultas dan mahasiswa serta pengetahuan dalam literatur, dicatat bahwa gaya belajar diduga berbeda di antara fakultas dan di antara mahasiswa. Sehingga topik ini perlu pertimbangan dan pemikiran lebih jauh. Walaupun pendekatan gaya belajar dilakukan pada disiplin ilmu dan pengalaman mengajar yang berbeda, ditemukan bahwa pemahaman gaya belajar adalah dasar untuk pendekatan individu dalam mengajar. Hal ini dapat berdampak pada pendekatan mengajar di seluruh fakultas.

Flowerdew dan Miller (1992) melakukan penelitian mengenai persepsi mahasiswa, masalah-masalah, dan strategi-strategi dalam kuliah menggunakan Bahasa Inggris sebagai bahasa kedua pada mahasiswa Cina tahun pertama di Universitas Hongkong. Persepsi mahasiswa mengenai pengalaman kuliahnya seperti sikap, tingkat pemahaman menurut mereka sendiri, apa yang dicari mahasiswa dalam kuliah, dsb. Masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa mencakup kecepatan penyampaian, istilah-istilah, dan konsep-konsep, konsentrasi, dll. Strategi-strategi yang mereka gunakan untuk mencoba mengatasi masalah yang dialami misalnya membaca sebelum dan sesudah kuliah, bantuan dosen, maupun rekan sesama mahasiswa, berusaha untuk lebih berkonsentrasi, membuat catatan, dsb. Hasil penelitian ini juga dapat mendukung perencanaan kurikulum dan peningkatan proses belajar dan mengajar selanjutnya.

2. *Guru yang Baik Lebih daripada Seorang Dosen, 12 Peran Guru*

Mengajar adalah tugas yang kompleks dan banyak tuntutan. Panduan ini memaparkan tugas apa saja yang terlibat dalam mengajar. Dalam pendidikan medis, telah terjadi perubahan peran guru yang telah diterima secara luas. Dua belas peran yang dapat dikelompokkan menjadi 6 kelompok garis besar (Harden dan Crosby, 2000) yaitu:

- a. Sebagai penyedia informasi dalam kuliah dan dalam konteks praktik
- b. Sebagai contoh dalam pekerjaan dan dalam setting pengajaran yang lebih formal
- c. Sebagai fasilitator baik sebagai mentor maupun fasilitator belajar
- d. Sebagai penilai mahasiswa/siswa maupun sebagai evaluator kurikulum
- e. Sebagai perencana kurikulum dan perkuliahan
- f. Sebagai pencipta sumber daya material dan produsen pedoman belajar.

3. *Bagaimana Mahasiswa Online Berbeda dengan Mahasiswa Kuliah Tatap Muka?*

Penelitian ini memiliki 2 tujuan utama (Dutton et. al., 2002). Pertama, ingin mengetahui bagaimana mahasiswa yang mengikuti kelas online berbeda dari rekan mereka di kelas perkuliahan tradisional. Tujuan kedua adalah mengeksplorasi baik faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi di antara mahasiswa online, maupun menganalisis bagaimana faktor-faktor ini berbeda di antara mahasiswa online maupun yang kuliah di kelas. Perbandingan terhadap 2 kelompok kursus pemrograman komputer, kelompok I melalui kontak di kampus dan kelompok II melalui online. Ditemukan bahwa mahasiswa online berbeda dengan mahasiswa kuliah dalam sejumlah karakteristik penting. Namun, ketika diuji kinerja kelas dan kelulusan kursus, ditemukan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja terlihat memiliki dampak yang lebih kuat pada mahasiswa kuliah. Walaupun begitu tidak dapat ditolak hipotesis bahwa koefisien faktor-faktor itu sama untuk kedua kelompok.

4. *Penggunaan Wireless Laptop dalam Mendukung Pembelajaran Aktif*

Penelitian ini menjelaskan penggunaan laptop untuk mempromosikan pembelajaran aktif di gedung kuliah (Barak et. Al., 2006), menjelaskan perilaku mahasiswa di kelas, dan persepsi mereka terhadap lingkungan belajar yang baru selama 3 semester berurutan. Lewat *survey online* penelitian ini membuktikan bahwa mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap penggunaan wireless laptop, tetapi kurang positif mengenai aktif di kelas. Observasi kelas menunjukkan bahwa penggunaan wireless laptop meningkatkan pembelajaran berpusat pada mahasiswa, melibatkan partisipasi aktif mahasiswa, dan pembelajaran eksploratif, juga interaksi antara mahasiswa maupun antara mahasiswa dengan instruktur. Temuan juga menunjukkan bahwa wireless laptop dapat menjadi sumber gangguan, jika digunakan untuk tujuan non belajar.

Selama beberapa tahun belakangan ini, telah ada peningkatan pemahaman terhadap peran penting komputer dan teknologi dalam belajar dan mengajar (Barak & Rafaeli, 2004; Dori, Barak & Adir, 2003; Lerman, 1995; Hazzan, 2002, pada Barak et. Al, 2006). Tantangan kunci dalam meningkatkan teknologi untuk mendukung pengajaran dan belajar inovatif adalah menentukan bagaimana mendesain kurikulum yang secara efektif mengintegrasikan teknologi dalam cara yang koheren dan otentik (Barab & Luehmann, 2002 pada Barak et. al., 2006).

Riset selama dekade terakhir ini telah mengenali bahwa persepsi mahasiswa dan guru merupakan parameter penting dari aspek sosial dan psikologi dari lingkungan belajar (Fraser, 1991, 1998). Walberg (1984), dalam teori produktivitas pendidikan memasukkan lingkungan kelas sebagai salah satu dari 9 faktor yang berkontribusi terhadap variasi hasil kognitif dan afektif mahasiswa. Penelitian ini juga menjelaskan persepsi mahasiswa terhadap kelas studio, karakter belajar mereka, dan mengevaluasi bagaimana kelas-kelas gaya studio dengan penggunaan komputer laptop wireless memfasilitasi pembelajaran aktif dalam kelas kuliah besar.

5. *Prioritas Pemilik Perusahaan terhadap Karakteristik Calon Karyawan yang Diinginkan dari Lulusan Perguruan Tinggi*

Hart Research Associates (2013) melaporkan hasil survei online kepada 318 orang pemilik dan pimpinan perusahaan yang memiliki karyawan minimal 25 orang di Amerika. Laporan ini menyediakan analisis mendetail mengenai prioritas pemilik perusahaan mengenai jenis pembelajaran yang dibutuhkan mahasiswa dewasa ini untuk sukses dalam dunia bisnis. Juga dilaporkan perubahan dalam praktek pendidikan dan penilaian yang direkomendasikan oleh pemilik perusahaan.

Berikut beberapa temuan penting dari survei ini. **Pertama**, ada sebuah konsensus di antara pimpinan perusahaan bahwa inovasi, berpikir kritis, dan seperangkat keterampilan yang luas adalah

penting untuk menghadapi tantangan yang kompleks di dunia kerja. **Kedua**, mayoritas pimpinan setuju bahwa pengetahuan khusus dan keterampilan yang luas adalah penting untuk peningkatan dan kesuksesan karir jangka panjang. **Ketiga**, dua dari tiga pimpinan percaya bahwa kebanyakan lulusan memiliki keterampilan maupun pengetahuan untuk sukses di posisi *entry-level*, namun mereka merasa hanya sedikit lulusan yang memiliki apa yang dibutuhkan untuk peningkatan karir. **Keempat**, pemilik perusahaan menempatkan derajat kepentingan dari yang paling penting sampai kurang penting yang menjadi pertimbangan ketika mempekerjakan karyawan adalah etika dan integritas, keterampilan lintas budaya khususnya dalam berinteraksi dengan rekan, konsumen atau klien dari latar belakang budaya yang bervariasi, pengembangan profesional, keterlibatan dengan masyarakat, dan pengetahuan global mengenai budaya global, sejarah, nilai, keyakinan, dan sistem sosial. **Kelima**, mayoritas pimpinan menyatakan bahwa perguruan tinggi seharusnya memberi penekanan yang berbeda berdasarkan hasil pembelajaran yang diinginkan. Hasil pembelajaran yang diinginkan yang menempati level penting di antaranya adalah kemampuan berpikir kritis dan menganalisis, kemampuan menganalisis dan memecahkan masalah kompleks, kemampuan berkomunikasi baik lisan maupun tertulis, kemampuan untuk mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan di latar dunia kerja nyata, kemampuan menempatkan, mengorganisasi, dan mengevaluasi informasi dari banyak sumber, dan kemampuan untuk melakukan inovasi serta kreativitas. **Keenam**, para pimpinan perusahaan setuju dengan seperangkat tujuan pembelajaran yang cukup luas seperti semua mahasiswa seharusnya memiliki pengalaman belajar yang mengajari mereka bagaimana memecahkan masalah dengan orang lain yang memiliki sudut pandang yang berbeda dengan mereka. Semua mahasiswa seharusnya belajar mengenai isu-isu etis dan debat publik yang penting bagi bidang mereka. Semua mahasiswa seharusnya memiliki pengalaman belajar langsung bekerja dengan satu sama lain untuk memecahkan

masalah penting dalam masyarakat mereka. **Ketujuh**, derajat di mana bermacam-macam pendekatan belajar memiliki potensi untuk membantu kesuksesan mahasiswa. Yang tertinggi adalah mengharapkan mahasiswa mengembangkan kemampuan dalam penelitian di bidangnya dan mengembangkan analisis berdasarkan bukti data. Selanjutnya adalah mengharapkan mahasiswa melengkapi sebuah tugas akhir sebelum lulus untuk menunjukkan kedalaman pengetahuan dalam bidang mereka dan kemampuan dalam menganalisis, memecahkan masalah, dan keterampilan berkomunikasi.

III. METODE PENELITIAN

A. Data dan Sumber

Data dalam penelitian ini adalah data primer berupa perilaku, opini, penilaian mahasiswa. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan 3 cara yaitu, observasi, wawancara, dan kuisioner. Observasi perilaku dan kemajuan belajar mahasiswa dalam mata kuliah ini dimulai sudah cukup lama sebelum penelitian ini dilakukan yaitu selama 3 tahun metode ini diterapkan. Wawancara dilakukan kepada mahasiswa secara acak setiap sesi pertemuan ketika mahasiswa melakukan presentasi. Kuisioner dibagikan terakhir pada saat pertemuan ke-10 dengan asumsi seluruh materi dalam kuisioner sudah dialami oleh mereka. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa program studi Manajemen yang menempuh mata kuliah Metodologi Penelitian kelas pagi dan sore. Setelah dikurangi mahasiswa yang tidak aktif kuliah dan tidak hadir pada saat pengisian kuisioner, jumlah kuisioner yang terkumpul sebanyak 103 eksemplar.

Kelas mata kuliah Metodologi Penelitian ini dipilih berdasarkan pengalaman peneliti sendiri sebagai dosen mata kuliah ini, di mana mahasiswa dituntut lebih aktif dan mandiri dalam proses pembelajarannya karena berkaitan dengan pelaksanaan penelitian untuk menyusun skripsi (*to do the research*) dan

berkaitan dengan mata kuliah prasyarat yaitu Statistika, serta mata kuliah lanjutannya yaitu Praktek Penelitian dan Seminar Manajemen serta Skripsi. Data penelitian akan dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam dari variabel yang diteliti.

B. Variabel Penelitian

Ada lima variabel dalam penelitian ini yaitu persepsi mahasiswa mengenai proses pembelajaran aktif, kemajuan belajar, keunggulan dan kelemahan pembelajaran aktif, perubahan perilaku, dan metode belajar aktif mereka. Berikut diuraikan operasionalisasi masing-masing variabel.

Tabel 1
Operasionalisasi Variabel

No.	Tema	Skala/ Butir Pertanyaan	Skala Pengukuran
11	Dalam domain afektif/ persepsi: Pembelajaran aktif	Seberapa sulit Anda mengerjakan tugas pertama? Tugas pertama: menjawab soal latihan pada Bab 1 dan 2 Uma Sekaran, menganalisis penggolongan riset dan analisis kasus masalah perusahaan	1 sangat sulit 7 sangat mudah
12	Pembelajaran aktif	Seberapa sulit Anda mengerjakan tugas kedua? Tugas kedua: mencari dan mengkaji fenomena bisnis dari media cetak dan elektronik	1 sangat sulit 7 sangat mudah
13	Pembelajaran aktif	Seberapa sulit Anda mengerjakan tugas ketiga? Tugas ketiga: mencari dan membuat ulasan mengenai artikel hasil penelitian dari jurnal penelitian internasional dan nasional	1 sangat sulit 7 sangat mudah
14	Pembelajaran aktif	Seberapa sulit tugas keempat Anda kerjakan? Tugas keempat: membuat kerangka pemikiran penelitian, menghubungkan tugas 2, 3, dan merupakan <i>outline</i> penelitian.	1 sangat sulit 7 sangat mudah

15	Pembelajaran aktif	Bagaimana Anda melihat keterkaitan antara tugas 1, 2, 3, dan 4 dalam penyusunan proposal penelitian (tugas kelima) Anda?	1 sangat tidak terkait 7 sangat terkait
16	Pembelajaran aktif	Seberapa efektif kuliah sesi pembelajaran aktif membantu Anda memahami materi metode penelitian	1 sangat tidak membantu 7 sangat membantu
17	Pembelajaran aktif	Setiap selesai kuliah sesi pembelajaran aktif, seberapa sering Anda meninggalkan kelas dengan pemahaman yang lebih baik mengenai materi kuliah metode penelitian?	1 sangat jarang 7 sangat sering
18	Pembelajaran aktif	Seberapa kuat sesi pembelajaran aktif merangsang minat Anda terhadap materi metode penelitian?	1 sangat lemah, 7 sangat kuat
19	Pembelajaran aktif	Seberapa sering Anda melakukan pencarian materi kuliah metode penelitian secara aktif baik materi online maupun membaca buku-buku yang relevan	1 sangat jarang 7 sangat sering
110	Pembelajaran aktif	Seberapa kuat sesi presentasi proposal mendorong Anda untuk menguasai materi presentasi dengan belajar secara aktif?	1 sangat lemah 7 sangat kuat
111	Pembelajaran aktif	Seberapa besar motivasi dan usaha Anda dalam meningkatkan keterampilan presentasi, yaitu dalam berkomunikasi secara lisan? Karena pada sesi pembelajaran aktif ini, saya dan semua teman saya di kelas mendapat giliran presentasi sehingga kami dapat belajar dari kesalahan dan kekurangan orang lain.	1 sangat kecil 7 sangat besar
112	Pembelajaran aktif	Seberapa efektif sesi presentasi proposal penelitian membantu Anda memahami cara menyusun materi presentasi power point yang baik? Misalnya pilihan huruf dan ukuran huruf, panjang tulisan dan spasi baris dalam setiap halaman, kontras warna antara latar belakang dengan warna huruf, penempatan gambar hiasan yang sesuai, penentuan poin apa saja yang perlu ditampilkan dalam setiap slide, menggambar tabel, grafik, atau bagan menjadi lebih jelas dan menarik.	1 sangat tidak efektif 7 sangat efektif

21	Persepsi: Kemajuan belajar	Bagaimana Anda memahami penggolongan riset dan masalah bisnis sebagai latar belakang penelitian, setelah mengerjakan tugas pertama? Tugas pertama: menjawab soal latihan pada Bab 1 dan 2 Uma Sekaran, menganalisis penggolongan riset dan analisis kasus masalah perusahaan	1 sangat sulit memahami 7 sangat mudah memahami
22	Kemajuan belajar	Bagaimana Anda memahami fenomena bisnis setelah mengerjakan tugas kedua? Tugas kedua: mencari dan mengkaji fenomena bisnis dari media cetak	1 sangat sulit memahami 7 sangat mudah memahami
23	Kemajuan belajar	Bagaimana Anda memahami penulisan laporan hasil penelitian setelah membaca artikel jurnal penelitian internasional? Tugas ketiga: mencari dan membuat ulasan mengenai artikel jurnal penelitian internasional	1 sangat sulit memahami 7 sangat mudah memahami
24	Kemajuan belajar	Bagaimana Anda memahami pentingnya relevansi fenomena bisnis (tugas kedua) dengan fenomena penelitian (tugas ketiga) ketika membuat tugas keempat? Tugas keempat: membuat kerangka pemikiran penelitian, menghubungkan tugas 2, 3, dan merupakan <i>outline</i> penelitian.	1 sangat sulit memahami 7 sangat mudah memahami
25	Kemajuan belajar	Bagaimana Anda menyambungkan atau mengaitkan antara tugas 1, 2, 3, dan 4 dalam penyusunan proposal penelitian (tugas kelima) Anda?	1 sangat sulit mengaitkannya 7 sangat mudah mengaitkannya
26	Kemajuan belajar	Bagaimana pemahaman Anda terhadap metode penelitian setelah mengikuti sesi pembelajaran aktif	1 sangat tidak paham 7 sangat paham
27	Kemajuan belajar	Anda sering meninggalkan kelas sesi pembelajaran aktif dengan pemahaman yang lebih baik dibandingkan dengan apabila di kelas hanya mendengarkan saja.	1 sangat tidak setuju 7 sangat setuju
28	Kemajuan belajar	Bagaimana minat Anda terhadap materi metode penelitian setelah mengikuti sesi pembelajaran aktif ini?	1 sangat rendah 7 sangat tinggi

29	Kemajuan belajar	<p>Bagaimana kebiasaan belajar Anda setelah mengikuti sesi pembelajaran aktif di metode penelitian ini, misalnya semakin rajin melakukan pencarian materi penelitian seperti banyak membaca surat kabar dan majalah bisnis untuk lebih memahami fenomena bisnis dewasa ini dan mencari sumber pustaka secara aktif baik materi online maupun membaca buku-buku yang relevan</p>	<p>1 tidak berubah sama sekali, tetap malas mencari sumber pustaka dan membacanya, hanya berdasarkan materi dari dosen saja 7 sangat berubah karena kerajinan dan keaktifan saya dalam proses belajar menentukan pemahaman materi</p>
210	Kemajuan belajar	<p>Ketika mendapat tugas presentasi proposal penelitian, bagaimana Anda mempersiapkan power point presentasi Anda?</p>	<p>1 saya buat apa adanya saja tanpa belajar bagaimana supaya power point saya menjadi jelas dan menarik serta meminimalkan kesalahan 7 saya mempersiapkan dengan sungguh-sungguh dan memperbaiki sampai waktu akan presentasi karena saya merasa banyak kekurangan dan kesalahan di dalamnya</p>
211	Kemajuan Belajar	<p>Saya rasakan keterampilan presentasi saya semakin meningkat secara positif, baik dari segi penguasaan materi presentasi maupun dalam berkomunikasi secara lisan dan karena pada sesi pembelajaran aktif ini saya dan semua teman saya di kelas mendapat giliran presentasi sehingga kami dapat belajar dari kesalahan dan kekurangan orang lain.</p>	<p>1 sangat tidak cocok dengan yang saya rasakan 7 sangat cocok dengan yang saya rasakan</p>

212	Kemajuan belajar	Keterampilan saya dalam menyusun power point presentasi juga semakin baik karena saya dapat belajar dari kekurangan power point presentasi teman saya, misalnya pilihan huruf dan ukuran huruf, kontras warna antara latar belakang dengan warna huruf, penempatan gambar hiasan yang sesuai, penentuan poin apa saja yang perlu ditampilkan dalam setiap slide, menggambar tabel, grafik, atau bagan menjadi lebih jelas dan menarik.	1 sangat tidak setuju 7 sangat setuju
3	Evaluasi: Keunggulan	Apa keunggulan-keunggulan yang Anda rasakan setelah mengalami sesi pembelajaran aktif?	kualitatif
	Kekurangan	Apa pula kekurangan atau masalah yang Anda rasakan setelah mengalami sesi pembelajaran aktif?	kualitatif
4	Perubahan perilaku	Sebutkan lima perubahan perilaku sebelum dan setelah mengikuti sesi pembelajaran aktif	kualitatif
5	Karakteristik pembelajaran aktif	Sebutkan cara belajar Anda dalam mengikuti sesi pembelajaran aktif	kualitatif

Sumber: dikembangkan dari berbagai sumber

C. Langkah-langkah Penelitian

Setelah menentukan sampel penelitian ini, kuisioner yang sudah dirancang kemudian disebar pada pertemuan ke-10 pertemuan kuliah. Analisis data dilakukan baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

Secara kuantitatif digunakan analisis regresi antara proses pembelajaran aktif dengan kemajuan belajar di samping hasil skor rata-rata masing-masing variabel. Hasil analisis regresi menunjukkan apakah ada pengaruh positif antara kedua variabel. Apakah persepsi mahasiswa terhadap teknik belajar aktif relevan dengan kemajuan belajar mereka. Hasil analisis ini apabila positif, berarti mahasiswa berpersepsi positif terhadap pembelajaran aktif atas kemajuan belajar mereka. Skor rata-rata masing-masing variabel menunjukkan bagaimana rata-rata

persepsi mahasiswa mengenai teknik belajar aktif dan bagaimana pula kemajuan belajar mereka dalam mata kuliah ini.

Secara kualitatif digali sebanyak-banyaknya persepsi mahasiswa mengenai keunggulan dan kelemahan proses pembelajaran aktif, perubahan perilaku mereka yang mereka rasakan, dan teknik belajar aktif yang mereka terapkan. Masukan-masukan yang didapat dalam penilaian keunggulan dan kelemahan, perubahan perilaku, dan teknik belajar aktif mereka, dapat digunakan sebagai masukan dalam rancangan proses pembelajaran melengkapi rancangan kurikulum secara keseluruhan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif Skor Rata-rata IPK, Variabel 1 Proses Pembelajaran Aktif dan Variabel 2 Kemajuan Belajar

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada **Tabel 2** dapat dianalisis sebagai berikut.

1. Analisis Rata-rata IPK

IPK rata-rata mahasiswa dalam penelitian ini sebesar 2,95 di mana IPK terendah 2.05 dan tertinggi sebesar 4. IPK ini tersebar dari mahasiswa yang masih kurang dari segi IPK sampai dengan mahasiswa yang memiliki IPK 4. Dari sini dapat dilihat heterogenitas daya tangkap mahasiswa sehingga dibutuhkan pendekatan cukup rumit antara mahasiswa yang paling kurang dapat mengerti dan memahami, di samping tetap mempertahankan minat mahasiswa yang pandai.

2. Analisis Rata-rata Persepsi Mengenai Pembelajaran Aktif

Untuk poin 1.3 dan 1.4 rata-rata skor terendah yaitu sebesar 3,45 dan 3,51 (di bawah nilai tengah 4 dari skala 1 s. d. 7) untuk variabel ini. Tugas mengulas artikel hasil penelitian internasional dan nasional serta membuat kerangka pemikiran atau outline proposal penelitian cenderung mendapat penilaian sulit. Untuk

poin 1.6 mendapat nilai rata-rata 5,54 artinya sesi pembelajaran aktif ini cenderung cukup membantu mahasiswa memahami metode penelitian.

Untuk poin 1.11 dan 1.12 mendapat skor rata-rata tertinggi sebesar 5,85 dan 5,89 artinya motivasi mahasiswa dan usaha mereka dalam meningkatkan keterampilan presentasi cukup besar, dan sesi presentasi proposal dinilai cukup efektif membantu mahasiswa memahami cara menyusun materi presentasi power point yang baik. Poin 1.10 pun skor rata-ratanya tidak jauh yaitu sebesar 5,25 artinya sesi presentasi proposal ini cukup kuat mendorong mahasiswa untuk menguasai materi presentasi dengan belajar secara aktif. Ketiga poin mengenai presentasi proposal mendapat skor rata-rata tertinggi karena pada saat mengisi kuisioner mayoritas mahasiswa sudah dan baru saja mendapat pengalaman presentasi jadi masih segar dalam ingatan mereka. Di samping itu dengan berjalannya waktu dan kekonsistenan penerapan belajar aktif ini kesadaran mereka untuk semakin membiasakan diri belajar aktif semakin tumbuh. Rata-rata untuk variabel pembelajaran aktif ini sebesar 4,7162 dengan nilai minimum 3,33 dan maksimum 6,17. Hal ini menunjukkan persepsi mahasiswa cenderung positif (di atas nilai tengah 4 dari skala 1 s. d. 7) walaupun tidak sangat tinggi.

3. *Analisis Rata-rata Persepsi Mengenai Kemajuan Belajar*

Untuk variabel 2 yaitu kemajuan belajar, nilai rata-rata terendah (3,85) pada poin 2.3 yaitu pada kemampuan mengulas artikel jurnal internasional. Hal ini konsisten dengan persepsi di atas walaupun masih lebih tinggi daripada 3,45. Walaupun sudah mulai mencoba dengan dituntun memahami artikel tahap demi tahap, mulai dari judul, Abstraksi, dan pendahuluan, mahasiswa masih merasa kesulitan karena bahasa Inggris. Hal ini menjadi masukan untuk kelemahan umum mahasiswa dan juga masih sebagian dosen termasuk peneliti, mengenai bahasa Inggris masih kurang untuk pemahaman literatur.

Untuk poin 2.1 s. d. 2.7 rata-rata nilai sudah di atas nilai tengah (4). Nilai rata-rata poin 2.2, 2.3, 2.4, dan 2.7 mengalami peningkatan dibandingkan nilai pada poin 1.2, 1.3, 1.4, dan 1.7. Namun ada juga nilai rata-rata yang mengalami penurunan pada poin 2.1, 2.5, 2.6 dibandingkan poin 1 pasangannya. Hal ini menunjukkan walaupun persepsi mahasiswa positif mengenai pembelajaran aktif, belum tentu merasa kemajuan belajarnya juga positif atau lebih tinggi dari persepsinya.

Untuk poin 2.8 s. d. 2.12 nilai rata-rata sudah di atas 5. Hal ini menunjukkan mahasiswa sudah merasa kemajuan belajarnya meningkat positif dalam pembelajaran aktif. Namun untuk nilai rata-rata poin 2.11 dan 2.12 (5,50 dan 5,79) kemajuan belajar lebih kecil daripada persepsi poin 1.11 dan 1.12 (5,85 dan 5,89).

Tabel 2
Statistik Deskriptif IPK, Butir-butir Kuisisioner Variabel 1 dan 2
Skala Pengukuran 1-7

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
IPK	101	2.05	4.00	2.9532	38104
1.1	103	1	7	4.46	1.186
1.2	103	1	6	4.17	1.183
1.3	103	1	7	3.45	1.266
1.4	102	1	7	3.51	1.272
1.5	103	1	7	4.89	1.662
1.6	103	3	7	5.54	1.170
1.7	102	1	7	4.36	1.184
1.8	103	2	7	4.82	978
1.9	103	1	7	4.38	1.436
1.10	103	1	7	5.25	1.169
1.11	103	4	7	5.85	868
1.12	103	4	7	5.89	938
Mean 1	103	3.33	6.17	4.7162	54728
2.1	103	1	7	4.29	1.025
2.2	103	2	7	4.57	1.134
2.3	103	1	7	3.85	1.286
2.4	103	1	7	4.20	1.106
2.5	103	1	7	4.12	1.149

2.6	102	2	7	4.69	975
2.7	102	1	7	4.50	1.572
2.8	102	3	7	5.11	974
2.9	103	2	7	5.03	1.071
2.10	103	3	7	5.65	1.017
2.11	103	3	7	5.50	1.028
2.12	103	4	7	5.79	997
Mean 2	103	3.50	6.33	4.7756	.55044
Valid N (listwise)	96				

Sumber: data primer diolah

Jadi walaupun persepsi mereka positif mengenai metode belajar aktif, dan meningkat minat dan motivasinya, perlu usaha secara terus-menerus juga untuk mempertahankannya. Misalnya ketika mendapat penjelasan serta mengalami langsung mereka memahami, perlu latihan dan usaha pribadi secara terus-menerus juga untuk mengubah kebiasaan yang melekat pada diri mereka.

Dari statistik deskriptif di **Tabel 2** juga menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel 1 dan 2 di atas nilai tengah yaitu 4 (4,7162 dan 4,7756) dengan penyebaran yang tidak terlalu besar (sebesar 0,55 dan 0,54). Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa mengenai proses pembelajaran aktif dan kemajuan belajar mereka setelah sesi pembelajaran aktif di mata kuliah Metodologi Penelitian Bisnis ini rata-rata adalah cenderung positif.

B. Analisis Regresi Sederhana Variabel Proses Pembelajaran Aktif terhadap Kemajuan Belajar

Berdasar analisis regresi, persepsi mahasiswa mengenai proses pembelajaran aktif berpengaruh positif terhadap kemajuan belajar mereka, khususnya untuk mata kuliah metodologi penelitian. Hal ini sejalan dengan penelitian empiris yang menyatakan bahwa metode belajar aktif mendorong mahasiswa untuk lebih termotivasi dan tertantang untuk lebih rajin, kreatif, dan aktif. Di samping itu mereka mulai menyadari bahwa apabila

mereka tetap mempertahankan kebiasaan buruknya dalam belajar, misalnya pasif, mereka tidak akan dapat menguasai materi kuliah.

Tabel 3
Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	2.389	.411		5.818	.000		
	Mean 1	.506	.086	.503	5.851	.000	1.000	1.000
a. Dependent Variable: Mean 2								

Sumber: data primer diolah

C. Analisis Kualitatif Keunggulan dan Kelemahan Pembelajaran Aktif, Perubahan Perilaku Belajar, dan Karakteristik Cara Belajar Aktif Mahasiswa di Kelas Metodologi Penelitian Bisnis.

1. Keunggulan-keunggulan Proses Pembelajaran Aktif

Secara umum mahasiswa menunjukkan keunggulan atau kelebihan metode belajar aktif ini dengan peningkatan pengetahuan dan keterampilan mereka. Pada tabel di bawah ini diuraikan semua jawaban terbuka responden yang diurutkan berdasarkan nomor kuisisioner. Berdasarkan hasil jawaban dapat diketahui bahwa mahasiswa mengakui adanya peningkatan pengetahuan dari awal sesi perkuliahan ini, misalnya mencari fenomena bisnis dan penelitian, mereview jurnal penelitian internasional, membuat outline proposal, menyusun proposal penelitian lengkap, dan akhirnya keterampilan mempresentasikannya.

Karena penyebaran kuisisioner dilakukan pada sesi ke-10 kuliah, di mana mayoritas mahasiswa sudah mendapat giliran presentasi proposal di depan kelas, maka jawaban mahasiswa sudah menyebar mengenai pengetahuan dan keterampilan yang mereka rasakan. Dilihat dari keseluruhan mayoritas mahasiswa masih mengingat materi atau apa saja yang telah

mereka lakukan selama kurang lebih 10 minggu karena dalam setiap sesi mereka juga melakukan proses pembelajaran secara aktif sehingga kesan yang tertanam dalam ingatan mereka juga lebih mendalam. Namun selain keunggulan yang dirasakan mahasiswa, masih banyak juga terdapat kelemahan dan kekurangan proses pembelajaran aktif pada mata kuliah ini seperti terlihat pada analisis selanjutnya pada poin 2 mengenai kelemahan pembelajaran aktif.

Ada beberapa poin penting keunggulan yang dirasakan mahasiswa, yaitu sebagai berikut.

- a. Mereka menjadi paham akan metode penelitian, mampu menyusun proposal penelitian, dan menjadi tahu gambaran apa yang akan dilakukan pada saat menyusun skripsi. Karena skripsi adalah laporan penelitian yang disusun setelah mereka mampu melaksanakan penelitian.
- b. Mahasiswa menjadi lebih lancar menyusun materi presentasi dan mempresentasikannya di depan kelas. Keterampilan berkomunikasi meningkat. Yang awalnya menyalin materi dari proposal secara penuh sehingga slide presentasi penuh dengan tulisan dan membaca materi presentasi secara kaku, mulai dapat membuat materi presentasi yang menarik dan mulai berani dan kurang gugup lagi di depan kelas.
- c. Semakin menambah wawasan dalam dunia bisnis karena semakin sering dan peduli dengan berita dan artikel mengenai dunia bisnis di media cetak.
- d. Tahu mengenai jurnal hasil penelitian, terutama jurnal internasional yang kebanyakan mahasiswa baru pertama kali membaca dan lebih termotivasi untuk memahami.
- e. Walaupun masih terasa sulit, mahasiswa sudah mau berpikir dan bekerja keras dalam mengerjakan tugas. Sudah dapat diajak berpikir kritis, logis, dan kreatif.
- f. Semakin tekun dalam mengerjakan tugas yang saling berkaitan satu sama lain. Mahasiswa yang mempunyai kebiasaan membuat tugas asal jadi mulai serius mengerjakan karena merasa malu di depan kelas apabila tugasnya keliru akan dikritik.

- g. Sudah bisa menilai kesalahan sendiri dan kesalahan teman dalam menyusun proposal penelitian sehingga lebih cepat dapat memperbaiki.

Demikian beberapa poin keunggulan yang dirasakan mayoritas mahasiswa di samping keunggulan lain. Walaupun proposal penelitian yang dikumpulkan mahasiswa masih jauh dari sempurna namun menurut pengamatan peneliti, secara garis besar mereka sudah mulai paham bahwa belajar itu perlu proses di samping ada kesadaran bahwa daya tangkap setiap mahasiswa itu berbeda-beda. Ada yang cepat memahami ada pula yang agak lambat dan harus diulang beberapa kali. Yang penting, ketika mahasiswa sudah tahu di mana salahnya dan dapat memperbaiki, berarti proses pembelajaran sudah terjadi.

2. Kelemahan-kelemahan Proses Pembelajaran Aktif

Kelemahan yang dirasakan mahasiswa pada umumnya mengenai 2 hal yaitu masalah mengenai proses belajar dan kelemahan diri mereka sendiri. Kelemahan proses pembelajaran misalnya menurut mereka proses yang terlalu cepat dan menuntut mahasiswa untuk selalu aktif termasuk aktif menyimak ketika dosen menjelaskan dengan sebelumnya sudah membaca materi yang akan dibahas di kelas, atau menyimak temannya ketika sedang presentasi dan tuntutan untuk disiplin. Kelemahan diri pribadi seperti tidak percaya diri, takut dan tegang karena tidak terbiasa presentasi di depan kelas, lambat mengerti, kurang disiplin, tidak biasa memperhatikan bila mengikuti kuliah, atau kemalasan untuk belajar otodidak seperti membaca mencari sumber bacaan baik di perpustakaan maupun sumber online.

Di samping mahasiswa yang menyebutkan kelemahan metode belajar ini, ada juga sebagian kecil yang merasa tidak ada kelemahan atau masalah, hanya menyadari bahwa mereka perlu belajar disiplin dan lebih berkonsentrasi dalam belajar. Untuk kelas yang agak besar, berisi hampir 40 orang mahasiswa, ada yang merasakan kebosanan dan kejenuhan ketika mendengarkan temannya presentasi karena banyaknya jumlah mahasiswa.

Untuk kelas yang besar ini kesalahan fatal mahasiswa yang ditemui adalah yang dipresentasikan bukan proposal penelitian tetapi proposal membuka bisnis usaha kecil dan ada pula hasil penelitian diakui sebagai proposalnya.

Dari observasi peneliti, kelas yang cukup efektif untuk metode presentasi ini berukuran 20-25 orang mahasiswa. Untuk kelas yang sangat kecil, kurang dari 15 orang juga dirasa kurang efektif karena mahasiswa kurang melihat contoh dan rasa untuk bersaing terasa kurang. Apalagi bila kelas kecil yang terdiri dari mahasiswa yang rata-rata kurang. Untuk kelas kecil kesalahan besar yang terjadi adalah dalam presentasi proposal misalnya sudah ada hasil analisis dan simpulan. Hal ini menunjukkan kurangnya kesungguhan menyusun proposal penelitian, hanya mencetak hasil penelitian orang yang diakui karyanya. Mahasiswa ini seharusnya sudah mengerti mengenai plagiarisme karena di samping sudah dijelaskan dalam kuliah, sudah pula mengikuti seminar plagiarisme dan memiliki bukunya.

3. *Perubahan Perilaku Mahasiswa setelah Pembelajaran Aktif*

Berdasarkan observasi terhadap perilaku mahasiswa dari awal kuliah sampai dengan selesai sesi pembelajaran aktif ini ada beberapa perubahan perilaku yang positif. Di antaranya ketika masuk kelas pertama kali, tidak ada seorang mahasiswa pun yang membawa buku metodologi penelitian. Perhatian ketika mengikuti kuliah pengantar sangat kurang, seperti ngobrol dengan teman, tidak membuat catatan apapun. Sebelum masuk kelas masih banyak yang hanya mengobrol dan tidak ada yang menunggu sambil membaca. Hal ini semakin diperburuk dengan kondisi kelas yang sangat penuh.

Dalam tanya jawab awal ditangkap bahwa pengetahuan awal sangat minim karena belum ada seorang pun ketika masuk kuliah membaca deskripsi mata kuliah di buku pedoman akademik dan mencari-cari atau membaca buku yang relevan di perpustakaan. Namun dengan berjalannya waktu, setiap minggu perkuliahan dilihat telah terjadi kemajuan positif. Mahasiswa

sudah semuanya memiliki buku metodologi penelitian, sudah membawa bahan-bahan diskusi untuk penyusunan proposal penelitian seperti sumber di media massa, jurnal penelitian, dan mahasiswa tidak lagi acuh tak acuh dalam mengikuti kuliah, banyak yang mengajukan pertanyaan dan mencari dosen untuk berkonsultasi. Sebelum mulai kuliah mahasiswa sudah masuk kelas dan membaca mempersiapkan diri mengikuti kuliah. Walaupun tentu saja masih saja ada beberapa orang yang harus terus-menerus diperhatikan lebih supaya mau berubah. Metode yang dijalankan adalah mereka harus menunjukkan performa yang baik dalam presentasi atau harus mengakui kelemahannya di depan kelas karena tidak mempersiapkan diri sebaik-baiknya.

Dari hasil wawancara dan jawaban terbuka di kuisioner, banyak perubahan perilaku mahasiswa yang mereka rasakan mau tidak mau mereka lakukan karena tuntutan metode pembelajaran aktif. Mayoritas mereka merasakan adanya kebutuhan untuk mengubah pola belajar atau kebiasaan mereka. Mahasiswa menyadari kemalasan mereka akan membawa kegagalan pada mata kuliah ini yang berdampak pada kesulitan dalam menyusun skripsi.

4. Metode Belajar Aktif Mahasiswa

Dengan mengikuti pembelajaran aktif di mata kuliah metodologi penelitian ini mahasiswa mau tidak mau harus menyesuaikan diri dalam mengubah pola belajar mereka. Kebanyakan mahasiswa yang sebelumnya hanya duduk di kelas dengan bekal pengetahuan kosong, hanya tergantung pada materi yang diajarkan dosen, tidak hobi membaca atau mencari sumber bacaan secara aktif, menjadi berubah.

Proses mahasiswa merasa termotivasi dan dapat bergerak aktif dalam belajar dimulai dari pertemuan pertama ketika mereka diberi terapi kejut untuk segera dapat bertindak aktif dari awal, sudah bukan waktunya kuliah bermalasan hanya dengan menghafal materi dari dosen. Dalam mata kuliah ini mereka harus berlatih aktif karena membawa dampak pada

mata kuliah selanjutnya sampai dengan skripsi. Mahasiswa harus punya buku, mengerjakan tugas demi tugas secara individu, dan harus mempresentasikan dalam diskusi kelas. Secara acak dosen akan memanggil nama mahasiswa setiap kali pertemuan, sehingga mahasiswa harus menyiapkan diri setiap sebelum kuliah. Demikian pertemuan demi pertemuan selalu membuat mahasiswa terutama yang masih belum mau berubah menjadi mau tak mau berubah karena teman-temannya sudah menunjukkan perubahan positif.

Dilihat dari jawaban mahasiswa, mereka semakin dapat belajar bersama teman, banyak bertanya kepada dosen dan kakak kelas sehingga mereka dapat saling bertukar pikiran dan keterampilan interpersonalnya pun dapat semakin baik. Mahasiswa mulai menyadari berharganya waktu di kelas yang biasa mereka buang-buang dengan mengobrol dan tidak menyimak materi kuliah dengan serius. Waktu di luar kelas pun sudah mereka manfaatkan dengan baik mengingat kebiasaan menunda membuat tugas sampai saat terakhir hendak dikumpul mengakibatkan tugas yang dibuat asal jadi dan terjadi banyak kesalahan.

IV. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Dari sebaran IPK terlihat bahwa heterogenitas mahasiswa dari faktor indeks prestasi cukup tinggi hal ini juga merupakan tolok ukur daya tangkap yang berbeda membutuhkan pendekatan yang berbeda pula. Rata-rata persepsi mahasiswa mengenai metode pembelajaran aktif dan kemajuan belajar mereka di mata kuliah metodologi penelitian bisnis ini adalah positif di atas nilai tengah. Hanya butir 1.3 dan 1.4 yang masih di bawah nilai tengah, yaitu butir mengenai tugas mengulas artikel hasil penelitian internasional dan nasional serta membuat kerangka pemikiran atau outline proposal yang cenderung mendapat penilaian sulit. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mahasiswa

masih kesulitan memahami artikel dalam bahasa Inggris dan masih kesulitan merangkai sebuah kerangka pemikiran yang merupakan usaha merangkai beberapa komponen proposal penelitian. Kemampuan berpikir secara aktif dan logis serta usaha-usaha kreatif dalam mengaitkan fenomena bisnis dengan tema penelitian serta desain penelitian sampai dengan teknik analisis data belum cukup memadai.

Pengaruh persepsi mengenai metode belajar aktif terhadap kemajuan belajar mahasiswa dinilai positif. Artinya bila mereka menganggap metode belajar ini baik bagi mereka, mereka juga akan merasakan kemajuan belajar yang positif bagi mereka.

Mayoritas mahasiswa menilai keunggulan metode belajar aktif adalah mereka menjadi paham akan metode penelitian dan mendapat gambaran apa yang harus dilakukan ketika menyusun skripsi.

Mayoritas mahasiswa menilai kekurangan metode belajar aktif adalah dari segi proses pembelajaran yang dinilai terlalu cepat dan menuntut mahasiswa untuk selalu aktif. Sedangkan dari segi kekurangan diri mereka sendiri seperti tidak terbiasa untuk aktif, lambat mengerti, kurang disiplin dan memperhatikan ketika kuliah, dan kemalasan untuk belajar otodidak.

Perubahan perilaku mahasiswa menurut pengakuan mahasiswa adalah mereka menjadi lebih bersungguh-sungguh dalam mengikuti perkuliahan, membuat tugas, presentasi di depan kelas. Mereka mau berubah karena mulai menyadari bahwa tugas-tugas dalam mata kuliah ini dimaksudkan untuk membantu mereka berproses melakukan penelitian yang akan dilakukan di mata kuliah lanjutan dan skripsi.

Metode belajar aktif yang paling banyak mereka terapkan adalah mulai aktif mencari sumber bacaan dan lebih mendisiplinkan diri. Mereka tidak dapat lagi hanya menyalin tugas temannya karena tugas masing-masing berbeda satu sama lain. Mengerjakan bersama teman atau bertanya kepada kakak kelas untuk dapat saling tukar pikiran mereka lakukan juga supaya lebih dapat memahami hal-hal yang kurang mereka kuasai.

B. Rekomendasi

Kelemahan penelitian ini adalah mengambil sudut pandang mahasiswa saja. Untuk pengembangan penelitian selanjutnya sebaiknya juga diteliti dari sudut pandang dosen, terutama dosen pembimbing skripsi. Sebagai dosen pengampu mata kuliah, peneliti masih merasakan kesenjangan antara penilaian mahasiswa terhadap kemajuan belajar mereka dengan hasil ujian dan presentasi proposal penelitian mahasiswa dari sudut penilaian dosen. Dari hasil ujian masih dirasakan mayoritas mahasiswa kurang membaca secara aktif, hanya menghafal. Dalam soal, yang ditanya dan yang dijawab tidak sinkron karena mahasiswa sibuk menghafal yang sudah dibahas di kelas padahal yang ditanyakan berbeda. Penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan di kemudian hari untuk mata kuliah dan mahasiswa pada prodi yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Barak, M., A. Lipson, and S. Lerman. 2006. "Wireless laptops as means for promoting active learning in large lecture halls". *International Society for Technology in Education*. 38 (3), 245-263.
- Dutton, J., M. Dutton, and J. Perry. 2002, "How do online students differ from lecture students?". *Journal Asynchronous Learning Networks*, 6 (1), 1-20.
- Flowerdew, J. and L. Miller. 1992. "Student perceptions, problems, and strategies in second language lecture comprehension". *Regional English Language Center Journal*. 23 (2), 60-80.
- Harden, R. M. and J. Crosby. 2000. "The good teacher is more than a lecturer—the twelve roles of the teacher". *AMEE Medical Education Guide*. No. 20, University of Dundee, 1- 20.
- Hart Research Associates. 2013. It takes more than a major: employer priorities for college learning and student success, An online survey among employers conducted on behalf of: The Association of American Colleges and Universities by Hart Research Associates.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. **Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi**. Edisi 3. Erlangga. Jakarta.
- Montgomery, Susan M., Groat, Linda N. 1998. Student Learning Styles and Their Implications for Teaching, *The Center fo Research on Learning and Teaching Occasional Paper*. No. 10, The University of Michigan, 1-8.

Dampak Pelatihan Kewirausahaan dalam Kegiatan Pengabdian Masyarakat STIE Musi: Evaluasi di Kelurahan 11 Ilir Palembang

Kusmawati dan Dewi Sri

ABSTRACT

This research aims to analyze the impact of entrepreneurship training on the growth of entrepreneurship interest among people in Kelurahan 11 Ilir Palembang City, that join to entrepreneurship training. This research are used case study with pre-test and post-test design and post activity test. Questionner are used to collect information about the training. The variable in this research was entrepreneurship interest and the entrepreneurship training. The respondents consisted of 30 people that did not get a job at formal sectors or run private businesses, and were selected purposively. The data-collecting method was questionnaire covering three aspects of entrepreneurship interest, namely: internal drive, need for social relation, and feeling for the job. The collected data were analyzed by tabulasi method. The result of the analysis showed that there was 13,3% that get impact of entrepreneurship training.

Keywords: *entrepreneurship training and entrepreneurship interest.*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan harga dan kebutuhan keluarga membuat perekonomian Indonesia saat ini kurang menguntungkan. Meningkatnya harga kebutuhan ini menimbulkan permasalahan lain, seperti peningkatan gizi keluarga, pendidikan bagi anak-anak, dan kehidupan yang layak bagi warga. Warga juga tidak sanggup memberikan pendidikan tambahan seperti kursus/les bagi anak-anak, dan kebutuhan lain. Permasalahan

ini tidak akan berdampak besar seandainya jumlah pendapatan yang diperoleh sebanding dengan jumlah pengeluaran. Untuk mengatasi masalah pendapatan ini maka perlu dicari cara yang sesuai dengan kemampuan penduduk agar mereka dapat tetap survive.

Permasalahan perekonomian ini dialami seluruh penduduk Indonesia, khususnya penduduk kelurahan 11 Ilir Kecamatan Ilir Timur II Kotamadya Palembang sebagai lokasi yang berada di lingkungan pusat perdagangan, yaitu Pasar Kuto, Pasar Sayangan, dan Pasar 16 Ilir. Penduduk kelurahan ini, meskipun bertempat di pusat perdagangan tetapi hanya sekitar 30% yang menjadi pedagang di wilayah tersebut dan 70% merupakan pekerja non formal seperti tukang becak, pembantu, buruh bangunan, dan tukang cuci. Jenis pekerjaan ini memberikan pendapatan yang tidak sesuai dengan kondisi lingkungan ekonomi yang ada di daerah tersebut.

Pendidikan penduduk kelurahan 11 Ilir adalah mulai sekolah dasar sampai dengan sekolah menengah atas. Rata-rata terbanyak adalah Sekolah Menengah Pertama, bahkan tidak sedikit yang tidak bersekolah. Latar belakang pendidikan ini membuat mereka kesulitan untuk mendapatkan pekerjaan yang layak. Akibatnya bagi mereka yang putus asa, mereka memilih pekerjaan yang dilarang seperti menjadi pengedar narkoba atau menjadi pramuwisma.

Ibu-ibu rumah tangga di kelurahan ini sehari-harinya hanya mengurus rumah tangga tanpa melakukan kegiatan bersifat produktif. Seharusnya dengan memiliki waktu yang cukup banyak, wanita yang tidak bekerja dan hanya menjadi ibu rumah tangga dapat memanfaatkan kreativitasnya agar bisa memperoleh pendapatan tambahan untuk menunjang ekonomi keluarga.

Untuk menyikapi kondisi ini, dipilihlah daerah ini sebagai lokasi kegiatan pengabdian masyarakat dosen-dosen STIE Musi Palembang. Selama dua tahun terakhir ini, sudah dua kali diadakan pelatihan motivasi kewirausahaan yang dilengkapi dengan pelatihan keterampilan. Pada pelatihan pertama, masyarakat yang terlibat adalah masyarakat RT 11 dan pelatihan yang kedua adalah masyarakat RT 14 dan 16. Banyaknya peserta yang dilibatkan ini memberikan harapan terjadinya

peningkatan keinginan untuk berwirausaha yang diwujudkan dalam bentuk usaha, minimal usaha kecil rumah tangga.

Untuk mengetahui apakah pelatihan kewirausahaan di lokasi yang sama dapat meningkatkan keinginan berwirausaha penduduk kelurahan 11 Ilir, maka perlu dilakukan riset terkait hal ini. Judul yang diusulkan adalah “Peranan pelatihan kewirausahaan berbasis lingkungan dalam kegiatan pengabdian STIE MUSI untuk meningkatkan minat kewirausahaan”.

B. Rumusan Masalah

Untuk menjawab permasalahan “Apakah pelatihan kewirausahaan di dalam kegiatan pengabdian masyarakat STIE MUSI dapat meningkatkan keinginan berwirausaha penduduk kelurahan 11 Ilir”, maka riset question yang diajukan adalah sebagai berikut.

- a. Bagaimana pelaksanaan kegiatan pelatihan kewirausahaan di Kelurahan 11 Ilir Palembang?
- b. Apa yang dapat diwujudkan dari hasil kegiatan pelatihan kewirausahaan dalam rangka kegiatan pengabdian masyarakat STIE Musi?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menganalisis dampak pelatihan kewirausahaan di dalam kegiatan pengabdian masyarakat STIE MUSI dalam meningkatkan keinginan berwirausaha penduduk kelurahan 11 Ilir.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diajukan dengan harapan dapat memberikan manfaat yang berguna bagi:

- a. Dosen STIE Musi, untuk mengetahui jenis kegiatan pengabdian dan metode pengabdian yang memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat.
- b. Pemerintah, untuk mengetahui aktifitas kewirausahaan masyarakat yang dapat diberdayakan untuk menunjang program pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat

- c. Penduduk kelurahan 11 ilir, dapat memberikan pengetahuan yang berguna untuk meningkatkan produktifitas kewirausahaan yang ada dilingkungan mereka.

II. LANDASAN TEORI

A. Teori Minat dan Teori Motivasi

Minat adalah rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh (Adeline, 2011). Rasa suka akan mendorong seseorang untuk menerima suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar dirinya. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, maka semakin besar minatnya. Jika seseorang telah melaksanakan kesungguhannya pada suatu objek, maka minat ini akan menuntun seseorang untuk memperhatikan lebih rinci dan mempunyai keinginan untuk ikut atau memiliki objek tersebut.

Minat cenderung menetap pada diri seseorang untuk mengarahkan pada suatu pilihan tertentu sebagai kebutuhannya, kemudian dilanjutkan untuk diwujudkan dalam tindakan nyata dengan adanya perhatian pada objek yang diinginkannya itu untuk mencari informasi sebagai wawasan bagi dirinya. (Djaali, 2008).

Crow & Crow (dalam Sumarseno, 2004) lebih lanjut menyebutkan tiga aspek minat seseorang, yaitu:

1. Dorongan dari dalam untuk memenuhi kebutuhan diri, sebagai sumber penggerak untuk melakukan sesuatu.
2. Kebutuhan untuk berhubungan dengan lingkungan sosialnya, yang akan menentukan posisi individu dalam lingkungannya.
3. Perasaan individu terhadap suatu pekerjaan yang dilakukannya.

B. Kewirausahaan

Konsep wirausaha pertama ditemukan oleh ekonom Perancis Jean Baptista Say (1767 – 1832) yang terkenal dengan

hukum ekonominya yaitu hukum Say “*the supply of goods is always matched by the demand for them*”. Say memberi arti *entrepreneur* sebagai usaha yang selalu memindahkan segala sumber daya ekonomi ke wilayah (usaha ekonomi) yang lebih produktif dan berpenghasilan lebih besar, Wiratmo (2005). Pengertian wirausaha menurut Riyanti (2003) menekankan pada kemampuan mengambil risiko pribadi, bertanggung jawab penuh atas setiap tindakannya, dan kreatif dalam menerapkan atau menggunakan potensinya.

Wirausaha menurut keputusan Menteri Koperasi dan Pembinaan Pengusahaan Kecil Nomor 961/KEP/M/XI/1995 dalam Putu Darya (2012) sebagai orang yang mempunyai semangat, sikap, perilaku dan kemampuan kewirausahaan. Kewirausahaan adalah semangat, sikap, perilaku dan kemampuan seseorang dalam menangani usaha atau kegiatan yang mengarah pada upaya mencari, menciptakan, serta menerapkan cara kerja, teknologi, dan produk baru dengan meningkatkan efisiensi dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik dan atau memperoleh keuntungan yang lebih besar.

Wirausaha memiliki karakteristik yaitu *self confidence, originality, people oriented, task result oriented, future oriented, dan risk taking*, Sukardi (As'ad, 1991) dalam Putu Darya (2001). Littunen (2000) menyebutkan dua ciri wiraswastawan, yaitu adanya kreativitas dan keberanian dalam mengambil risiko. Sementara Alma (2000) menyebutkan tujuh ciri, yaitu percaya diri, berorientasi pada tugas dan hasil, berani mengambil risiko, kemampuan kepemimpinan, keorisinilan ide, bervisi pada masa depan secara jelas, dan kreativitas dalam pelaksanaan tugas.

Kompetensi berwirausaha dapat ditingkatkan dengan tumbuhnya minat berwirausaha dalam diri seseorang (Sutjipto, 2002). Berdasarkan teori minat, minat berwirausaha dapat didefinisikan sebagai rasa tertarik seseorang untuk melakukan kegiatan usaha yang mandiri dengan keberanian mengambil risiko.

Minat berwirausaha yang timbul pada diri seseorang membuat individu lebih banyak perhatian dan lebih senang melakukan kegiatan wirausaha. Individu juga akan dapat mencapai prestasi yang diharapkan melalui berwirausaha. Priyono dan Soerata (2004) lebih lanjut menjelaskan bahwa motif berprestasi lebih dominan daripada uang karena uang hanya sebagai parameter keberhasilan.

Minat berwirausaha selain dipengaruhi faktor dalam diri seseorang juga dipengaruhi faktor di luar pribadi seseorang, dan salah satunya adalah faktor lingkungan keluarga. Pola asuh orang tua yang otoriter atau terlalu memanjakan anak dapat membentuk pribadi yang kurang percaya diri, yang akan menghambat munculnya minat wirausaha. Faktor yang lain adalah adanya pemikiran bahwa menjadi pegawai negeri mempunyai kedudukan yang lebih terhormat daripada pekerjaan lain (Qomarun, 2000). Di sisi lain kemampuan menganalisis kelebihan dan kekurangan diri sendiri, kepercayaan diri, inisiatif, serta kreativitas merupakan langkah awal untuk dalam berwirausaha.

Minat berwirausaha ini dapat dikembangkan melalui pelatihan-pelatihan dengan menumbuhkan jiwa Kewirausahaan. Cara yang bisa dilakukan misalnya melalui pendidikan formal, melalui seminar-seminar kewirausahaan, melalui pelatihan, otodidak.

C. Pelatihan

Pelatihan secara sempit didefinisikan sebagai suatu proses dalam pengembangan organisasi maupun masyarakat yang di dalamnya terjadi proses perencanaan, penempatan, dan pengembangan tenaga manusia. Gomes (2002) juga mengatakan bahwa pelatihan adalah upaya perbaikan suatu aktivitas yang menjadi wilayah tanggung jawabnya. Secara luas pelatihan didefinisikan sebagai aktivitas yang diadakan dengan harapan akan menimbulkan perubahan dalam tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan dari peserta pelatihan (Sutjipto, 2002).

Pelatihan dalam suatu organisasi, lembaga atau perusahaan, dianggap sebagai suatu terapi yang dapat memecahkan permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan kinerja dan produktivitas organisasi, lembaga atau perusahaan. Pelatihan di lingkungan masyarakat diberikan sebagai upaya untuk untuk memberdayakan masyarakat agar dapat berpartisipasi aktif pada proses perubahan agar siap menghadapi tuntutan maupun perubahan lingkungan sekitarnya. Pelatihan juga dapat menimbulkan perubahan dalam kebiasaan- kebiasaan bekerja masyarakat, perubahan sikap terhadap pekerjaan, serta dalam informasi dan pengetahuan yang mereka terapkan dalam pekerjaan sehari-hari.

As'ad (2000) menjelaskan tujuan dilaksanakan pelatihan, yaitu untuk meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan mutu kerja, meningkatkan ketepatan dalam perencanaan sumber daya manusia, meningkatkan moral kerja, menjaga kesehatan dan keselamatan kerja, dan menunjang pertumbuhan pribadi. Tujuan dilaksanakan kegiatan pelatihan ini jelas memberikan gambaran bahwa perubahan perilaku yang baik akan muncul setelah mengikuti pelatihan.

Sukotjo dan Swasta (2003: 20) mengemukakan adanya tiga pendekatan dalam menyelenggarakan pelatihan untuk mencapai tujuan yang diharapkan, yaitu pendekatan tradisional, eksperiensial, dan berbasis kinerja. Pendekatan tradisional dilaksanakan di mana staf pelatihan yang merancang tujuan, konten, teknik pengajaran, penugasan, rencana pembelajaran, motivasi, tes dan evaluasi. Fokus model pelatihan ini adalah intervensi yang dilakukan staf pelatihan.

Pendekatan eksperiensial, pelatih memadukan pengalaman sehingga warga belajar menjadi lebih aktif dan mempengaruhi proses pelatihan. Model pelatihan ini menekankan pada situasi nyata atau simulasi. Tujuan pelatihannya ditetapkan bersama oleh pelatih dan warga belajar. Pelatih menjalankan peran sebagai fasilitator, katalis, atau nara sumber. Pelatihan berbasis kinerja di sisi lain memiliki tujuan yang diukur berdasarkan

pencapaian tingkat kemahiran tertentu dengan menekankan pada penguasaan keterampilan yang bisa diamati.

Komponen pelatihan yang menentukan keberhasilan suatu pelatihan terdiri dari peserta pelatihan, infrastruktur, waktu, materi, dan metode pelatihan. Ini sebagaimana dikatakan Mangkunegara (2001). Manullang (2002) mengatakan bahwa materi yang disampaikan diberikan berdasarkan kebutuhan. Materi merupakan pedoman kegiatan belajar mengajar dalam mengembangkan kemampuan peserta maka harus disesuaikan dengan rencana, kebutuhan, dan waktu yang direncanakan. Isi materi yang diberikan dapat berupa keterampilan khusus, memberikan pengetahuan, atau hanya berusaha mempengaruhi sikap.

Begitu juga dengan metode pelatihan. Menurut Hardjana (2001), metode pelatihan adalah cara yang ditempuh dan langkah-langkah yang diambil untuk mencapai tujuan pelatihan, baik secara keseluruhan maupun per sesi. Manullang (2004) lebih menjelaskan bahwa variabel yang sangat menentukan untuk efektivitas sesuatu pelatihan di antara variabel yang lain adalah metode pelatihan.

Pelatih dalam suatu kegiatan pelatihan tidak kalah penting perannya mensukseskan pencapaian tujuan pelatihan. Setiap pelatih harus memiliki pengetahuan yang dalam mengenai topiknya, paham akan berbagai metode training, dan memiliki keinginan untuk mengajar. Pelatih harus cakap dalam mengajar, menguasai materi pelatihan, menguasai metode pelatihan, mampu memotivasi karyawan, dan berpedoman pada buku pengajaran. Profesi pelatih merupakan pekerjaan profesional sehingga pelatih harus memiliki dedikasi, loyalitas, dan disiplin dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Menurut Purwono (2001), pelatihan terdiri dari pendidikan dasar, pendidikan formal, latihan penyegaran dan pelatihan dalam perusahaan. Pendidikan dasar (*basic education*) adalah pendidikan yang diisyaratkan sebelum seorang tenaga kerja masuk dalam organisasi. Pendidikan formal biasanya dinamakan

kursus aplikasi, yang dilaksanakan secara periodik. Pendidikan penyegar dilaksanakan bertujuan untuk menyegarkan kembali pengertian-pengertian dan pengetahuan-pengetahuan yang telah silam dan ada hubungan dengan pelaksanaan tugas. Pelatihan penyegaran ini dapat berupa ceramah. Latihan dalam perusahaan merupakan latihan instruksi kerja (*job instruction training*), latihan cara kerja, latihan lingkungan kerja, dan latihan keterampilan.

III. PROFIL INSTITUSI

Gambar 1
Data Penduduk Masing-masing Kecamatan
di Kotamadya Palembang Tahun 2011

NO	KECAMATAN	LUAS WILAYAH (km^2)	JUMLAH PENDUDUK (jiwa)	KEPADATAN PENDUDUK / km^2
1	Iilir Barat II	6,22	64.779	10414,63
2	Gandus	68,78	58.454	849,87
3	Seberang Ulu I	17,44	165.475	9488,25
4	Kertapati	42,56	81.956	1925,66
5	Seberang Ulu II	10,69	93.525	8748,83
6	Plaju	15,17	80.688	5318,92
7	Iilir Barat I	19,77	126.445	6395,80
8	Bukit Kecil	9,92	44.407	4476,51
9	Iilir Timur I	6,50	70.430	10835,38
10	Kenning	9,00	84.018	9335,33
11	Iilir Timur II	25,58	161.972	6331,98
12	Kalidoni	27,92	101.897	3649,61
13	Sako	18,04	84.195	4667,13
14	Senatang Borang	51,46	33.043	642,11
15	Sukarane	36,98	142.265	3847,08
16	Alang-Alang Lebar	34,58	88.265	2552,41
JUMLAH KOTAPLG		400,61	1.481.814	

Sumber: BPS tahun 2011

Berdasarkan data BPS tahun 2011, Kelurahan 11 Iilir Palembang merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Iilir Timur II, yang memiliki jumlah penduduk terbanyak di kotamadya Palembang. Jumlah penduduk

Kecamatan Ilir Timur II adalah 161.972 jiwa. Data penduduk ini dapat dilihat pada **Gambar 1**: data penduduk per kecamatan di wilayah kota Palembang tahun 2011. Pendidikan penduduk kelurahan 11 Ilir adalah mulai dari sekolah dasar sampai dengan sekolah menengah atas.

IV. METODE PENELITIAN

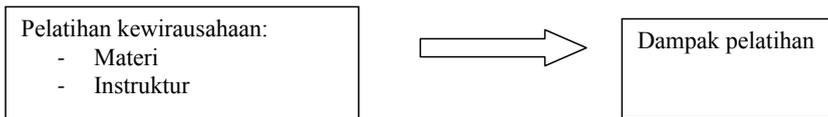
A. Data dan Sumber

Penelitian ini dilakukan di kelurahan 11 Ilir Palembang yang merupakan lokasi kegiatan pengabdian masyarakat dosen-dosen STIE Musi. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus pada kegiatan pelatihan kewirausahaan dalam rangka kegiatan pengabdian masyarakat STIE Musi.

B. Langkah-langkah Penelitian

1. *Langkah Pertama: Menyusun Kerangka Berpikir*

Gambar 2
Langkah Menyusun Kerangka Berpikir



Variabel yang diamati ada dua yaitu *Pelatihan Kewirausahaan* dan *minat berwirausaha*. Minat berwirausaha didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki keinginan menentukan nasibnya sendiri, keberhasilan, selalu tergerak untuk bertindak secara pribadi dalam mewujudkan tujuan menantang, memiliki toleransi terhadap situasi yang tidak menentu, cerdas dan percaya diri.

2. *Langkah Kedua: Mendefinisikan Variabel Penelitian*

Pelatihan kewirausahaan didefinisikan sebagai kegiatan penyampaian materi tentang kewirausahaan dan pemberian materi keterampilan. Dalam penyampaian disiapkan materi

berupa copy materiy teori tentang kewirausahaan dan bahan-bahan pembuatan keterampilan.

Minat berwirausaha definisi konsepnya yaitu sebagai keinginan, ketertarikan serta kesediaan untuk bekerja keras atau berkemauan keras untuk berdikari atau berusaha memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa merasa takut dengan risiko yang akan terjadi, serta senantiasa belajar dari kegagalan yang dialami. Definisi operasional dari minat berwirausaha adalah keinginan, ketertarikan serta kesediaan untuk bekerja keras atau berkemauan keras untuk berdikari atau berusaha memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa merasa takut dengan risiko yang akan terjadi, serta senantiasa belajar dari kegagalan yang dialami. Minat berwirausaha diukur melalui:

- a. Memiliki rasa percaya diri
- b. Dapat mengambil risiko
- c. Kreatif dan inovatif
- d. Disiplin dan kerja keras
- e. Berorientasi ke masa depan
- f. Memiliki rasa ingin tahu
- g. Jujur dan mandiri

Dampak pelatihan didefinisikan sebagai hasil yang diperoleh setelah mengikuti pelatihan kewirausahaan. Dampak yang diamati tidak hanya dari kemampuan membuat bahan-bahan keterampilan melainkan juga dilihat dari aktivitas setelah mengikuti kegiatan pelatihan. Periode yang diamati setelah pelatihan adalah sebanyak 4 bulan.

C. Menyusun Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan disusun dengan menggunakan pedoman definisi operasional atas variabel amatan. Pertanyaan yang diajukan untuk mengetahui tentang pelatihan kewirausahaan adalah tentang fasilitas pelatihan, materi yang disampaikan, kemampuan pembicara, waktu pelaksanaan, dan materi keterampilan.

Pertanyaan tentang dampak pelatihan adalah tentang minat berwirausaha setelah mengikuti pelatihan kewirausahaan. Minat pelatihan diukur dari:

1. Jawaban hasil kuisioner yang diajukan sebelum dan sesudah pelatihan
2. Jawaban hasil kuisioner minat berwirausaha sebulan setelah pelatihan diadakan
3. Hasil pembuatan keterampilan yang di hasilkan
4. Aktivitas setelah mengikuti keterampilan.

D. Melaksanakan Pelatihan Kewirausahaan

Pelatihan kewirausahaan merupakan metode eksperimen yang diterapkan untuk memperoleh data penelitian mengenai dampak pelatihan terhadap minat berwirausaha. Langkah-langkah dalam metode eksperimen dilakukan dengan model desain *pre-test* and *posttest*.

Prosedur eksperimen mencakup tiga tahap, yaitu sebagai berikut.

1. Tahap persiapan, meliputi rekrutmen peserta pelatihan, penyusunan alat ukur dan alat bantu penelitian.
2. Tahap pelaksanaan, meliputi pengukuran awal (*pre-test*), pelaksanaan pelatihan kewirausahaan, dan pengukuran akhir (*post-test*)
3. Tahap pengolahan data, meliputi skoring skala, analisis data, dan analisa data.

E. Observasi Hasil Pelatihan

Setelah dilaksanakan pelatihan kewirausahaan sebagai media eksperimen, selanjutnya dilakukan observasi atas hasil pelatihan yang berupa pengamatan tentang produk keterampilan yang dibuat oleh peserta pelatihan dan memberikan penilaian.

Observasi dilakukan dalam bentuk pemberian nilai atas produk pelatihan dengan melihat dari sisi kerapian, kreativitas, ketepatan waktu, dan keindahan.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian dibahas menjadi tiga bagian yaitu sebagai berikut.

1. Analisa atas tabulasi jawaban kusioner yang digunakan.
2. Analisa foto-foto hasil produk keterampilan yang dihasilkan.
3. Analisa aktifitas setelah kegiatan pelatihan.

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Responden

Tabel 1
Karakteristik Responden

Keterangan	Jumlah
Jenis kelamin:	
Laki-laki	0
Perempuan	30
Status pernikahan:	
Menikah	23
Belum menikah	7
Tahun kelahiran:	
1980 an	8
1970 an	14
1960 an	5
> 1950	3
Jarak alamat dengan lokasi pelatihan:	
Jauh	12
Dekat	8
Pendidikan terakhir:	
SD	2
SMP	8
SMP	18
S1	2
Pelatihan yang diikuti:	
Jahit, bordir, dan hantaran	23
Kue	1
Kecantikan	5
Komputer	1
Pekerjaan:	
Ibu rumah tangga	24
Karyawan	2
Wirausaha	4

Sumber: data yang diolah

Peserta yang mengikuti pelatihan 77% adalah ibu rumah tangga dan 23% belum menikah. Ini menunjukkan antusiasme ibu-ibu rumah tangga lebih tinggi daripada yang belum menikah. Usia peserta yang mengikuti pelatihan didominasi usia 40 tahunan. Pendidikan peserta pelatihan 60% adalah lulusan SMA. Ini menunjukkan bahwa ibu-ibu rumah tangga memiliki waktu luang lebih banyak untuk mengikuti pelatihan. Latar belakang pendidikan yang dimiliki juga menunjukkan bahwa peserta pelatihan memiliki potensi untuk dikembangkan menjadi lebih maju.

Lokasi tempat tinggal dengan tempat pelatihan menunjukkan bahwa peserta bertempat tinggal di sekitar tempat pelatihan. Berarti masih ada sebagian besar masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari lokasi pelatihan yang tidak mengikuti pelatihan. Hal ini menunjukkan bahwa jarak tempuh lokasi pelatihan bisa menjadi penyebab sedikitnya peserta pelatihan.

Peserta pada umumnya pernah mengikuti pelatihan keterampilan. Hal ini ditunjukkan dari jawaban pertanyaan tentang pelatihan yang pernah diikuti sebelumnya. Pelatihan yang pernah diikuti meliputi keterampilan kecantikan dan komputer. Kehadiran peserta yang pernah mengikuti pelatihan sebelumnya menunjukkan bahwa peserta memiliki keinginan besar untuk memperoleh informasi tentang kewirausahaan.

B. Analisis Data

1. Analisis Kuisioner Responden

Tabel 3 menunjukkan bahwa peserta pelatihan memiliki motivasi yang kuat untuk mengikuti pelatihan keterampilan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan terutama yang belum pernah mengikuti pelatihan. Hasil ini terlihat bahwa dari 30 peserta pelatihan ternyata 28 peserta mengikuti kegiatan karena ingin meningkatkan pengetahuan.

Tabel 2
Tabulasi Pendapat Responden Tentang
Keinginan Mengikuti Pelatihan Kewirausahaan

Keterangan	Jumlah
Motivasi mengikuti pelatihan:	
Ingin tahu	2
Mengisi waktu	0
Meningkatkan pengetahuan	28
Lain-lain	0
Pernah mengikuti pelatihan keterampilan:	
Pernah	4
Belum pernah	26
Keyakinan untuk berwirausaha	
Yakin	30
Tidak yakin	0
Harapan mengikuti pelatihan kegiatan pengabdian:	
Tambah wawasan	
Membuka usaha	11
	19
Terpenuhi atau tidaknya harapan setelah mengikuti kegiatan pelatihan:	
Terpenuhi	28
Tidak terpenuhi	2
Harapan dilanjutkan lagi pelatihan:	
Dilanjutkan	30
Tidak dilanjutkan	0

Sumber: data yang diolah

Dari 30 peserta yang mengikuti pelatihan, 26 peserta belum pernah mengikuti kegiatan sebelumnya. Meskipun lebih banyak yang belum pernah mengikuti pelatihan tetapi keyakinan untuk berwirausaha tinggi. Hal ini terlihat bahwa seluruh peserta memiliki keyakinan untuk berwirausaha sehingga sebagian besar dari mereka juga memiliki keinginan besar untuk membuka usaha.

Pelatihan kewirausahaan yang diikuti peserta sebagian besar dianggap sudah memenuhi harapan sehingga semua peserta berharap ke depan diadakan kembali pelatihan ini.

Hasil wawancara yang diperoleh secara langsung dari responden adalah bahwa mereka menginginkan diadakan lagi kegiatan serupa atau dengan materi bentuk yang lain. Mereka juga berpendapat bahwa perlu terus dipantau hasil pelatihan dan dibantu pemasarannya. Mereka juga berharap bahwa pada pelatihan yang akan datang diminta untuk menambah jam pelatihan dan juga menyediakan keterampilan kecantikan.

2. *Analisis Produk Hasil Pelatihan*

Dalam pelatihan kewirausahaan, peserta tidak hanya diberikan materi tentang teori kewirausahaan, tetapi juga tentang keterampilan yang akan dijadikan modal dasar dalam berwirausaha. Produk keterampilan yang diberikan berupa produk yang memiliki nilai jual yaitu berupa kerajinan yang bisa digunakan untuk souvenir. Pemilihan jenis produk ini mempertimbangkan waktu pelatihan dan juga disesuaikan dengan aktivitas sehari-hari peserta.

Peserta pelatihan yang didominasi oleh ibu-ibu rumah tangga memiliki waktu luang di antara kewajiban mengurus rumah tangga. Waktu luang inilah yang dapat dimanfaatkan dalam membuat souvenir. Hal ini menjadi dasar pertimbangan pemilihan produk keterampilan souvenir untuk dijadikan salah satu materi dalam pelatihan kewirausahaan.

Penelitian tentang produk hasil penelitian dilakukan dengan melakukan observasi dan pengamatan produk yang dibuat oleh peserta. Data tentang produk hasil pelatihan dapat dilihat dari hasil penilaian, meliputi:

Gambar 2
Penilaian Produk Hasil Pelatihan

No	Nama	Ketepatan Waktu	Kerapian	Tata Letak & Kreativitas	Keindahan	Total	Keterangan
1	Vera Nopiyanti	75	70	70	70	285	Jilbab
2	Yayah	75	75	75	75	300	Jilbab
3	Endang	75	75	75	80	306	Jilbab (Juara III)
4	Hamidah	75	85	85	85	330	Jilbab (Juara II)
5	Isoh	75	70	75	70	290	Jilbab
6	Yuniar	75	70	75	75	295	Jilbab
7	Nuraini	75	70	75	70	290	Jilbab
8	Milda	75	90	85	85	335	Baju (Juara I)
9	Nursanah	75	70	70	70	285	Jilbab
10	Atika	75	70	65	70	280	Jilbab
11	Nurbariah	75	70	65	65	275	Jilbab
12	Sulastri	70	75	75	75	295	Jilbab
13	Rita	70	70	70	70	280	Jilbab

Gambar 2 menunjukkan bahwa peserta pelatihan memiliki kemampuan untuk membuat souvenir. Ketepatan waktu yang rata-rata di atas 70 menunjukkan bahwa peserta dapat mengerjakan pembuatan souvenir dalam waktu cepat, yang berarti akan meningkatkan produktivitas hasil. Nilai kerapian, kreativitas, dan keindahan, juga menunjukkan nilai yang bagus. Ini berarti produk-produk yang dibuat berpotensi memiliki nilai jual.

Hasil penelitian tentang produk hasil pelatihan tidak hanya melalui penilaian atas hasil pekerjaan yang dilakukan peserta pelatihan, tetapi juga dilakukan dengan mendokumentasi produk-produknya. Hasil observasi dan pengamatan dapat dilihat pada gambar 3.

Gambar 3
Produk Hasil Pelatihan



Sumber: foto produk pelatihan

Berdasarkan hasil produk keterampilan yang dibuat peserta terlihat bahwa peserta antusias dan berusaha membuatnya serapi mungkin. Ini dapat dilihat pada gambar 3 tentang hasil produk keterampilan. Hal ini menunjukkan bahwa peserta mengikuti dan melaksanakan pelatihan dengan sungguh-sungguh dalam membuat produk keterampilan dan berharap memperoleh penilaian bagus. Penilaian juri akan memberikan gambaran apakah produk yang mereka buat bisa dianggap sebagai produk yang memiliki nilai jual.

3. Analisis Aktivitas setelah Kegiatan Pelatihan

Penelitian selanjutnya dilakukan setelah kegiatan pelatihan dilaksanakan dengan mengamati aktivitas peserta pelatihan setelah mengikuti kegiatan pelatihan kewirausahaan. Penelitian dilakukan dengan mengamati aktivitas yang dilakukan oleh peserta pelatihan. Pengamatan dilakukan selama tiga bulan setelah kegiatan pelatihan kewirausahaan yaitu sejak bulan Oktober sampai Desember.

Hasil pengamatan yang diperoleh adalah bahwa beberapa peserta sudah ada yang mencoba mengikuti pameran yang diadakan oleh kelurahan. Dari 30 peserta pelatihan, empat orang sudah berani mengikutsertakan produk yang dibuatnya dalam pameran. Berdasarkan hal ini berarti jika dihitung dalam persentase, yang menerapkan hasil pelatihan adalah sebesar 13,3%. Nilai ini meskipun masih kecil, harapannya ke depan akan menjadi lebih banyak. Produk-produk yang dipamerkan dapat dilihat pada gambar 4.

Gambar 4
Aktivitas Pameran Produk Keterampilan



Keikutsertaan peserta dalam kegiatan pameran menunjukkan bahwa peserta sudah termotivasi untuk berwirausaha melalui penjualan produk-produk keterampilan yang mereka buat. Ini merupakan awal yang baik karena akan memancing kreativitas peserta untuk menggali potensi berwirausaha mereka.

D. Pembahasan

Dari hasil analisis data, diketahui bahwa yang menunjukkan minat berwirausaha dalam bentuk mengikuti pameran adalah sebanyak 4 orang dari 30 peserta pelatihan, atau 13,3%. Hasil yang ditunjukkan bisa disebabkan oleh beberapa faktor.

Faktor pertama yang mungkin mempengaruhi adalah lingkungan keluarga, sebagaimana dikatakan oleh Qomarun (2000) bahwa pola asuh orang tua yang otoriter atau terlalu memanjakan anak dapat membentuk pribadi yang kurang percaya diri, yang akan menghambat munculnya minat wirausaha. Minat wirausaha berkembang pada diri seseorang bila lingkungan keluarga mendukung. Peserta pelatihan yang berdomisili di Kelurahan 11 Ilir Palembang berada di lingkungan daerah perdagangan, tetapi jika lingkungan keluarga tidak memiliki jiwa wirausaha maka membuat minat berwirausaha tidak berkembang.

Faktor keluarga selain mempengaruhi perkembangan konsep diri juga dapat mempengaruhi pola pemilihan pekerjaan anak (Cascio, 1998). Adanya pemikiran bahwa menjadi pegawai negeri mempunyai kedudukan yang lebih terhormat daripada pekerjaan lain.

Selain faktor keluarga, faktor lain yang memiliki kemungkinan mempengaruhi adalah faktor modal atau ekonomi, kemampuan menganalisis kelebihan dan kekurangan diri sendiri, kepercayaan diri, inisiatif, serta kreativitas merupakan langkah awal untuk menjalankan suatu usaha, mengingat wirausaha adalah profesi yang penuh risiko. Kemampuan dan ketahanan seseorang dalam menghadapi risiko dipengaruhi oleh konsep dirinya (Sutjipto, 2002).

VI. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Simpulan dari hasil penelitian ini adalah bahwa kegiatan pelatihan kewirausahaan yang dilaksanakan dalam rangka kegiatan pengabdian masyarakat STIE MUSI di Kelurahan 11 Ilir Palembang dapat memotivasi 13,3% peserta untuk berwirausaha. Hal ini dapat dilihat dari jumlah peserta yang mengikuti kegiatan pameran dan penjualan produk hasil kegiatan pengabdian masyarakat setelah mengikuti kegiatan pelatihan.

B. Rekomendasi

Rekomendasi ditujukan kepada dosen STIE Musi dalam pelaksanaan tugas tri dharma perguruan tinggi. Hasil penelitian ini bisa berguna untuk dijadikan acuan dalam melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat yang tepat dengan sasaran dan harapan yang dibutuhkan oleh masyarakat serta sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dosen.

C. Pertimbangan dan Implementasi

Pertimbangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahwa objek penelitian adalah peserta pelatihan kewirausahaan dalam rangka kegiatan pengabdian STIE MUSI, yang didominasi oleh ibu-ibu rumah tangga. Implementasi atas hasil penelitian ini adalah bahwa kegiatan pelatihan kewirausahaan dapat dikembangkan menjadi pembinaan usaha peserta pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeline. 2011. "Faktor-faktor yang mempengaruhi minat berternak lele". *Jurnal Ekonomi Manajemen*.
- Alma, B.. 2000. **Kewirausahaan**. Alfabeta. Bandung.
- As'ad, Moh.. 2000. **Psikologi Industri**. Edisi 4. Liberty. Yogyakarta.
- Darya, I Gusti Putu. 2012. "Pengaruh Ketidakpastian Lingkungan dan karakteristik kewirausahaan terhadap kompetensi usaha dan kinerja usaha mikro kecil di kota Balikpapan". *Jurnal Inovasi dan Kewirausahaan*. Vol. 1 No. 1.
- Djaali. 2008. **Teori Motivasi dan Aplikasinya**. Bumi Aksara. Jakarta.
- Gomes, F. C.. 2002. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Cetakan 4. Andi Offset. Yogyakarta.
- Littunen, H. 2000. Entrepreneurship and the Characteristics of the Entrepreneurial Personality. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*. Vol. 6, No. 6, pp. 295-310.
- Manullang, Marihot, Amh., 1990. **Dasar-dasar Manajemen**. Edisi Revisi. Cetakan Ketujuh. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Priyono, S. dan Soerata. 2004. **Kiat Sukses Wirausaha**. Alinea Printika. Yogyakarta.
- Purwono, Moh.. 2001. **Manajemen Personalia**. Terjemahan. Edisi Ketiga. Erlangga. Jakarta.
- Qomarrun. 2000. **Kewirausahaan**. Buku Pegangan Kuliah. Jurusan Teknik Arsitektur UMS. Surakarta.
- Riyanti. 2003. **Kewirausahaan Dari Sudut Pandang Psikologi Kepribadian**. Grasindo. Jakarta.
- Sutjipto. 2002. *Minat Siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMEA) terhadap Kewirasastaan*. <http://www.depdiknas.go.id/jurnal/45/sutjipto.htm>
- Swasta dan Sukotjo. 2003. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Edisi Ketiga. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Wiratmo, M.. 2001. **Pengantar Kewirausahaan: Kerangka Dasar Memasuki Dunia Bisnis**. BPFE UGM. Yogyakarta.

Model Niat Kewirausahaan Terintegrasi untuk Mata Kuliah Kewirausahaan

Yohanes Andri Putranto Bernadus

A. Pentingnya Membangun Niat Kewirausahaan melalui Pendidikan

Pemerintah dan para pakar ekonomi berpendapat bahwa negara dengan tingkat kewirausahaan (*entrepreneurship*) yang tinggi akan juga memiliki tingkat pertumbuhan ekonomi yang tinggi dan inovasi (Sanchez, 2013; Brancu, Munteanu, & Gligor, 2012). Contohnya negara maju seperti Amerika Serikat jumlah wirausaha mencapai sekitar sebelas persen dari total jumlah penduduk (Kompas. com, 2011), dengan rata-rata pertumbuhan perusahaan baru sebanyak 600.000 per tahun (Kuratko, 2005). Menyadari pentingnya meningkatkan jumlah wirausaha, pemerintah di seluruh dunia meningkatkan kebijakan bisnisnya pada pengembangan potensi kewirausahaan generasi mudanya (Hytti & O’Gorman, 2004; Katz, 2003).

Pemerintah juga meyakini bahwa tingkat kewirausahaan dapat dicapai melalui pendidikan, khususnya pendidikan kewirausahaan (Van Praag & Versloot, 2007). Satu asumsi penting yang melandasi pendidikan kewirausahaan adalah “wirausahawanbisadibentuk”, yang dalam hal ini memungkinkan untuk mempelajari bagaimana menjadi seorang wirausahawan melalui berbagai jenis pendidikan (Erikson 2003 dalam Sanchez, 2013). Target program pendidikan kewirausahaan adalah pada semua level sistem pendidikan namun pada level pendidikan tinggi secara khusus mendapat perhatian lebih (Kuratko, 2005). Pendidikan kewirausahaan di perguruan tinggi dimotivasi oleh manfaat ekonomi, seperti penciptaan lapangan kerja atau

melahirkan inovasi-inovasi baru dalam dunia usaha (Van Praag & Versloot, 2007). Saat ini hampir di semua perguruan tinggi di dunia ini memasukkan pendidikan kewirausahaan ke dalam kurikulumnya (Kuratko, 2005).

B. Perlunya Model Terintegrasi Niat Kewirausahaan

Bagaimana memunculkan niat kewirausahaan dalam diri mahasiswa telah menjadi topik yang penting dalam riset di bidang pendidikan kewirausahaan. *Theory of planned behaviour* (TPB) yang dikemukakan oleh Icek Ajzen (1991) telah digunakan banyak peneliti untuk menjelaskan niat kewirausahaan (*entrepreneurial Intentions*) (Morian, Gorgievski, Laguna, Stephan, & Zarafshani, 2011; Kadir, Salim, & Kamarudin, 2012; Könczöl, 2004; Finisterra do Paco, Ferreira, Raposo, Rodrigues, & Dinis, 2011; Ramayah, Ahmad, & Fei, 2012; Fretschner & Weber, 2013; Kadir et al., 2012). Dalam TPB diuraikan niat merepresentasikan besarnya komitmen untuk melakukan perilaku (*behavior*) yang diharapkan di masa depan. Niat mampu memprediksi dan menjelaskan perilaku individu. Niat sangat dipengaruhi oleh sikap personal (*attitude*) yang terbentuk dari suatu keyakinan (*belief*). Jika dikaitkan dengan konteks kewirausahaan, maka niat berwirausaha akan muncul jika seseorang bersikap positif terhadap profesi wirausaha.

TPB teruji menjelaskan niat kewirausahaan, namun masih minim penelitian terdahulu yang menjelaskan pengaruh pengalaman pendidikan kewirausahaan terhadap niat untuk berwirausaha, seperti hasil penelitian Krueger (1993) dan Liñán (2004). Lebih jauh lagi belum ada penelitian yang menjelaskan niat kewirausahaan yang dipengaruhi oleh keyakinan (*post – beliefs*) yang dibangun setelah adanya konfirmasi antara keyakinan awal sebelum mengikuti pendidikan kewirausahaan dengan kondisi yang dirasakan selama mengikuti pendidikan kewirausahaan. Untuk itu, dalam artikel ini akan dibahas model integrasi antara TPB dengan *Expectation-Confirmation Theory* (ECT) untuk menjelaskan lebih baik bagaimana seharusnya sistem pendidikan dalam mata kuliah kewirausahaan di

perguruan tinggi dapat memunculkan niat kewirausahaan. ECT telah digunakan untuk menjelaskan niat pelanggan melakukan pembelian kembali (*repurchase intention*) (Oliver, 1977 & Oliver, 1980). ECT menyatakan bahwa niat pembelian kembali konsumen muncul karena adanya sikap puas konsumen atas kinerja produk atau jasa pada saat konsumsi perdana. Sikap puas ini dijelaskan muncul karena ekspektasi kinerja sebelum mengkonsumsi dengan setelah mengkonsumsi terkonfirmasi oleh konsumen.

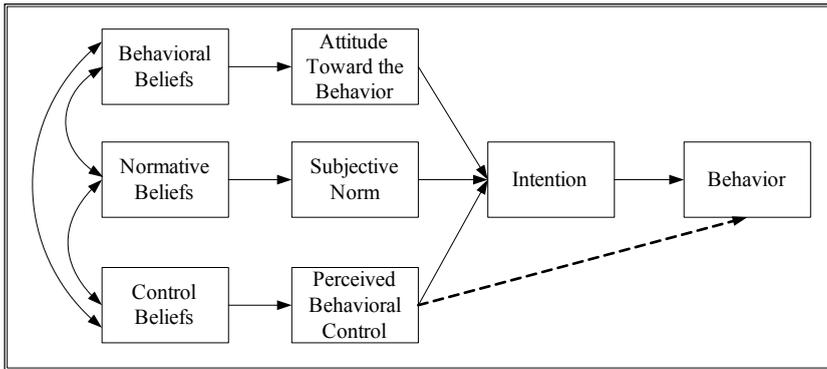
C. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Teori ini dikemukakan oleh Icek Ajzen (1991) seorang pakar psikologi. TPB menjelaskan rangkaian terjadinya suatu perilaku seseorang (*behavior*). Secara garis besar, seseorang memilih suatu perilaku karena dipengaruhi oleh niat (*intention*) yang timbul karena sikap seseorang terhadap suatu perilaku (*attitude*) di mana sikap tersebut muncul dari keyakinan atas perilaku tersebut (*beliefs*).

Menurut teori ini, perilaku manusia ditentukan oleh tiga keyakinan (*beliefs*): keyakinan tentang dampak atau konsekuensi yang mungkin muncul dari suatu perilaku dan evaluasi atas dampak atau konsekuensi tersebut (*behavioral beliefs*), keyakinan tentang ekspektasi normatif dari orang lain dan keinginan untuk memenuhi ekspektasi tersebut (*normative beliefs*), dan keyakinan tentang adanya faktor-faktor yang mendukung atau menghambat melakukan dari suatu perilaku dan persepsi kekuatan dari faktor-faktor tersebut (*control beliefs*). Selanjutnya *behavioral beliefs* menghasilkan *attitude toward the behavior*, *normative beliefs* menghasilkan *perceived social pressure* atau *subjective norm*, dan *control beliefs* menimbulkan *perceived behavioral control*. *Attitude toward the behavior* didefinisikan sebagai perasaan negatif atau positif individu atau suatu sikap menyenangkan atau tidak menyenangkan ketika melakukan suatu perilaku. *Subjective norm* merupakan suatu persepsi individu tentang apakah pandangan orang lain menjadi penting bagi individu sehingga ketika akan melakukan suatu perilaku. *Behavioral control* adalah persepsi

seseorang terkait dengan tingkat kesulitan melakukan suatu perilaku.

Gambar 1
Theory of Planned Behavior



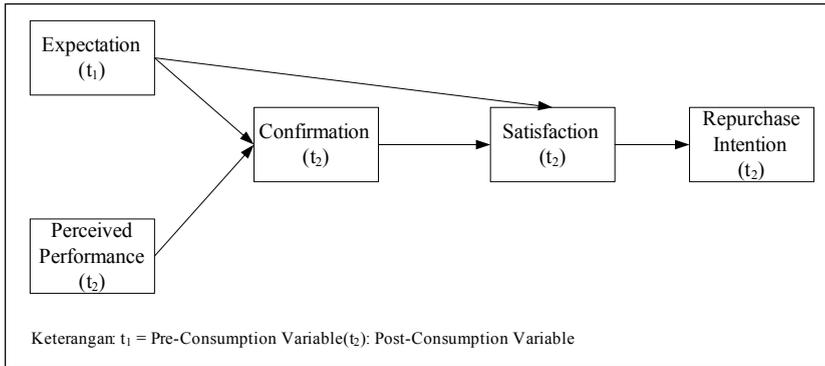
Kombinasi dari *attitude toward the behavior*, *subjective norm*, dan *behavioral control* mengarah kepada pembentukan *behavioral intention*. Secara umum, semakin menyenangkan atau positif suatu *attitude* dan *subjective norm*, dan semakin besar *behavioral control*, maka semakin kuat niat (*intention*) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Niat kemudian diasumsikan sebagai anteseden atau penyebab melakukan suatu perilaku (*behavior*). Namun, karena banyak perilaku sulit untuk dilakukan, sehingga perlu *perceived behavioral control* sebagai pelengkap niat (*intention*) sebagai anteseden perilaku (*behavior*).

D. *Expectation-Confirmation Theory (ECT)*

ECT telah digunakan untuk menjelaskan niat pelanggan melakukan pembelian kembali (*repurchase intention*) (Oliver, 1977 & Oliver, 1980). ECT menyatakan bahwa ekspektasi, yang dipadankan dengan *perceived performance*, mempengaruhi kepuasan pasca pembelian (*post-purchase satisfaction*). Pengaruh ini dimediasi oleh positif atau negatif konfirmasi antara ekspektasi dengan performa. Jika suatu produk memberikan konfirmasi positif maka akan menyebabkan kepuasan pasca pembelian.

Sebaliknya, jika suatu produk memberikan konfirmasi negatif maka akan menyebabkan ketidakpuasan pasca pembelian. Gambar 2 di bawah ini mengilustrasikan ECT.

Gambar 2
Expectation-Confirmation Theory



Oliver (1980) menjelaskan proses konsumen bisa sampai pada niat untuk membeli kembali adalah sebagai berikut.

1. Pertama, konsumen membentuk suatu ekspektasi awal untuk suatu produk atau jasa tertentu sebelum melakukan pembelian.
2. Kedua, mereka menerima dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Selama periode konsumsi awal mereka membangun persepsi tentang kinerja dari produk atau jasa tersebut.
3. Ketiga, mereka menilai antara ekspektasi awal dengan kenyataan kinerja yang mereka alami dan menentukan sejauh mana ekspektasi mereka dapat dikonfirmasi.
4. Keempat, mereka membentuk suatu kepuasan, atau afeksi, berdasarkan pada tingkat konfirmasi dan ekspektasi yang mereka buat.
5. Kelima, konsumen yang merasa puas akan membentuk suatu niat untuk melakukan pembelian kembali, sedangkan konsumen yang tidak merasa puas akan berhenti untuk melakukan penggunaan produk atau jasa tersebut.

E. Pengembangan Model Terintegrasi Niat Kewirausahaan

1. Hubungan Model Integrasi Niat Kewirausahaan dengan ECT

Keputusan untuk berniat berwirausaha adalah relatif sama dengan keputusan membeli kembali (ECT) karena kedua keputusan ini dipengaruhi oleh pengalaman yang dialami sebelumnya (pembelian atau pendidikan) bagi tiap individu. Namun untuk mengadaptasi ECT untuk konteks yang berbeda maka dalam penelitian ini ECT diadopsi dengan ada beberapa modifikasi (Bhattacharjee, 2001).

Modifikasi pertama, ECT menguji dua kelompok variabel yaitu *pre-consumption variabel* dan *post-consumption variabel*. Dalam penelitian ini *pre-consumption variabel* dan *post-consumption variabel* digantikan dengan variabel konfirmasi. Hal ini dikarenakan variabel ekspektasi yang dibangun pra mengikuti pendidikan kewirausahaan dan persepsi performa yang dibangun selama mengikuti pendidikan kewirausahaan sudah terefleksi dalam variabel konfirmasi.

Modifikasi kedua, dalam ECT hanya menguji variabel ekspektasi yang dibangun pra konsumsi (*pre-consumption expectation*) dan tidak dilakukan pengujian variabel ekspektasi pasca konsumsi (*post-consumption expectation*). ECT tidak memperhatikan kemungkinan adanya perubahan ekspektasi individu pasca konsumsi. Ekspektasi konsumen pada pengalaman konsumsi perdana sering campur aduk. Ekspektasi pasca konsumsi dapat saja berbeda dengan ekspektasi pra konsumsi. Ekspektasi pra konsumsi umumnya didasarkan pada opini atau informasi yang diterima melalui media masa, sedangkan ekspektasi pasca konsumsi terbentuk dari pengalaman mereka secara nyata dan akan lebih realistis (Fazio and Zanna 1981 dalam Bhattacharjee, 2001). Dalam penelitian ini akan memasukkan ekspektasi pasca mengikuti pendidikan kewirausahaan.

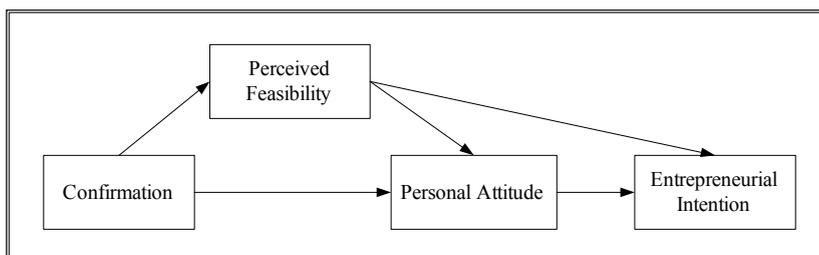
Modifikasi ketiga, ekspektasi pasca mengikuti pendidikan kewirausahaan adalah fisibilitas persepsian (*perceived feasibility*).

Dalam ECT, ekspektasi didefinisikan sebagai keyakinan individu (*beliefs*). Fisibilitas persepsian adalah juga merupakan keyakinan kognitif. Pemilihan fisibilitas persepsian dikarenakan dalam penelitian niat kewirausahaan dan pendidikan kewirausahaan variabel fisibilitas persepsian secara konsisten mempengaruhi niat kewirausahaan (Liñán, 2004; Krueger, 1993).

Modifikasi keempat, dalam penelitian ini tidak menggunakan variabel kepuasan (*satisfaction*). Variabel kepuasan dirasakan tidak tepat untuk menjelaskan niat kewirausahaan. Variabel kepuasan akan diganti dengan variabel sikap personal (*personal attitude*). Dalam ECT, variabel kepuasan didefinisikan sebagai sikap (*attitude*). Hal ini konsisten dengan sikap personal yang juga merupakan sikap (*attitude*). Sikap dalam hal merupakan perasaan negatif atau positif individu atau suatu sikap menyenangkan atau tidak menyenangkan ketika melakukan suatu perilaku. Variabel sikap personal telah terbukti dapat menjelaskan niat kewirausahaan (Finisterra do Paco et al., 2011; Liñán, 2004).

Model penelitian yang merupakan hasil modifikasi model ECT disajikan pada gambar 3 di bawah ini.

Gambar 3
Model Terintegrasi Niat Kewirausahaan



ECT menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan dari sejauh mana ekspektasi pelanggan terkonfirmasi dengan performa produk selama dipakai. Jika performa produk sama dengan ekspektasi maka akan muncul kepuasan namun sebaliknya jika performa produk tidak sama dengan ekspektasi maka akan muncul ketidakpuasan. Sama halnya dalam konteks penelitian ini, tingkat konfirmasi akan sangat mempengaruhi

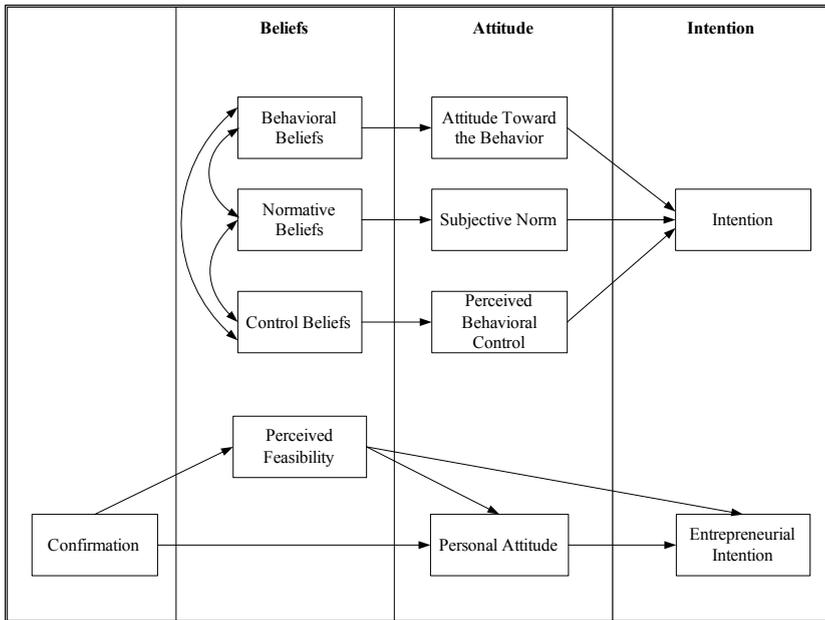
sikap personal. Jika ekspektasi awal mahasiswa sebelum mengikuti mata kuliah terkonfirmasi selama mengikuti mata kuliah kewirausahaan maka akan memunculkan sikap positif individu atau suatu sikap menyenangkan. Namun juga sebaliknya jika ekspektasi awal mahasiswa sebelum mengikuti mata kuliah tidak terkonfirmasi selama mengikuti mata kuliah kewirausahaan maka akan memunculkan sikap negatif individu atau suatu sikap tidak menyenangkan.

Suatu kemungkinan bahwa mahasiswa memiliki fisibilitas persepsian yang rendah sebelum mengikuti pendidikan kewirausahaan karena mereka belum yakin apa yang mereka harapkan dari mengikuti pendidikan tersebut. Namun demikian, mereka tetap ingin mengikuti pendidikan kewirausahaan dengan niat akan menggunakan pengalaman perdana mereka sebagai dasar untuk membentuk fisibilitas persepsian yang lebih konkret. Hal ini sejalan dengan *cognitive dissonance theory* (Festinger 1957 dalam Bhattacharjee, 2001). Menurut teori ini individu akan mengalami ketidakcocokan kognitif ketika menghadapi situasi dalam hal ini persepsi awal yang mereka bentuk tidak sesuai dengan kenyataan yang dirasakan. Individu yang rasional akan melakukan penyesuaian fisibilitas persepsian mereka sehingga menjadi lebih realistis. Dengan kata lain konfirmasi akan memiliki kecenderungan meningkatkan fisibilitas persepsian dan diskonfirmasi akan menyebabkan sebaliknya.

2. Hubungan Model Integrasi Niat Kerwirausahaan dengan TPB

Jika dikaitkan dengan TPB, gambar 4 diilustrasikan model penelitian ini yang dalam hal ini mencoba menjelaskan hubungan niat (*intention*), sikap (*attitude*), dan keyakinan (*belief*) dalam menjelaskan niat kewirausahaan pasca mengikuti pendidikan kewirausahaan. TPB menjelaskan bahwa niat (*intention*) ditentukan oleh sikap (*attitude*). Dengan demikian sikap personal (*personal attitude*) menyebabkan munculnya niat kewirausahaan (*entrepreneurial intention*) mahasiswa yang telah mengikuti mata kuliah kewirausahaan.

Gambar 4
Hubungan Model Penelitian dengan Theory of Planned Behavior



Mahasiswa yang memiliki sikap positif atau menyenangkan terhadap pengalaman mengikuti pendidikan kewirausahaan akan semakin memiliki niat yang kuat untuk berwirausaha. Beberapa penelitian telah membuktikan pengaruh sikap personal terhadap niat kewirausahaan (Finisterra do Paco et al., 2011; Liñán, 2004; Krueger, 1993; Fretschner & Weber, 2013).

Fisibilitas persepsian (*perceived feasibility*) dalam penelitian ini merupakan ekspektasi pasca mengikuti pendidikan kewirausahaan. TPB menjelaskan bahwa keyakinan (*belief*) menyebabkan timbulnya sikap (*attitude*). Dalam gambar 4, fisibilitas persepsian merupakan keyakinan (*belief*) yang akan menyebabkan sikap personal (*personal attitude*).

Liñán (2004) menyatakan bahwa fisibilitas persepsian mempengaruhi niat kewirausahaan. Beberapa peneliti menyatakan bahwa fisibilitas persepsian sama halnya dengan *self efficacy* (Guerero, Rialp, & Urbano, 2008; Liñán, 2004). Dalam TPB *self efficacy* menyebabkan timbulnya niat untuk berperilaku. Seseorang yang

memiliki keyakinan untuk mampu melakukan wirausaha akan dengan mudah untuk memiliki niat kewirausahaan.

F. Validasi Model Secara Empiris

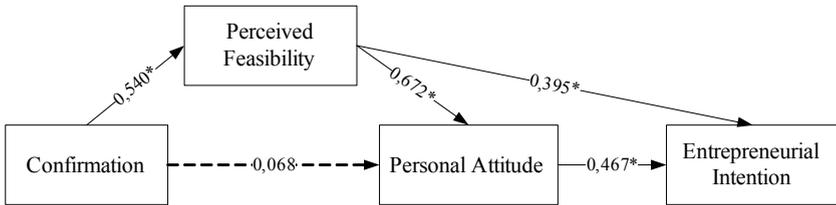
1. Metodologi

Pendekatan *structural equation model* (SEM) dengan aplikasi Smart PLS V. 20 M3 untuk memvalidasi model. Sampel yang digunakan adalah mahasiswa STIE Musi Palembang yang sedang dan telah menempuh mata kuliah kewirausahaan pada semester gasal 2013/2014. Mata kuliah kewirausahaan ditawarkan pada semester V untuk mahasiswa program studi manajemen baik untuk kelas pagi maupun kelas sore, sedangkan untuk program studi akuntansi ditawarkan pada semester VI dan hanya untuk kelas sore. Dengan demikian sampel untuk mahasiswa program studi akuntansi adalah mahasiswa semester VII kelas sore yang telah menempuh mata kuliah kewirausahaan dan untuk mahasiswa program studi manajemen adalah mahasiswa semester V kelas pagi dan sore yang sedang menempuh mata kuliah kewirausahaan dan mahasiswa VII kelas pagi dan sore yang telah menempuh mata kuliah kewirausahaan. Peneliti menggunakan metode survei melalui kuisioner penelitian kepada 176 mahasiswa.

a. Hasil

Pada gambar 5 di bawah ini disajikan hasil analisis data dengan menggunakan SmartPLS V 2.0 M3. Pada gambar tersebut ditampilkan hampir semua jalur dalam model signifikan pada level 5% kecuali jalur *konfirmasi* ke *personal attitude* tidak terdukung signifikan secara statistik pada level 5%.

Gambar 5
Hasil Validasi Model



*Signifikan pada level 5%

Secara empiris terdukung bahwa sikap personal berpengaruh positif terhadap niat kewirausahaan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Kadir et al. (2012), Finisterra do Paco et al. (2011), Fretschner & Weber (2013), dan Liñán (2004). Hasil ini menambahkan dukungan empiris bahwa sikap personal mempengaruhi niat kewirausahaan. Dalam hal ini semakin positif sikap mahasiswa terhadap karier berwirausaha setelah mengikuti mata kuliah kewirausahaan maka akan semakin besar niat mahasiswa untuk berwirausaha.

Fisibilitas persepsian juga berpengaruh positif terhadap sikap personal terdukung secara empiris. Hasil ini mendukung TPB yang menjelaskan bahwa keyakinan (*belief*) menyebabkan timbulnya sikap (*attitude*). Secara empiris penelitian ini menjelaskan bahwa mahasiswa yang sedang atau telah mengikuti mata kuliah kewirausahaan membentuk keyakinan bahwa mereka mampu berwirausaha yang kemudian mempengaruhi sikap positif mereka untuk menjadi wirausahawan.

Kemudian fisibilitas persepsian terdukung berpengaruh positif terhadap niat kewirausahaan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Liñán (2004), Krueger (1993), dan Moriano et al. (2011). Dengan hasil ini maka niat kewirausahaan dapat langsung muncul ketika mahasiswa yang sedang atau telah mengikuti mata kuliah kewirausahaan memiliki keyakinan bahwa mereka mampu untuk berwirausaha.

Konfirmasi juga ditemukan berpengaruh positif terhadap fisibilitas persepsian. Hasil ini menjelaskan bahwa setelah menjalani mata kuliah kewirausahaan, mahasiswa merasa ekspektasi awal mereka terkonfirmasi dengan realita yang dirasakan sehingga mereka membangun persepsi/keyakinan yang baru yaitu keyakinan bahwa mereka mampu atau tidak untuk berwirausaha. Jika mata kuliah memberikan pengalaman positif mendukung ekspektasi awal mereka terkait kewirausahaan, maka mereka juga akan semakin membangun persepsi bahwa mampu berwirausaha.

Namun konfirmasi tidak didukung berpengaruh positif terhadap sikap personal secara empiris. Hasil ini bertentangan dengan ECT yang menjelaskan bahwa jika performa yang senyatanya dirasakan sejalan atau melebihi ekspektasi awal maka memunculkan sikap positif terhadap suatu perilaku. Dalam penelitian ini walaupun responden cenderung menilai bahwa setuju tentang level konfirmasi dan sikap positif terhadap karier wirausaha dan arah hubungan kedua variabel ini pun positif namun secara statistis tidak signifikan. Dengan demikian konfirmasi tidak secara langsung mempengaruhi sikap personal.

Tabel 1 menunjukkan bahwa indeks GoF sebesar 0,55, yang artinya variansi yang dijelaskan oleh konstruk-konstruk dalam model lebih besar daripada faktor residual di luar model. Hal ini juga diperkuat dengan dukungan validitas hubungan antar konstruk dalam model didapati memiliki signifikansi yang memadai. Dengan demikian secara keseluruhan validitas model niat berwirausaha dapat didukung.

Tabel 1
Goodness of Fit Model

	R Square	Communality	Goodness of Fit
Konfirmasi		0.682810	0.55
Niat Kewirausahaan	0.636373	0.653966	
Fisibilitas Persepsian	0.291943	0.577866	
Sikap Personal	0.505810	0.584014	

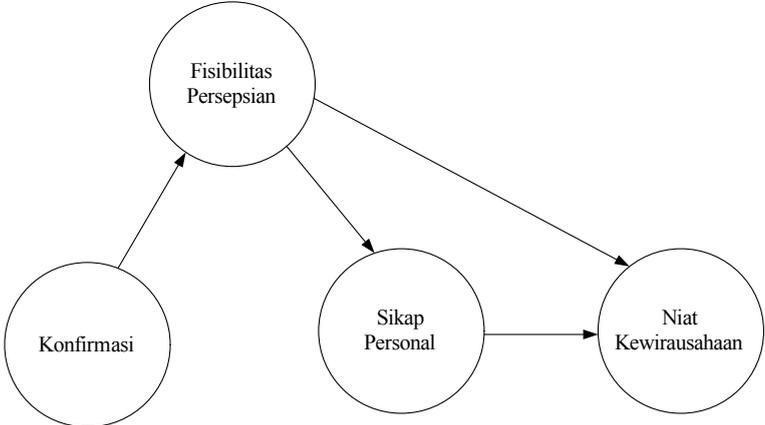
G. Simpulan

Artikel ini memberikan suatu referensi baru dalam membangun model yang dapat menjelaskan munculnya niat berwirausaha dalam diri individu dalam konteks pendidikan kewirausahaan. Variabel konfirmasi dan *post belief/expectation* (fisibilitas persepsian) dalam penelitian ini ditemukan signifikan mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung sikap personal dan niat kewirausahaan individu. Hal ini memberikan implikasi bahwa kurikulum pendidikan kewirausahaan atau mata kuliah kewirausahaan harus dirancang untuk mampu mendorong level konfirmasi yang baik dan memunculkan fisibilitas persepsian dalam diri mahasiswa.

Melalui artikel ini sedikit banyak menjelaskan bagaimana sistem pendidikan kewirausahaan semestinya untuk dapat memunculkan niat kewirausahaan mahasiswa. Jika merujuk pada dua parameter yang diajukan oleh Liñán (2004) yang perlu diperhatikan dalam pendidikan kewirausahaan yaitu perubahan "*soft outcome*" (seperti pola pikir/*mindset*, sikap dan niat) dan perubahan pengetahuan konkret dan skill mahasiswa dalam mendirikan usaha baru (seperti *business planning*, memformulasikan strategi, analisis pasar, bagaimana mendapatkan pendanaan, pemahaman aturan dan regulasi, dan perpajakan), maka isi mata kuliah kewirausahaan harus berfokus pada kedua parameter tersebut. Perlu dipikirkan metode belajar yang tepat untuk mampu memberikan kesadaran berwirausaha kepada mahasiswa. Pendidikan kewirausahaan harus banyak berorientasi pada aksi dan difokuskan pada tercapainya kualifikasi/kompetensi tertentu yang harus dimiliki mahasiswa untuk mampu mendirikan suatu usaha (Fretschner & Weber, 2013). Hasil penelitian ini memberikan suatu referensi baru dalam membangun model yang dapat menjelaskan munculnya niat berwirausaha dalam diri individu dalam konteks pendidikan kewirausahaan. Variabel konfirmasi dan *post belief/expectation* (fisibilitas persepsian) dalam penelitian ini ditemukan signifikan mempengaruhi baik secara langsung

maupun tidak langsung sikap personal dan niat kewirausahaan individu. Hal ini memberikan implikasi bahwa kurikulum pendidikan kewirausahaan atau mata kuliah kewirausahaan harus dirancang untuk mampu mendorong level konfirmasi yang baik dan memunculkan fisibilitas persepsian dalam diri mahasiswa. Model integrasi final untuk menjelaskan niat kewirausahaan pasca mengikuti pendidikan kewirausahaan disajikan pada gambar 6 di bawah ini.

Gambar 6
Model Terintegrasi Niat Kewirausahaan (Final)



DAFTAR PUSTAKA

- Bhattacharjee, A.. 2001. "Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model". *MIS Quarterly*, 25 (3), 351– 370.
- Brancu, L., V. Munteanu and D. Gligor. 2012. "Study on Student's Motivations for Entrepreneurship in Romania". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 62, 223–231. doi: 10. 1016/j. sbspro. 2012. 09. 036
- Finisterra do Paco, A. M., J. M. Ferreira, M. Raposo, R. G. Rodrigues, and A. Dinis. 2011. "Behaviours and entrepreneurial intention: Empirical findings about secondary students". *Journal International Entrepreneurship*, 9, 20–38. doi: 10. 1007/s10843-010-0071-9
- Fretschner, M., & S. Weber. 2013. Measuring and Understanding The Effects of Entrepreneurial Awareness Education. *Journal of Small Business Management*, 51 (3), 410–428. doi: 10. 1111/jsbm. 12019
- Guerrero, M., J. Rialp, & D. Urbano. 2008. "The impact of desirability and feasibility on entrepreneurial intentions: A structural equation model". *International Entrepreneurship Management*, 4, 35-50. doi:10.1007/s11365-006-0032-x
- Hytti, U., & C. O'Gorman. 2004. "What is "enterprise education"? An analysis of the objectives and methods of enterprise education programmes in four European countries". *Education + Training*. 46 (1), 11 – 23.
- Kadir, M. B. A., M. Salim dan H. Kamarudin. 2012. "The Relationship Between Educational Support and Entrepreneurial Intentions in Malaysian Higher Learning Institution". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 69, 2164–2173. doi: 10. 1016/j. sbspro. 2012.12. 182
- Katz, J. A.. 2003. "The chronology and intellectual trajectory of American entrepreneurship education". *Journal of Business Venturing*. 18, 283–300. doi: 10. 1016/S0883-9026 (02) 00098-8
- Kompas.com. 2011. **Jumlah Wirausaha Indonesia Masih Rendah**. Retrieved July 6, 2013, from <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2011/02/27/14344960/Jumlah.Wirausaha.Indonesia.Masih.Rendah>

- Krueger, N.. 1993. "The Impact of Prior Entrepreneurial Exposure on Perceptions of New Venture Feasibility and Desirability". *Entrepreneurship Theory and Practice*. Fall, 5–21.
- Kuratko, D. F.. 2005. "The Emergence of Entrepreneurship Education: Development, Trends, and Challenges". *Entrepreneurship Theory and Practice*. September, 577–597.
- Könczöl, E.. 2004. "The Role of Education and Training in the Process of Building an Entrepreneurial Society in Hungary". *Society and Economy*. 26, 127–139.
- Liñán, F.. 2004. "Intention-based models of entrepreneurship education". *Piccola Impresa/Small Business*. 3, 11–35.
- Moriano, J. A., M. Gorgievski, M. Laguna, U. Stephan, and K. Zarafshani. 2011. "A Cross-Culture Approach to Understanding Entrepreneurial Intention". *Journal of Career Development*. doi: 10.1177/0894845310384481
- Oliver, R. L.. 1977. "Effect of Expectation and Disconfirmation on Post Exposure Product Evaluations – An Alternative Interpretation". *Journal of Applied Psychology*. 62 (4), 480.
- Oliver, R. L.. 1980. "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions". *Journal of Marketing Research*. 17 (4), 460–469.
- Ramayah, T., N. H. Ahmad and T. H. C. Fei. 2012. "Entrepreneur Education: Does Prior Experience Matter?". *Journal of Entrepreneurship Education*. 2 (15), 65–82.
- Sanchez, J. C.. 2013, "The Impact of an Entrepreneurship Education Program on Entrepreneurial Competencies and Intention". *Journal of Small Business Management*. 51 (3), 447–465. doi: 10.1111/jsbm.12025
- Van Praag, C. M., and P. H. Versloot. 2007. "What Is the Value of Entrepreneurship? A Review of Recent Research". *Small Business Economics*, 29 (4), 351–382.

Analisis Pengaruh Variabel Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Kemampuan dalam Menangani Konflik Terhadap Loyalitas Mahasiswa STIE Musi

Lina

ABSTRACT

This study aimed to investigate the effect of partially and simultaneous variable trust, commitment, communication, and conflict handling toward loyalty of student in STIE Musi. After reviews of the literature and formulations of hypotheses, data collected through questionnaire method on 200 students in STIE Musi as respondents obtained by using stratified sampling technique, then conducted an analysis of data obtained using multiple regression analysis technique. This analysis includes: validity and reliability, the classic assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing via t test and F test, and analysis of the coefficient of determination (R²). Hypothesis testing using t test showed that four independent variables studied variable is trust, commitment, communication and conflict handling proved to have a positive and significant impact on student loyalty. Through the F test can be seen that the four independent variables is positive and significant simultaneously impact of student loyalty. Adjusted R² of 0,425 indicates that 42,5% of variable student loyalty can be explained by four independent variables in the regression equation, while the remaining 57,5% is explained by other variables outside of the four variables used in this study.

Key words: Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Kemampuan dalam Menangani Konflik, Loyalitas Pelanggan

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut UNESCO (*United Nations, Educational, Scientific and Cultural Organization*) dalam upaya meningkatkan kualitas suatu bangsa, tidak ada cara lain kecuali melalui peningkatan mutu pendidikan. Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) melalui lembaga UNESCO mencanangkan empat pilar pendidikan baik untuk masa sekarang maupun untuk masa depan, yakni: (1) *learning to know* (penguasaan yang dalam dan luas pada bidang ilmu tertentu), (2) *learning to do* (belajar untuk mengaplikasikan ilmu, bekerja sama dalam team, belajar memecahkan masalah dalam berbagai situasi, belajar berkarya atau mengaplikasikan ilmu yang didapat oleh siswa), (3) *learning to be* (belajar untuk dapat mandiri, menjadi orang yang bertanggung jawab untuk mewujudkan tujuan bersama), (4) *learning to live together* (belajar memahami dan menghargai orang lain, sejarah mereka, dan nilai-nilai agamanya). Keempat pilar pendidikan tersebut menggabungkan tujuan-tujuan *intelligence quotient* (IQ), *emotional quotient* (EQ), dan *spiritual quotient* (SQ).

Pendidikan dalam kondisi krisis multidimensi yang berkepanjangan, telah menarik perhatian berbagai pihak dan bergeser menjadi salah satu pos pengeluaran yang semakin besar sehingga memberatkan sebagian besar anggota masyarakat. Dengan munculnya sekolah-sekolah baru menimbulkan fenomena dalam dunia kependidikan. Bentuk dan pendekatan yang digunakan dalam pendidikan semakin berkembang dan kompleks. Tidak hanya pemain-pemain lama yang mengembangkan sekolah, namun juga pelaku usaha non kependidikan, bahkan penyelenggara pendidikan dari luar negeri.

Dewasa ini, persaingan antar sekolah dan perguruan tinggi semakin atraktif sehingga pemasaran untuk lembaga pendidikan mutlak diperlukan. Sekolah dan perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan perlu belajar dan

memiliki inisiatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (siswa dan mahasiswa), karena pendidikan merupakan proses sirkuler yang saling mempengaruhi dan berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan strategi pemasaran jasa pendidikan untuk memenangkan kompetisi antar sekolah dan perguruan tinggi serta untuk meningkatkan akselerasi peningkatan kualitas dan profesionalisme manajemen sekolah.

Saat ini istilah efektif dan efisien merupakan istilah yang sering digunakan pada pola yang semakin ketat. Tidak terkecuali dunia pendidikan. Banyak perubahan yang harus dilakukan khususnya menyangkut pola-pola manajemen pendidikan selama ini. Sekolah dan perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan perlu belajar dan memiliki inisiatif untuk semakin meningkatkan kepuasan pelanggan, karena pendidikan merupakan proses sirkuler yang saling mempengaruhi dan berkelanjutan. Inisiatif sekolah dan perguruan tinggi dimulai dari mencari tahu (riset pasar) kondisi pasar pendidikan, dari berbagai macam segmen yang ada di pasar. Selanjutnya menetapkan strategi pemasaran yang sesuai dengan pasar sasaran.

Pemasaran untuk lembaga pendidikan mutlak diperlukan, karena: Pertama, sebagai lembaga *non-profit* yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan, untuk level apa saja, perlu meyakinkan masyarakat “pelanggan” (peserta didik, orang tua, serta pihak-pihak terkait lainnya) bahwa lembaga pendidikan masih tetap *eksis*. Kedua, perlu meyakinkan masyarakat dan “pelanggan” bahwa layanan jasa pendidikan sungguh relevan dengan kebutuhan masyarakat. Ketiga, perlu melakukan kegiatan pemasaran agar jenis dan macam pendidikan dapat dikenal dan dimengerti secara luas oleh masyarakat. Keempat, agar eksistensi lembaga pendidikan tidak ditinggalkan oleh masyarakat luas serta “pelanggan potensial”. Kegiatan pemasaran bukan sekadar kegiatan bisnis agar lembaga-lembaga pendidikan mendapat peserta didik, melainkan juga merupakan bentuk tanggung jawab kepada masyarakat luas.

Suatu jasa pendidikan adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa pendidikan. Konsumen utamanya adalah siswa atau mahasiswa. Apabila produsen tidak mampu memasarkan hasil produksinya, disebabkan karena mutunya tidak disenangi oleh konsumen, tidak memberikan nilai tambah, layanan tidak memuaskan, maka produk jasa yang ditawarkan tidak akan laku, sehingga sekolah ditutup karena ketidakmampuan para pengelolanya. Bisnis dan pemasaran bukan bekerja dengan iklan dan promosi yang mengelabui masyarakat, tapi mendidik dan meyakinkan masyarakat ke arah yang benar dan percaya bahwa sekolah ini bermutu.

Orang awam yang belum banyak mengetahui *marketing* merasa kaget dengan istilah *marketing* pendidikan. Mereka mengira bahwa lembaga pendidikan itu akan dikomersialkan. Lembaga pendidikan termasuk dalam *non-profit organization*, sedangkan istilah komersial sudah jelas berhubungan dengan kegiatan mencari laba. Seperti diketahui, bahwa lembaga pendidikan adalah sebuah kegiatan yang melayani konsumen berupa siswa, mahasiswa dan juga masyarakat umum yang dikenal "*stakeholder*". Lembaga pendidikan pada hakikatnya bertujuan memberikan layanan. Jadi pemasaran jasa pendidikan berarti kegiatan lembaga pendidikan memberi layanan atau menyampaikan jasa pendidikan kepada konsumen dengan cara yang memuaskan.

Di sisi lain, perubahan dalam dunia pendidikan yang semakin cepat mengharuskan perguruan tinggi untuk merespon perubahan yang terjadi. Problem sentral yang dihadapi perguruan tinggi saat ini adalah bagaimana agar dapat menarik dan mempertahankan pelanggan sehingga perguruan tinggi dapat bertahan dan berkembang.

Membangun loyalitas pelanggan merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Banyak perguruan tinggi menyadari bahwa kegiatan mempertahankan pelanggan lebih memberikan keuntungan dibandingkan jika perusahaan

harus menarik pelanggan baru lagi. Orientasi ke depan adalah menekankan komitmen kepada pelanggan menjadi hal yang sangat penting dan harus diperhatikan.

Membangun loyalitas pelanggan bukanlah sesuatu hal yang mudah, apalagi berharap dapat dilakukan dengan proses yang instan. Sering kali perguruan tinggi telah merasa memberikan jasa pendidikan dan pelayanan yang menurut mereka sudah baik, bahkan merasa telah menerapkan strategi pemasaran yang sudah tepat, namun kenyataannya itu belum cukup untuk meraih loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, memahami pentingnya menumbuhkan dan meningkatkan loyalitas dalam benak pelanggan merupakan isu manajemen yang penting saat ini.

Dalam pemasaran modern, paradigma pemasaran telah bergeser, tidak hanya menciptakan transaksi untuk mencapai keberhasilan pemasaran, tetapi perusahaan juga harus menjalin hubungan dengan pelanggan dalam waktu yang panjang. Paradigma tersebut disebut dengan *relationship marketing*, dasar pemikiran dalam praktek pemasaran ini adalah membina hubungan yang lebih dekat dengan menciptakan komunikasi dua arah dengan mengelola suatu hubungan yang saling menguntungkan antara pelanggan dan perusahaan.

Pada dasarnya *relationship marketing* adalah hubungan dan ikatan jangka panjang antara produsen, konsumen, dan pemasok serta pelaku lainnya. Esensi *relationship marketing* menyangkut hubungan yang langgeng dan pertukaran terus-menerus dan dituntut untuk saling percaya dan memiliki ketergantungan satu sama lain. Sehingga dalam konsep *relationship marketing*, pemasar sangat menekankan pentingnya hubungan baik jangka panjang dengan konsumen dan infrastruktur pemasaran, yang dapat menciptakan kesadaran dalam bentuk hubungan dan komitmen yang menyeluruh. *Relationship marketing* mampu memberdayakan kekuatan keinginan pelanggan dengan tekanan pelayanan dan teknologi informasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Ndubisi (2007: 98-106), yang menganalisis pengaruh strategi *relationship marketing* yang terdiri dari 4 variabel yaitu: kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan kemampuan menangani konflik terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat variabel dari *relationship marketing* tersebut berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan terdapat hubungan di antara masing-masing variabel. Dari keempat variabel tersebut, yang mempunyai pengaruh paling kuat adalah kepercayaan, diikuti oleh variabel komunikasi, kemudian komitmen, dan kemampuan menangani konflik.

Penelitian ini difokuskan pada analisis pengaruh *relationship marketing* terhadap loyalitas mahasiswa STIE Musi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Musi sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi di Sumatera Selatan merupakan pengelola ilmu pengetahuan dan sebagai salah satu agen perubahan (*agent of change*) yang dituntut peranannya secara aktif dalam mengatasi berbagai masalah yang ada di masyarakat bangsa ini. Tuntutan dan harapan masyarakat semakin meningkat terhadap lulusan perguruan tinggi. Masyarakat menghendaki semakin tinggi kualitas lulusan perguruan tinggi maka akan lebih maju dan berperan aktif dalam menggerakkan roda perekonomian dan pembangunan. Oleh karena itu, sebagai lembaga pendidikan yang memiliki visi unggul, maka STIE Musi juga bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pendidikan tinggi dalam rangka meningkatkan daya saing bangsa (Evaluasi Diri Institusi STIE Musi, 2011: 1).

Saat ini jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia cukup banyak. Sampai tahun 2011 terdapat 3.216 Perguruan Tinggi, terdiri dari 92 PTN dan 3.124 PTS. Di wilayah Sumatera Selatan terdapat 103 Perguruan Tinggi, 70 di antaranya berada di Palembang. Dengan jumlah lulusan SMU dan SMK di Sumsel yang relatif stabil per tahun, maka persaingan antar perguruan tinggi semakin tinggi. Tantangan PTS saat ini cukup banyak, antara lain PTN BHMN menerima mahasiswa sangat besar, karena PTN membuka

berbagai program, di antaranya program ekstensi dan kelas non reguler, jalur penerimaan khusus di luar SPMB, PTS yang menawarkan banyak pilihan program studi, penyelenggaraan kelas *week-end*, kelas jarak jauh, dan lulusan dengan *double degree* serta diperbolehkannya PT asing di Indonesia. Hal tersebut di atas membuat tingkat persaingan/kompetisi menjadi sangat tinggi. Selain tuntutan kualitas dengan pemanfaatan teknologi atau sistem informasi, maka saat ini, tuntutan transparansi dalam tata kelola universitas (*good governance*) juga semakin tinggi. Kebutuhan akan penyelenggaraan perguruan tinggi yang bermutu yang terlihat dari semakin banyaknya perguruan tinggi yang telah memiliki sertifikasi ISO (*International Standard Organization*) sebagai tambahan dari status akreditasi. (Evaluasi Diri Institusi STIE Musi, 2011: 3).

Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini diberi judul: Analisis Pengaruh Variabel Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Kemampuan Menangani Konflik terhadap Loyalitas Mahasiswa STIE Musi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang diteliti dirumuskan sebagai berikut.

1. Apakah variabel kepercayaan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa STIE Musi?
2. Apakah variabel komitmen mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa STIE Musi?
3. Apakah variabel komunikasi mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa STIE Musi?
4. Apakah variabel kemampuan dalam menangani konflik mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa STIE Musi?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan memberikan bukti empiris tentang bagaimana keempat variabel *relationship marketing* yang terdiri

dari kepercayaan, komitmen, komunikasi dan kemampuan dalam menangani konflik terhadap loyalitas mahasiswa STIE Musi.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari studi empiris yang dilakukan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut.

1. Memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang *relationship marketing* yang meliputi kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan kemampuan dalam menangani konflik terhadap loyalitas mahasiswa, terutama bagi praktek dunia pemasaran nyata maupun kepada pengembangan ilmu pemasaran.
2. Dalam Penelitian ini dapat memperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang muncul dalam penelitian-penelitian sebelumnya, terutama mengenai implementasi *relationship marketing* terhadap loyalitas mahasiswa, hal ini dikarenakan *relationship marketing* berusaha memantapkan, memelihara, dan memperkuat hubungan antara organisasi dengan pelanggan, dengan memandang pelanggan sebagai *partner* sehingga pelanggan yang loyal dapat memantapkan sumber pembiayaan institusi, sekaligus menjadi *strong word of mouth*, mengurangi kecenderungan untuk berpindah, kurang sensitif terhadap harga, serta dapat mereferensikan perguruan tinggi kepada orang lain.
3. Hasil penelitian ini dapat dibandingkan dengan penelitian selanjutnya untuk mahasiswa STT Musi yang berbeda dalam bidang ilmu atau dengan menggunakan pendekatan yang berbeda pula. Terutama dalam mencapai manfaat dari mahasiswa yang loyal bagi perguruan tinggi, antara lain biaya pemasaran menjadi berkurang (biaya pengambilalihan pelanggan lebih tinggi daripada biaya mempertahankan pelanggan); biaya transaksi menjadi lebih rendah, seperti negosiasi kontrak dan pemrosesan order; biaya perputaran pelanggan (*customer turnover*) menjadi berkurang (lebih sedikit pelanggan hilang yang harus digantikan) ;

keberhasilan *cross-selling* menjadi meningkat, menyebabkan pangsa pelanggan yang lebih besar; pemberitaan dari mulut ke mulut menjadi lebih positif, dengan asumsi para pelanggan yang loyal juga merasa puas; biaya kegagalan menjadi menurun (pengurangan pengerjaan ulang, klaim garansi, dan sebagainya).

4. Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Yayasan Musi untuk membuat strategi dalam meningkatkan manajemen hubungan dengan mahasiswa agar tetap setia untuk kuliah, dapat menyelesaikan studi dengan baik, dapat merekomendasikan perguruan tinggi kepada pihak lain, dan merupakan perguruan tinggi yang direferensikan kepada calon mahasiswa baru.

II. LANDASAN TEORI

A. *Relationship Marketing*

Saat ini *relationship* menjadi topik utama dalam aktivitas bisnis *relationship* jangka panjang karena kebutuhan dan keinginan pelanggan yang loyal terpuaskan. Tugas pemasar di sini adalah untuk tetap mempertahankan pelanggannya agar tetap loyal terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Relationship marketing menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan harus dibangun dengan usaha keras di mana pelanggan menjadi inti dari aktivitas pemasaran, sehingga dengan adanya strategi *relationship marketing* berupaya bagaimana memperpanjang umur hidup pelanggan sebagai individu yang bertransaksi dan dapat menjaga loyalitas pelanggan (Chan, 2003: 4). Pandangan demikian sejalan dengan evolusi yang terjadi pada bidang ilmu pemasaran yang menunjukkan adanya evolusi dalam tujuannya. Dalam kaitan ini, Stone (2001: 2) menjelaskan *Relationship Marketing* adalah bentuk dari pemasaran, penjualan, komunikasi, *service*, dan kepedulian kepada konsumen yang bertujuan mengidentifikasi nama setiap individu konsumen pada suatu perusahaan, menjalin hubungan antara perusahaan

dan konsumen dari berbagai macam transaksi dan menjaga hubungan untuk memberi manfaat kepada konsumen maupun perusahaan.

Dengan tiga hal di atas, maka yang menjadi utama dalam praktek pemasaran adalah menjadikan pelanggan loyal terhadap perusahaan melalui barang dan jasa yang dikirimkan kepada mereka, sehingga pada akhirnya pelanggan loyal kepada mereka.

Dalam perkembangannya konsep pemasaran hubungan telah banyak berkembang. Penekanannya adalah pada proses mengidentifikasi dan menciptakan nilai dengan pelanggan individu dan berbagi manfaat darinya sepanjang masa, bukan hanya manfaat untuk pemasar tetapi juga untuk pelanggan. Konsep ini meliputi pemahaman, fokus, dan mengelola kolaborasi dengan pelanggan dan pelanggan pilihan sehingga dapat membagikan nilai yang diciptakan. Dalam pengertian ini pemasaran hubungan dibedakan dengan pemasaran transaksi, pemasaran tradisional yang fokus kepada transaksi pembelian semata.

B. *Relationship Marketing* dan Loyalitas Pelanggan

Perihal pentingnya loyalitas pelanggan tak dapat dipungkiri, sehingga dalam hal sekecil apapun perbaikan dalam hubungan pelanggan dan pemasar akan berakibat terhadap perolehan keuntungan. Keuntungan menjadi dua kali lipat bagi perusahaan karena: pelanggan loyal akan siap membayar harga yang lebih tinggi dan pelanggan loyal akan menjadi *WoM (Word of Mouth)*, penyambung lidah bagi pelanggan prospek lainnya.

Proses keuntungan yang diperoleh perusahaan dari pelanggan loyal ini dikenal sebagai efek loyalitas. Loyalitas, oleh Gronroos (2004) dikatakan berkaitan dengan tiga komponen yaitu komitmen, preferensi, dan pembelian ulang. Komitmen berhubungan dengan keinginan kuat untuk mempertahankan barang dan jasa yang akan dikonsumsi, sementara preferensi menunjukkan keinginan yang lebih kuat dibanding dengan alternatif yang tersedia. Ciri penting loyalitas adalah pembelian

ulang. Pembelian ulang adalah transaksi atau tindakan yang terealisasi yang dihadapkan oleh pemasar.

Komponen-komponen loyalitas adalah sebagai berikut.

1. Kognitif – satu merek dinilai lebih disukai dengan atribut *brand* lainnya
2. Afektif – menyukai merek lain yang dikembangkan dan telah digunakan selama sekian lama.
3. Konatif – tahapan afektif yang ditunjukkan dengan keinginan membeli ulang.
4. Aksi – tahapan konatif ditambah dengan keinginan tambahan untuk mengatasi masalah karena adanya pengaruh situasi yang memungkinkan pindah ke perilaku lain.

Mengharapkan pelanggan menjadi loyal, disyaratkan bahwa produk yang dihasilkan oleh perusahaan sebagai berikut:

1. Produk harus dirasakan superior oleh pangsa pasar terbesar sehingga menghasilkan keuntungan
2. Produk harus diarahkan kepada pembentukan komitmen
3. Produk harus dapat disisipkan kepada jaringan sosial
4. Perusahaan harus bersedia mengeluarkan dana untuk pembentukan kelompok ataupun komunitas untuk produknya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Oliver (2009), diketahui ada tiga bentuk loyalitas yaitu:

1. *Emotive loyalist*, pelanggan yang paling loyal. Mereka beranggapan bahwa apa yang dilakukan sekarang adalah hal yang paling baik, dan tak ingin melakukan penilaian ulang.
2. *Inertial loyalists*, perlahan-lahan pasti mengarah kepada merek tertentu.
3. *Deliberative loyalist*, memperbaiki tingkat pengeluarannya kepada merek tertentu karena merasa merek tersebut lebih superior.

Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Sheth dan Mittal dalam Tjiptono, 2005 menyatakan bahwa rasa percaya pelanggan pada perusahaan dapat mempengaruhi loyalitas karena rasa percaya tersebut mempengaruhi persepsi yang sejalan dengan nilai yang diberikan perusahaan.

Garbarino dan Johnson (1999) dalam Setiawan (2007: 4) menemukan fakta bahwa komitmen mempunyai kecenderungan untuk melawan perubahan preferensi yang menjadi sebuah kunci perintis untuk loyalitas, yang sebagian besar dijelaskan oleh keinginan pelanggan untuk mengidentifikasi suatu merek.

Komunikasi, menurut Gronroos (2004), adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam. Komunikasi dapat menginformasikan dan membuat konsumen potensial menyadari atas keberadaan produk/jasa yang ditawarkan. Komunikasi dapat berusaha membujuk konsumen potensial agar berhasrat masuk ke dalam hubungan pertukaran (Setiadi, 2003: 235).

Morgan dan Hunt (1994) dalam Ellena, 2011, menyebutkan bahwa *relationship marketing* membutuhkan sebuah komitmen dan kepercayaan. Komitmen dan kepercayaan dapat menghasilkan keuntungan yang mendorong terjadinya efisiensi, produktivitas, dan efektivitas.

Kepercayaan dapat tercipta ketika satu pihak merasa nyaman melakukan pertukaran dengan pihak lain yang penuh kejujuran dan dapat dipercaya. Untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan, maka perusahaan harus melakukan komunikasi secara efektif, mengadopsi norma-norma yang diyakini pelanggan, dan menjauhi penilaian negatif. Kegagalan terbesar dalam hubungan antara pelanggan dengan perusahaan adalah kurangnya kemampuan perusahaan dalam menangani konflik yang dialami konsumen. Lovelock dan Wright (2005: 118) menyatakan bahwa *relationship marketing* meliputi aktivitas

jangka panjang dengan biaya yang efektif antara organisasi dan pelanggannya demi keuntungan bersama dari kedua belah pihak. Berdasarkan hal tersebut, maka *relationship marketing* yang akan diteliti terdiri atas empat variabel, yaitu kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan kemampuan menangani konflik.

C. Pengaruh antara Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan

Sejalan dengan konteks *relationship marketing*, kepercayaan atas merek akan berpengaruh terhadap loyalitas karena kepercayaan menimbulkan suatu hubungan timbal balik yang bernilai sangat tinggi. Loyalitas adalah suatu proses yang berkesinambungan sebagai akibat dari terbentuknya kepercayaan atas merek (Morgan dan Hunt, 1994 dalam Ellena, 2011).

Kepercayaan secara umum dipandang sebagai unsur mendasar bagi keberhasilan *relationship marketing*. Tanpa adanya kepercayaan suatu hubungan tidak akan bertahan dalam jangka panjang. Kepercayaan sebagai landasan strategi *partnership*, ketika terdapat pihak-pihak yang mempunyai keinginan untuk komit atau mengikat diri mereka pada suatu hubungan tertentu. Kepercayaan merupakan faktor terbentuknya komitmen karena komitmen mencakup faktor-faktor kepercayaan dan pengorbanan. Komitmen tidak akan terbentuk tanpa adanya kepercayaan. Kepercayaan secara signifikan mempengaruhi komitmen dalam suatu hubungan. Kepercayaan juga merupakan keyakinan yang dimiliki dalam hubungan dengan partner kerja terkait dengan sikap jujur dan saling membantu satu sama lain.

Kepercayaan dapat memungkinkan pelanggan untuk merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Kepercayaan didasarkan pada pengalaman masa lalu dan dijadikan perkiraan untuk perilaku yang akan datang. Ndubisi (2007) menyatakan bahwa kepercayaan dapat dibangun dengan cara menepati janji terhadap pelanggan, memberikan keamanan pada setiap transaksi yang dilakukan, memberikan pelayanan yang berkualitas, menunjukkan sikap peduli terhadap pelanggan, dan memberikan rasa aman.

D. Pengaruh antara Komitmen dan Loyalitas Pelanggan

Konsep *valued relationship* menunjukkan bahwa pelanggan akan memiliki komitmen yang kuat jika hubungan yang dilakukan dianggap penting. Komitmen perusahaan menunjukkan bahwa perusahaan menganggap kelanjutan hubungan dengan pembeli merupakan hal yang harus dipelihara dan dipertahankan dengan baik (Morgan dan Hunt, 1994 dalam Ellena, 2011).

Komitmen dalam konsep *long term relationship*, memegang peranan sangat penting karena hubungan jangka panjang paling banyak didasarkan kepada komitmen kedua belah pihak. Komitmen adalah perluasan dari kebutuhan untuk mempertahankan *relationship* yang disebabkan adanya manfaat ekonomi dan *switching cost* (Peppers, 2004).

Penelitian Pitchard dalam Zulganef (2002) berhasil mengungkapkan bahwa konsekuensi adanya komitmen adalah loyalitas. Loyalitas di sini diinterpretasikan sebagai pembelian yang terus-menerus, sehingga komitmen dapat mempunyai konsekuensi terhadap loyalitas.

Komitmen merupakan suatu keyakinan antara pihak terkait yang menginginkan adanya hubungan yang terus-menerus, dan dinilai penting dalam rangka menjaga hubungan tersebut. Komitmen merupakan inti dari *relationship marketing*. Komitmen dapat diperoleh dengan cara perusahaan menjadikan pelanggan sebagai prioritas utama, berjangka panjang dan berdasarkan pada hubungan yang saling menguntungkan. Komitmen juga dapat diartikan sebagai janji atau ikrar untuk memelihara hubungan yang telah terjalin dengan baik, karena hubungan tersebut memiliki arti penting.

Kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan akan meningkatkan komitmen pelanggan terhadap perusahaan. Ndubisi (2007) menyatakan bahwa komitmen dapat ditunjukkan dengan terus-menerus melakukan pembelajaran untuk menyediakan kebutuhan pelanggan dan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya akan membawa perusahaan pada terciptanya hubungan yang erat dengan pelanggannya.

E. Pengaruh antara Komunikasi dan Loyalitas Pelanggan

Komunikasi yang baik dapat menciptakan hubungan jangka panjang antara pelanggan dengan perusahaan. Pelanggan dapat dengan mudah memperoleh informasi yang diperlukan sehingga pelanggan akan merasa percaya dan aman terhadap kemampuan dan kinerja perusahaan catering tersebut, yang selanjutnya akan terbentuk loyalitas pelanggan terhadap perusahaan (Ellena, 2011). Untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggannya maka perusahaan harus selalu berkomunikasi dengan para pelanggannya sehingga pelanggan akan merasa aman dan percaya terhadap catering tersebut karena kemudahan dalam memperoleh informasi yang mereka inginkan.

Kinerja suatu perusahaan akan saling terkait dengan pihak-pihak lain. Ketika suatu konflik muncul di dalam suatu perusahaan, penyebabnya selalu diidentifikasi sebagai hasil dari komunikasi yang kurang baik. Perusahaan harus mengelola komunikasi dengan baik karena komunikasi yang gagal kemungkinan dapat menyebabkan hal yang merugikan seperti terjadinya kebingungan dan kesalahpahaman. Keefektifan komunikasi merupakan kemudahan mendapatkan informasi yang benar dan tepat sehingga pelanggan yang ingin melakukan transaksi dapat secara langsung mengambil keputusan untuk memilih sesuai dengan kebutuhannya, ketepatan informasi yang diperoleh secara tidak langsung dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Komunikasi merupakan sarana yang sangat penting ketika ingin membangun hubungan dengan seseorang. Komunikasi merupakan alat perekat hubungan antara perusahaan dengan pelanggan, sehingga komunikasi mempunyai peranan penting dalam membina hubungan. Perusahaan yang orientasinya berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta berusaha mendapatkan keuntungan yang berkelanjutan sangat membutuhkan peran komunikasi. Kelangsungan hubungan tergantung pada cara berkomunikasi. Keberhasilan sebuah komunikasi dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, antara lain

kejelasan ide yang ingin disampaikan, kesamaan persepsi antara pengirim dan penerima informasi, tidak adanya distorsi, dan saluran komunikasi yang tepat. Proses komunikasi juga mempengaruhi kesuksesan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya. Assael (2004) menyatakan bahwa proses komunikasi pemasaran terdiri atas lima tahap, yaitu: sumber pesan, *encoding*, transmisi, *decoding* dan tindakan.

F. Pengaruh antara Kemampuan dalam Menangani Konflik dan Loyalitas Pelanggan

Dalam setiap hubungan sosial maupun ekonomi selalu terdapat rasa saling ketergantungan di antara semua pihak. Perusahaan dan pelanggan yang saling bergantung harus dapat menciptakan hubungan yang saling mendukung satu sama lain, namun pada kenyataannya hubungan yang saling bergantung tersebut dapat menciptakan konflik yang disebabkan oleh berbagai macam masalah. Konflik dapat menjadi masalah serius di dalam perusahaan dan kemungkinan berpotensi menurunkan kinerja jika konflik tersebut dibiarkan berlarut-larut tanpa penyelesaian. Penanganan konflik merupakan tindakan khusus pada saat melakukan interaksi dengan pelanggan. (Ball, et al., 2004). Penanganan keluhan secara baik dan efektif tentu memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas, menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan setia. Tjiptono (2005) menyebut sedikitnya terdapat empat aspek penanganan keluhan yang penting, di antaranya empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan, dan kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

G. Loyalitas Pelanggan

Zeithaml et. al. (1996 dalam Japariato, 2007) tujuan akhir keberhasilan perusahaan menjalin hubungan relasi dengan pelanggannya adalah untuk membentuk loyalitas yang kuat. Indikator dari loyalitas yang kuat adalah:

1. *Say positive things*, adalah mengatakan hal yang positif tentang produk yang telah dikonsumsi.
2. *Recommend friend*, adalah merekomendasikan produk yang telah dikonsumsi kepada teman.
3. *Continue purchasing*, adalah pembelian yang dilakukan secara terus menerus terhadap produk yang telah dikonsumsi.

Atribut loyalitas konsumen menurut Griffin (dalam Japariato, 2007):

1. ***Makes regular repeat purchases***

Menunjukkan bahwa pelanggan yang melakukan pembelian secara berulang terhadap perusahaan yang sama dalam suatu periode tertentu adalah pelanggan yang loyal.

2. ***Purchases across product and service lines***

Pelanggan yang loyal tidak hanya membeli satu macam produk melainkan juga membeli lini produk dan jasa lain pada perusahaan yang sama.

3. ***Refers others***

Pelanggan yang loyal akan merekomendasikan pengalaman positif mengenai produk dan jasa dari perusahaan kepada rekan atau pelanggan lain.

4. ***Demonstrates an immunity to the pull of the competition***

Pelanggan yang loyal akan menolak mengakui produk dan jasa perusahaan lain karena pelanggan tersebut yakin bahwa produk dan jasa perusahaan yang mereka pilih adalah yang terbaik dan berbeda dari produk dan jasa perusahaan lain.

H. Klasifikasi Loyalitas

Dick dan Basu dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa dengan mengkombinasikan komponen sikap dan perilaku pembelian ulang, maka akan diperoleh 4 situasi loyalitas, yaitu:

1. *No Loyalty*. Terjadi apabila sikap dan perilaku pembelian ulang sama-sama lemah, maka tidak terbentuk loyalitas.

Ada dua kemungkinan penyebabnya, yaitu Pertama, sikap yang lemah (mendekati netral) dapat terjadi apabila suatu produk atau jasa baru diperkenalkan dan atau pemasarnya tidak mampu mengkomunikasikan keunggulan produknya. Kedua, berkaitan dengan dinamika pasar di mana merek-merek yang berkompetisi dipersepsikan sama/serupa.

2. *Spurious Loyalty*. Dalam situasi ini sikap yang relatif lemah disertai dengan pola pembelian ulang yang kuat, maka yang terjadi *spurious loyalty*. Situasi semacam ini ditandai dengan pengaruh faktor non sikap terhadap perilaku, misalnya norma subjektif dan faktor situasional. Situasi ini bisa dikatakan *inertia*, di mana konsumen sulit membedakan berbagai merek dalam kategori produk dengan tingkat keterlibatan rendah, sehingga pembelian ulang dilakukan atas dasar situasional, seperti lokasi outlet jasa di pusat perbelanjaan atau persimpangan yang strategis.
3. *Latent Loyalty*. Situasi *latent loyalty* tercermin bila sikap yang kuat disertai dengan pola pembelian ulang yang lemah. Situasi yang menjadi perhatian besar para pemasar ini disebabkan pengaruh faktor-faktor non sikap yang sama kuat atau bahkan cenderung lebih kuat daripada faktor sikap dalam menentukan pembelian ulang. Sebagai contoh bisa saja seseorang bersikap positif terhadap restoran tertentu namun, tetap saja ia mencari variasi karena pertimbangan harga atau preferensi terhadap berbagai variasi menu atau masakan.
4. *Loyalty*. Situasi ini merupakan situasi ideal yang paling diharapkan para pemasar, di mana konsumen bersikap positif terhadap jasa atau penyedia jasa bersangkutan dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten.

Ada beberapa karakteristik konsumen yang loyal yaitu melakukan pembelian secara teratur, membeli di luar lini produk/jasa, merekomendasikan produk lain, menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing. Menurut Buchari (2007), loyalitas pelanggan ditentukan oleh pembelian ulang,

penolakan pesaing, tidak terpengaruh terhadap daya tarik jasa lain, frekuensi rekomendasi kepada orang lain.

Apabila suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang barang/jasa dan memiliki pelanggan yang loyal maka dapat memberikan beberapa keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan tersebut, antara lain biaya pemasaran menjadi berkurang (biaya pengambilalihan pelanggan lebih tinggi daripada biaya mempertahankan pelanggan); biaya transaksi menjadi lebih rendah, seperti negosiasi kontrak dan pemrosesan order; biaya perputaran pelanggan (*customer turnover*) menjadi berkurang (lebih sedikit pelanggan hilang yang harus digantikan) ; keberhasilan *cross-selling* meningkat, menyebabkan pangsa pelanggan yang lebih besar; pemberitaan dari mulut ke mulut menjadi lebih positif, dengan asumsi para pelanggan yang loyal juga merasa puas; biaya kegagalan menjadi menurun (pengurangan pengerjaan ulang, klaim garansi, dan sebagainya).

I. Telaah Penelitian Sebelumnya

Sebelumnya telah banyak dilakukan penelitian yang berkaitan dengan *relationship marketing*, baik yang berhubungan dengan loyalitas maupun tidak. Berikut adalah *review* dari beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini yang berkaitan dengan *relationship marketing* dan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas:

Tabel 1
Penelitian-Penelitian Sebelumnya

No	Peneliti	Judul	Teknik Analisis penelitian	Variabel penelitian	Hasil Penelitian
1	Nelson Oly Ndubisi (2007)	<i>Relationship marketing and customer loyalty</i>	<i>Multiple regression analysis</i>	<i>Trust (X1), commitment (X2), communication (X3), conflict handling (X4) and customer loyalty (Y)</i>	Keempat variabel <i>relationship marketing</i> mempengaruhi loyalitas nasabah bank di Malaysia

2	Yan Haldiyanasyah (2000)	Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Travel Rosalia Indah Surabaya	SEM	Kepercayaan (X1), Komitmen (X2) dan loyalitas pelanggan (Y)	Faktor Relationship Marketing yang terdiri dari kepercayaan dan komitmen berpengaruh positif terhadap loyalitas dapat diterima
3	Hennig Thurau, et al. (2002)	<i>Understanding relationship marketing outcomes: An integration of relational benefits and relationship quality</i>	SEM	Variabel relational benefits dan relationship quality	Relational benefits dan kualitas hubungan mempengaruhi hasil relationship marketing
4	Licen Indahwati Darsono (2008)	Hubungan <i>perceived service quality</i> dan loyalitas: peran <i>trust</i> dan <i>satisfaction</i> sebagai mediator	SEM	Variabel (X) <i>perceived service quality</i> dan variabel (Y) loyalitas dan variabel mediator: <i>trust</i> dan <i>satisfaction</i>	Variabel <i>perceived service quality</i> tidak secara langsung dapat mempengaruhi loyalitas namun harus menggunakan variabel kepercayaan dan kepuasan sebagai mediatornya.
5	Adamson, et al (2003)	<i>Relationship marketing: customer commitment and trust as a strategy for the smaller Hongkong corporate banking sector</i>	Multiple Regression analysis	Variabel commitment (X1), trust (X2), loyalty (Y)	Kedua variabel yaitu komitmen dan kepercayaan nasabah bagi perusahaan perbankan sektor kecil dan menengah memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas

6	Ball, et al (2004)	<i>The role of communication and trust explaining customer loyalty: an extention to the ECSI model</i>	Analysis factor and SEM	Variabel communication (X1), Trust (X2) dan loyalty (Y)	Pengaruh dari komunikasi dan kepercayaan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas
---	--------------------	--	-------------------------	---	---

Sumber: Penelitian terdahulu yang telah diolah

J. Pengembangan Hipotesis Penelitian

Pencapaian atau peningkatan loyalitas mahasiswa dengan menggunakan strategi *relationship marketing* dapat dilakukan dengan menggunakan empat variabel yaitu kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan kemampuan dalam menangani konflik (Ndubisi, 2007).

1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas

Kepercayaan dapat memberikan pengaruh yang cukup kuat untuk menciptakan loyalitas. Hal ini sejalan dengan penelitian Sirdeshmukh, et. al., 2000 yang dikutip dalam Ball, et al, 2004, dan Ndubisi, 2007. Tidak adanya kepercayaan terhadap penyedia jasa menyebabkan pasar yang kompetitif tidak akan menjadi loyal.

Di samping itu, bagian yang penting dalam membina hubungan dengan pelanggan adalah kepercayaan karena kepercayaan ini dibangun dengan tiga cara yaitu mempertimbangkan reputasi perguruan tinggi, kualitas jasa pendidikan yang dimiliki perguruan tinggi, dan manfaat jasa yang dimiliki. Hal ini harus dibuktikan oleh perguruan tinggi dengan cara selalu menepati janji terhadap mahasiswa akan manfaat yang diperoleh, memberikan citra dan reputasi yang baik kepada masyarakat pada umumnya dan mahasiswa khususnya, memberikan pelayanan yang berkualitas agar mahasiswa menjadi puas.

Morgan dan Hunt, 1994 dalam Ellena, 2011 menyatakan ketika satu pihak mempunyai kepercayaan bahwa pihak lain yang terlibat dalam pertukaran memiliki kehandalan dan integritas maka dapat dikatakan terdapat kepercayaan. Kepercayaan merupakan variabel kunci dalam mengembangkan keinginan yang kuat untuk mempertahankan hubungan jangka panjang yang dikenal dengan loyalitas. Berdasarkan uraian tersebut, berikut ini hipotesis yang dapat dirumuskan.

H1: Kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa STIE Musi Palembang.

2. Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas

Hennig dan Thurau (2004) menyatakan bahwa pelanggan akan puas jika terdapat komitmen yang secara emosional akan menciptakan loyalitas seorang pelanggan. Komitmen dapat menimbulkan keinginan yang kuat bagi para mahasiswa untuk terus melanjutkan kuliah di perguruan tinggi, yang pada akhirnya akan menghasilkan loyalitas bagi mahasiswa tersebut. Komitmen dapat dilakukan dengan memperhatikan unsur yang membuat rasa bangga mahasiswa terhadap STIE Musi, unsur rasa memiliki mahasiswa terhadap STIE Musi, dan unsur keberhasilan jangka panjang STIE Musi, sehingga hal ini dapat membangun loyalitas mahasiswa. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

H2: Komitmen berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa STIE Musi Palembang.

3. Pengaruh Komunikasi terhadap Loyalitas

Komunikasi merupakan suatu kemampuan untuk memberikan informasi terbaru dan dapat dipercaya. Ketika komunikasi yang disampaikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa terlaksana secara efektif, maka dapat menciptakan hubungan yang lebih baik di antara kedua pihak, dan hal ini membuat mahasiswa akan menjadi loyal. Komunikasi yang efektif akan mempengaruhi mahasiswa untuk tetap menggunakan jasa pendidikan yang ditawarkan oleh suatu perguruan

tinggi. Komunikasi yang baik dapat terlihat dari kemudahan mendapatkan informasi yang benar dan tepat sehingga pelanggan yang ingin melakukan transaksi dapat secara langsung mengambil keputusan untuk memilih sesuai dengan kebutuhannya, ketepatan informasi yang diperoleh secara tidak langsung dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, komunikasi dapat memiliki pengaruh yang cukup besar dalam menciptakan loyalitas mahasiswa. Berdasarkan uraian tersebut, berikut hipotesis yang dapat dirumuskan.

H3: Komunikasi berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa STIE Musi Palembang.

4. *Pengaruh Kemampuan dalam Menangani Konflik terhadap Loyalitas*

Mahasiswa akan betah kuliah dan memiliki kemauan yang kuat untuk menyelesaikan kuliahnya jika perguruan tinggi dapat menangani konflik yang dihadapi oleh mahasiswa dengan baik. Sejalan dengan penelitian Ndubisi dan Chan, 2005 dan Ndubisi 2007, kemampuan dalam menangani konflik secara baik atas masalah yang dihadapi pelanggan akan berdampak langsung terhadap loyalitas. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Ball, et. al 2004 yang menyatakan bahwa kemampuan dalam menangani konflik tersebut meliputi rasa empati yang tinggi, cepat tanggapnya karyawan, memiliki unsur keadilan dalam memberikan solusi, serta dapat dengan mudah dihubungi ketika terjadi masalah merupakan hal-hal yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Tronvoll (2007) menyatakan bahwa salah satu alasan kenapa terjadi perpindahan pelanggan dari satu perusahaan jasa ke perusahaan jasa yang lain adalah karena pelanggan tidak puas dengan penyelesaian masalah atau cara menghadapi masalah dari perusahaan jasa tersebut (Krismanto, 2009).

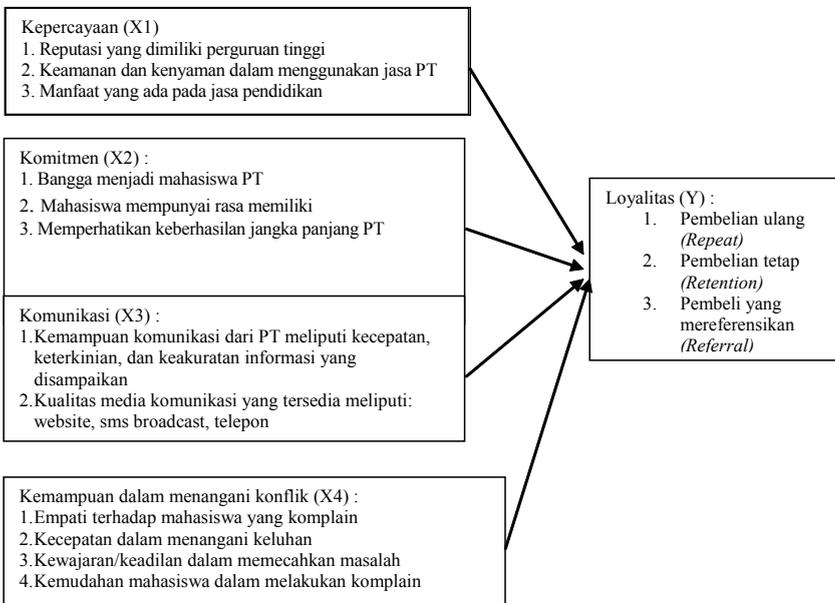
Penanganan keluhan secara baik dan efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas, menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan setia. Apabila pelanggan merasa puas terhadap penanganan

keluhan perusahaan maka pelanggan akan semakin loyal terhadap perusahaan karena pelanggan merasa diutamakan dan diperhatikan oleh perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut.

H4: Kemampuan dalam menangani konflik berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa STIE Musi Palembang.

Berdasarkan empat hipotesis yang dikembangkan tersebut, berikut ini adalah kerangka pemikirannya:

Gambar 1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Hasil adopsi penelitian terdahulu yang disesuaikan dengan topik penelitian

III. METODE PENELITIAN

A. Data dan Sumber

Sebelum menjelaskan mengenai data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, akan dijelaskan terlebih dahulu mengenai jenis penelitian, populasi dan teknik pengambilan sampel.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif ini, banyak menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian juga pemahaman akan simpulan penelitian ini yang akan dilengkapi dengan tabel (Arikunto, 2006).

Populasi adalah kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda, dan ukuran-ukuran lain yang menjadi objek perhatian atau kumpulan seluruh objek yang menjadi perhatian (Suharyadi, 2003). Populasi adalah jumlah keseluruhan objek penelitian (Arikunto, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang aktif kuliah di STIE Musi semester gasal tahun akademik 2013/2014.

Sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian (Suharyadi, 2003), sedangkan menurut Arikunto (2006) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *probability sampling* dengan *stratified sampling*. Pemilihan sampel menggunakan *probability sampling* dengan teknik berstrata. Adapun prosedur untuk menentukan sampel adalah berdasarkan *frame sampling* dari seluruh jumlah mahasiswa yang aktif kuliah tahun akademik 2013/2014 berdasarkan EPSBED, maka diambil proporsi per angkatan sebesar 15% hal ini dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 15% dari total mahasiswa aktif yaitu $1325 \times 15\%$, berjumlah 198,75 dibulatkan ke puluhan terdekat yaitu 200 orang.

Berikut adalah rekapitulasi jumlah responden berdasarkan angkatan mahasiswa:

Tabel 2
Rekapitulasi Responden berdasarkan Angkatan Mahasiswa

No	Angkatan	Jumlah	Proporsi 15%	Total responden
1	2013	347	52	52
2	2012	315	47	47
3	2011	325	49	49
4	2010, dstnya	338	52	52
Total Responden				200

Sumber: EPSBED STIE Musi, semester gasal 2013/2014

Jenis data yang digunakan adalah data primer yaitu dengan cara pemberian kuisisioner langsung kepada responden. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya (Sekaran, 2009). Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan obyek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.

Untuk mengumpulkan data primer diperlukan metode dan instrumen tertentu. Secara prinsip ada dua metode pengumpulan data primer, yaitu: pengumpulan data secara pasif dan pengumpulan data secara aktif. Perbedaan antara kedua metode tersebut ialah: pertama, meliputi observasi karakteristik-karakteristik elemen-elemen yang sedang dipelajari dilakukan oleh manusia atau mesin; sedangkan yang kedua meliputi pencarian responden yang dilakukan oleh manusia ataupun non-manusia.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif berupa data-data hasil tabulasi dari kuisisioner. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuisisioner yang dibagikan kepada responden dengan metode survei karena metode survei mempunyai beberapa kelebihan antara lain, kuisisioner mudah dikelola dan data yang diperoleh dapat dipercaya (Malhotra, 2005).

B. Definisi Variabel

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi empat variabel independen (X) yaitu kepercayaan (X1), komitmen (X2), komunikasi (X3), dan kemampuan dalam menangani keluhan (X4), sedangkan variabel dependen (Y) adalah loyalitas mahasiswa. Definisi operasional variabel dimaksudkan untuk menjabarkan variabel-variabel yang timbul dalam suatu penelitian ke dalam indikator-indikator yang lebih terperinci.

1. Variabel Independen

a. Kepercayaan

Rotter's menyatakan bahwa kepercayaan adalah harapan umum yang dimiliki individu bahwa kata-kata yang muncul dari pihak lainnya dapat diandalkan (Deny, 2001). Dimensi-dimensi dalam kepercayaan diukur dengan menggunakan butir-butir pernyataan dari penelitian Ramadania (2002), yaitu reputasi yang dimiliki perusahaan, kualitas yang dimiliki produk dan manfaat dalam menggunakan produk. Berikut ini adalah item-item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kepercayaan yang telah disesuaikan dengan kepercayaan dari mahasiswa terhadap perguruan tinggi.

Tabel 3
Item-item Pernyataan untuk Mengukur Variabel Kepercayaan

a	Reputasi yang dimiliki perguruan tinggi
1	Saudara/i mempunyai kepercayaan terhadap reputasi yang terdapat pada nilai akreditasi B yang dimiliki STIE Musi
2	Saudara/i menilai reputasi STIE Musi lebih baik diantara perguruan tinggi lainnya
3	Reputasi STIE Musi merupakan salah satu faktor Saudara/i dalam memilih perguruan tinggi
b	
	Kualitas jasa pendidikan yang dimiliki perguruan tinggi
1	Jasa pendidikan STIE Musi melibatkan tenaga dosen yang profesional dan berpengalaman
2	Jasa pendidikan STIE Musi melibatkan staf dan karyawan/ti yang profesional dan berpengalaman

3	Jasa pendidikan STIE Musi memiliki kurikulum yang menarik
4	Fasilitas yang ada di STIE Musi sudah memadai
5	Sarana dan prasarana yang ada di STIE Musi sudah lengkap
c	Manfaat jasa pendidikan yang diselenggarakan
1	Saudara/i mempunyai kepercayaan terhadap manfaat jasa pendidikan yang diselenggarakan oleh STIE Musi
2	STIE Musi dapat memenuhi kebutuhan Saudara/i dalam hal jasa pendidikan
3	Saudara/i mempunyai kepercayaan bahwa setiap lulusan STIE Musi akan mudah mengisi lowongan pekerjaan
4	Saudara/i mempunyai kepercayaan bahwa setiap lulusan STIE Musi akan mudah dalam melanjutkan studi lebih lanjut

Sumber: Ramadania, yang telah disesuaikan dengan topik penelitian (2002)

b. *Komitmen*

Komitmen merupakan suatu keyakinan antara pihak terkait yang menginginkan adanya hubungan yang terus menerus, dan dinilai penting dalam rangka menjaga hubungan tersebut. Komitmen merupakan inti dari *relationship marketing*. Komitmen juga dapat diartikan sebagai janji atau ikrar untuk memelihara hubungan yang telah terjalin dengan baik, karena hubungan tersebut memiliki arti penting. Indikator komitmen dikemukakan oleh Zulganef (2002) adalah sebagai berikut: bangga menjadi pelanggan, konsumen mempunyai rasa memiliki, memperhatikan keberhasilan jangka panjang.

Komitmen diukur dengan menggunakan butir-butir pernyataan yang dikembangkan dan telah diuji validasinya oleh Zulganef (2002), namun telah disesuaikan dengan komitmen mahasiswa untuk perguruan tinggi. Masing-masing diukur dengan skala Likert yang dimulai dari sangat tidak setuju, skor 1, hingga setuju, skor 5. Berikut ini adalah item-item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel komitmen:

Tabel 4
Item-item Pernyataan untuk Mengukur Variabel Komitmen

B	Komitmen
a.	Bangga menjadi mahasiswa STIE Musi
1.	Saudara/i merasa senang menjadi mahasiswa STIE Musi
2.	Menjadi mahasiswa STIE Musi merupakan kebanggaan bagi Saudara/i karena merupakan perguruan tinggi yang berkualitas
3.	Saudara/i merasa beruntung telah menjadi mahasiswa STIE Musi karena dapat dengan mudah menjalin relasi dan mendapatkan pekerjaan
b.	Mahasiswa mempunyai rasa memiliki STIE Musi
1	Saudara/i bersedia bekerja sama untuk ikut mempromosikan STIE Musi
2	Saudara/i bersedia menjaga hubungan jangka panjang dengan menjalin kemitraan terhadap STIE Musi
3	Saudara/i merasa dekat dengan STIE Musi sehingga merasa ikut memiliki STIE Musi
	Mahasiswa memperhatikan keberhasilan jangka panjang STIE Musi
1.	Saudara/i memperhatikan keberhasilan STIE Musi dengan memberikan saran dan kritik yang membangun
2	Saudara/i merasa keberlanjutan dan keberhasilan STIE Musi di masa yang akan datang juga merupakan hal yang patut diperhatikan
3	Saudara/i mengharapkan tindak lanjut dari surat yang ada di kotak saran dapat membantu keberhasilan STIE Musi

Sumber: Zulganef, yang telah disesuaikan dengan topik penelitian (2002)

c. Komunikasi

Komunikasi merupakan sarana yang sangat penting ketika ingin membangun hubungan dengan seseorang. Komunikasi merupakan alat perekat hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya, sehingga komunikasi mempunyai peranan penting dalam membina hubungan. Perusahaan yang orientasinya berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta berusaha mendapatkan keuntungan yang berkelanjutan sangat membutuhkan peran komunikasi. Kelangsungan hubungan tergantung pada cara berkomunikasi. Lupiyoadi dalam Chiang Vardinan Ronny dan Chie Jeffry Sunandar (2007), komunikasi dapat diukur dengan indikator sebagai berikut: kecepatan

memperoleh informasi, kemudahan memperoleh informasi, informasi yang *upto date*, dan kebenaran informasi yang diperoleh, serta kualitas media yang digunakan. Masing-masing diukur dengan skala Likert yang dimulai dari sangat tidak setuju, skor 1, hingga setuju, skor 5. Berikut ini adalah item-item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel komunikasi:

Tabel 5
Item-item Pernyataan untuk Mengukur Variabel Komunikasi

C	Komunikasi
a.	Kemampuan komunikasi dari pihak perguruan tinggi dalam menyampaikan informasi
1.	Saudara/i mendapatkan informasi dengan cepat dari staf atau pihak STIE Musi
2.	Saudara/i memperoleh informasi secara mudah dari staf atau pihak STIE Musi
3.	Saudara/i mendapat informasi yang up to date
4.	Saudara/i memperoleh informasi yang benar dari staf atau pihak STIE Musi
b.	Kualitas media komunikasi yang tersedia dari STIE Musi
1	Saudara/i sering mendapatkan informasi yang up to date dari website STIE Musi
2	Saudara/i dapat memperoleh informasi dari sms broadcast
3	Saudara/i dapat selalu memperoleh informasi yang dibutuhkan melalui telepon dengan staf atau pihak STIE Musi

Sumber: Lupiyoadi dalam Chiang Vardinan Ronny dan Chie Jeffrey Sunandar (2007)

d. Kemampuan dalam menangani konflik

Konflik dapat menjadi masalah serius di dalam perusahaan dan berpotensi menurunkan kinerja jika konflik tersebut dibiarkan berlarut-larut tanpa penyelesaian. Penanganan konflik merupakan tindakan khusus pada saat melakukan interaksi dengan pelanggan. Ball (2004) menyatakan bahwa kemampuan dalam menangani konflik dapat diukur dengan indikator sebagai berikut: empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam menangani keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan, dan kemudahan bagi

konsumen untuk menghubungi perusahaan, masing-masing diukur dengan skala Likert yang dimulai dari sangat tidak setuju, skor 1, hingga setuju, skor 5. Berikut ini item-item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kemampuan dalam menangani konflik:

Tabel 6
Item-item Pernyataan untuk Mengukur Kemampuan dalam Menangani Konflik

D	Kemampuan dalam menangani konflik
a.	Empati terhadap mahasiswa yang memiliki masalah
1.	Staf meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mahasiswa
2.	Staf menanggapi setiap keluhan mahasiswa dengan baik dan sopan
3.	Kemauan dan kemampuan staf untuk membantu dan mengatasi keluhan mahasiswa membuat Saudara/i merasa diperhatikan
b.	Kecepatan dalam menangani keluhan mahasiswa
1.	Staf langsung merespon dengan baik keluhan yang disampaikan mahasiswa
2.	Staf selalu berusaha seoptimal mungkin dalam mengatasi keluhan mahasiswa
3.	Saudara/i merasa staf sudah menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat
c.	Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah atau keluhan mahasiswa
1.	Staf memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja untuk mengatasi keluhan
2.	Staf selalu menerapkan kebijakan <i>win-win solution</i> dalam mengatasi setiap permasalahan mahasiswa
3.	Saudara/i merasa diutamakan karena staf selalu peduli terhadap keluhan pelanggan dan berusaha menyelesaikan masalah dengan adil (baik bagi mahasiswa maupun perguruan tinggi)
d.	Kemudahan bagi mahasiswa untuk menghubungi STIE Musi
1.	Terdapat nomor telpon dan kontak personil yang jelas dan dapat dihubungi mahasiswa kapan saja
2.	Mahasiswa dapat dengan mudah menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhan kepada perguruan tinggi
3.	Perguruan tinggi merespon dengan baik setiap komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhan mahasiswa

Sumber: Ball, et al (2004)

2. Variabel Dependen

Loyalitas adalah komitmen pelanggan untuk bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Sedangkan Bothe dalam Vanessa (2007) mengukur dimensi loyalitas sebagai berikut: Repeat (pembelian ulang), yaitu apabila konsumen membutuhkan produk atau jasa akan membeli produk tersebut pada perusahaan tersebut, Retention (pembelian tetap), yaitu konsumen tidak terpengaruh kepada pelayanan yang ditawarkan oleh pihak lain, Referral (merekomendasikan), yaitu jika produk atau jasa baik, konsumen akan mempromosikan kepada orang lain, dan jika buruk konsumen diam dan memberitahukannya pada pihak perusahaan. Masing-masing diukur dengan skala Likert yang dimulai dari sangat tidak setuju, skor 1, hingga setuju, skor 5.

Tabel 7
Item-item Pernyataan untuk Mengukur Loyalitas Mahasiswa

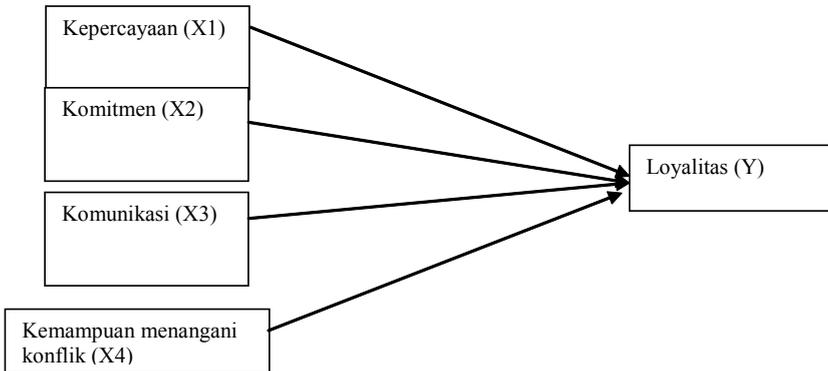
E.	Loyalitas
a.	Repeat (pembelian ulang)
1	Saudara/i tertarik serta berkeinginan untuk meminta orang lain juga menjadi mahasiswa STIE Musi
2.	STIE Musi lebih unggul dari perguruan tinggi lainnya
3.	Saudara/i tetap merekomendasikan STIE Musi kepada orang lain meskipun tarif BPP naik
b.	Retention (pembelian tetap)
1.	Saudara/i meyakini kredibilitas dan kualitas STIE Musi yang selalu terjaga
2.	STIE Musi terbukti menjadi perguruan tinggi yang baik dan dapat diandalkan
3.	Saudara/i tidak akan terpengaruh dengan promosi perguruan tinggi lain
c.	Referral (pembelian yang mereferensikan)
1.	Saudara/i menyarankan STIE Musi kepada orang lain
2.	Saudara/i membantu orang lain dalam memilih perguruan tinggi dan STIE Musi sebagai pilihan utamanya
3.	Saudara/i membicarakan hal-hal yang positif mengenai STIE Musi kepada orang lain mengenai keandalan STIE Musi dan kesesuaian harga dengan produk jasa pendidikan yang ditawarkan

Sumber: Bothe, dalam Vanesa (2007)

C. Model Statistis

Sebelum memaparkan model statistis, perlu dijelaskan terlebih dahulu model penelitian yang digunakan, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji pengaruh *relationship marketing* (yang terdiri dari: kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan kemampuan dalam menangani konflik) terhadap loyalitas mahasiswa STIE Musi adalah sebagai berikut:

Gambar 2
Model Penelitian



Sumber: Ndubisi, (2007)

D. Uji Hipotesis Statistis

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif yang merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis dengan cara mendeskripsikan (menggambarkan) data yang telah dikumpulkan tanpa bermaksud membuat simpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Termasuk di dalamnya dengan menggunakan analisis deskriptif adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, desil dan persentil, serta perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata, standar deviasi, dan perhitungan persentase. Selain itu jika dalam statistik deskriptif melakukan analisis untuk mencari kuatnya hubungan (korelasi), pengaruh (peramalan dalam regresi) dan sampai melakukan pengujian hipotesis statistik. Berikut ini akan dipaparkan mengenai

pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini, yang dimulai dari uji instrumen penelitian dan dilanjutkan dengan uji hipotesis statistis.

E. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dipakai untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Suatu kuisioner yang valid mempunyai validitas tinggi, sebaliknya kuisioner yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Suharsimi, 2006). Adapun cara yang dapat dilakukan untuk menguji validitas salah satunya dengan menghubungkan atau mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item pernyataan dengan skor total individu.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang (responden) terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011).

3. Uji Analisis Deskriptif dengan Tabulasi Frekuensi

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya (Sugiyono, 2004).

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah model regresi linier berganda yang digunakan dalam menganalisis penelitian ini memenuhi asumsi klasik atau tidak.

a. *Uji Normalitas*

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2009): jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. *Uji Multikolinearitas*

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. (Ghozali 2009) cara mendeteksi adanya multikolinearitas dalam model regresi dengan beberapa cara: Nilai R² tinggi, tetapi hanya sedikit nilai t_{ratio} yang signifikan. Multikolinearitas dapat juga dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), yaitu apabila besarnya $VIF \leq 10$ maka model regresi bebas multikolinearitas, sedangkan besarnya *tolerance* yaitu $\geq 0,1$ maka model regresi bebas multikolinearitas.

c. *Uji Heteroskedastisitas*

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain, jika varian residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut ho-

moskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED. Dasar analisis (Ghozali, 2009): Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y secara acak, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. *Uji Autokorelasi*

Uji Autokorelasi atau asumsi independensi residual menggunakan metode Durbin Watson. Uji Durbin Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat pertama (*first order autocorrelation*) dan hanya mensyaratkan adanya intersept (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi diantara variabel independen. Di mana dalam metodenya diwajibkan jika nilai menunjukkan sekitar angka 2 yang secara umum dijadikan patokan untuk menyimpulkan terjadinya independensi residual (Ghozali, 2009). Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier terdapat korelasi antar residual pada periode t dengan residual periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya.

F. Uji Hipotesis Statistis

1. *Uji Regresi Linier Berganda*

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*explanatory*) yaitu kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan keluhan

terhadap satu variabel dependen yaitu loyalitas mahasiswa STIE Musi, dan umumnya dinyatakan dalam pernyataan (Ghozali, 2009) sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \mu$$

Keterangan:

- Y = loyalitas pelanggan
- A = konstanta
- β = koefisien dari variabel bebas (X)
- X_1 = kepercayaan
- X_2 = komitmen
- X_3 = komunikasi
- X_4 = penanganan keluhan
- β_1 = koefisien regresi dari kepercayaan
- β_2 = koefisien regresi dari komitmen
- β_3 = koefisien regresi dari komunikasi
- β_4 = koefisien regresi dari penanganan keluhan
- μ = standard error

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen lainnya konstan (Ghozali, 2009). Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen (kepercayaan, komunikasi, komitmen dan kemampuan dalam menangani konflik) terhadap variabel dependen (loyalitas mahasiswa) secara terpisah ataupun bersama-sama. Untuk menguji variabel yang berpengaruh antara X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 terhadap Y secara terpisah maupun bersama-sama, maka digunakan uji t. Adapun kriteria uji t adalah sebagai berikut: Apabila signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, ada pengaruh signifikansi variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Apabila signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, tidak ada pengaruh signifikansi variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.

3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2009). Uji F dilakukan secara serentak untuk membuktikan hipotesis awal tentang pengaruh variabel kepercayaan (X_1), komitmen (X_2), komunikasi (X_3) dan kemampuan dalam menangani konflik (X_4) terhadap loyalitas mahasiswa (Y). Adapun hipotesis yang dapat diajukan untuk uji F adalah sebagai berikut:

- a. Hipotesis nol (H_0) diterima dan Hipotesis alternatif (H_a) ditolak, maka: tidak ada pengaruh antara variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4) secara simultan terhadap variabel dependen (Y).
- b. Hipotesis alternatif (H_a) diterima dan Hipotesis nol (H_0) ditolak, maka: ada pengaruh antara variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4) secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

Pengujian hipotesis ini sering disebut pengujian signifikansi keseluruhan (*overall significance*) terhadap garis regresi yang akan menguji apakah Y secara linier berhubungan dengan X_1, X_2, X_3 , dan X_4 . Hipotesis dapat diuji dengan teknik analisis variance (ANOVA). Adapun kriteria uji F adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

4. Uji Goodness of Fit/Koefisien Determinasi (R^2)

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai akurat dapat diukur dari *Goodness of fit*, secara statistik dapat diukur dari nilai koefisien determinasi (R^2). Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien

determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Jika dalam proses mendapatkan nilai R² tinggi adalah baik, tetapi jika nilai R² rendah tidak berarti model regresi jelek (Ghozali, 2009). Dalam kenyataan nilai adjusted R² dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus positif (Gujarati, 2009), jika dalam uji empiris didapat nilai adjusted R² negatif, maka nilai adjusted R² dianggap bernilai nol. Secara matematis jika nilai R² = 1, maka nilai adjusted R² = R² = 1, sedangkan jika nilai R² = 0 maka adjusted R² = (1 - k) / (n - k), jika k > 1 maka adjusted R² akan bernilai negatif.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas uraian hasil penelitian atas data yang diperoleh dari kuisisioner yang telah diisi oleh responden, kemudian memaparkan pembahasan serta implementasi dari hasil penelitian.

A. Statistik Deskriptif

Dalam melakukan statistik deskriptif, ada beberapa pengujian yang dilakukan meliputi: uji validitas dan reliabilitas, karakteristik responden, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik kemudian dilakukan uji hipotesis statistis dengan menggunakan analisis regresi untuk menguji pengaruh secara parsial maupun simultan masing-masing variabel *relationship marketing* terhadap loyalitas, kemudian yang terakhir, melakukan analisis dan implementasi.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas diperlukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian benar-benar mampu

mengukur variabel yang digunakan. Menurut Cooper dan Schindler (2003), validitas suatu alat ukur mengacu pada apakah suatu alat ukur dapat mengukur apa yang sebenarnya ingin diukur.

Pengujian validitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *construct validity*, yaitu konsep pengukuran validitas dengan cara menguji apakah suatu instrumen mengukur konstruk sesuai dengan yang diharapkan. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui tingkat konsistensi terhadap instrumen-instrumen yang mengukur konsep. Reliabilitas merupakan syarat untuk tercapainya validitas suatu kuisioner dengan tujuan tertentu. Dalam penelitian ini, digunakan koefisien *cronbach alpha* untuk menguji reliabilitas tersebut. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila *cronbach alpha* dengan rule of thumb $> 0,6$ (Hair et al, 2006).

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu alat ukur dikatakan memiliki validitas tinggi apabila instrumen tersebut dapat menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut (Cooper dan Schindler, 2003). Walaupun semua item pertanyaan telah berulang kali digunakan dan telah lolos uji validitas, peneliti tetap merasa perlu untuk melakukan uji validitas, mengingat adanya proses penerjemahan kuisioner dari Bahasa Inggris ke Bahasa Indonesia.

Berdasarkan stándar minimal, suatu instrumen dinyatakan valid jika koefisien *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel. Dengan jumlah responden (N) 200 maka tabel *r-product moment*nya untuk signifikansi 0,01 adalah $\geq 0,181$ sedangkan untuk signifikansi 0,05 adalah $\geq 0,138$.

Tabel 8
Uji Validitas Variabel

Kode.	Variabel Penelitian	R hitung	R tabel	Kesimpulan
A	Kepercayaan, terdiri dari:			
Aa	Reputasi yang dimiliki perguruan tinggi	0.639	0.181	Valid
Ab	Kualitas jasa pendidikan yang dimiliki perguruan tinggi	0.509	0.181	Valid
Ac	Manfaat jasa pendidikan yang diselenggarakan	0.574	0.181	Valid
B	Komitmen, terdiri dari:			
Ba	Bangga menjadi mahasiswa STIE Musi	0.621	0.181	Valid
Bb	Mahasiswa mempunyai rasa memiliki STIE Musi	0.218	0.181	Valid
Bc	Mahasiswa memperhatikan keberhasilan jangka panjang STIE Musi	0.386	0.181	Valid
C	Komunikasi, terdiri dari:			
Ca	Kemampuan komunikasi dari pihak perguruan tinggi dalam menyampaikan informasi	0.631	0.181	Valid
Cb	Kualitas media komunikasi yang tersedia dari STIE Musi	0.289	0.181	Valid
D	Kemampuan dalam menangani konflik, terdiri dari:			
Da	Empati terhadap mahasiswa yang memiliki masalah	0.219	0.181	Valid
Db	Kecepatan dalam menangani keluhan mahasiswa	0.631	0.181	Valid
Dc	Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah atau keluhan mahasiswa	0.191	0.181	Valid
Dd	Kemudahan bagi mahasiswa dalam menghubungi STIE Musi	0.423	0.181	Valid
E	Loyalitas, terdiri dari:			
Ea	<i>Repeat</i> (pembelian ulang)	0.473	0.181	Valid
Eb	<i>Retention</i> (pembelian tetap)	0.450	0.181	Valid
Ec	<i>Referral</i> (pembelian yang mereferensikan)	0.426	0.181	Valid

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan rekapitulasi hasil pada **Tabel 8**, semua instrumen penelitian dinyatakan valid karena koefisien r -hitung lebih besar dari r -tabel. Dengan jumlah responden (N) 200 maka tabel r -product momentnya untuk signifikansi 0,01 di atas adalah $\geq 0,181$.

b. Uji Reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha

Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Hasil uji reliabilitas di bawah ini adalah *cronbach alpha* untuk masing-masing variabel $\geq 0,8$, dan keseluruhan variabel *relationship marketing* dan loyalitas memiliki alpha sebesar 0,899. Masing-masing konstruk dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 9
Uji Reliabilitas Lima Variabel Penelitian

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Kesimpulan
1	Kepercayaan (Aa)	0.885	Reliabel
	Kepercayaan (Ab)	0.891	Reliabel
	Kepercayaan (Ac)	0.891	Reliabel
	Kepercayaan (A)	0.885	Reliabel
2	Komitmen (Ba)	0.884	Reliabel
	Komitmen (Bb)	0.905	Reliabel
	Komitmen (Bc)	0.900	Reliabel
	Komitmen (B)	0.890	Reliabel
3	Komunikasi (Ca)	0.889	Reliabel
	Komunikasi (Cb)	0.905	Reliabel
	Komunikasi (C)	0.893	Reliabel
4	Kemampuan menangani konflik (Da)	0.901	Reliabel
	Kemampuan menangani konflik (Db)	0.890	Reliabel
	Kemampuan menangani konflik (Dc)	0.901	Reliabel
	Kemampuan menangani konflik (Dd)	0.894	Reliabel
	Kemampuan dalam menangani konflik (D)	0.896	Reliabel
5	Loyalitas (Ea)	0.896	Reliabel
	Loyalitas (Eb)	0.894	Reliabel
	Loyalitas (Ec)	0.898	Reliabel
	Loyalitas (E)	0.893	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah, selengkapnya lihat lampiran

Dari **Tabel 9** dapat dilihat bahwa masing-masing indikator kelima variabel penelitian sudah reliabel karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* di atas 0.8.

2. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini sebanyak 200 orang yang terdiri dari usia responden yang kurang dari 18 tahun 24%, antara 18 sampai 19 tahun 28%, antara 20 sampai 21 tahun 28%, lebih dari 21 tahun 20%. Ditinjau dari jenis kelamin: 43,5% pria dan 56,5 % wanita. Sebanyak 59,5 % responden kuliah di prodi Akuntansi sedangkan sisanya 40,5 % kuliah di Prodi Manajemen. Sebanyak 26% responden berada di semester 1, 23,5% di semester 3, 24,5% di semester 5, dan 26% di semester 7. Untuk jumlah saudara responden yang kuliah di STIE Musi: tidak ada saudara sebanyak 47,5%, jumlah saudara hanya satu sebanyak 20,5%, jumlah saudara dua orang sebanyak 19,3%, dan yang lebih dari 2 orang sebanyak 13%. Karakteristik responden secara rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

a. Usia Responden

Tabel 10
Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase	Kumulatif Persentase
< 18 tahun	48	24,0	24,0
18 – 19 tahun	56	28,0	52,0
20 – 21 tahun	56	28,0	80,0
> 21 tahun	40	20,0	100,0
Total	200	100,0	

Sumber: data primer yang diolah

Usia responden seperti terlihat pada **Tabel 10** di atas relatif merata dalam range umur 18-21 tahun, dan dua terbanyak adalah antara 18 – 19 tahun dan 20-21 tahun yaitu masing-masing sebanyak 56 orang (28.0%).

b. Jenis Kelamin Responden

Tabel 11
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase	Kumulatif Persentase
Pria	87	43,5	43,5
Wanita	113	56,5	100,0
Total	200	100,0	

Sumber: data primer yang diolah

Dari **Tabel 11** di atas dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden terdiri atas 87 orang pria (43,5%) dan 113 orang wanita (56,5 %).

c. Program Studi Responden

Tabel 12
Program Studi Responden

Program Studi	Frekuensi	Persentase	Kumulatif Persentase
Akuntansi	119	59,5	59,5
Manajemen	81	40,5	100,0
Total	200	100,0	

Sumber: data primer yang diolah

Sebanyak 119 orang (59,5%) responden kuliah di program studi Akuntansi sedangkan sisanya 81 orang (40,5 %) kuliah di program studi Manajemen.

d. Pada Semester Berapa Responden Kuliah

Tabel 13
Semester Berapa Responden Kuliah

Semester	Frekuensi	Persentase	Kumulatif Persentase
Semester 1	52	26	26,0
Semester 3	47	23,5	49,5
Semester 5	49	24,5	74,0
>Semester 5	52	26	100,0
Total	200	100,0	

Sumber: data primer yang diolah

Sebanyak 52 orang (26%) responden kuliah di semester satu, 47 orang (23,5%) kuliah di semester tiga, sebanyak 49 orang (24,5%) sedangkan sisanya 52 orang (26%) kuliah di atas semester 5. Hal ini dimungkinkan mengingat di atas semester 5 tersebut yaitu semester 7 ke atas para mahasiswanya sudah pada sibuk menyusun skripsi atau tugas akhir.

e. Jumlah Saudara Responden yang kuliah di STIE Musi

Tabel 14
Jumlah Saudara Responden Yang Kuliah di STIE Musi

Jumlah Saudara	Frekuensi	Persentase	Kumulatif Persentase
Tidak Ada	95	47,5	47,5
Satu	41	20,5	68,0
Dua	38	19,0	87,0
>Dua	26	13,0	100,0
Total	200	100,0	

Sumber: data primer yang diolah

Jumlah saudara Responden yang kuliah di STIE Musi: tidak ada saudara sebanyak 95 orang (47,5%), jumlah saudara hanya satu sebanyak 41 orang (20,5%), jumlah saudara dua orang sebanyak 38 orang (19,0%), dan yang lebih dari 2 orang sebanyak 26 orang (13%).

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk menentukan ketepatan model yang dilakukan untuk membuktikan apakah pengujian hipotesis dengan menggunakan persamaan regresi berganda (*multiple regression analysis*) telah memenuhi beberapa asumsi yang disyaratkan sehingga hasil regresi dapat dinyatakan valid meliputi uji normalitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, multikolinieritas. Berikut adalah hasil uji asumsi klasik secara terperinci dapat dilihat di bawah ini:

a. Hasil Uji Normalitas

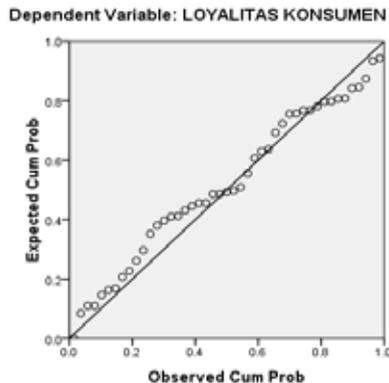
Deteksi normalitas dengan melihat data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar mengambil keputusan:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar tidak beraturan dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Berikut gambar dari hasil uji normalitas.

Gambar 3
Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Hasil Output SPSS Yang Sudah Diolah

Berdasarkan **Gambar 3** di atas terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi layak dipakai untuk mengukur pengaruh loyalitas konsumen berdasarkan variabel kepercayaan, komitmen, komunikasi dan kemampuan dalam menangani konflik. Jadi dapat disimpulkan data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Tujuan dari pengujian multikolinieritas ini adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Berikut hasil uji tersebut:

Tabel 15
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
TOTAL KEPERCAYAAN	-. 747	. 390	-. 191	-1.914	. 063	. 670	1.492
TOTAL KOMITMEN	. 667	. 238	. 295	2.805	. 008	. 991	1.009
TOTAL KOMUNIKASI	1.264	. 135	. 869	9.347	. 000	. 671	1.490
1	Constant)	4.187	1.956		2.140	. 038	

a. Dependent Variable: TOTAL LOYALITAS MAHASISWA

Sumber: Hasil Output SPSS Yang Sudah Diolah

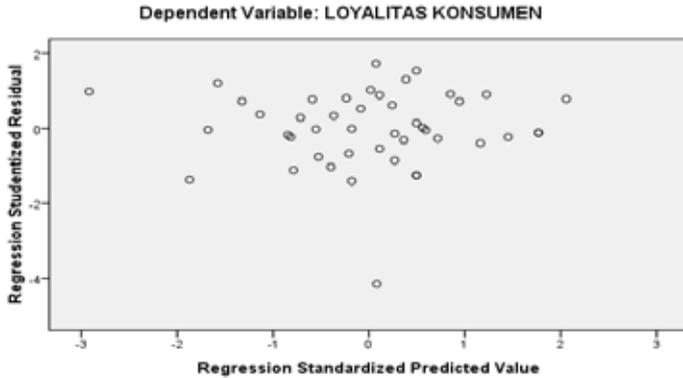
Pedoman suatu model regresi yang bebas Multikolinieritas menurut Prayitno (2010) adalah mempunyai VIF di bawah angka 1.0, dan mempunyai angka *tolerance value* di atas 0,1. Hasil pengujian terhadap gejala multikolinieritas menunjukkan tidak terdapat variabel yang mengalami masalah.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berikut hasil uji heteroskedastisitas untuk penelitian ini.

Gambar 4
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Scatterplot



Sumber: Hasil Output SPSS Yang Sudah Diolah

Berdasarkan **Gambar 4** di atas, di mana titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola-pola tertentu, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi Heteroskedastisitas dan model regresi layak dipakai untuk mengetahui loyalitas konsumen berdasarkan variabel bebasnya.

d. Uji Autokorelasi

Berikut hasil uji autokorelasi untuk penelitian ini:

Tabel 16
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	. 670a	. 449	. 425	. 57394	1.821
a. Predictors: (Constant), TOTAL KEPERCAYAAN, TOTAL KOMITMEN, TOTAL KOMUNIKASI, TOTAL KEMAMPUAN MENANGANI KONFLIK					
b. Dependent Variable: TOTAL LOYALITAS MAHASISWA					

Sumber: Hasil Output SPSS Yang Sudah Diolah

Tabel 16 menunjukkan angka DW masih di sekitar angka -2 dan +2, jadi model regresi yang digunakan tidak mengalami masalah autokorelasi antar ruang atau tidak terjadi korelasi di antara kesalahan pengganggu.

B. Hasil Uji Hipotesis Statistis

1. Analisis Deskripsi Variabel Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Kemampuan dalam Menangani Konflik, dan Loyalitas Mahasiswa

Deskripsi hasil jawaban responden ini menampilkan jumlah responden yang memilih jawaban tidak setuju, kurang setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju. Lalu ditampilkan juga nilai skor rata-ratanya, kemudian terakhir, nilai skor rata-rata ini akan diurutkan berdasarkan nilai terbesar hingga nilai terkecil. Langkah terakhir ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana yang memiliki ranking tertinggi dan skor tertinggi. Tabel berikut ini berdasarkan hasil jawaban responden.

Tabel 17
Deskripsi Hasil Jawaban Responden

Variabel Penelitian	Kode Item Pernyataan	Jumlah responden yang memilih jawaban					Skor rata-rata	Rata-rata variabel	Ranking
		TS	KS	R	S	SS			
Kepercayaan (X1)	Aa	-	1	58	80	61	4,0050	4,0500	4
	Ab	-	2	57	98	43	3,9100		
	Ac	4	-	22	100	74	4,2000		
Komitmen (X2)	Ba	-	28	23	68	81	4,0100	4,2700	3
	Bb	-	17	-	79	104	4,3500		
	Bc	-	17	7	78	98	4,2850		
Komunikasi (X3)	Ca	-	-	22	101	77	4,2750	4,3300	1
	Cb	-	15	9	78	98	4,2950		
Kemampuan dalam menangani konflik (X4)	Da	-	15	3	78	104	4,0100	4,3200	2
	Db	-	7	29	80	84	3,8900		
	Dc	-	7	23	80	90	4,2650		
	Dd	-	8	35	90	67	4,0800		
Loyalitas (Y)	Ea	-	8	31	90	71	4,1200	4,1450	
	Eb	-	8	35	89	68	4,0850		
	Ec	-	8	28	90	74	4,1500		

Sumber: Hasil Output SPSS Yang Sudah Diolah

Berdasarkan deskriptif hasil jawaban responden, variabel yang memiliki ranking tertinggi adalah variabel komunikasi. Hal ini dikarenakan variabel ini memiliki nilai skor tertinggi. Kemudian diikuti dengan variabel kemampuan dalam menangani konflik, lalu ranking ketiga adalah komitmen dan yang terakhir adalah variabel kepercayaan.

2. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS *for windows*. Berikut ini adalah hasil pengolahan data dengan program SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 18
Koefisien Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	
B	Std. Error	Beta	B	Std. Error		
1	(Constant)	3,111	1,342		2,319	, 023
TotalA	, 468	, 086	, 499	5,405	, 000	
TotalB	, 216	, 107	, 213	2,016	, 047	
TotalC	, 365	, 059	, 265	2,547	, 012	
TotalD	, 312	, 090	, 223	2,214	, 029	

a Dependent Variable: TotalE

Sumber: Data SPSS yang telah diolah

Berdasarkan hasil pengolahan data pada program SPSS yang ditunjukkan pada **Tabel 18** di atas, maka dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda:

$$Y = 3,111 + 0,468 X1 + 0,216 X2 + 0,365 X3 + 0,312 X4 + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Mahasiswa

X1 = Kepercayaan

X2 = Komitmen

X3 = Komunikasi

X4 = Kemampuan dalam menangani konflik

e = Standar error

Berdasarkan persamaan di atas dapat diketahui bahwa nilai $b_1 = 0,468$, $b_2 = 0,216$, $b_3 = 0,365$ dan $b_4 = 0,312$. Nilai-nilai tersebut merupakan koefisien regresi untuk masing-masing variabel bebas (X). Berdasarkan penjabaran di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Konstanta positif sebesar 3,111 memiliki arti bahwa loyalitas mahasiswa akan bertambah sebesar 3,111 jika variabel kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan kemampuan dalam menangani konflik adalah konstan.
- b. Koefisien regresi kepercayaan sebesar 0,468 menyatakan bahwa setiap adanya penambahan konstanta sebesar 1 maka akan menambah loyalitas mahasiswa sebesar 0,468.
- c. Koefisien regresi komitmen sebesar 0,216 menyatakan bahwa setiap adanya penambahan konstanta sebesar 1 maka akan menambah loyalitas mahasiswa sebesar 0,216.
- d. Koefisien regresi komunikasi sebesar 0,365 menyatakan bahwa setiap adanya penambahan konstanta sebesar 1 maka akan menambah loyalitas mahasiswa sebesar 0,365.
- e. Koefisien regresi kemampuan dalam menangani konflik sebesar 0,312 menyatakan bahwa setiap adanya penambahan konstanta sebesar 1 maka akan menambah loyalitas mahasiswa sebesar 0,312.

Untuk melihat hasil uji F (Uji Simultan) dapat dilihat dari tabel di bawah ini, yang memaparkan hasil pengujian dengan menggunakan Tabel ANOVA:

Tabel 19
Hasil Uji F

ANOVA (b)						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression					
	Residual					
Total	18,279	4	4,570	11,646	.000 ^a	
		76,516	195	,392		
		94,795	199			
a. Predictors: (Constant), TotalA, TotalB, TotalC, TotalD						
b. Dependent Variable: TotalE						

Sumber: Data primer yang telah diolah

Uji F **Tabel 19**, menunjukkan bahwa nilai F hitung yaitu sebesar 11,646 dengan tingkat signifikan 0,000. Dengan tingkat keyakinan 95%, hasil yang diperoleh untuk F tabel sebesar 5,70. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas mahasiswa (Y) atau dikatakan bahwa variabel kepercayaan (X1), komitmen (X2), komunikasi (X3) dan kemampuan dalam menangani konflik secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa (Y).

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada umumnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 20
Hasil Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,670 (a)	,449	,425	,57394
a. Predictors: (Constant), TotalD, TotalC, TotalB, TotalA				

Sumber: data primer yang diolah

Dari hasil tabel di atas, dapat dilihat bahwa besarnya *Adjusted R Square* adalah 0,425. Hal ini berarti sebesar 42,5% variabel loyalitas mahasiswa (Y) dipengaruhi oleh variabel kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan kemampuan dalam menangani konflik. Sedangkan sisanya sebesar 57,5% ($100\% - 42,5\% = 57,5\%$) merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Analisis dan Implementasi

1. Analisis Hipotesis

Berdasarkan **Tabel 19** yang terlampir sebelumnya, maka hasil analisis uji t adalah sebagai berikut.

a. Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama dalam penelitian ini “adanya pengaruh positif antara kepercayaan terhadap loyalitas mahasiswa menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $5,405 > t$ tabel sebesar 1,984 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.

b. Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua dalam penelitian ini “adanya pengaruh positif antara komitmen terhadap loyalitas mahasiswa menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $2,016 > t$ tabel sebesar 1,984 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,047.

c. Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini “adanya pengaruh positif antara komitmen terhadap loyalitas mahasiswa menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $2,547 > t$ tabel sebesar 1,984 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,012.

d. *Hipotesis Keempat*

Hipotesis keempat dalam penelitian ini “adanya pengaruh positif antara kemampuan dalam menangani konflik terhadap loyalitas mahasiswa menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,214 > t tabel sebesar 1,984 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,029.

2. *Pembahasan*

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kepercayaan, komunikasi, komitmen dan penanganan keluhan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap loyalitas mahasiswa STIE Musi.

Berdasarkan hasil pengolahan data dari kuisioner yang telah disebarakan kepada 200 responden, penilaian mahasiswa mengenai variabel kepercayaan di STIE Musi secara keseluruhan adalah baik. Kriteria tertinggi terdapat pada kedua indikator kepercayaan, yaitu manfaat dari jasa pendidikan dan reputasi yang dimiliki STIE Musi sedangkan kualitas jasa pendidikan yang terendah tetapi jawaban responden cenderung setuju. Dari hasil jawaban angket yang diberikan kepada mahasiswa, ketiganya sama-sama memiliki persentase tinggi yang menyatakan setuju. Adanya kepercayaan yang cukup tinggi dari mahasiswa STIE Musi, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh cukup tinggi dan positif terhadap loyalitas mahasiswa untuk tetap setia menggunakan jasa pendidikan di STIE Musi. Kepercayaan dalam suatu hubungan bisnis akan mengurangi konflik dan meningkatkan loyalitas para pelanggannya. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Peppers (2004) bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas berupa niat ulang melakukan pembelian dan melakukan intensitas pembelian ulang.

Hasil analisis terhadap komitmen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa STIE Musi. Hasil jawaban kuisioner yang diberikan kepada pelanggan, indikator yang tertinggi persentasenya adalah mahasiswa mempunyai rasa memiliki yang

tinggi kemudian ranking kedua terdapat pada mahasiswa memperhatikan keberhasilan jangka panjang. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Zulganef dalam penelitian Pitchard (2002) bahwa konsekuensi dari adanya komitmen adalah loyalitas yang diinterpretasikan sebagai pembelian yang terus menerus. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen yang kuat dapat membentuk loyalitas mahasiswa STIE Musi.

Hasil penelitian mengenai kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan seperti dikemukakan di atas diperkuat oleh Tjiptono (2005) yang mengatakan sejumlah riset menunjukkan bahwa terdapat dua hal penting dalam *customer relationship management* yaitu *trust* dan *commitment*, dengan kata lain pelanggan harus percaya terhadap perusahaan dan selanjutnya berkomitmen sebelum terjadi relasi yang saling menguntungkan dalam jangka panjang.

Hasil analisis terhadap komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa STIE Musi. Hasil jawaban kuisisioner yang diberikan kepada mahasiswa menunjukkan bahwa kriteria tertinggi persentasenya terdapat di dua indikator yaitu kemampuan komunikasi pihak institusi dan kualitas media yang digunakan. Hal ini konsisten dengan teori Mohr dan Nevin (1990) dalam penelitian Andriani (2006) yang menyatakan bahwa komunikasi yang terjadi antara kedua belah pihak akan mempererat hubungan kerja sama yang terjadi, sehingga bukan tidak mungkin menumbuhkan loyalitas dibenak konsumen.

Hasil analisis terhadap kemampuan dalam menangani konflik memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil jawaban kuisisioner yang diberikan kepada mahasiswa, indikator yang tertinggi persentasenya adalah kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah atau keluhan mahasiswa, dilanjutkan dengan empati terhadap pelanggan yang marah. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Ndubisi and Chan (2005) dalam Ndubisi (2007) "*found a significant relationship between conflict handling and customer loyalty, the ability of the product or service provider to handle conflict well will also directly influence customer loyalty*" (telah ditemukan hubungan yang

signifikan antara penanganan keluhan dan loyalitas konsumen, kemampuan produk atau penyedia jasa untuk menangani keluhan dengan baik juga berpengaruh secara langsung pada loyalitas konsumen). Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bramson (2004) keluhan pelanggan merupakan kesempatan untuk memperkuat hubungan.

3. *Implementasi*

Sebaiknya pihak institusi mulai mempertimbangkan pentingnya menjalin hubungan relasi dengan mahasiswa agar mereka tetap setia. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat strategi manajemen hubungan pelanggan yang lebih baik. Misalnya, dalam meningkatkan unsur kepercayaan dari mahasiswa dalam hal kualitas jasa pendidikan maka pihak institusi dapat meyakinkan mahasiswa mengenai kualitas jasa pendidikan yang meliputi dosen yang professional, staf karyawan/ti yang professional, kurikulum yang menarik dan benar-benar dibutuhkan, serta fasilitas dan sarana prasarana yang mendukung perlu untuk ditingkatkan. Mengingat pada item ini jawaban responden masih lebih rendah dibandingkan dengan reputasi dan manfaat jasa pendidikan.

Dalam meningkatkan unsur komitmen dari mahasiswa dalam hal bangga menjadi mahasiswa STIE Musi masih relatif agak rendah. Oleh karena itu, pihak institusi dapat meningkatkan kebanggaan mahasiswa dengan menjalin kerja sama antar perguruan tinggi dalam hal ini kerja sama dalam pertukaran mahasiswa dalam lingkungan perguruan tinggi yang tergabung dalam Asosiasi Perguruan Tinggi Katolik (APTİK).

Dalam meningkatkan unsur komunikasi dari mahasiswa rata-rata sudah relatif baik, hal ini dikarenakan bahwa STIE Musi sudah meningkatkan Sistem Informasi Akademik dan non akademiknya. Diharapkan untuk yang akan datang STIE Musi juga mulai meningkatkan media komunikasi dalam sistem informasi bagi perpustakaan dan hasil penelitian dosen yang tertuang dalam *e-library* dan *e-journal*.

Dalam meningkatkan unsur kemampuan dalam menangani konflik dari mahasiswa terutama dari unsur kemudahan dan kecepatan dalam menangani konflik masih agak rendah dibandingkan dengan dua item lainnya. Hal ini dapat ditingkatkan oleh institusi dengan menerapkan prosedur dan manual mutu yang terpadu dari unit penjaminan mutu, sehingga kemampuan dalam menangani konflik ini dapat dipercepat penanganannya dan mempermudah prosesnya dengan mengurangi birokrasi yang berbelit-belit.

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bagian ini merupakan jawaban dari permasalahan penelitian yang didasarkan pada analisis dan pembahasan serta merupakan bagian akhir dari penelitian ini, dimana tersusun simpulan dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan serta keterbatasan-keterbatasan dari penelitian ini.

A. Simpulan

Responden dalam penelitian ini sebanyak 200 orang yang terdiri dari: usia responden yang kurang dari 18 tahun 24%, antara 18 sampai 19 tahun 28%, antara 20 sampai 21 tahun 28%, lebih dari 21 tahun 20%. Ditinjau dari jenis kelamin: 43,5% pria dan 56,5 % wanita. Sebanyak 59,5 % responden kuliah di prodi Akuntansi sedangkan sisanya 40,5 % kuliah di Prodi Manajemen. Sebanyak 26% responden berada di semester 1, 23,5% di semester 3, 24,5% di semester 5, dan 26% di semester 7. Untuk jumlah saudara responden yang kuliah di STIE Musi: tidak ada saudara sebanyak 47,5%, jumlah saudara hanya satu sebanyak 20,5%, jumlah saudara dua orang sebanyak 19,3%, dan yang lebih dari 2 orang sebanyak 13%.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, total rata-rata skor per variabel untuk variabel kepercayaan (X1), komitmen (X2), komunikasi (X3), kemampuan dalam menangani konflik (X4) dan loyalitas mahasiswa (Y) semuanya rata-rata berada pada posisi setuju. Dimana pada setiap variabel berisi pernyataan-

pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa STIE Musi cukup diminati masyarakat khususnya di kota Palembang.

Berdasarkan hasil uji T menunjukkan bahwa hipotesis pertama, kedua, ketiga, dan keempat diterima karena keempat hipotesis memiliki pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel X1, X2, X3, dan X4 terhadap variabel Y.

Hipotesis pertama diterima karena ada pengaruh positif yang signifikan dari kepercayaan terhadap loyalitas mahasiswa. Semakin baik kepercayaan maka semakin tinggi pula loyalitas mahasiswa. Hal ini membuktikan bahwa kepercayaan mampu meningkatkan loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Ndubisi, 2007) di mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas.

Hipotesis kedua diterima karena adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari komitmen terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen mampu meningkatkan loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian ini konsisten dengan (Ndubisi, 2007) namun tidak dengan (Kamal Dimara, Earl) yang dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa komitmen memperoleh nilai terkecil dibandingkan dua variabel lainnya, sehingga menurutnya komitmen tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

Hipotesis ketiga diterima karena ada pengaruh positif yang signifikan dari komunikasi terhadap loyalitas mahasiswa. Semakin baik komunikasi maka semakin tinggi pula loyalitas mahasiswa. Hal ini membuktikan bahwa komunikasi mampu meningkatkan loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Ndubisi, 2007) di mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh positif terhadap loyalitas.

Hipotesis keempat diterima karena ada pengaruh positif yang signifikan dari kemampuan dalam menangani konflik terhadap loyalitas mahasiswa. Semakin baik kemampuan

dalam menangani konflik maka semakin tinggi pula loyalitas mahasiswa. Hal ini membuktikan bahwa kemampuan dalam menangani konflik mampu meningkatkan loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Ndubisi, 2007) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kemampuan dalam menangani konflik berpengaruh positif terhadap loyalitas.

B. Rekomendasi

Untuk metode pengumpulan data dalam pemilihan sampel atau responden sebaiknya menggunakan metode yang berbeda, misalnya menggunakan kampus-kampus lain di kota Palembang sebagai pembanding bahkan yang areanya lebih luas misalnya seluruh perguruan tinggi di Kopertis Wilayah II.

Baik pula untuk melanjutkan hasil penelitian ini dengan menganalisis lebih lanjut mengenai pengaruh secara kualitatif masing-masing variabel sehingga didapat informasi yang lebih mendalam mengenai pengaruh *relationship marketing* terhadap loyalitas mahasiswa khususnya remaja sebagai salah satu tahapan dalam daur hidup konsumen yang menarik untuk dikaji.

Beberapa pertanyaan kuantitatif dalam penelitian ini yang tidak dijawab responden sebaiknya perlu diganti bentuknya dalam pilihan sehingga lebih mudah dijawab dan mengurangi kesungkapan responden dalam menjawab.

Masih terdapatnya variabel lain yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa di luar variabel yang diteliti yaitu sebesar 57,5%, berdasarkan keterbatasan di atas, maka sebaiknya menambah variabel penelitian lain agar penelitian semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamson, I., K. M. Chan and Donna Handford. 2003. "Relationship Marketing: Customer Commitment and Trust as A Strategy For The Smaller Hong Kong Corporate Banking Sector". *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 21, No. 6/7, pp. 347-358.
- Assael, H. 2004. **Consumer Behavior: A Strategic Approach**. Houghton Mifflin Company. New York.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ball, D., P. S. Coelho and A. Machas. 2004. "The Role of Communication and trust in Explaining Customer Loyalty: an Extention to The ECSI Model". *European journal of Marketing*. Vol. 38, No. 9/10, pp. 1272-1293.
- Chan, Syarifuddin. 2003. **Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut**. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Cooper, D. R. dan P. S. Schindler. 2006. **Business Research Methods**, 9th edition. McGraw-Hill. New York.
- Darsono, Licen, Indahwati. 2008. "Hubungan *Perceived Service Quality* dan Loyalitas: Peran Trust dan satisfaction sebagai mediator", *The 2nd National Conference UKWMS*. Surabaya, 6 September 2008
- Ellena, Frieda. 2011. "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pematang)".
- Ghozali, Imam. 2006. **Statistik Nonparametrik**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2009. **Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS 17**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2011. **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gronroos, C. 2004, "The Relationship Marketing Process: Communication, interaction, Dialogue, Value". *Journal of Business and Industrial Marketing*. Vol. 19. No. 2, pp. 99-113.

- Griffin, Jill. 2003. **Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**. Erlangga. Jakarta.
- Hair, J. F., W.C. Black, B.J. Babin, R.E. Anderson, and R.L. Tatham. 2006. **Multivariate Data Analysis**. 6th edition. Pearson Education. Upper-Sadle River, New Jersey.
- Hennig-Thurau, T.. 2004. "Customer Orientation of Service Employees: Its Impact on Customer Satisfaction, Commitment, and Retention". *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 15, No. 5, pp. 460-478.
- Hennig-Thurau, T., K. P. Gwinenner, and D. D. Gremler. 2002. "Understanding relationship marketing outcomes: an integration of relational benefits and relationship quality". *Journal of Service Research*. Vol. 4, No. 3, February, pp. 230-247.
- Lovelock, C. H., dan L. K. Wright. 2005, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Indeks. Jakarta.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.
- Morgan, R. dan S. Hunt. 1994. "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing". *Journal of Marketing*. Vol. 58., July, pp. 20-38
- Ndubisi, N. O.. 2007. "Relationship Marketing and Consumer Loyalty". *Marketing Intelligence and Planning*. Vol. 25, No. 1, pp. 98-106
- Oliver, R. L. 1999. "Whence Consumer Loyalty?" *Journal Of Marketing*. Vol. 63 (Special issue 1999), pp. 33-44.
- Peppers, Don & Marta Rogers. 2004. **Managing Customer Relationship**. Wiley. Canada.
- Ramadania, Rust, Roland T. Anthony, J. Zahorik and Timothy L. Keiningham. 2002. "Return On Quality (ROQ): Making Service Quality Financially Accountable". *Journal of Marketing*.
- Sirdeshmukh, Deepak, Jagdip Singh, and Barry Sabol. 2002. "Consumer Trust, Value and Loyalty In Relational Exchanges". *Journal Of Marketing* (66), January.
- Sekaran, U. 2006. **Metodologi Penelitian Untuk Bisnis**. edisi 4. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2008. **Statistika Untuk Penelitian**. Alfabeta. Bandung.

- Tjiptono, Fandy. 2006. **Pemasaran Jasa**. Bayu Media Publishing. Malang.
- Zulganef. 2002. "Hubungan Antara Sikap Terhadap Bukti Fisik, Proses, dan Karyawan dengan Kualitas Keterhubungan Serta Perannya dalam Menimbulkan Niat Ulang Membeli dan Loyalitas". *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*. Vol. 2, No. 3.

LAMPIRAN

Kepada Yth. Mahasiswa/i STIE Musi
Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka kegiatan penelitian Mandiri Musi bagi para dosen di STIE Musi dengan tema "All About Musi", maka dimohon kesediaan mahasiswa/i STIE Musi untuk mengisi kuisioner penelitian ini dengan judul "**Analisis Pengaruh Variabel Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Kemampuan Menangani Konflik Terhadap Loyalitas Mahasiswa STIE Musi**".

Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis dan disajikan secara keseluruhan dan data yang Saudara/i sampaikan akan dijaga kerahasiaannya.

Atas kesediaannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Lina, S. E., M. Si.

I. PENJELASAN UMUM

Survei ini bertujuan untuk menganalisis **Pengaruh Variabel Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Kemampuan Menangani Konflik Terhadap Loyalitas Mahasiswa STIE Musi**. Penelitian ini memfokuskan pada keempat variabel independen yaitu: 1. Kepercayaan, 2. Komitmen, 3. Komunikasi,

2.	Saudara/i menilai reputasi STIE Musi lebih baik diantara perguruan tinggi lainnya					
3.	Reputasi STIE Musi merupakan salah satu faktor Saudara/i dalam memilih perguruan tinggi					
b.	Kualitas jasa pendidikan yang dimiliki perguruan tinggi					
1	Jasa pendidikan STIE Musi melibatkan tenaga dosen yang profesional dan berpengalaman					
2	Jasa pendidikan STIE Musi melibatkan staf dan karyawan/ti yang profesional dan berpengalaman					
3	Jasa pendidikan STIE Musi memiliki kurikulum yang menarik					
4	Fasilitas yang ada di STIE Musi sudah memadai					
5	Sarana dan prasarana yang ada di STIE Musi sudah lengkap					
c.	Manfaat jasa pendidikan yang diselenggarakan					
1	Saudara/i mempunyai kepercayaan terhadap manfaat jasa pendidikan yang diselenggarakan oleh STIE Musi					
2	STIE Musi dapat memenuhi kebutuhan Saudara/i dalam hal jasa pendidikan					
3	Saudara/i mempunyai kepercayaan bahwa setiap lulusan STIE Musi akan mudah mengisi lowongan pekerjaan					
4	Saudara/i mempunyai kepercayaan bahwa setiap lulusan STIE Musi akan mudah dalam melanjutkan studi lebih lanjut					
B	Komitmen					
a.	Bangga menjadi mahasiswa STIE Musi					
1.	Saudara/i merasa senang menjadi mahasiswa STIE Musi					
2.	Menjadi mahasiswa STIE Musi merupakan kebanggaan bagi Saudara/i karena merupakan perguruan tinggi yang berkualitas					
3.	Saudara/i merasa beruntung telah menjadi mahasiswa STIE Musi karena dapat dengan mudah menjalin relasi dan mendapatkan pekerjaan					

b.	Mahasiswa mempunyai rasa memiliki STIE Musi					
1	Saudara/i bersedia bekerja sama untuk ikut mempromosikan STIE Musi					
2	Saudara/i bersedia menjaga hubungan jangka panjang dengan menjalin kemitraan terhadap STIE Musi					
3	Saudara/i merasa dekat dengan STIE Musi sehingga merasa ikut memiliki STIE Musi					
c.	Mahasiswa memperhatikan keberhasilan jangka panjang STIE Musi					
1.	Saudara/i memperhatikan keberhasilan STIE Musi dengan memberikan saran dan kritik yang membangun					
2	Saudara/i merasa keberlanjutan dan keberhasilan STIE Musi di masa yang akan datang juga merupakan hal yang patut diperhatikan					
3	Saudara/i mengharapkan tindak lanjut dari surat yang ada di kotak saran dapat membantu keberhasilan STIE Musi					
C	Komunikasi					
a.	Kemampuan komunikasi dari pihak perguruan tinggi dalam menyampaikan informasi					
1.	Saudara/i mendapatkan informasi dengan cepat dari staf atau pihak STIE Musi					
2.	Saudara/i memperoleh informasi secara mudah dari staf atau pihak STIE Musi					
3.	Saudara/i mendapat informasi yang up to date					
4.	Saudara/i memperoleh informasi yang benar dari staf atau pihak STIE Musi					
b.	Kualitas media komunikasi yang tersedia dari STIE Musi					
1	Saudara/i sering mendapatkan informasi yang up to date dari website STIE Musi					
2	Saudara/i dapat memperoleh informasi dari sms broadcast					
3	Saudara/i selalu memperoleh informasi yang dibutuhkan melalui telepon dengan staf atau pihak STIE Musi					

D	Kemampuan dalam menangani konflik					
a.	Empati terhadap mahasiswa yang memiliki masalah					
1.	Staf meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mahasiswa					
2	Staf menanggapi setiap keluhan mahasiswa dengan baik dan sopan					
3.	Kemauan dan kemampuan staf untuk membantu dan mengatasi keluhan mahasiswa membuat Saudara/i merasa diperhatikan					
b.	Kecepatan dalam menangani keluhan mahasiswa					
1.	Staf langsung merespon dengan baik keluhan yang disampaikan mahasiswa					
2.	Staf selalu berusaha seoptimal mungkin dalam mengatasi keluhan mahasiswa					
3.	Saudara/i merasa staf sudah menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat					
c.	Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah atau keluhan mahasiswa					
1.	Staf memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja untuk mengatasi keluhan					
2	Staf selalu menerapkan kebijakan <i>win-win solution</i> dalam mengatasi setiap permasalahan mahasiswa					
3.	Saudara/i merasa diutamakan karena staf selalu peduli terhadap keluhan pelanggan dan berusaha menyelesaikan masalah dengan adil (baik bagi mahasiswa maupun perguruan tinggi)					
d.	Kemudahan bagi mahasiswa untuk menghubungi STIE Musi					
1.	Terdapat nomor telpon dan kontak personil yang jelas dan dapat dihubungi mahasiswa kapan saja					
2.	Mahasiswa dapat dengan mudah menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhan kepada perguruan tinggi					
3.	Perguruan tinggi merespon dengan baik setiap komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhan mahasiswa					

E.	Loyalitas					
a.	<i>Repeat (pembeli ulang)</i>					
1.	Saudara/i tertarik serta berkeinginan untuk meminta orang lain juga menjadi mahasiswa STIE Musi					
2.	STIE Musi lebih unggul dari perguruan tinggi lainnya					
3.	Saudara/i tetap merekomendasikan STIE Musi kepada orang lain meskipun tarif BPP naik					
b.	<i>Retention (pembeli tetap)</i>					
1.	Saudara/i meyakini kredibilitas dan kualitas STIE Musi yang selalu terjaga					
2.	STIE Musi terbukti menjadi perguruan tinggi yang baik dan dapat diandalkan					
3.	Saudara/i tidak akan terpengaruh dengan promosi perguruan tinggi lain					
c.	<i>Referral (pembelian yang mereferensikan)</i>					
1.	Saudara/i menyarankan STIE Musi kepada orang lain					
2.	Saudara/i membantu orang lain dalam memilih perguruan tinggi dan STIE Musi sebagai pilihan utamanya					
3.	Saudara/i membicarakan hal-hal yang positif mengenai STIE Musi kepada orang lain mengenai keandalan STIE Musi dan kesesuaian harga dengan produk jasa pendidikan yang ditawarkan					

Terimakasih atas kesediaan Anda untuk mengisi kuisisioner ini

Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sikap Pengguna dengan Menggunakan *End User Computing Satisfaction* pada Portal Web *stiemusi.ac.id*

Agustinus Widyartono

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the attitude of the user acceptance of end-user web portal stie musi. ac. id. Acceptance of the web portal will also be teste don their effects on end-user satisfaction. The sample used in this study were students STIE Musi. The data collection technique used was a questionnaire. Research variables that will used is the content, accuracy, format, easyof use, timeliness, attitude to wards using and end user computing satisfaction. The research method that use dispartiall east squares. The results of this study shows that the only construct the content and the easy of the uses have asignificant influence on attitude. This study also proves that attitude has a significant effect on user satisfaction.

Key words: *attitude towards using, end user computing satisfaction, partial least square*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penggunaan komputer sebagai alat untuk membantu menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang sudah sangat umum saat ini. Hampir di semua segi kehidupan kita sudah diatur dan melibatkan penggunaan komputer. Saat kita menyaksikan siaran televisi, menyalakan listrik, menjalankan mobil atau mengerjakan tugas kantor kita selalu menggunakan sistem komputer. Sistem komputer biasanya terdiri atas *hardware* (perangkat keras),

software (perangkat lunak) dan *brainware*. *Hardware* merupakan perangkat fisik yang ada di dalam komputer. *Software* merupakan sebuah kumpulan perintah yang digunakan untuk menjalankan perangkat keras. *Brainware* adalah para pengguna dari hardware dan software.

Perkembangan komputer yang diikuti dengan perkembangan teknologi komunikasi membawa perkembangan dan penyebaran informasi secara luas dan cepat. Komputer dan komunikasi sudah masuk ke dalam area rumah tidak lagi hanya sebatas korporat. Kecepatan dan kemudahan adalah hal yang ditawarkan oleh teknologi komunikasi dan komputer. Karena keunggulan inilah maka hampir semua sektor baik pendidikan, kesehatan, hingga pelayanan kepada masyarakat menggunakan teknologi ini. Adanya komputer yang terhubung satu dengan yang lain yang disebut dengan jaringan komputer (*computer network*) membuat pembagian data dan informasi menjadi mudah bahkan untuk cakupan yang kecil sekalipun.

Penggunaan jaringan komputer pada satu institusi pendidikan memudahkan pekerjaan bagi para karyawan kampus dalam memberikan pelayanan. Jaringan komputer juga dapat digunakan sebagai cara untuk menyebarkan informasi secara lebih cepat dan lebih luas kepada para mahasiswa.

Penggunaan papan pengumuman sudah beralih menggunakan media informasi digital. Salah satu layanan yang dapat dijalankan saat suatu institusi pendidikan sudah memiliki jaringan komputer adalah informasi berbasis web. Penggunaan informasi berbasis web yang dikenal dengan web-portal saat ini sudah menjadi hal yang umum digunakan. Setiap informasi yang ingin disampaikan bahkan sampai kepada proses pemasukan dan pengolahan data perkuliahan sudah dilakukan menggunakan pelayanan berbasis web.

Sifat dari portal web yang dapat menampung banyak informasi membuat pengembangan portal web tidak hanya menyampaikan informasi mengenai perkuliahan semata. Informasi yang disampaikan melalui portal web mulai dari informasi perkuliahan, pendaftaran mahasiswa baru, publikasi karya-karya

ilmiah dan informasi lain berkaitan dengan kampus/institusi pendidikan. Semakin kaya informasi yang dimasukkan ke dalam portal web membuat semakin populer portal web tersebut selain desainnya. Berdasarkan data dari webometrics mengenai peringkat akses web site untuk perguruan tinggi yang ada di Indonesia, per tanggal 31 Januari 2012 terlihat bahwa perguruan tinggi di Indonesia sudah masuk ke dalam 200 ranking dunia dengan jumlah kunjungan terbanyak.

Melihat keuntungan yang ada itu maka sebaiknya sistem informasi berbasis web yang digunakan harus berguna dan dapat memuaskan pengguna akhir melalui ketersediaan informasi yang tepat dan peningkatan terus-menerus sesuai dengan inovasi dalam teknologi. Lee dan Bajec (Lee, 2009) menyatakan bahwa konsep pelayanan informasi berbasis portal web dalam dunia pendidikan/kampus sudah digeneralisasi dan diperluas. Hal ini memaksa pihak pengelola untuk melakukan investasi di bidang teknologi dan sumber daya manusia. Namun hal-hal penelitian tentang pemanfaatan portal web di dunia pendidikan tinggi masih jarang dilakukan sementara kepentingan untuk menggunakan portal web semakin meningkat. Beberapa penelitian yang ada mencoba mengkaji faktor-faktor yang menjadi penyebab kepuasan para pengguna (siswa atau mahasiswa) layanan informasi berbasis portal web.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Musi sebagai salah satu perguruan tinggi yang juga memanfaatkan portal web sebagai sarana untuk penyampaian dan penyebaran informasi khususnya kepada para mahasiswa. Fungsi portal web yang ada saat ini adalah sebagai salah satu media penyampaian informasi yang sifatnya permanen dan dapat di akses secara luas. Pengelolaan media informasi berupa penyediaan tempat (hosting) dan akses domain disediakan dan dikelola oleh pihak ketiga. Pengelolaan tempat penyimpanan data oleh pihak ketiga membatasi jumlah data yang dapat disimpan. Melihat hal tersebut maka dilakukan perpindahan tempat hosting yang saat ini disimpan dan dikelola sendiri oleh administrator portal web. Maka terhitung tanggal

27 Mei 2013 portal web [stiemusi. ac. id](http://stiemusi.ac.id) dikelola sendiri oleh unit BAPSI. Beragam informasi yang dimuat di dalam portal web mulai dari profil lembaga, informasi perkuliahan, lowongan kerja sampai dengan prestasi yang telah diraih. Dengan dikelolanya sendiri hosting portal web diharapkan bahwa setiap unit yang berkepentingan dalam penyebaran informasi kepada mahasiswa menjadi lebih mudah. Sistem pengembangan portal web yang memungkinkan tiap-tiap unit untuk menyampaikan informasi kedalam portal web menjadi hal yang mudah. Harapan bahwa tidak diperlukannya penyampaian informasi yang berulang-ulang dan adanya kejelasan informasi yang disampaikan akan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan khususnya pada bagian BAAK dan BAU.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti apakah sikap dari pengunjung portal web memiliki dampak terhadap kepuasan atas informasi yang disampaikan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penyampaian di atas maka penulis mengajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi sikap dari pengguna portal web [stiemusi. ac. id](http://stiemusi.ac.id)?
2. Apakah ada pengaruh antara sikap dari pengguna terhadap kepuasan pengguna web portal [stiemusi. ac. id](http://stiemusi.ac.id)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini bertujuan untuk mencari faktor-faktor yang mempengaruhi sikap pengguna web portal [stiemusi. ac. id](http://stiemusi.ac.id).
2. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sikap pengguna terhadap kepuasan para pengguna portal web [stiemusi. ac. id](http://stiemusi.ac.id).
3. Penelitian ini bertujuan untuk memberi masukan kepada pihak yang mengelola portal web mengenai hal-hal yang seharusnya diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan para pengguna portal web [stiemusi. ac. id](http://stiemusi.ac.id).

II. LANDASAN TEORI

A. *Theory of Reasoned Action (TRA)*

TRA adalah suatu perluasan model dari psikologi sosial yang berkaitan dengan faktor-faktor penentu dari perilaku. Menurut TRA, perilaku seseorang ditentukan oleh niatnya untuk melaksanakan perilaku tersebut (behavioral intention – BI), dan BI secara bersama-sama ditentukan oleh sikap dan norma subjektif dari seseorang atas perilaku.

Keinginan berperilaku di ukuran dari kekuatan niat untuk melaksanakan suatu perilaku yang digambarkan sebagai hal positif atau negatif perorangan. Norma subjektif mengacu pada “persepsi seseorang bahwa suatu hal itu penting untuk dilaksanakan atau tidak dilaksanakan dalam suatu perilaku”.

Menurut TRA, sikap seseorang terhadap suatu perilaku ditentukan oleh keyakinannya atas perilaku tersebut, konsekuensi-konsekuensi tentang melaksanakan perilaku, dan evaluasi. Kepercayaan digambarkan sebagai probabilitas subjektif bahwa setiap melaksanakan perilaku akan mengakibatkan sebuah konsekuensi.

TRA adalah suatu model yang umum, tidak menetapkan kepercayaan mata-mata hanya untuk perilaku tertentu. Peneliti yang menggunakan TRA harus pertama mengidentifikasi kepercayaan-kepercayaan yang terlihat (Davis, 1989)

B. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Terdapat beberapa model yang dibangun untuk dapat digunakan menganalisis serta memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan suatu teknologi, di antaranya yang tercatat dalam berbagai literatur dan referensi hasil riset di bidang teknologi informasi adalah seperti *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, dan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Model TAM mengadopsi dari model TRA yaitu teori yang menjelaskan alasan dari diambilnya suatu tindakan, di mana sikap dan perilaku seseorang terhadap sesuatu didasarkan pada reaksi dan persepsi seseorang terhadap

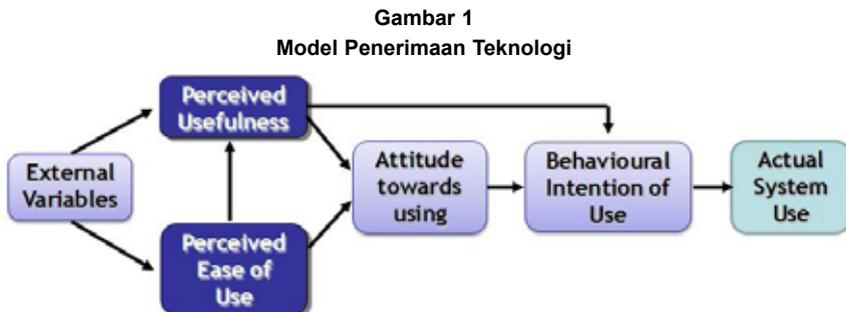
hal tersebut. Dalam kaitannya dengan penggunaan suatu teknologi, penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh reaksi dan persepsi pengguna atas teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap suatu teknologi adalah kemanfaatan dan kemudahan dalam menggunakan teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai indikator dalam penerimaan sebuah teknologi (Davis, 1989).

Model TAM dikembangkan dengan tujuan untuk dapat menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna komputer atas diterimanya sebuah teknologi. Model ini berdasarkan atas kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*) yang dimiliki oleh pengguna (*user*) (Davis, 1989).

Model ini menempatkan faktor sikap dari tiap tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yang diharapkan dapat menjelaskan aspek keperilakuan pengguna, yaitu:

1. Kemudahan penggunaan (*ease of use*)
2. Kemanfaatan (*usefulness*)

Berikut ini adalah model penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Davis.



Sumber: Davis (1989)

Berikut ini adalah penjelasan mengenai masing-masing konstruk yang digunakan dalam TAM oleh Davis (Wibowo, 1989):

1. *Perceived ease of use (PEOU)*

Kemudahan atas penggunaan yang diterima atau dirasakan dapat dijelaskan sebagai sebuah ukuran tentang sejauh mana teknologi tersebut mudah untuk dipahami dan digunakan. Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan sebuah teknologi adalah:

- a. Teknologi tersebut mudah untuk dipelajari.
- b. Teknologi tersebut dapat dengan mudah apa menyelesaikan pekerjaan yang diinginkan oleh pengguna.
- c. Teknologi tersebut mudah untuk dapat meningkatkan keterampilan pengguna.
- d. Teknologi tersebut mudah untuk dijalankan.

2. *Perceived usefulness (PU)*

Manfaat yang dirasakan dapat dijelaskan sebagai suatu ukuran tentang tingkat keyakinan dari pengguna bahwa teknologi yang dipakai dapat memberikan manfaat bagi penggunaannya.

Dimensi tentang kemanfaatan teknologi meliputi:

- a. Berguna maksudnya adalah teknologi tersebut menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktivitas.
- b. Efektif maksudnya adalah dapat meningkatkan efektivitas dan kinerja dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

3. *Attitude Toward Using (ATU)*

Attitude Toward Using dalam TAM dijabarkan sebagai sikap menerima atau menolak menggunakan sebuah teknologi dalam melakukan suatu pekerjaan. Pendapat lain menyatakan bahwa faktor sikap (*attitude*) sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku individual. Sikap seseorang terdiri atas unsur kognitif/cara pandang (*cognitive*), afektif (*affective*), dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioral components*).

4. *Behavioral Intention to Use (ITU)*

Behavioral Intention to Use adalah kecenderungan perilaku dari pengguna untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Tingkat penggunaan sebuah teknologi pada seseorang dapat dilihat dari perhatiannya terhadap teknologi tersebut, misalnya adanya keinginan untuk menambah perangkat pendukung, memiliki motivasi untuk tetap menggunakan, serta adanya keinginan untuk memotivasi pengguna lain agar menggunakan teknologi yang ia gunakan.

5. *Actual System Usage (ASU)*

Actual System Usage dapat dijelaskan sebagai suatu keadaan nyata atas penggunaan sebuah system/teknologi. Bentuk pengukuran atas kondisi nyata penggunaan suatu teknologi dapat dilihat dari frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi tersebut. Seseorang yang puas akan penggunaan teknologi memiliki keyakinan bahwa sistem tersebut mudah untuk digunakan dan akan meningkatkan produktifitas mereka, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan.

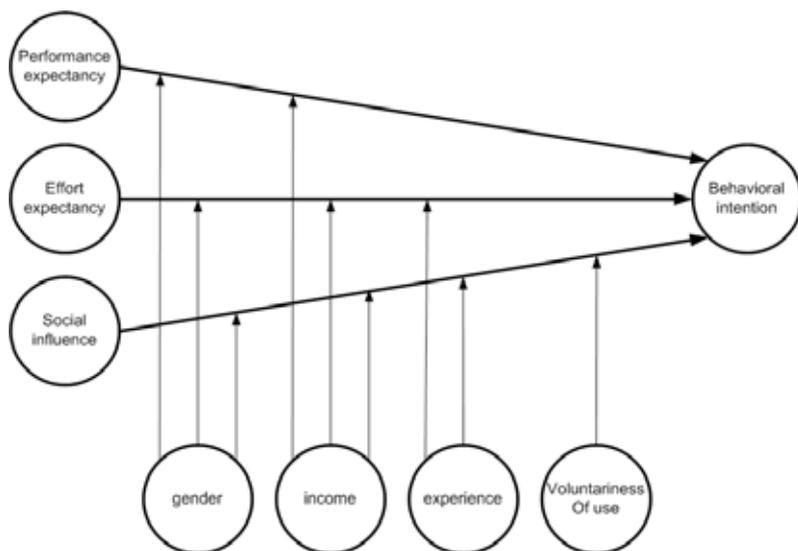
C. **The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)**

Teori ini dikembangkan oleh Vankatesh tahun 2003. Model yang dikembangkan dalam teori ini menggunakan konstruk *user acceptance* dan *usage behavior* di mana kedua konstruk tersebut dibagi lagi menjadi konstruk *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Masing-masing konstruk dalam hubungannya dengan *intention to use technology* dimoderasi oleh jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*), dan kesediaan untuk menggunakan (*voluntary to use*).

The UTAUT model setidaknya menyediakan lebih dari 70 persen variasi dalam penggunaan teknologi. Sebagaimana disebutkan di mana penggunaan model ini akan membantu dalam membedakan faktor-faktor penting yang mempengaruhi

penggunaan suatu teknologi dalam kondisi budaya yang berbeda. (Bandyopadhyaya, . . .)

Gambar 2
The Unified Theory of Acceptance and Use of Techonology (UTAUT) Model



Sumber: Vankatesh (2003)

III. METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan jumlah seluruh individu atau subjek yang memiliki karakteristik yang sama. Penelitian atas dasar populasi dapat dilakukan sejauh jumlah subjek dalam populasi dapat diketahui dengan pasti. Dalam penelitian ini, yang dimaksud populasi adalah seluruh mahasiswa STIE Musi yang mengakses atau menggunakan portal web stiemus.ac.id.

Sampel dalam penelitian digunakan bila penelitian atas populasi sukar atau tidak mungkin dilakukan. Penelitian atas populasi sukar dilakukan dapat disebabkan oleh jumlah populasi tidak dapat diketahui dengan pasti atau karena sebuah penelitian tidak mungkin dilakukan atas dasar populasi. Dalam

penelitian ini, penulis melakukan penelitian atas dasar sampel dengan alasan bahwa jumlah populasi pengguna portal web stiemusi. ac. id tidak diketahui dengan pasti atau yang biasa dikenal sebagai *nonprobability methods*. Menurut Crask, Fox dan Stout (1995) pengertian dari *nonprobability sampling methods* adalah “*Every member of the sampling frame doesnot have a non zero chance of being selected.*”

Desain sampel dan ukuran sampel diperlukan agar hasil penelitian atas data sampel dapat digeneralisasikan. Jika desain sampel yang tepat tidak digunakan maka ukuran sampel yang besar tidak dapat digunakan untuk menarik kesimpulan atas populasi (Sekaran, 2000). Dengan kata lain ukuran sampel yang besar tidak menjamin bahwa hasil penelitian tepat dan dapat dipercaya. Sebagaimana telah dijelaskan di atas tentang desain sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, sekarang bagaimana dengan ukuran sampel yang akan digunakan. Sampel yang terlalu besar (mungkin di atas 500) dapat menimbulkan masalah tipe II yaitu kita menerima hasil penelitian walaupun dalam kenyataannya hasil penelitian tersebut seharusnya ditolak. Dengan kata lain ukuran sampel yang besar akan menghasilkan tingkat signifikan yang tinggi walaupun hubungan *rule of thumb* untuk menentukan ukuran sampel adalah pertama, ukuran sampel antara dua variabel lemah. Roscoe (1975) dalam Sekaran (2000) menyatakan bahwa lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk banyak penelitian. Dalam penelitian yang penulis lakukan jumlah sampel atau responden yang akan digunakan adalah 100 responden.

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan informasi dari responden dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data. Kuisisioner tersebut terdiri dari pertanyaan-pertanyaan tentang penilaian atas penggunaan perangkat lunak secara keseluruhan. Kuisisioner ini juga berisi tentang faktor-faktor yang membentuk sikap dan kepuasan responden dalam menggunakan web portal stiemusi. ac. id.

Terdapat delapan konstruk yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *content* (CON), *accuracy* (ACC), *format* (FOR), *easy of use* (EOU), *timeliness* (TIM) dan *attitude towards using* (ATU), *attitude towards using* (ATU) dan *enduser computing satisfaction* (EUCS). Masing-masing konstruk diukur dengan menggunakan tujuh skala Likert. Konstruk *content* diukur dengan menggunakan empat item pertanyaan. Konstruk *format* diukur dengan menggunakan dua item pertanyaan. Konstruk *accuracy* diukur dengan menggunakan dua item pertanyaan. Konstruk *easy of uses* diukur dengan menggunakan dua item pertanyaan. Konstruk *timeliness* diukur dengan menggunakan dua item pertanyaan. Konstruk *attittude toward using* diukur dengan menggunakan tiga item pertanyaan dan konstruk *enduser computing satisfaction* diukur dengan menggunakan dua item pertanyaan. Item-item pertanyaan yang digunakan sudah divalidasi dari penelitian sebelumnya.

C. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah kepuasan para pengguna portal web stiemusi. ac. id. Guna mendapatkan informasi tersebut maka peneliti akan membagikan kuisisioner kepada para pengguna portal web stiemusi. ac. id. Jumlah para pengguna portal web stiemusi. ac. id tidak diketahui secara pasti, oleh karena itu peneliti menggunakan sampel yang memiliki karakteristik sama dengan populasi yaitu pengguna portal web stiemusi. ac. id. Guna memudahkan mendapatkan informasi dari sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan mahasiswa aktif STIE Musi. Hal ini dikenal dengan teknik *purposive non random sampling*.

D. Variabel dalam Penelitian

Variabel terukur merupakan variabel yang datanya harus dicari dalam penelitian misalnya melalui pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner. Variabel ini disebut juga *observed variabel*. Faktor merupakan variabel bentukan yang dibentuk melalui indikator-indikator yang diamati dalam dunia nyata. Karena

merupakan variabel bentukan maka disebut *latent variabel*. Nama lain untuk faktor adalah *construct* atau variabel laten. *Construct* yang dibangun dalam sebuah model penelitian dapat dibedakan dalam dua kelompok yaitu *construct endogen* dan *construct eksogen*. *Construct eksogen* (*exogenous constructs*) merupakan *construct* yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. *Construct endogen* (*endogenous constructs*) merupakan faktor-faktor yang diprediksi oleh satu atau beberapa *construct*. Berdasarkan kerangka konseptual yang telah disajikan di atas, maka berikut ini adalah klasifikasi dari masing-masing variabel sesuai dengan tipe variabelnya.

1. **Konstruk Eksogenous (Exogenous Constructs)**

Pada penelitian ini konstruk eksogenous meliputi *content* (CON), *accuracy* (ACC), *format* (FOR), *easy of use* (EOU), *timeliness* (TIM) dan *attitude towards using* (ATU).

2. **Konstruk Endogen (Endogenous Constructs)**

Pada penelitian ini konstruk endogen meliputi *attitude towards using* (ATU) dan *enduser computing satisfaction* (EUCS).

E. Variabel Operasional

Konstruk memiliki sifat yang masih Abstraksi, oleh karena itu dibutuhkan variabel operasional yang memudahkan pengukuran. Item untuk mengukur faktor Kemanfaatan (*usefulness*) dan Kemudahan Penggunaan (*ease of use*) diambil dari Davis F. D (1989). Item untuk mengukur kepuasan pengguna akhir sistem (*End User Computing Satisfaction*) diambil dari Doll dan Torkzadeh (1988). Semua variabel tersebut diukur berdasarkan skala Likert.

F. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis data SEM. *Structural Equation Model* (SEM) merupakan sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan

pengujian sebuah rangkaian hubungan secara simultan. Model hubungan yang dibangun dapat antara satu atau beberapa variabel *dependen* dengan satu atau beberapa variabel *independen*. Masing-masing variabel *dependen* dan *independen* dapat berbentuk faktor (atau *construct* yang dibangun dari beberapa variabel indikator). Sesungguhnya pemodelan dengan persamaan struktural telah dikenal luas dalam penelitian-penelitian manajemen, melalui berbagai macam nama antara lain: *causal modeling*, *causal analysis simultaneous equations modeling* atau analisis struktur kovariance.

Terdapat dua model SEM yang digunakan saat ini yaitu SEM berbasis *covariance* atau dikenal *Covariance Based SEM* dan SEM yang berbasis *variance* atau sering disebut *Component Based SEM*. *Covariance Based SEM* menggunakan *software* AMOS dan LISREL sedangkan *Component Based SEM* yang mempergunakan *software* seperti SmartPLS dan PLS Graph. Perbedaan utama antara *Covariance Based SEM* dan *Component Based SEM* adalah pada *Covariance Based SEM* model yang dibentuk harus dikembangkan landasan teori yang kuat karena memang tujuannya adalah untuk melakukan konfirmasi antara model dengan data empirisnya. *Component Based SEM* menitikberatkan pada model yang digunakan untuk prediksi sehingga dukungan teori yang kuat tidak begitu penting. Bila tujuan dari penelitian adalah ingin mengkonfirmasi suatu model yang dibangun berdasarkan pada teori, maka sebaiknya menggunakan *Covariance Based SEM*. Bila ingin membuat model prediksi dan dasar teori tidak begitu kuat, maka sebaiknya menggunakan *Component Based SEM* atau dikenal *Partial Least Square (PLS)* (Ghozali, 2006). Dalam penelitian ini, digunakan metode *Component Based SEM* atau dikenal *Partial Least Square (PLS)*.

G. Metode Analisis Component Based SEM atau Partial Least Square (PLS)

Model evaluasi PLS dibuat berdasarkan prediksi yang mempunyai sifat non parametrik. PLS adalah analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan

melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas. Beberapa literatur menyebutkan bahwa PLS merupakan alat yang handal untuk menguji model prediksi karena memiliki beberapa keunggulan yaitu (Jogiyanto, 2011) :

1. Tidak mendasarkan pada berbagai asumsi.
2. Dapat digunakan untuk memprediksi model dengan landasan teori yang lemah.
3. Dapat digunakan pada data yang mengalami “penyakit” asumsi klasik.
4. Dapat digunakan untuk ukuran sampel kecil.
5. Dapat digunakan untuk konstruk formatif dan reflektif.

Tahap-tahap dalam model evaluasi PLS sebagai berikut (Jogiyanto, 2011):

1. Model Pengukuran (Outer Model)

Merupakan model pengukuran untuk menilai validitas dan reabilitas model. Parameter yang digunakan adalah validitas konvergen, validitas diskriminan, *composite reliability* dan *cronbach's alpha*) termasuk di dalamnya adalah R² sebagai parameter ketepatan model prediksi.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuisioner.

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua instrumen yang berbeda yang mengukur konstruk yang sama memiliki korelasi tinggi (Jogiyanto, 2011).

Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur konstruk yang berbeda seharusnya

tidak berkorelasi tinggi. Validitas diskriminan terjadi bila dua instrumen yang berbeda yang digunakan untuk mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi (Jogiyanto, 2011).

Tabel 1
Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS

Uji validitas	Parameter	Rule of Thumbs
Konvergen	Faktor <i>loading</i>	Lebih dari 0,7
	<i>Average variance extracted</i> (AVE)	Lebih dari 0,5
	<i>Communality</i>	Lebih dari 0,5
Diskriminan	Akar AVE dan Korelasi variabel laten	Akar AVE > korelasi variabel laten
	Cross loading	Lebih dari 0,7 dalam satu variabel

Sumber: Jogiyanto (2011) diadaptasi dari Chin (1995)

Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. *Rule of thumb* untuk *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima. Menurut Cooper, sesungguhnya uji konsistensi internal tidak mutlak untuk dilakukan jika validitas konstruk telah terpenuhi, karena konstruk yang valid adalah konstruk yang reliabel, sebaliknya konstruk yang reliabel belum tentu valid (Jogiyanto, 2011).

2. Model Struktural (Inner Model)

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R² untuk konstruk dependen, nilai koefisien *path* atau *t-values* tiap *path* untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural. Semakin tinggi nilai R² berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Nilai koefisien *path* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien *path* atau *inner model* yang ditunjukkan oleh nilai *T-statistic* harus di atas 1,96 untuk hipotesis dua ekor (*two tailed*) dan diatas 1,64 untuk hipotesis satu ekor (*one tailed*) untuk pengujian hipotesis pada alpha 5 persen dan power 80 persen (Hair dalam Jogiyanto 2011).

IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Jumlah responden keseluruhan yang terlibat dalam penelitian ini adalah 100 responden. Dari 100 kuisioner yang dibagikan 95 dikembalikan dan diisi secara lengkap sementara 5 tidak dikembalikan. Semua kuisioner yang dikembalikan diikutsertakan dalam analisis lebih lanjut. Untuk keperluan analisis dengan SEM, jumlah data sudah mencukupi sesuai dengan jumlah minimum sampel yang akan digunakan dalam analisis yaitu 50 sampel responden.

Dengan bantuan aplikasi SPSS vrsi 16 berikut ini ditampilkan data responden dengan kualifikasi berdasarkan program studi. Berdasarkan **Tabel 2** terlihat bahwa sebagian besar responden adalah.

Tabel 2
Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi

Program Studi	Jumlah	Persentase
Manajemen	27	28,4%
Akuntansi	68	71,6%

Tabel 3 berikut menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, dimana terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 38,9% sedangkan responden perempuan sebanyak 61,1%.

Tabel 3
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	37	38,9%
Perempuan	58	61,1%

Data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada **Tabel 4** berikut ini,

Table 4
Data Responden Berdasarkan Usia

Rentang usia	Jumlah	Persentase
17 – 20 tahun	73	76,8%
21 – 25 tahun	22	23,2

Data responden berdasarkan tahun masuk kuliah dapat dilihat pada **Tabel 5** berikut.

Tabel 5
Data Responden Berdasarkan Tahun Masuk

Tahun Masuk	Jumlah	Persentase
2010	9	9,5 %
2011	26	27,4 %
2012	27	28,4 %
2013	33	34,7 %

B. Outer Model (Model Pengukuran)

Uji ini dilakukan untuk mengukur apakah instrumen yang digunakan benar-benar bebas dari kesalahan (*error*). Dengan bantuan program VPLS nilai koefisien *composite reliability* dan *Average variance extracted* (AVE) dapat dilihat. *Rule of thumb* untuk *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima. Sedangkan *rule of thumb* untuk *Average variance extracted* (AVE) harus lebih dari 0,5. Menurut Cooper, sesungguhnya uji konsistensi internal tidak mutlak untuk dilakukan jika validitas konstruk telah terpenuhi, karena konstruk yang valid adalah konstruk yang reliabel, sebaliknya konstruk yang reliabel belum tentu valid (Jogiyanto, 2011).

Nilai Loading dari masing-masing item pertanyaan yang dianalisis dapat dilihat pada **Tabel 6** di bawah ini

Tabel 6
Nilai Loading Per Item Pertanyaan

Konstruk	Indikator	Loading	Rule of thumb	
Content (CON)	ct1	0.868500*	≥ 0.6	Valid
	ct2	0.815900*	≥ 0.6	Valid
	ct3	0.567700	≥ 0.6	Tidak Valid
	ct4	0.668900*	≥ 0.6	Valid
Accuracy (ACC)	ac1	0.853500*	≥ 0.6	Valid
	ac2	0.853500*	≥ 0.6	Valid
Easy Of Uses (EOU)	eu1	0.919600*	≥ 0.6	Valid
	eu2	0.919600*	≥ 0.6	Valid
Format (FOR)	fm1	0.879100*	≥ 0.6	Valid
	fm2	0.879100*	≥ 0.6	Valid
Timelines (TIM)	tl1	0.412100	≥ 0.6	Tidak Valid
	tl2	-0.412100	≥ 0.6	Tidak Valid
Attitude Toward Using (ATU)	at1	0.795500*	≥ 0.6	Valid
	at2	0.168000	≥ 0.6	Tidak Valid
	at3	0.832900*	≥ 0.6	Valid
End User Computing Satisfaction (EUCS)	es1	0.902600*	≥ 0.6	Valid
	es2	0.902600*	≥ 0.6	Valid

Dari hasil pengolahan ditemukan bahwa ada tiga pertanyaan yang memiliki nilai loading di bawah. Hal ini berarti bahwa pertanyaan tersebut tidak secara tepat mengukur konstruk. Ketiga item pertanyaan tersebut adalah ct3, tl1, tl2 dan at2. Hal ini berarti bahwa konstruk *timelines* tidak dapat digunakan lagi dan satu pertanyaan yang digunakan untuk mengukur *attitude toward using*. Langkah berikutnya setelah mengeluarkan kedua item pertanyaan tersebut adalah mencari nilai *Average variance extracted (AVE)* dan *cronbach's alfabagi* masing-masing konstruk dimana hasilnya dapat dilihat pada **Tabel 7** berikut

Tabel 7
Composite Reliability dan AVE Untuk Masing-Masing Konstruk

Konstruk	Composite Reliability	AVE	Rule of thumb	
Content (CON)	0.824966*	0.547425*	≥ 0.5	Valid
Accuracy (ACC)	0.842872*	0.728417*	≥ 0.5	Valid
Easy Of Uses (EOU)	0.916397*	0.845694*	≥ 0.5	Valid
Format (FOR)	0.871844*	0.772804*	≥ 0.5	Valid

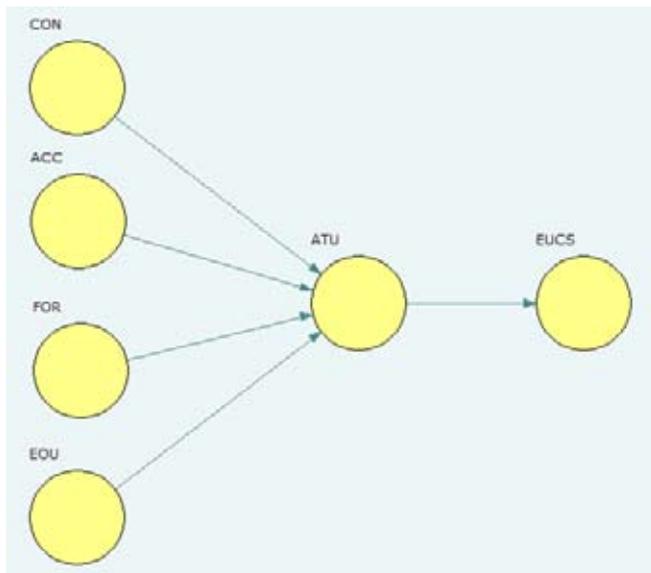
Attitude Toward Using (ATU)	0.805046*	0.673704*	≥ 0.5	Valid
End User Computing Satisfaction (EUCS)	0.897888*	0.814698*	≥ 0.5	Valid

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada **Tabel 7** diatas nilai AVE dan *composite reliability* diatas *rule of thumb* yang berarti bahwa kesemua konstruk yang diuji adalah valid.

C. Inner Model (Model Struktural)

Setelah menguji validitas instrumen maka langkah berikutnya adalah evaluasi model struktural. Evaluasi terhadap model struktural dapat dilihat dari pengujian secara individu dan simultan. Evaluasi model struktural di awal dengan melihat signifikansi hubungan antara model dengan nilai t-statistic yang dihasilkan lewat proses bootstrap. Model struktural yang diujikan adalah sebagai berikut.

Gambar 3
Model Struktural



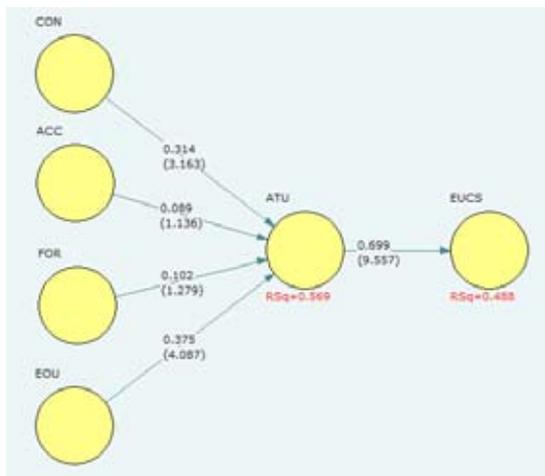
Hasil dari pengujian model struktural dapat disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 8
Model Struktural – Bootstrap

	Entire Sample estimate	Mean of Subsamples	Standard error	T-Statistic	rule of thumb	
CON->ATU	0.3140	0.3395	0.0993	3.1632*	≥ 2	Signifikan
ACC->ATU	0.0890	0.1050	0.0783	1.1360	≥ 2	Tidak signifikan
FOR->ATU	0.1020	0.1255	0.0797	1.2795	≥ 2	Tidak signifikan
EOU->ATU	0.3750	0.3717	0.0918	4.0869*	≥ 2	Signifikan
ATU->EUCS	0.6990	0.7157	0.0731	9.5567*	≥ 2	Signifikan

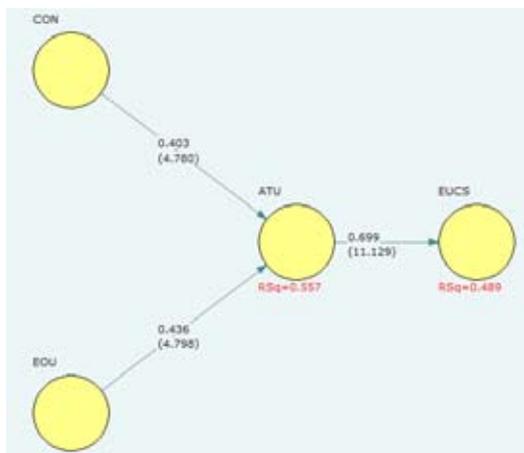
Berdasarkan nilai *t-statistic*, maka hubungan yang signifikan pada alpha 5% adalah *content* terhadap *attitude toward using, easy of uses* terhadap *attitude towars using* dan *attitude toward using* terhadap *end user computing satisfaction*. Sedangkan hubungan antara *accuracy* terhadap *attitude toward using, format* terhadap *attitude toward using* tidak signifikan pada alpha 5% karena nilai *t-statistic* lebih kecil dari 2.

Gambar 4
Hasil Pengujian Model Struktural



Berdasarkan hasil pengujian model struktural maka dilakukan revisi model untuk melihat bagaimana pengaruh secara bersama-sama antara *content* dan *easy of uses* terhadap *attitude toward using* dan pengaruh antara *attitude toward using* terhadap *end user computing satisfaction*.

Gambar 5
Hasil Pengujian Model Struktural - Revisi



Dari hasil pengukuran model struktural revisi diperoleh nilai R² untuk *attitude toward using* sebesar 0,557 yang berarti bahwa variasi nilai pada konstruk *attitude toward using* secara bersama-sama dapat dijelaskan oleh konstruk *content* dan *easy of uses* sebesar 55,7%. Sedangkan nilai R² untuk *end user computing satisfaction* sebesar 0,489 yang berarti bahwa variasi nilai pada konstruk *end user computing satisfaction* dapat dijelaskan oleh konstruk *attitude toward using* sebesar 48,9%.

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang sudah dijabarkan pada bab sebelumnya, hanya terdapat dua konstruk yang terbukti secara empiris memiliki hubungan dan pengaruh atas sikap dalam menggunakan (*attitude toward using*) portal web

stiemusi. ac. id yaitu konstruk isi (*content*) dan kemudahan dalam menggunakan (*easy of uses*). Bila kita melihat konstruk-konstruk yang lain di mana tidak terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap sikap dalam menggunakan portal web stiemusi. ac. id bukan berarti bahwa konstruk bentuk (*format*), ketepatan (*accuracy*) dan *timelines* tidak penting. Hal ini lebih disebabkan karena penggunaan portal web yang relatif baru sehingga faktor isi dan kemudahan dalam menggunakan menjadi suatu hal yang penting saat responden menentukan sikapnya atas portal web stiemusi. ac. id.

Sebagaimana hasil pengolahan data dalam penelitian ini yang membuktikan bahwa faktor isi dan kemudahan dalam menggunakan menjadi hal yang penting dalam keberhasilan penggunaan portal web stiemusi. ac. id maka, penulis menyatakan bahwa dibutuhkan sebuah desain tertentu untuk menempatkan isi yang cukup menarik dan membuat para pengunjung “betah” berlama-lama dalam menjelajah atau mencari informasi di dalam portal web. Hal ini dapat disimpulkan dari data kunjungan dua bulan terakhir pada portal web di mana durasi kunjungan pada bulan Desember 2013 tertinggi pada durasi 0 – 30 detik yaitu sebesar 76,3%. Sementara durasi kunjungan pada bulan Januari 2014 juga tertinggi pada durasi 0 – 30 detik yaitu sebesar 77,9% (lihat lampiran). Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung hanya melihat dan mengunjungi portal web sewaktu-waktu saja tanpa berusaha mencari informasi yang lain. Begitu melihat halaman utama portal web dan tidak menemui informasi yang berguna bagi dirinya maka akan menutupnya. Di samping faktor isi yang mempengaruhi sikap pengguna atas portal web ternyata faktor kemudahan dalam menggunakan juga secara signifikan memiliki pengaruh atas sikap para pengguna portal web. Dalam penelitian ini terbukti bahwa portal web dirasa sulit dalam penggunaannya. Hal ini lebih disebabkan karena tidak adanya modul pencarian dokumen, tidak mengetahui cara mencari informasi berdasarkan kelompok berita, begitu cepatnya berita

berubah karena halaman utama portal web hanya memuat tiga berita terakhir.

Hasil penelitian ini juga membuktikan secara signifikan bahwa sikap pengguna memiliki hubungan dan pengaruh terhadap kepuasan dalam menggunakan portal web. Tentunya saat seorang pengguna portal web menunjukkan kesukaannya dalam menjelajah informasi di dalam portal web hal ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna portal web.

B. Rekomendasi

Dalam melakukan penelitian ini penulis menyadari ada beberapa hal yang menjadi keterbatasan. Pada saat dilakukan uji validitas instrumen penelitian didapati bahwa untuk konstruk *timeliness* item pertanyaan yang digunakan berjumlah dua item. Kedua item pertanyaan tersebut tidak lolos uji validitas. Penelitian ke depan diharapkan dapat mengembangkan item pertanyaan yang lebih baik sehingga konstruk *timeliness* tidak perlu dieliminasi.

Hal lain yang juga menjadi keterbatasan dalam penelitian ini adalah nilai R2 yang masih di bawah 60% yang mengindikasikan bahwa masih ada faktor lain yang lebih besar pengaruhnya terhadap kepuasan atas penggunaan portal web. Penelitian ke depan diharapkan mampu menemukan dan menggunakan faktor tersebut.

C. Implikasi Manajerial

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengajukan implikasi manajerial yang sebaiknya dilakukan. Berkenaan dengan isi maka portal web sebaiknya memperkaya lagi isinya, tidak hanya memuat hal-hal yang berkaitan dengan akademik kemahasiswaan atau lowongan pekerjaan. Portal web ke depan mungkin dapat memasukkan isi lain misalnya materi perkuliahan, tutorial singkat atas suatu materi kuliah, karya-karya mahasiswa, kegiatan kemahasiswaan atau berita-berita lain tentang kampus STIE Musi.

Untuk kemudahan dalam penggunaan tentu tidak lepas dari desain dari portal web itu sendiri. Oleh karena itu, perlu dibuat sebuah desain web yang memiliki persepsi mudah bagi para pengguna.

Implikasi yang penulis sampaikan di atas tentu tidak dapat dilakukan bila portal web hanya sebagai pelengkap. Portal web harus dikelola oleh seorang admin yang memang ditugaskan untuk itu. Di samping itu, portal web juga harus dikembangkan untuk mendapatkan bentuk/desain yang mudah untuk digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Gahtani. 1991. "System Characteristics, User Perceptions and Attitudes in the Prediction of Information Technology Acceptance: A Structural Equation Model".
- Crask, M., R. J. Fox, and R. G. Stout. 1995. **Marketing Research: Principles and Applications**. Prentice Hall. New Jersey.
- Davis F. D., R. P. Bagozzi, and P. R. Warshaw. 1989. "User Acceptance of Computer Technology. A Comparison of Two Theoretical Models". *Management Science*. 35 (8), pp. 982-1003.
- Davis, F. D. 1989. "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology". *MIS Quarterly*. 13 (3), pp. 318-340
- Davis, F. D. 1993. "User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioural impacts". *International Journal of Man-Machine Studies*. 38, pp. 475-487
- Doll, W. J., dan G. Torkzadeh. 1998. "The Measurement of End-User Computing Satisfaction", *Management Information System Quarterly*. 12 (2), June 1998, pp. 259-274
- Ferdinand., Augusty. 2002. "Struktural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen". *Aplikasi Model-model Rumit dalam Penelitian untuk Thesis Magister & Disertasi Doktor* (2th). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Ghozali, Imam. 2006. **Structural Equation Model Metode Alternatif dengan Partial Least Square**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hair, JF, R. E. Anderson, and R. L. Tatham. 1998. **Multivariate Analysis**. 5th Edition, Prentice Hall International, Inc.
- Jogiyanto, H. M. 2011. **Konsep dan Aplikasi Struktural Equation Modeling Berbasis Varian Dalam Penelitian Bisnis**. UPP STIM YKPN.
- Koh, Chang E., Victor R. Prybutok, Sherry D. Ryan, and Yu "Andy" Wu. 2010. "A Model for Mandatory Use of Software Technologies: An Integrative Approach by Applying Multiple Levels of Abstraction of Informing Science". *The International Journal of an Emerging Transdiscipline*. Vol. 13.

- Lee, Hyung Seok, Yoon Hyung Choi, Nam Ok Jo. 2009. "Determinants Affecting User Satisfaction with Campus Portal Services in Korea". *Journal of Internet Banking and Commerce*. Vol. 14, No. 1.
- Lee, Hyung Seok and Jae Won Kim. 2010. "Student User Satisfaction with Web-based Information Systems in Korean Universities". *International Journal of Business and Management*. January, 2010, pp. 63.
- Nasirun, Noraini, Sarina Muhamad Noor, Zor Mat Nor, Hisaruddin Ahmat dan Zulaiha Ahmad. 2012. "Perceived Web Service Quality for Students' Portal in Higher Learning Institution". 10. 7763/IPEDR. 2012. V56. 11.
- Petter, Stacie, William DeLone and Ephraim McLean. 2008. "Measuring informationsystems success: models, dimensions, measures, and inter relationships". *European Journal of Information Systems* 17, pp. 236–263.
- Sekundera, P. L. Charlesto. 2006. "Analisis penerimaan pengguna akhir dengan Menggunakan technology acceptance model dan End user computing satisfaction terhadap penerapan Sistem core banking pada bank abc". *Tesis*.
- Xiao, Li and Subhasish Dasgupta. 2002. "Measurement of user satisfaction with web-based information systems: an empirical study". *Eighth Americas Conference on Information Systems*.

Penilaian Pelaksanaan Tata Kelola yang Baik (*Good Governance*) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi

M.Y. Dedi Haryanto

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of governance in STIE Musi. Good governance must be supported by an administration system and the involvement from all parties in the implementation process. The steps of research is to identify the documents that support governance in STIE Musi, to analyzing the internal implementation of the governance principles in STIE Musi, and to evaluate the implementation of governance in STIE Musi. Researchers using questionnaires and archives to gathering data. Data collected from the rule book and a guidebook which there are in the public administration (BAU) and the Quality Assurance Unit (UPM). The questionnaire was distributed to 29 respondents consisting of director, head of departement, the head section/unit, lecturer, staff and board of trustees. The results show that governance in STIE Musi has not been run systematic and structured manner. STIE Musi not have the manual building governance standard and comprehensive. This leads to different views among the parties in the Musi STIE in assessing the implementation of the principles of governance in this Musi STIE.

Key words: *good governance, transparency, accountability, responsibility, independence, Fairness*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia pernah mengalami krisis ekonomi pada tahun 1998 yang mengakibatkan runtuhnya beberapa perusahaan besar terutama di bidang perbankan. Krisis ekonomi yang dialami Indonesia ditengarai karena Indonesia belum menerapkan

sistem tata kelola yang baik (*good governance*) sebagai dasar penyelenggaraan pemerintahan yang bersih. Menurut Indrayani dan Nurkholis (2001), kinerja perusahaan yang buruk dapat disebabkan oleh kegagalan perusahaan dalam melakukan pemantauan dan penentuan perencanaan strategis. Sejak saat ini pemerintah Indonesia menyadari pentingnya tata kelola untuk menciptakan praktek pengelolaan bisnis yang baik dan sehat. Menurut Kaihatu (2006), dalam penerapan *Good Corporate Governanace* (GCG) di Indonesia, seluruh pemangku kepentingan turut berpartisipasi dengan menerbitkan pedoman GCG dan semua publikasi pedoman tersebut dipandang perlu untuk memberikan acuan dalam mengimplementasikan GCG. Karena dianggap sistem tata kelola ini dapat menjamin kelangsung hidup perusahaan maka regulator mengeluarkan peraturan tentang pelaksanaan GCG. Tahun 1999 pemerintah membentuk Komite Nasional Kebijakan *Corporate Governance* (KNKCG) dan mengeluarkan Pedoman *Good Corporate Covernance* yang pertama pada tahun 2001 dan diubah menjadi Pedoman Umum *Good Corporate Governanace* Indonesia pada tahun 2006. Pasar modal juga mengeluarkan regulasi tentang GCG yaitu Peraturan BEJ tahun 2001 yang menyebutkan bahwa aspek tata kelola yang baik bagi organisasi atau GCG diwajibkan oleh BEJ bagi para emiten. (Pujiningsih dan Helianti, 2011). Untuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Menteri BUMN mengeluarkan keputusan Menteri BUMN No: Kep-117/M-MBU/2002 tanggal 1 Agustus 2002 tentang Penerapan Praktek *Good Corporate Governance* Pada BUMN.

Good Corporate Governance (GCG) merupakan landasan yang kokoh untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan membangun bisnis yang berkelanjutan. Hal ini telah dirasakan oleh salah satu BUMN di Indonesia. Pada tahun 2005, Bank Mandiri bermasalah dengan Non Performing Loan (NPL) dan keuntungannya menurun sebesar 80%. Setelah menerapkan GCG, pada tahun 2007, Bank Mandiri mencapai predikat “sangat Terpercaya” dalam *Corporate Goveernance Index* dan mengalami peningkatan keuntungan sebesar 200% dari Rp1,1 trilyun menjadi Rp3,1

trilyun serta harga saham dari Rp1.600/lembar di tahun 2005 menjadi Rp3.500/lembar (Majalah SWA, Januari 2008). Beberapa penelitian mencoba membuktikan bahwa penerapan GCG mempengaruhi kinerja walaupun hasilnya tidak konsisten. Penelitian Diah Kusuma Wardani (2008) dan Reza Hariadi (2009) (dalam Novrianti, Gusnardi dan Armas, 2012), Novalinda (2010), dan Pratiwi (2011) membuktikan bahwa penerapan GCG mempengaruhi secara positif kinerja operasional organisasi. Penelitian Pujiningsih dan Helianti (2011), dan Novrianti, dkk (2012) tidak mampu membuktikan pengaruh mekanisme GCG terhadap kinerja perusahaan.

Penerapan GCG juga mampu menciptakan citra perusahaan yang baik. Perusahaan yang memiliki GCG akan direaksi positif oleh investor (*stakeholder*). Almilia dan Sifa (2007) menguji reaksi pasar terhadap publikasi *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) 2001-2003. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa pengumuman CGPI direaksi pasar dengan adanya abnormal return di sekitar tanggal pengumuman. Penelitian lain yang mendukung adalah Wirajaya (2011) yang menguji pengumuman CGPI tahun 2006–2008. Tedjakusuma (2012) menunjukkan bahwa pengumuman CGPI tidak direspon secara agregat oleh pasar tetapi direspon secara individual oleh investor. Bahkan Mutamimah, dkk (2011) meneliti tentang pengaruh GCG terhadap return saham dan kinerja saham melalui ukuran perusahaan dan menyimpulkan bahwa perusahaan besar memiliki masalah keagenan yang lebih besar karena kesulitan untuk mengawasi sehingga membutuhkan *corporate governance* yang lebih baik.

Pelaksanaan GCG juga dibutuhkan dalam dunia pendidikan. Institusi pendidikan yang memiliki *good governance* (GG) akan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang mampu memuaskan masyarakat pengguna. Namun bukan berarti insitusi pendidikan yang memiliki merek berkualitas memiliki GG yang baik. Penelitian Ris pawati (2012) menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendidikan pada sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram ternyata termasuk kategori kualitas pelayanan dan tata kelola yang “kurang baik”.

Masih banyak institusi yang menerapkan GG sekadar untuk kosmetik atau mendongkrak citra organisasi dan tidak secara konsisten diterapkan untuk jangka panjang. Karena itu perlu komitmen yang lebih tinggi terutama dari pimpinan dan pemilik untuk menjalankan sistem tata kelola dengan konsisten. Pada kenyataannya seringkali ada perbedaan persepsi dari pihak-pihak dalam institusi mengenai pelaksanaan GCG ini seperti hasil penelitian Simanjuntak (2005) Indrayani dan Nurkholis (2001) dan Mufdholi (2010)

STIE Musi sebagai salah satu institusi pendidikan sudah mencoba menerapkan *good governance* dalam proses penyelenggaraan pendidikan. Sebagai institusi pendidikan, STIE Musi memiliki statuta yang sudah mengalami revisi. Kemudian STIE Musi juga memiliki beberapa peraturan dan ketentuan seperti peraturan yang berkaitan dengan akademik maupun non akademik. Statuta merupakan peraturan tertinggi namun sepertinya belum menjalankan semua aturan yang ada di statuta tersebut. Bahkan terkesan statuta kurang dijadikan acuan dalam menyusun peraturan-peraturan yang lebih operasional.

Dalam pengelolaannya, STIE Musi sudah memiliki struktur organisasi yang menunjukkan keberadaan organ-organ yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan operasional institusi. Selain itu STIE Musi juga sudah melengkapi pengelolaannya dengan peraturan kepegawaian yang menjadi ketentuan hak dan kewajiban semua personil yang bekerja di STIE Musi. Namun dalam pelaksanaannya peraturan tersebut seringkali tidak dipatuhi. Penerapan tata kelola tidak bisa hanya dilakukan oleh satu pihak seperti pimpinan saja, namun harus didukung oleh semua pihak yang berkepentingan. Komitmen sangat dibutuhkan dalam menciptakan tata kelola yang baik.

Walaupun STIE Musi memiliki kondisi tersebut namun secara operasional dapat berjalan dengan baik. Hal ini tercermin dengan akreditasi yang mendapatkan nilai B untuk kedua prodi. Akan semakin baik jika semua proses dan budaya baik yang ada di STIE Musi dapat terus berjalan dan bertahan maka harus ada tata kelola yang dibakukan dan dibukukan. Tujuannya adalah

supaya siapapun pemimpinnya kualitas STIE Musi tetap terjaga dan dapat menjamin kelangsungan hidup STIE Musi di masa depan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah penelitiannya adalah:

1. Bagaimana keberadaan dokumen-dokumen tata kelola di STIE Musi?
2. Bagaimana pandangan pihak internal mengenai pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola di STIE Musi?
3. Bagaimana proses penerapan tata kelola di STIE Musi?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi kelengkapan dokumen-dokumen yang mendukung pelaksanaan tata kelola.
2. Menganalisis pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola.
3. Menilai proses penerapan tata kelola yang sudah berjalan.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian memberikan manfaat bagi beberapa pihak yaitu:

1. Bagi pimpinan sekolah
Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bentuk evaluasi implementasi tata kelola yang dilakukan selama ini.
2. Bagi yayasan
Hasil penelitian ini berguna untuk menyusun kebijakan umum untuk menghasilkan tata kelola sekolah yang baik dan sehat.
3. Bagi karyawan
Hasil penelitian ini berguna untuk mengetahui peran dan kontribusi mereka dalam membangun tata kelola yang selama ini berjalan.

II. LANDASAN TEORI

A. Teori Agensi dan Tata Kelola yang Baik (*Good Governance*)

1. Definisi Teori Agensi dan Tata Kelola yang Baik (*Good Governance*)

Teori agensi menjelaskan hubungan pihak-pihak yang terlibat dalam suatu perusahaan. Menurut teori agensi, perusahaan adalah tempat pertemuan antara berbagai kepentingan. Pihak yang paling berkepentingan terhadap perusahaan adalah manajemen yang disebut agen dan pemilik yang disebut prinsipal. Prinsipal adalah pihak-pihak yang menyerahkan sebagian atau seluruh asetnya untuk dikembangkan oleh pihak lain, sedangkan agen adalah pihak yang diberi tugas mengelola asetnya prinsipal. Kedua pihak ingin meningkatkan kesejahteraan masing-masing sehingga tindakan yang dilakukan, yang kadangkala merugikan pihak yang lain. Asumsi yang digunakan dalam teori agensi adalah sebagai berikut.

- a. Dalam mengambil keputusan seluruh pihak bisa mengambil keputusan yang menguntungkan dirinya sendiri. Karena itu agen yang mendapat kewenangan dari principal akan memanfaatkan kesempatan tersebut untuk kepentingan sendiri.
- b. Setiap pihak mempunyai jalan pikiran yang rasional sehingga mampu membangun ekspektasi yang tidak bias.

Dari asumsi yang dibangun oleh teori agensi di atas, dapat dilihat adanya indikasi untuk menuduh salah satu pihak dalam mengambil kesempatan memperoleh keuntungan demi kepentingan sendiri dalam hubungan kerja sama. Oleh sebab itu dibutuhkan suatu sistem atau mekanisme tata kelola (*corporate governance*) yang bisa mempertemukan kepentingan berbagai pihak tersebut agar perusahaan dapat bertahan hidup dan memenangkan persaingan. Tata kelola ini akan menjadi

pedoman bagi seluruh pihak dalam menjalankan perusahaan dan pada akhirnya akan menghasilkan praktek bisnis yang baik dan sehat. Jadi dapat dikatakan bahwa konsep *corporate governance* merupakan turunan dari teori agensi.

Definisi *corporate governance* mengalami perkembangan dari tahun ke tahun. *Corporate governance* bisa dikatakan sebagai suatu sistem untuk mengontrol dan mengarahkan perusahaan. Dalam perspektif sempit, *corporate governance* digunakan dalam konteks manajemen ekonomi mikro sebagai sistem pertanggungjawaban resmi dari direksi kepada pemegang saham atau didefinisikan sebagai mekanisme administratif yang mengatur hubungan antara manajemen perusahaan, komisaris independen, direksi, pemegang saham, dan kelompok-kelompok kepentingan (*stakeholders*) yang lain.

Dalam perspektif luas, *corporate governance* didefinisikan dalam pengertian sejauh mana perusahaan telah dijalankan dengan cara terbuka dan jujur untuk memperkuat kepercayaan masyarakat luas terhadap mekanisme pasar, meningkatkan efisiensi dalam alokasi sumber daya langka baik dalam skala domestik maupun internasional, memperkuat struktur industri, dan akhirnya meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat luas. Dalam pengertian ini, aspek-aspek kunci dalam *good corporate governance* meliputi pembangunan *legal and regulatory frameworks* demi tercapainya praktek-praktek *good public and corporate governance* yang dapat membawa manfaat bagi perekonomian dan semua aspek kehidupan masyarakat luas (Indrayani dan Nurkholis, 2001).

2. Manfaat dan Tujuan Tata Kelola yang Baik

Good Corporate Governance (GCG) dapat memberikan kerangka acuan yang memungkinkan pengawasan berjalan efektif, sehingga dapat tercipta mekanisme *checks and balance* di perusahaan. Menurut *Forum Corporate Governance in Indonesia* (FCGI) ada beberapa manfaat dari penerapan GCG yang baik yaitu:

- a. Meningkatkan kinerja perusahaan
- b. Mempermudah diperolehnya dana pembiayaan yang lebih murah yang pada akhirnya akan meningkatkan *corporate value*
- c. Mengembalikan kepercayaan investor untuk kembali menanamkan modalnya di Indonesia
- d. Pemegang saham akan merasa puas dengan kinerja perusahaan karena sekaligus akan meningkatkan *Shareholders's value* dan deviden

Pelaksanaan *Corporate Governance* yang baik merupakan langkah penting dalam membangun kepercayaan pasar (*market confidence*) dan mendorong arus investasi internasional yang lebih stabil, bersifat jangka panjang.

Menurut *Bassel Committee on Banking Supervision* (BCBS), tujuan *good corporate governance* antara lain sebagai berikut.

- a. Mengurangi *agency cost*, biaya yang timbul karena penyalahgunaan wewenang, atau berupa biaya pengawasan yang timbul untuk mencegah timbulnya suatu masalah.
- b. Mengurangi biaya modal yang timbul dari manajemen yang baik, yang mampu meminimalisir risiko.
- c. Memaksimalkan nilai saham perusahaan sehingga dapat meningkatkan citra perusahaan di mata publik dalam jangka panjang.
- d. Mendorong pengelolaan perbankan secara profesional, transparan, efisien serta memberdayakan fungsi dan meningkatkan kemandirian dewan komisaris, direksi, dan RUPS.
- e. Mendorong dewan komisaris, anggota direksi, pemegang saham dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan dilandasi moral yang tinggi dan kepatuhan terhadap perundang-undangan yang berlaku.

3. Tahapan Implementasi Good Corporate Governance

Dalam pelaksanaan penerapan GCG di perusahaan adalah penting bagi perusahaan untuk melakukan pentahapan yang

cermat berdasarkan analisis atas situasi dan kondisi perusahaan, dan tingkat kesiapannya, sehingga penerapan GCG dapat berjalan lancar dan mendapatkan dukungan dari seluruh unsur di dalam perusahaan. Pada umumnya perusahaan-perusahaan yang telah berhasil dalam menerapkan GCG menggunakan pentahapan berikut.

a. *Tahap Persiapan*

Tahap ini terdiri atas 3 langkah utama: 1) *awareness building*, 2) *GCG assessment*, dan 3) *GCG manual building*. *Awareness building* merupakan langkah awal untuk membangun kesadaran mengenai arti penting GCG dan komitmen bersama dalam penerapannya. Upaya ini dapat dilakukan dengan meminta bantuan tenaga ahli independen dari luar perusahaan. Bentuk kegiatan dapat dilakukan melalui seminar, lokakarya, dan diskusi kelompok. *GCG Assessment* merupakan upaya untuk mengukur atau lebih tepatnya memetakan kondisi perusahaan dalam penetapan GCG saat ini. Langkah ini perlu guna memastikan titik awal level penerapan GCG dan untuk mengidentifikasi langkah-langkah yang tepat guna mempersiapkan infrastruktur dan struktur perusahaan yang kondusif bagi penerapan GCG secara efektif. Dengan kata lain, *GCG assessment* dibutuhkan untuk mengidentifikasi aspek-aspek apa yang perlu mendapatkan perhatian terlebih dahulu, dan langkah-langkah apa yang dapat diambil untuk mewujudkannya. *GCG manual building* adalah langkah berikut setelah *GCG assessment* dilakukan. Berdasarkan hasil pemetaan tingkat kesiapan perusahaan dan upaya identifikasi prioritas penerapannya, penyusunan *manual* atau pedoman implementasi GCG dapat disusun. Penyusunan *manual* dapat dilakukan dengan bantuan tenaga ahli independen dari luar perusahaan. Manual ini dapat dibedakan antara *manual* untuk organ-organ perusahaan dan *manual* untuk keseluruhan anggota perusahaan, mencakup berbagai aspek seperti:

- 1) Kebijakan GCG perusahaan
- 2) Pedoman GCG bagi organ-organ perusahaan
- 3) Pedoman perilaku

- 4) *Audit committee charter*
- 5) Kebijakan *disclosure* dan transparansi
- 6) Kebijakan dan kerangka manajemen risiko
- 7) *Roadmap* implementasi

b. *Tahap Implementasi*

Setelah perusahaan memiliki GCG manual, langkah selanjutnya adalah memulai implementasi di perusahaan. Tahap ini terdiri atas 3 langkah utama yakni:

- 1) Sosialisasi, diperlukan untuk memperkenalkan kepada seluruh perusahaan berbagai aspek yang terkait dengan implementasi GCG khususnya mengenai pedoman penerapan GCG. Upaya sosialisasi perlu dilakukan dengan suatu tim khusus yang dibentuk untuk itu, langsung berada di bawah pengawasan direktur utama atau salah satu direktur yang ditunjuk sebagai GCG *champion* di perusahaan.
- 2) Implementasi, yaitu kegiatan yang dilakukan sejalan dengan pedoman GCG yang ada, berdasar *roadmap* yang telah disusun. Implementasi harus bersifat *top down approach* yang melibatkan dewan komisaris dan direksi perusahaan. Implementasi hendaknya mencakup pula upaya manajemen perubahan (*change management*) guna mengawal proses perubahan yang ditimbulkan oleh implementasi GCG.
- 3) Internalisasi, yaitu tahap jangka panjang dalam implementasi. Internalisasi mencakup upaya-upaya untuk memperkenalkan GCG di dalam seluruh proses bisnis perusahaan kerja, dan berbagai peraturan perusahaan. Dengan upaya ini dapat dipastikan bahwa penerapan GCG bukan sekadar dipermukaan atau sekadar suatu kepatuhan yang bersifat *superficial*, tetapi benar-benar tercermin dalam seluruh aktivitas perusahaan.

c. *Tahap Evaluasi*

Tahap evaluasi adalah tahap yang perlu dilakukan secara teratur dari waktu ke waktu untuk mengukur sejauh mana

efektivitas penerapan GCG telah dilakukan dengan meminta pihak independen melakukan audit implementasi dan *scoring* atas praktek GCG yang ada. Terdapat banyak perusahaan konsultan yang dapat memberikan jasa audit yang demikian, dan di Indonesia ada beberapa perusahaan yang melakukan *scoring*. Evaluasi dalam bentuk *assessment*, audit atau *scoring* juga dapat dilakukan secara *mandatory* misalnya seperti yang diterapkan di lingkungan perusahaan. Evaluasi dapat membantu perusahaan memetakan kembali kondisi dan situasi serta capaian perusahaan dalam implementasi GCG sehingga dapat mengupayakan perbaikan-perbaikan yang perlu berdasarkan rekomendasi yang diberikan.

B. Kondisi Ideal Tata Kelola Perguruan Tinggi

Dalam implementasinya, prinsip-prinsip atau karakteristik dasar dari *good governance* masih relevan untuk diterapkan dalam konsep *good university governance*. Dalam penyelenggaraannya, sebuah institusi perguruan tinggi (PT) harus memenuhi prinsip-prinsip partisipasi, orientasi pada konsensus, akuntabilitas, transparansi, responsif, efektif dan efisien, ekuiti (persamaan derajat) dan inklusifitas, dan penegakan/supremasi hukum. Hal yang berbeda adalah nilai dan tujuan yang menjiwalkannya. Prinsip-prinsip manajerial tersebut hendaknya diterapkan untuk mendukung fungsi-fungsi dan tujuan dasar pendidikan tinggi.

Good university governance sebenarnya bukan merupakan sebuah konsep yang baku dalam penerapannya, kecuali dalam hal prinsip-prinsip dasar manajerialnya. Penerapan ini dapat berbeda-beda, disesuaikan dengan kondisi dan paham yang dianut oleh setiap institusi. Tampaknya ada sebuah kesepakatan atau persetujuan umum mengenai pentingnya otonomi dalam usaha pencapaian *academic excellence* (yaitu dalam hal pengajaran dan riset) untuk perguruan tinggi, akan tetapi hal yang sama belum berlaku dalam hal manajerial dan pembiayaan. Perbedaan pandangan ini biasanya terkait dengan pentingnya fungsi perguruan tinggi bagi masyarakat dan mahalny biaya penyelenggaraan pendidikan tinggi.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan *good university governance* ini, yaitu karakteristik dasarnya seperti:

1. Penentuan *stakeholders*. Inti dari proses *governance* yang baik adalah bagaimana hubungan antar *stakeholders* di dalamnya. Untuk itu, kita terlebih dahulu perlu mendefinisikan siapa para *stakeholders* tersebut. *Stakeholder* pertama adalah warga kampus, yaitu pimpinan, mahasiswa, dosen, karyawan, dsb. Kedua adalah pihak-pihak diluar PT yang mempengaruhi atau dipengaruhi oleh keberadaan PT. Penyelenggara PT pada hakikatnya harus mampu memberikan pertanggungjawaban pada seluruh *stakeholders* ini.
2. Partisipasi. Partisipasi atau pelibatan aktif dari seluruh *stakeholders* merupakan sesuatu yang vital dalam penyelenggaraan *governance* yang baik. Hal ini hanya dapat dilakukan apabila dari pihak *stakeholders* sendiri memiliki kesadaran untuk berpartisipasi dan ada kesempatan atau fasilitas yang terbuka seluas mungkin untuk itu. Kesempatan dan fasilitas ini harus disediakan oleh pihak penyelenggara perguruan tinggi (Dalam hal ini Senat akademik dan pimpinan). Partisipasi atau pelibatan ini harus terbuka dalam setiap langkah dalam proses pembangunan atau penyelenggaraan perguruan tinggi. Artinya, usaha pelibatan harus mulai dilakukan sejak tahap perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.
3. Penegakan peraturan. Pelaksanaan fungsi-fungsi perguruan tinggi tidak mungkin dapat berjalan dengan kondusif apabila tidak ada sebuah hukum atau peraturan yang ditegakkan dalam penyelenggaraannya. Aturan-aturan itu, berikut sanksi-sanksinya, hendaknya merupakan hasil konsensus dari *stakeholders*, untuk meningkatkan komitmen dari semua pihak untuk mematuhi. Aturan-aturan itu dapat disusun dalam bidang akademik maupun non-akademik. Hal yang perlu diperhatikan adalah aturan yang dibuat tidak dimaksudkan untuk mengekang kebebasan *stakeholders* untuk berekspresi, melainkan untuk menjaga

- keberlangsungan pelaksanaan fungsi-fungsi perguruan tinggi dengan seoptimal mungkin.
4. *Values* yang harus dijunjung tinggi PTN. Seluruh prinsip ini harus dilakukan dengan tetap menjunjung tinggi nilai-nilai dan tujuan dasar yang dianut dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, dan diterapkan untuk menunjang pelaksanaan fungsi-fungsi dasar perguruan tinggi. Perguruan tinggi mengemban amanat dan harapan yang besar dari masyarakat, bangsa dan negara untuk menghasilkan agen perubahan yang berkarakter.
 5. Efektifitas dan efisiensi. Output dari seluruh proses penyelenggaraan atau program-program yang digariskan harus tepat sasaran (efektif) atau sesuai dengan kebutuhan dan harapan *stakeholders*. Hal yang terutama adalah efektif dalam menunjang fungsi-fungsi pendidikan, khususnya dalam hal peningkatan mutu akademik dan riset. Selain itu, penyelenggaraan PTN juga harus efisien dalam pemanfaatan sumber daya untuk melakukannya.

Prinsip penerapan tata kelola perguruan tinggi ini dapat mengadopsi prinsip yang dibuat oleh Komite Nasional Kebijakan Governance yang berisi lima (5) prinsip penerapan GCG yaitu:

1. *Transparansi*

Transparansi atau keterbukaan merupakan sebuah prasyarat dasar untuk menunjang adanya partisipasi dan menjaga akuntabilitas institusi. Proses partisipasi memerlukan ketersediaan informasi yang memadai dan kemudahan bagi seluruh *stakeholders* dalam mengakses informasi tersebut. Selain itu, transparansi memungkinkan seluruh *stakeholders* untuk dapat mengawasi dan mengevaluasi kinerja institusi. Dalam hal anggaran atau keuangan, transparansi ini menjadi sangat urgen terutama dalam era sekarang, mengingat arus perputaran uang dalam institusi perguruan tinggi menjadi lebih besar dan kompleks. Akan tetapi, transparansi ini hendaknya tidak hanya dalam hal anggaran, melainkan seluruh dinamika yang terjadi dalam dinamika penyelenggaraan perguruan tinggi.

2. *Akuntabilitas*

Institusi PT harus mampu mempertanggungjawabkan seluruh rangkaian proses penyelenggaraan PT terhadap seluruh *stakeholders*, baik internal maupun eksternal, terutama pada masyarakat umum. Pertanggungjawaban ini dapat dilakukan secara rutin dengan jangka waktu tertentu. Misalnya, dalam hal anggaran setiap tahun perlu dilakukan proses audit, baik audit internal maupun audit eksternal yang dilakukan oleh akuntan publik. Hasil audit maupun laporan pertanggungjawaban lain harus dengan mudah dapat diakses oleh seluruh *stakeholders*. Selain itu, untuk mendukung akuntabilitas ini, prinsip transparansi juga harus diterapkan dengan benar.

3. *Responsibilitas.*

Pendefinisian peranan dan tanggung jawab masing-masing *stakeholders* harus ada dan jelas. Hal ini harus didahului dengan pembangunan kesadaran dalam diri seluruh *stakeholders* bahwa mereka memiliki kepentingan dan karenanya harus turut berpartisipasi dalam penyelenggaraan PT. Pihak penyelenggara PT harus mampu menangkap isu-isu dan permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam dinamika penyelenggaraan PT tersebut. Mereka harus mampu merespon harapan-harapan *stakeholders* dan menyikapi permasalahan yang terjadi.

4. *Independensi*

Peranan institusi perguruan tinggi berfokus pada transfer atau konservasi ilmu pengetahuan (*knowledge*) dan diharapkan untuk menjadi komunitas yang memegang teguh nilai-nilai (*values*) yang dianggap ideal atau dijunjung tinggi suatu bangsa. Ia diharapkan menjadi sebuah komunitas yang mampu melindungi dirinya dari kooptasi nilai-nilai lingkungan diluarnya yang mungkin korup atau mengandung keburukan. Inilah yang mendasari perlunya status independensi atau otonomi perguruan tinggi. Selain itu, sebuah kebebasan atau independensi juga diperlukan untuk mendukung terwujudnya inovasi atau perkembangan pemikiran dan ilmu pengetahuan. Kebebasan

itu juga kemudian menyentuh individu-individu yang tercakup dalam komunitas tersebut, karena pada hakikatnya, inovasi dan pemikiran itu bukan dihasilkan oleh institusi, melainkan individu-individu di dalamnya.

5. *Fairness*

Seluruh prinsip-prinsip tadi hanya mungkin terwujud apabila ada satu kesepakatan mengenai persamaan derajat (*equity*) setiap entitas *stakeholders*. Artinya, paradigma yang dipakai bukanlah hierarkikal atau ada satu kelompok yang derajatnya lebih tinggi dibanding kelompok lain. Sebaliknya, paradigma yang dipakai adalah persamaan derajat dan adanya pemahaman bersama bahwa perbedaan antar *stakeholders* sebenarnya terletak pada peranan, tanggung jawab, dan amanat yang diemban. Dengan demikian akan tercipta rasa saling menghargai dan menghormati antar *stakeholders*, mengingat penyelenggaraan PT tidak akan berjalan dengan baik apabila salah satu dari peran masing-masing *stakeholders* tidak berfungsi.

Apabila kemudian PT tersebut ingin menerapkan konsep *good university governance*, maka yang pertama kali harus dilakukan oleh pihak penyelenggara PT adalah mendefinisikan *stakeholders* atau pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal pembiayaan penyelenggaraan PT. Mengingat pada dasarnya senat akademik merupakan sebuah lembaga perwakilan *stakeholders*, maka yang harus dilakukan oleh senat akademik adalah meminta pendapat atau aspirasi dari dosen dan karyawan. Setelah itu, baru *stakeholders* secara luas diberi kesempatan untuk berpartisipasi atau menyumbangkan pemikiran-pemikirannya untuk menyikapi permasalahan ini. Mereka diajak untuk turut memikirkan mulai dari tahap identifikasi masalah, perencanaan, implementasi dan evaluasi program-program yang berjalan.

Setelah kebijakan mengenai program-program atau langkah-langkah penyelesaian masalah diambil, maka yang pertama kali harus dilakukan adalah mengevaluasi apakah kebijakan itu bertentangan atau tidak dengan nilai-nilai luhur pendidikan yang harus dijunjung tinggi oleh perguruan tinggi. Misalnya,

apabila keputusannya adalah menaikkan SPP, maka harus diperhitungkan berapa pengaruh kenaikan itu untuk anggaran PT, dan apa pengaruh kenaikan SPP itu bagi masyarakat yang akan menanggungnya dan apa pengaruhnya bagi dunia pendidikan secara umum.

Selain itu, transparansi dan akuntabilitas harus terus dilakukan. *Stakeholders* dapat dengan mudah mengakses informasi-informasi mengenai anggaran dan keuangan institusi. Hal ini akan memudahkan semua pihak untuk memantau tingkat efektivitas dan efisiensi program yang dijalankan serta efektifitas dan efisiensi anggaran. *Stakeholders* juga memiliki akses dan kesempatan untuk memberikan masukan atau evaluasi selama program berjalan. Hal yang harus diingat adalah apabila program atau kebijakan yang diambil telah melalui konsensus *stakeholders*, maka seluruh *stakeholders* harus berkomitmen untuk menjalankan kebijakan tersebut, sesuai perannya masing-masing. Sebaliknya, apabila ada yang salah dalam proses pengambilan keputusan itu, maka tidak ada kewajiban bagi *stakeholders* untuk berkomitmen atau mendukung kebijakan tersebut.

III. PROFIL INSTITUSI

A. Sejarah

STIE Musi adalah salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) Katolik yang berkedudukan di Palembang, Berdirinya STIE Musi merupakan gagasan yang dicetuskan dalam pertemuan Ikatan Sarjana dan Cendekiawan Katolik (ISKA) cabang Palembang, pada tahun 1986 yang bercita-cita mendirikan Universitas Katolik di Palembang. Akhirnya pada tanggal 20 Mei 1991 didirikanlah Yayasan Musi dan pada tahun 1992 berdirilah Sekolah Tinggi Teknik (STT) Musi yang setahun kemudian diikuti oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi pada tahun 1993. Pada bulan Maret 2002 STIE Musi memperoleh status Akreditasi dengan nilai B untuk jurusan Manajemen. Kemudian pada bulan Juni tahun yang

sama disusul oleh jurusan Akuntansi yang juga mendapatkan akreditasi dengan nilai B. Status Akreditasi tersebut telah berhasil dipertahankan dan diperpanjang sampai tahun 2013.

B. Visi dan Misi

Visi STIE Musi adalah Perguruan Tinggi yang Unggul dan Bermoral dalam Bidang Ekonomi. Unggul merujuk pada kemampuan institusi untuk menguasai, menerapkan dan tak henti-hentinya mengembangkan bidang ilmu ekonomi dan dalam proses pengembangannya berusaha sungguh-sungguh untuk mencapai yang terbaik, optimal terutama dalam melakukan tugas Tri Dharma Perguruan Tinggi. Bermoral mengandung makna pencitraan yang lahir dari perihidup *civitas academica* atas dasar kesadaran akan pentingnya nilai-nilai moral dan spiritual yang merupakan motor penggerak dari setiap pribadi manusia.

Misi diturunkan dari visi STIE Musi. Rumusan misinya adalah sebagai berikut.

1. Menjadikan institusi sebagai pembawa inspirasi dan semangat kristiani.
2. Menyelenggarakan pendidikan yang berorientasi pada pengembangan ilmu, keahlian, dan sikap.
3. Menyelenggarakan penelitian yang bertujuan untuk mengaplikasikan dan mengembangkan ilmu pengetahuan.
4. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat luas.
5. Menyediakan dan mengupayakan sarana dan prasarana yang bermutu untuk mendukung proses pembelajaran.
6. Meningkatkan kesejahteraan dan kualitas SDM.

C. Nilai dan Motto

Sebagai pedoman perilaku sivitas akademika maka STIE Musi menggunakan nilai-nilai untuk diinternalisasikan ke setiap sivitas akademika. Nilai-nilai yang menjadi prinsip perilaku sivitas akademika STIE Musi tersebut adalah BE Musi yang merupakan kepanjangan dari:

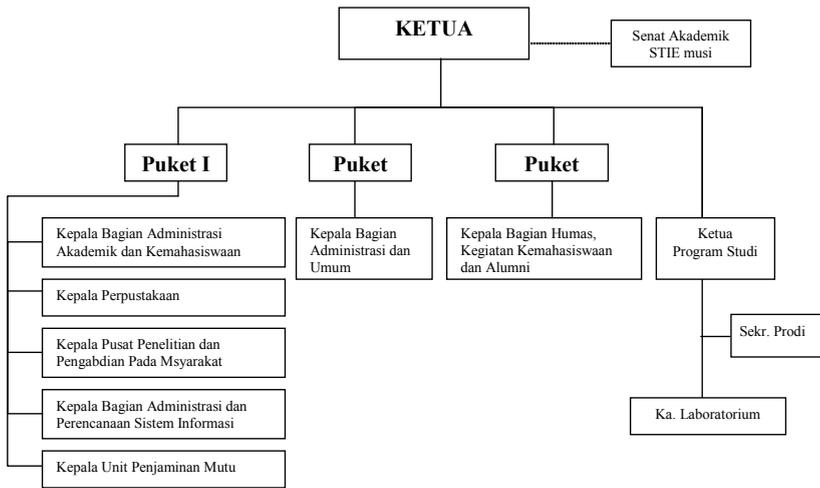
Berpikir Cerdas - *Bright*
Empati - *Emphaty*
Mandiri - *Managing (self managed)*
Ulet - *Ultimate*
Spritualitas - *Spirituality*
Integritas - *Integrity*

Selain nilai-nilai, STIE Musi juga memiliki motto yang menegaskan tujuan dari STIE Musi. Motonya adalah: *Built A Quality With Balancing Intelctual, Emotional And Spiritual Ability*. Arti dari motto ini adalah membangun sebuah kualitas dengan menyeimbangkan kemampuan intelektual, emosional dan spiritual. Jadi diharapkan semua sivitas akademika berkarya dan belajar untuk mengembangkan kualitas kepribadian secara komprehensif baik dari sisi pengetahuan, mental dan iman.

D. Struktur Organisasi, Koordinasi dan Tata Kerja Sekolah Tinggi

Sistem tata kelola dan organisasi penyelenggaraan Pendidikan Tinggi sebagai Sekolah Tinggi mengacu pada UU no. 16 tahun 2001 tentang Yayasan, PP no. 60 tentang Pendidikan Tinggi, Statuta Sekolah Tinggi, Peraturan Kepegawaian Yayasan Musi, dan ketentuan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. Struktur organisasi Sekolah Tinggi terdiri atas unsur Pimpinan yaitu Ketua, Pembantu Ketua dan Pimpinan program studi yaitu Ketua dan Sekretaris Program Studi, serta unsur pelaksana. Unsur pelaksana yang dimiliki STIE Musi meliputi: Pusat Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat (P4M), Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK), Bagian Administrasi Umum (BAU), Unit Penjaminan Mutu (UPM), Perpustakaan, Bagian Administasi dan Perencanaan Sistem Informasi (BAPSI), dan Bagian Humas Kegiatan Kemahasiswaan dan Alumni. Setiap unit dalam struktur organisasi memiliki deskripsi tugas masing-masing.

Gambar 1
Struktur Organisasi STIE Musi



E. Tata Pamong

STIE Musi memiliki sistem pelaksanaan tata pamong dalam pemilihan atau pergantian pemimpin. Pergantian ketua dilakukan setiap 4 tahun sekali sesuai dengan aturan yang terdapat di dalam statuta. Pemilihan pemimpin/ketua sekolah tinggi dilakukan secara terencana, transparan, dan demokratis dengan membentuk Komisi Pemilihan Umum (KPU) yang bertugas membuat tata cara, menentukan waktu dan prosedur pemilihan Ketua. Proses pemilihan dimulai dari masa penjangaran, sosialisasi kepada seluruh anggota komunitas dan melaksanakan Pemilihan Umum untuk menentukan 3 calon Ketua. Setelah tahap itu selesai kemudian dilanjutkan uji kepatutan/kelayakan (*fit and proper test*) bagi 3 calon tersebut. Hasil uji kelayakan ini dibawa ke Rapat Senat. Rapat senat membuat rekomendasi yang diberikan kepada Yayasan Musi. Keputusan ketua terpilih ditentukan oleh Yayasan.

Ketua yang terpilih pada saat pelantikan diminta untuk memberikan kata sambutan dan memaparkan visi, misi, dan programnya sebagai Ketua selama masa baktinya. Pemaparan ini

menunjukkan wujud komitmen STIE Musi dalam meningkatkan pendidikan yang berkualitas. Langkah selanjutnya Ketua akan memilih para Pembantu Ketua baik di bidang akademik, administrasi umum, dan keuangan serta Kemahasiswaan. Dengan melibatkan seluruh anggota komunitas termasuk para mahasiswa dan sistem Pemilihan Umum Ketua yang dilakukan secara demokratis dan terbuka, transparan diharapkan dapat memberikan suasana kerja yang kondusif dan membangun budaya organisasi yang baik.

Mekanisme pemilihan ketua program studi juga dilakukan dari bawah. Menjelang berakhirnya masa jabatan, kaprodi akan mengadakan rapat dosen yang agendanya membahas ketentuan dan mekanisme pemilihan kaprodi. Setelah itu dilakukan penjangkaran nama calon yang masuk dalam kriteria yang sudah ditentukan. Kaprodi mengadakan rapat pemilihan yang dihadiri oleh semua dosen prodi. Jika calon kaprodi lebih dari satu nama maka akan diadakan voting oleh dosen prodi tersebut. Calon yang mendapat suara terbanyak kemudian diusulkan ke Ketua untuk menjadi kaprodi.

F. Pola Kepemimpinan

Pola kepemimpinan yang diterapkan di STIE Musi adalah kepemimpinan partisipatif dan kolegial, di mana di dalam setiap pembuatan program kerja dan pengambilan keputusan melibatkan seluruh elemen yang terkait di bidangnya. Dengan melibatkan seluruh unsur yang ada, maka keharmonisan hubungan antar bagian bisa terjaga, meningkatkan rasa saling percaya, dan mampu saling menumbuhkan semangat untuk berkembang. Pimpinan harus mampu menjadi contoh dalam berperilaku sehari-hari. Di dalam proses penyelenggaraan kegiatan, sekolah tinggi tidak terlepas dari ketentuan, aturan, dan kebijakan yang diputuskan oleh pihak manajemen yang menjadi pedoman atau arahan agar tidak menyimpang dari koridor visi dan misi. Pengembangan terhadap ketentuan, aturan, pedoman, panduan juklak dasar maupun teknis pelaksanaan

secara periodik perlu dievaluasi, sehingga bisa direvisi atau disempurnakan berdasarkan ketentuan maupun regulasi yang berlaku.

STIE Musi menyadari bahwa kepemimpinan yang kuat harus dibangun dengan konsolidasi dan komunikasi yang baik antar pimpinan yang ada di STIE Musi. Untuk itu setiap pimpinan harus memahami renstra STIE Musi agar memiliki kesamaan pemahaman dan tujuan yang mau dicapai. Setiap bulan diadakan rapat struktural supaya terjalin konsolidasi dan komunikasi saling mendukung dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Rapat struktural ini dihadiri oleh ketua, pembantu ketua, ketua dan sekretaris prodi serta kepala bagian. Selain rapat struktural, pada tingkat unit juga dilakukan rapat koordinasi seperti rapat prodi yang pesertanya pengelola dan dosen prodi, atau rapat bagian yang pesertanya kepala bagian dan staf.

G. Sistem Manajemen

Sistem manajemen STIE Musi mencakup perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian kegiatan dan personil. Setiap akhir tahun pimpinan, program studi beserta seluruh kepala bagian dan karyawan melakukan evaluasi program kerja tahun ini dan membuat program kerja tahun berikutnya. Setiap unit yang ada menyusun program kerja untuk satu tahun. Program kerja yang disusun setiap tahunnya ini mengacu pada Renstra STIE Musi dan kebutuhan setiap unit. Program kerja yang dibuat disesuaikan dengan pendapatan yang dimiliki. Sumber dana STIE Musi didapat dari sumbangan pendidikan mahasiswa yang dibayar setiap semester.

Program kerja ini kemudian diajukan ke yayasan. Setelah disetujui yayasan maka program kerja menjadi pedoman pelaksanaan kegiatan setiap unit. Pola perencanaan dan pengendalian yang digunakan STIE Musi adalah sistem anggaran. Setiap bulan Sekolah Tinggi melalui pembantu ketua II menyusun anggaran bulanan yang diberikan ke yayasan dan pada akhir bulan membuat laporan realisasi anggaran.

Agar pelaksanaan kegiatan-kegiatan di STIE Musi bisa berjalan efisien dan efektif maka diadakan rapat koordinasi seperti rapat struktural, rapat bagian dan rapat program studi. Agar pelaksanaan dan evaluasi kegiatan dapat berjalan dengan baik maka disusun peraturan dan prosedur yang menjadi pedoman pelaksanaan teknis di lapangan. Jadi setiap unit memiliki prosedur kerja masing-masing.

H. Sistem Penjaminan Mutu Sekolah Tinggi

Pimpinan STIE Musi menyadari kegiatan penjaminan mutu yang dilakukan selama ini harus dikelola dengan baik. Oleh karena itu pada bulan September tahun 2006 dilakukan pelatihan sekaligus sosialisasi tentang penjaminan mutu yang diikuti oleh semua komponen organisasi. Pemberi materinya adalah tim penjaminan mutu dari Institut Teknologi Sepuluh November (ITS) dan Universitas Widya Mandala (UWM) Surabaya. Pada bulan Agustus 2007, Ketua STIE Musi membentuk tim untuk mempersiapkan berdirinya lembaga penjaminan mutu. Tim ini terdiri dari tiga orang dosen dengan koordinator Pembantu Ketua I. Tugas tim ini adalah menyusun, mengumpulkan dokumen-dokumen mutu, dan menyediakan perangkat yang dibutuhkan untuk berdirinya lembaga penjaminan mutu. Dokumen mutu tersebut berupa manual mutu, manual prosedur, instruksi kerja dan borang. Tim ini selesai masa tugasnya setelah unit penjaminan mutu terbentuk.

Unit Penjaminan Mutu dibentuk pada bulan Januari 2008. Unit ini dipimpin oleh seorang dosen. UPM ini merupakan unit penjaminan mutu di tingkat sekolah tinggi. STIE Musi belum memiliki penjaminan mutu di tingkat program studi sehingga monitoring dan evaluasi kegiatan perkuliahan masih dilakukan oleh program studi. Tugas unit ini diawali dengan melakukan sosialisasi mengenai sistem penjaminan mutu kepada semua unit-unit yang ada di STIE Musi. Tugas yang lain adalah mengoordinasi pembuatan manual mutu dan manual prosedur dari setiap unit. Pada tahun 2010, UPM sudah mengumpulkan

manual mutu dan manual prosedur dari setiap unit yang ada di STIE Musi. Rincian dokumen mutu yang sudah disahkan adalah dokumen manual mutu, satu manual prosedur SPMI, 19 manual prosedur dari program studi, 7 manual prosedur dari BAAK, 9 manual prosedur dari BAU, 8 manual prosedur dari perpustakaan, 3 manual prosedur dari P4M, satu manual prosedur dari BAPSI, dan 3 manual prosedur dari Humas.

IV. METODE PENELITIAN

A. Data dan Sumber

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi dan kuisioner. Data dokumentasi yang digunakan adalah dokumen peraturan dan ketentuan yang dimiliki STIE Musi yang dikumpulkan dari Bagian Administrasi Umum. Selain itu juga menggunakan dokumen prosedur yang ada di Unit Penjaminan Mutu.

Data lain yang dikumpulkan dalam penelitian adalah data mengenai pandangan pihak internal STIE Musi mengenai pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola yang ada di sana. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Kuisioner penelitian dikembangkan dari penelitian Baringin P. Simanjuntak (2005) dan Pedoman *Good Corporate Governance* Indonesia yang dikeluarkan oleh Komite Nasional Kebijakan *Governance* (KNKG) pada tahun 2006. Kuisioner dapat dilihat pada lampiran. Bagian pertama berisi data demografi responden. Bagian kedua berisi pertanyaan untuk mengukur pelaksanaan 5 prinsip GCG yaitu transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), tanggung jawab (*responsibility*), Independensi (*Independency*), dan Kewajaran (*fairness*). Pengukuran variabel menggunakan skala ordinal dengan rentang nilai 1 sampai 5. Respondenya adalah pihak yayasan, pimpinan, program studi, kepala bagian/unit, dosen, dan karyawan.

B. Langkah-Langkah Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pelaksanaan tata kelola di STIE Musi. Untuk itu langkah-langkah penelitiannya adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung tata kelola di STIE Musi. Peneliti akan mengumpulkan semua dokumen berupa statum buku peraturan, dan buku pedoman lainnya, kemudian penelitian akan memeriksa kebutuhan peraturan yang dibuat berdasarkan statuta STIE Musi.
- b. Menganalisis pandangan pihak internal mengenai pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola di STIE Musi. Peneliti akan menyebarkan kuesioner kepada pimpinan, pengelola prodi, kepala bagian, dosen dan karyawan serta pengurus yayasan. Kuisisioner akan diolah dengan melihat rata-rata penilaian mereka terhadap prinsip-prinsip tata kelola yang ada di STIE Musi sekaligus membandingkan penilaian antar level jabatan. Analisis data kuisisioner menggunakan analisis *compare mean*.
- c. Menganalisis langkah-langkah pelaksanaan tata kelola di STIE Musi. Peneliti mencari dokumen yang menunjukkan proses penyusunan atau perancangan tata kelola di STIE Musi. Data dari dokumen tersebut akan menjelaskan proses perancangan dan perencanaan pelaksanaan tata kelola di STIE Musi.

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Menganalisis Dokumen-Dokumen Tata Kelola di STIE Musi

Pada prinsipnya tata kelola yang baik ditandai dengan terdapatnya kebijakan, aturan dan pedoman yang tertulis yang dibuat dengan tujuan untuk dilaksanakan. STIE Musi sudah memiliki kebijakan, aturan dan pedoman yang tertulis. Dalam perguruan tinggi aturan tertinggi adalah statuta. Baru dari statuta

inilah aturan-aturan yang lebih bersifat operasional diturunkan. STIE Musi sudah memiliki statuta yang disahkan pada tahun 2000. Peneliti mengumpulkan peraturan dan ketentuan tertulis yang dimiliki oleh STIE Musi dari Bagian Administrasi Umum. Hasilnya, selain statuta, STIE Musi memiliki 14 dokumen lain yang berisi aturan atau pedoman. Rincian ketentuan dan peraturan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1
Pedoman-Pedoman yang Ada di STIE Musi

No	Nama Buku/Petunjuk/Pedoman	Penyusun
1.	Statuta	Yayasan
2	Renstra	Pimpinan
3.	Peraturan Kepegawaian	Yayasan
4.	Buku Peraturan Akademik	Puket I
5.	Buku Pedoman Akademik	Puket I
6.	Buku Pegangan Skripsi STIE Musi	Puket I
7.	Ketentuan Penyelenggaraan semester sisipan	Puket I
8.	Buku Struktur Organisasi STIE Musi	Puket I
9.	Buku Pedoman Penerimaan Mahasiswa Baru	Puket I dan Tim Marketing
10.	Pedoman Beban Kerja Dosen	Puket I
11.	Pedoman penelitian dan pengabdian pada masyarakat	P4M
12.	Panduan Pengisian KRS	BAAK
13.	Panduan Mata Kuliah PKL	Prodi Akuntansi
14.	Pedoman Sistem Poin Kegiatan Mahasiswa	Puket III

Tata kelola yang baik juga diwujudkan dengan tersedianya tata kerja yang jelas dan transparan sebagai panduan setiap aktivitas atau proses yang berjalan di STIE Musi. Dokumen tersebut disebut *Standart Operating Procedure* (SOP) atau manual prosedur (MP). STIE Musi sudah memiliki manual prosedur yang penyusunannya dibuat oleh setiap unit yang penyusunan dan pendokumentasiannya dikelola oleh Unit Penjaminan Mutu. Hasil pengumpulan dokumen tersebut diperoleh 88 manual prosedur. Tidak semua manual prosedur memiliki nomor registrasi. Hal

ini mengakibatkan kesulitan untuk mengenali apakah manual prosedur ini merupakan prosedur yang baru atau yang sudah direvisi. Temuan lain berkaitan dengan pelaksanaan manual prosedur adalah belum semua manual prosedur dijalankan.

Apakah dokumen yang dimiliki sudah cukup untuk menghasilkan praktek penyelenggaraan pendidikan yang baik. Pertanyaan tersebut coba dijawab dengan melihat kelengkapan ketentuan dan pedoman yang dibutuhkan sebagai turunan dari ketentuan yang ada di statuta. Di dalam statuta ada pasal-pasal meminta agar dibuat kebijakan manajemen atau aturan-aturan yang lebih operasional. Beberapa ketentuan atau pedoman yang merupakan turunan langsung dari statuta seperti peraturan akademik, peraturan kepegawaian dan pedomaan kemahasiswaan, pedoman penerimaan mahasiswa baru, dan pedoman sistem poin kegiatan non akademik mahasiswa.

Di dalam statuta STIE Musi ada ayat yang menyebutkan secara eksplisit bahwa untuk pelaksanaan pasal tersebut harus dibuat peraturan dan ketentuan lebih lanjut. Hasil dari pemeriksaan dokumen statuta menemukan bahwa ada beberapa pasal yang memuat itu tetapi dalam prakteknya belum ada ketentuan lanjutannya itu. Misalnya statuta pasal 57 tentang penyelenggaraan penelitian di pasal 2 menyebutkan bahwa penyelenggaraan penelitian diatur dalam ketentuan tersendiri dan begitu juga dengan pasal 58 tentang penyelenggaraan pengabdian pada masyarakat. Untuk penyelenggaraan penelitian dan pengabdian, ketentuan yang digunakan bukan ketentuan baku tetapi hanya berupa hasil notulen rapat P4M. Pasal 64 tentang organisasi mahasiswa pasal 4 menyebutkan bahwa organisasi mahasiswa di STIE Musi diatur dalam ketentuan tersendiri. Pasal 71 tentang pengelolaan sarana dan prasarana ayat 6 menyebutkan bahwa tata cara pengelolaan sarana dan prasarana diatur dalam ketentuan tersendiri oleh pimpinan sekolah tinggi dengan persetujuan Yayasan. Pada kenyataannya tata cara pengelolaan belum semuanya tertulis dan dibakukan.

Hasil penelusuran juga menemukan bahwa tidak semua prosedur yang ada di statuta dijalankan sesuai yang tertulis di statuta. Contoh pasal 69 tentang anggaran belanja. Menurut pasal tersebut pimpinan bersama-sama dengan Senat Sekolah Tinggi membuat rencana penggunaan dana untuk disahkan oleh Yayasan Musi Palembang. Namun dalam pelaksanaannya penyusunan anggaran belanja tidak ada prosedur penyusunan bersama Senat Sekolah Tinggi. Praktek penyusunan anggaran yang ada adalah setiap unit membuat anggaran dan Puket II merekapitulasi anggaran yang hasilnya langsung diserahkan ke Yayasan. Selain itu, pasal 70 tentang pertanggungjawaban berisi setiap akhir tahun ajaran, pimpinan Sekolah Tinggi mempertanggungjawabkan penerimaan dan penggunaan dana baik dari yayasan maupun sumber lain kepada yayasan yang nanti diperiksa oleh yayasan atau dewan pengawas dan disahkan dalam rapat pengurus yayasan. Selama ini pelaksanaan pertanggungjawaban dari sekolah ke yayasan memang sudah ada berupa laporan realisasi anggaran bulanan tetapi belum ada laporan pertanggungjawaban yang bersifat paripurna yang dibuat pimpinan yang berisi laporan penerimaan dan penggunaan dana selama satu periode tahun ajaran atau tahun kalender.

Jadi peraturan dan ketentuan yang diturunkan dari statuta belum sepenuhnya lengkap dan komprehensif. Masih ada peraturan yang diminta di dalam statua belum dibuat peraturan yang lebih operasional. Selain itu masih ada prosedur pelaksanaan kegiatan yang berbeda atau belum mengacu sepenuhnya ke prosedur yang disebutkan di statuta.

B. Menganalisis Pandangan Pihak Internal Mengenai Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Tata Kelola di STIE Musi

Hasil penilaian semua pihak yang ada di STIE Musi tentang penerapan tata kelola yang baik di STIE Musi menunjukkan hasil berbeda. Hasil pengolahan data yang membandingkan hasil penilaian antar pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan tata kelola menunjukkan adanya perbedaan pandangan terhadap

penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Berdasarkan jenjang jabatan ditemukan perbedaan pandangan pada 3 prinsip pelaksanaan tata kelola di STIE Musi yaitu prinsip transparansi, akuntabilitas dan fairness.

Tabel 2
Perbandingan Pandangan Terhadap Pelaksanaan
Prinsip-Prinsip GCG

Prinsip GCG		Pimpin-an	Ketua/ sekr prodi	Kepala bagian/ unit	Dosen	Karyawan	Pengurus yayasan
Transparan	Pimpinan		Sama	Beda	Sama	Sama	Sama
	K e t u a / sekr prodi			Sama	Sama	Sama	Sama
	K e p a l a bagian/ unit				Sama	Beda	Beda
	Dosen					Sama	Beda
	Karyawan						Beda
	Pengurus yayasan						
Akuntabilitas	Pimpinan		sama	Beda	Sama	Sama	Sama
	K e t u a / sekr prodi			Beda	Sama	Sama	Sama
	K e p a l a bagian/ unit				Beda	Beda	Beda
	Dosen					Sama	sama
	Karyawan						sama
	Pengurus yayasan						
Responsibilitas	Pimpinan		Sama	Beda	Sama	Sama	Sama
	K e t u a / sekr prodi			Sama	Sama	Sama	Sama
	K e p a l a bagian/ unit				Beda	Beda	Beda
	Dosen					Sama	sama
	Karyawan						sama
	Pengurus yayasan						

Independensi	Pimpinan		Sama	Sama	Sama	Sama	Sama
	K e t u a / sekr prodi			Sama	Sama	Sama	Sama
	K e p a l a b a g i a n / unit				Sama	Sama	Sama
	Dosen					Sama	sama
	Karyawan						Beda
	Pengurus yayasan						
Fairness	Pimpinan		sama	Sama	Sama	Sama	Sama
	K e t u a / sekr prodi			Sama	Sama	Sama	Sama
	K e p a l a b a g i a n / unit					Beda	Beda
	Dosen					Beda	sama
	Karyawan						sama
	Pengurus yayasan						

Perbedaan pandangan yang paling sering terjadi adalah di level kepala bagian/unit. Hasil dapat dilihat pada tabel di atas. Penilaian kepala bagian/unit mengenai prinsip transparan berbeda dengan 3 pihak lain, yaitu: pimpinan, karyawan dan pengurus yayasan. Perbedaan pandangan kepala bagian/unit paling banyak terjadi untuk prinsip akuntabilitas. Kepala bagian/unit berbeda pandangan dengan 5 pihak yaitu pimpinan, ketua/sekretaris prodi, dosen, karyawan dan pengurus yayasan. Perbedaan pandangan yang paling sedikit adalah prinsip fairness, di mana kepala bagian/unit hanya berbeda dengan 2 pihak yaitu karyawan dan pengurus yayasan. Untuk prinsip responsibilitas, kepala bagian/unit berbeda pandangan dengan 4 pihak, yaitu pimpinan, dosen, karyawan dan pengurus yayasan.

Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip tata kelola masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Kunci utama pelaksanaan tata kelola ini adalah adanya komitmen yang baik oleh seluruh pihak yang ada di suatu institusi. Komitmen

itu bisa tercipta jika ada keterbukaan dan kesamaan pandangan mengenai pengelolaan tata kelola ini oleh para *stakeholder*. Apalagi perbedaan yang paling sering terjadi di manajemen tingkat menengah yaitu kepala bagian/unit. Padahal kita tahu kepala bagian ini merupakan level/pihak yang menjadi perantara kebijakan pimpinan agar bisa diterapkan di level yang paling operasional. Jika mereka memiliki banyak pandangan yang berbeda dalam melihat pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola dengan pihak lain maka ini menunjukkan bahwa kemungkinan masih kurang jelasnya pelaksanaan tata kelola di STIE Musi. Hal ini bisa terjadi karena masih kurangnya dokumen peraturan dan ketentuan yang dibakukan dan dibukukan yang menjadi pegangan bagi kepala bagian/unit dalam menjalankan fungsi mereka.

Pelaksanaan tata kelola yang belum berjalan dengan baik ini juga tercermin dari nilai jawaban kuisisioner untuk pertanyaan-pertanyaan mengenai prinsip-prinsip GCG. Jika setiap pertanyaan dihitung rata-ratanya (mean) maka hasil menunjukkan nilai 3 ke bawah dari skala 5. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip tata kelola masih belum maksimal. Berikut ini hasil pandangan terhadap prinsip-prinsip pelaksanaan tata kelola di STIE Musi:

1. *Pandangan Terhadap Prinsip Transparansi*

Transparansi dapat dilihat dari seberapa baik dokumen-dokumen tertulis yang memungkinkan semua orang mengetahui tata kerja organisasi. Sebagian besar menilai dokumen tertulis di STIE Musi sudah baik namun tidak semua sistem di STIE Musi dinilai transparan. Semua pihak menilai prosedur penerimaan mahasiswa baru dan sistem pemilihan struktural sudah transparan namun akses informasi mengenai kondisi keuangan, sistem kompensasi, dan penilaian kinerja tidak mudah diketahui. Bahkan yang lebih mengganggu adalah sebagian besar menilai peraturan kepegawaian tidak mudah diketahui oleh pihak internal. Padahal kita tahu peraturan kepegawaian merupakan

aturan yang mengikat antara organisasi dengan pekerjanya. Selain itu sistem anggaran sekolah juga tidak didukung dengan kelengkapan standar tarif biaya sehingga sulit untuk menilai anggaran yang dibuat menyimpang atau tidak.

Tabel 3
Hasil Pandangan Terhadap Prinsip Transparansi

Pertanyaan	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
T1	2	4	3,31	, 806
T2	2	5	3,45	, 686
T3	2	5	3,41	, 780
T4	2	5	3,14	, 789
T5	2	4	3,31	, 712
T6	2	5	3,34	, 857
T7	1	4	1,90	, 817
T8	1	4	2,45	, 783
T9	1	4	2,21	, 726
T10	1	4	2,41	, 946
Transparansi	3	8	5,72	1,579

2. *Pandangan Terhadap Prinsip Akuntabilitas*

Struktur organisasi di STIE Musi sudah ada dalam bentuk tertulis. Namun tidak semua pihak menialai uraian tugas dan tanggung jawab yang tertulis sudah memadai. Hal ini berarti aka uraian tugas dan tanggung jawab yang belum jelas sehingga menyulitkan bagi personil yang ada di STIE Musi untuk memahami lingkup kerjanya. Namun demikian sebagian besar menilai bahwa pimpinan, dengan keterbatasan uraian tugas, berupaya menjalankan fungsi manajemen dan mengelola sumber daya manusia dan rencananya dengan baik. Dari struktur organisasi di STIE Musi, peran senat akademik dalam pengambilan keputusan institusi dinilai belum memadai. Hal ini juga tercermin dari hasil penelaahan pada dokumen statuta sebelumnya. Kelemahan akuntabilitas di STIE Musi terlihat dari penilaian tentang pengukuran kinerja dan sanksi. Hampir semua pihak menilai bahwa ukuran kinerja dan sistem penghargaan yang ada di STIE musu kurang adil dan konsisten, kemudian

sebagian tidak merasa pemberian sanksi bagi karyawan yang melakukan kecurangan atau penyimpangan masih lemah. Hasil menunjukkan bahwa peraturan masih kurang ditegakkan, walaupun uraian tugas uraian tugas ada namun jika tidak diikuti dengan penilaian kinerja dan sanksi yang jelas maka semangat dan komitmen akan sulit dikuatkan. Hal ini tentu akan berdampak pada kinerja orang-orang yang ada di STIE Musi.

Tabel 4
Hasil Pandangan Terhadap Prinsip Akuntabilitas

Pertanyaan	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
A1	2	4	3,10	, 860
A2	1	4	2,97	1,052
A3	1	4	2,72	, 841
A4	1	5	3,17	, 848
A5	2	5	3,62	, 775
A6	2	5	3,55	, 910
A7	2	5	3,41	, 983
A8	1	5	3,14	, 953
A9	1	4	2,76	, 830
A10	2	4	2,93	, 704
Akuntabilitas	4	8	6,03	1,349

3. *Pandangan Terhadap Prinsip Responsibilitas*

Responsibilitas pengelola dalam menjalankan fungsinya sudah cukup baik. Tanggung jawab sekolah terhadap lingkungan dan masyarakat dinilai baik namun kepedulian yayasan terhadap dosen dan karyawan dinilai kurang baik. Kejelasan sistem pertanggungjawaban pemimpin sudah baik, kemudian baik yayasan maupaun pimpinan sudah berupaya menjalankan fungsi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun yang berkaitan dengan pelaksanaan tata kelola institusi, sebagian besar menilai tidak ada kejelasan personil yang menangani ketaataturan pelaksanaan tata kelola.

Tabel 5
Hasil Pandangan Terhadap Prinsip Responsibilitas

Pertanyaan	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
R1	2	4	2,76	, 786
R2	2	4	3,10	, 724
R3	2	5	3,24	, 739
R4	2	5	3,69	, 806
R5	2	5	3,59	, 825
R6	1	5	2,97	1,052
R7	2	5	3,41	, 825
R8	2	5	3,62	, 677
R9	2	4	3,07	, 799
R10	2	5	3,21	, 861
Responsibilitas	4	8	5,97	1,426

4. *Pandangan Terhadap Prinsip Independensi*

Semua pihak menilai ada independensi dalam pengelolaan sekolah. Hanya sebagian kecil pihak yang menilai masih ada intervensi yayasan kepada pimpinan sekolah dan untuk pergantian kepemimpinan sebagian besar menilai tidak ada intervensi dari yayasan. Semua pihak menilai pimpinan sekolah tidak sepenuhnya diberi wewenang dalam pengelolaan sekolah. Sekolah hanya diberi wewenang dalam mengelola tridharma perguruan tinggi namun kurang diberi wewenang penuh dalam mengelola keuangan. Hasil ini menunjukkan bahwa sekolah masih cukup tergantung dengan yayasan terutama dari sisi keuangan.

Tabel 6
Hasil Pandangan Terhadap Prinsip Independensi

Pertanyaan	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
I1	1	3	2,21	, 774
I2	2	5	3,59	, 733
I3	2	4	2,93	, 651
I4	2	4	3,28	, 751
I5	2	5	3,17	, 805
I6	2	4	3,31	, 541
I7	2	5	3,34	, 769

I8	1	4	2,62	, 862
I9	2	5	3,86	, 915
I10	1	5	3,31	1,105
Independensi	2	7	5,52	1,405

5. *Pandangan Terhadap Prinsip Fairness*

Aturan-aturan sekolah dinilai berorientasi pada nilai-nilai STIE Musi dan tidak ada ketentuan yang bersifat deskriminatif kepada sivitas akademika. Selain itu komunikasi dinilai sudah cukup baik, sivitas akademika memiliki kesempatan menyampaikan masukan dan pendapat kepada sekolah. Namun yayasan dinilai belum berupaya maksimal mengadakan komunikasi untuk mengetahui permasalahan di sekolah. Di samping itu, sekolah dinilai memiliki upaya memperhatikan hak-hak karyawan namun masih dirasakan belum ada keseimbangan antara hak dan kewajiban yang diberikan yayasan.

Tabel 7
Hasil Pandangan Terhadap Prinsip Fairness

Pertanyaan	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
F1	2	5	3,41	, 780
F2	1	4	2,79	, 902
F3	2	4	3,24	, 786
F4	1	5	2,97	1,052
F5	1	5	3,07	, 923
F6	2	5	3,41	, 867
Fairnes	4	9	6,83	1,441

C. **Menganalisis Proses Pelaksanaan Tata Kelola di STIE Musi**

Dari hasil pengumpulan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan tata kelola tidak ditemukan adanya pedoman pelaksanaan tata kelola. Padahal Pelaksanaan tata kelola membutuhkan suatu pedoman yang dapat menjadi standar praktek tata kelola yang baik dan sehat. Pedoman dibutuhkan karena sistem yang dibuat sekolah tinggi harus mampu menyelesaikan masalah-

masalah yang berkaitan dengan tata kelola perguruan tinggi atau *university governance*.

STIE Musi belum memiliki suatu kebijakan khusus mengenai pelaksanaan tata kelola yang diterapkan di sana. Hal ini menjelaskan semua temuan-temuan yang sudah dibahas sebelumnya. Masih terjadinya perbedaan pandangan pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola antara pihak di dalam STIE Musi dan masih kurang baiknya pelaksanaan tata kelola merupakan hasil dari belum jelasnya arah pelaksanaan tata kelola yang dibangun di STIE Musi. Selain itu masih terbatasnya peraturan dan ketentuan yang dibakukan dan dibukukan karena penyusunan tata kelola di STIE Musi belum berasal dari Statuta yang merupakan peraturan tertinggi didalam pengelolaan perguruan tinggi. Jadi bisa dikatakan bahwa pelaksanaan tata kelola STIE Musi masih lemah dalam tahap persiapan. Seperti diketahui bahwa ada 3 tahap dalam pelaksanaan GCG yaitu tahap persiapan, tahap implementasi dan tahap evaluasi.

Statuta yang harusnya menjadi acuan penyusunan kebijakan dan peraturan ternyata masih terdapat salah pengetikan. Hal ini menunjukkan bahwa ststuta kurang dibuat dengan sungguh-sungguh. Pada dokumen statuta terdapat dua pasal yang nomornya sama tetapi isinya berbeda yaitu pasal 14 di halaman 8. Pasal 14 yang pertama berisi yayasan musi dan pasal 14 berikutnya adalah tugas dan wewenang. Setelah pasal 14 penomoran pasal dilanjutkan dengan pasal 15 tentang organisasi sekolah tinggi. Sepertinya statuta masih belum dianggap sebagai peraturan yang penting yang menentukan bentuk tata kelola yang akan dibangun dan dijalankan di STIE Musi.

Jika ingin memiliki tata kelola yang baik maka ada 3 langkah-langkah yang sebaiknya diikuti adalah tahap persiapan yang meliputi *awariness building*, *GCG assesment* dan *GCG manual bulding*. Selanjutnya baru masuk ke tahap implementasi berupa sosialisasi, implementasi, dan internalisasi. Kemudian diakhiri dengan tahap evaluasi berupa audit implementasi GCG. STIE

Musi sebaiknya mengikuti tahap-tahap tersebut agar bisa bangunan tata kelola bisa lebih kokoh dan bertahan.

Hal lain yang perlu mendapatkan perhatian adalah penyelarasan dari prinsip-prinsip yang dituangkan dalam pedoman-pedoman tata kelola di atas dengan kebijakan manajemen (*management policy*) dan pedoman operasional (*standard operating procedures*) lain. Selain itu, STIE Musi dapat membuat kode etik institusi dan kode etik perilaku sebagai pedoman bagi seluruh karyawan dan pimpinan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Wujudnya berupa kodifikasi kebijakan institusi, peraturan pegawai, dan kesepakatan yang telah dibuat bersama antara institusi dengan karyawan yang harus dijadikan pedoman sewaktu menjalankan aktivitas sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola STIE Musi.

VI. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Masih terdapatnya perbedaan penilaian mengenai penerapan prinsip-prinsip tata kelola menunjukkan ada masalah dalam pelaksanaan tata kelola di STIE Musi. Pelaksanaan tata kelola harus dimulai dengan persiapan yang memadai. Tahap persiapan yang berjalan di STIE Musi belum begitu baik. Idealnya masa persiapan terdiri dari 3 langkah yaitu *awariness building*, *GCG assesment* dan *GCG manual building*. Pelaksanaaa tata kelola di STIE Musi berjalan belum berdasarkan pada desain/rancangan dan rencana yang terstruktur dan sistematis.

STIE Musi belum memiliki *manual building* tata kelola yang baku dan komprehensif. Dokumen tata kelola yang dimiliki oleh STIE Musi adalah statuta yang disahkan pada tahun 2000. Beberapa dokumen peraturan lain yang dimiliki sebagai turunan dari statuta belum semuanya lengkap. Hal ini menyebabkan perbedaan pandangan di antara pihak-pihak di dalam STIE Musi dalam menilai pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola. Pandangan yang berbeda ini bisa mengakibatkan situasi kerja

yang tidak kondusif dan membuat hubungan antar personal menjadi lemah. Semua ini akan berdampak pada lemahnya sinergi semua pihak dalam mencapai tujuan STIE Musi.

B. Rekomendasi

Oleh sebab itu peneliti memberikan rekomendasi bagi pimpinan bersama dengan yayasan untuk bisa memulai membangun tata kelola dengan memulai dari tahap persiapan. Sebagai langkah awal adalah melakukan *awarness buliding* karena aktivitas ini menjadi fondasi dari pelaksanaan tata kelola yang baik. STIE Musi belum melakukan *awarness* dengan baik. Hal yang harus dilakukan adalah menentukan tujuan ke depan dan nilai-nilai apa yang ingin ditanamkan di STIE Musi ini. Hal ini membutuhkan diskusi atau *brainstorming* dari semua *stakeholder* yang ada di STIE Musi. Bersamaan dengan melakukan *awarness building*, STIE Musi juga bisa melakukan *GCG assessment* untuk memetakan kondisi STIE Musi saat ini dalam menerapkan tata kelola. *Asessment* bisa dilakukan dengan membentuk tim ad hoc yang terdiri dari semua level jabatan. Hasil akhirnya adalah identifikasi aspek-aspek apa yang perlu prioritas dan langkah-langkah apa yang dapat diambil untuk mewujudkan tata kelola yang baik di STIE Musi.

Baru setelah semua langkah tersebut bisa dibuat *GCG manual building*. Penyusunan *GCG manual building* bisa menggunakan seorang tenaga konsultan sebagai pengarah dan penengah jika terjadi perbedaan pandangan. Tujuan lain agar bangunan tata kelola yang dirancang menjadi bisa lebih kokoh dan mampu menjawab kebutuhan pengembangan pengelolaan STIE Musi. Jadi dengan dengan dibangunnya tata kelola yang baik maka diharapkan dapat menjamin keberlangsungan hidup STIE Musi di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Almilia, Luciana Spica dan Laulil L. Sifa. 2006. "Reaksi Pasar Publikasi *Corporate Governance Perception Index* Pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta". *Proceeding Simposium Nasional Akuntansi IX*. Padang.
- Indrayani, Mei dan Nurkholis. 2001. "Persepsi Manajemen Perusahaan Terhadap Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* (Studi pada 36 Perusahaan di Indonesia)". *TEMA*. Vol. II, No. 2, September 2001, Hal. 136 – 157.
- Kaihatu, Thomas S. 2006. "Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 8, No. 1, Maret 2006. Hal. 1 – 9.
- Komite Nasional Kebijakan Governance. 2006. **Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia**.
- Mufdholi, Syarif. 2010. "**Persepsi Akuntan Pendidik dan Mahasiswa Akuntansi Terhadap Peran Komite Audit dalam Mewujudkan *Good Corporate Governance***". *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri, Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Mutamimah, Sri Hartono dan Kusumaningtyas Sugiyanto. 2011. "Model Peningkatan Return Saham dan Kinerja Keuangan Melalui *Corporate Social Responsibility* dan *Good Corporate Governance* di Bursa Efek Indonesia". *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Tahun 4, No. 1, April 2011.
- Novalinda, Yerina. 2007. "Persepsi Masyarakat Terhadap Pelaksanaan *Good Governance* dan Hubungannya dengan Kinerja (Studi Kasus: Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan). *Gunadarma University Library*: <http://library.gunadarma.ac.id>
- Novrianti, Vesy., Gusnardi, dan Riadi Armas. 2012. "Pengaruh *Corporate Social Responsibility* dan *Good Corporate Governance* Terhadap Kinerja Perusahaan". Studi pada Perusahaan Manufaktur di BEI tahun 2009-2011). *Jurnal Akuntansi FKIP Ekonomi*. hal 1-9.
- Pratiwi, Diana. 2011. "**Hubungan *Good Corporate Governance* Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Bekasi**". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma. Jakarta.
- Pujiningsih, Sri dan Helianti Utami. 2011. "*Good Corporate Governance*

Terhadap Pengungkapan Sosial dan Kinerja Operasi Perusahaan dalam Sri-Kehati Index". *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Vol. 15, No. 2, Mei 2011, hal. 168-177.

Rispawati. 2012. "**Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah TK-SD Bertaraf Internasional Mataram**". *Tesis*. Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Jakarta.

Simanjuntak, Baringin P. 2006. "**Persepsi Pekerja Atas Penerapan Good Corporate Governance di PT (Persero) Kawasan Industri Medan**". *Tesis*. Program Studi Ilmu Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara. Medan.

Tedjakusuma, Melissa Aristya. 2012. "Studi Beda Reaksi Pasar atas Pengumuman *Corporate Governanace Perception Index* antara Perusahaan "Sepuluh Besar" dan "Non Sepuluh Besar" yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2007-2011". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol. 1, No. 1, Hal. 1-20.

Wirajaya, I Gde Ary. 2011. "Reaksi Pasar Atas Pengumuman *Corporate Governance Perception Index* (Studi Peristiwa di Bursa Efek Indonesia)". *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 1. (<http://ejournal.unud.ac.id/abstrak/ary%20wirajaya%20final.pdf>). Diakses pada 30 Juni 2013.

LAMPIRAN KUISIONER

IDENTITAS RESPONDEN

Usia : _____ tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Level jabatan : Pimpinan sekolah tinggi Dosen

Ketua/sekretaris prodi Karyawan

Kepala bagian/unit Pengurus
yayasan

Lama kerja : 1-5 tahun Pendidikan terakhir: Non

sarjana

- 6– 10 tahun Sarjana (S1)
 11-15 tahun Magister (S2)
 > 15 tahun Doktor (S3)

PELAKSANAAN TATA KELOLA (GOOD GOVERNANCE) DI STIE MUSI

Bapak dan Ibu yang terkasih diminta untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dengan tanda silang (X) sesuai dengan keadaan atau kondisi yang Bapak/Ibu alami di STIE Musi

TRANSPARANSI

No	Pertanyaan
1.	Bagaimana sekolah dalam membuat dokumen-dokumen tertulis dalam upaya membuat praktek pengelolaan yang sehat? a. Sangat tidak baik b. Tidak baik c. Netral d. Baik e. Sangat baik
2.	Bagaimana kejelasan prosedur penerimaan mahasiswa baru saat ini? a. Sangat tidak baik b. Tidak baik c. Netral d. Baik e. Sangat baik
3.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu, yayasan menilai pimpinan sekolah dan jajarannya sehubungan dengan tingkat keberhasilannya dalam mengelola institusi? a. Sangat tidak baik b. Tidak baik c. Netral d. Baik e. Sangat baik
4.	Bagaimana pimpinan sekolah dalam menerima laporan dan menindak lanjuti pengaduan/keluhan berbagai pihak kepada yayasan? a. Sangat tidak baik b. Tidak baik c. Netral d. Baik e. Sangat baik
5.	Bagaimana kejelasan sistem pemilihan pejabat struktural yang ada? a. Sangat tidak baik b. Tidak baik c. Netral d. Baik e. Sangat baik
6.	Bagaimana upaya pihak luar mendapat kemudahan mengakses informasi-informasi tentang STIE Musi? a. Sangat tidak Mudah b. Tidak Mudah c. Netral d. Mudah e. Sangat mudah
7.	Bagaimana kondisi keuangan sekolah dapat diketahui oleh pihak dosen dan karyawan? a. Sangat tidak Mudah b. Tidak Mudah c. Netral d. Mudah e. Sangat mudah
8.	Bagaimana sistem kompensasi dapat diketahui oleh pihak dosen dan karyawan? a. Sangat tidak Mudah b. Tidak Mudah c. Netral d. Mudah e. Sangat mudah

9.	Bagaimana proses penilaian kinerja dapat diketahui oleh pihak dosen dan karyawan? a. Sangat tidak Mudah b. Tidak Mudah c. Netral d. Mudah e. Sangat mudah
10.	Bagaimana semua peraturan kepegawaian dapat diketahui oleh pihak dosen dan karyawan? a. Sangat tidak Mudah b. Tidak Mudah c. Netral d. Mudah e. Sangat mudah

AKUNTABILITAS

No	Pertanyaan
1.	Bagaimana peraturan-peraturan tertulis seperti statua, peraturan kepegawaian, peraturan akademik, dll mengenai tata kelola institusi? a. Sangat tidak memadai b. Tidak memadai c. Netral d. Memadai e. Sangat memadai
2.	Bagaimana uraian tugas dan tanggungjawab setiap organ dalam struktur organisasi? a. Sangat tidak memadai b. Tidak memadai c. Netral d. memadai e. Sangat memadai
3.	Bagaimana peran senat akademik dalam pengambilan keputusan dalam institusi? a. Sangat tidak memadai b. Tidak memadai c. Netral d. memadai e. Sangat memadai
4.	Bagaimana penetapan rencana strategis di tingkat sekolah? a. Sangat tidak memadai b. Tidak memadai c. Netral d. memadai e. Sangat memadai
5.	Bagaimana upaya pimpinan dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen yang telah ditetapkan? a. Sangat tidak berupaya b. Tidak berupaya c. Netral d. berupaya e. Sangat berupaya
6.	Bagaimana upaya pimpinan dalam menetapkan rencana-rencana aksi sebagai penjabaran operasional strategi-strategi institusi? a. Sangat tidak berupaya b. Tidak berupaya c. Netral d. berupaya e. Sangat berupaya
7.	Bagaimana upaya pimpinan dalam mengelola sumber daya manusia yang ada? a. Sangat tidak berupaya b. Tidak berupaya c. Netral d. berupaya e. Sangat berupaya
8.	Bagaimana adanya sanksi yang diberikan pimpinan kepada yang melakukan tindak kecurangan atau penyimpangan yang secara material merugikan sekolah? a. Sangat tidak ada b. Tidak ada c. Netral d. ada e. Sangat ada

9.	Apakah institusi memiliki ukuran kinerja dan sistem penghargaan yang adil dan konsisten? a. Sangat tidak ada b. Tidak ada c. Netral d. ada e. Sangat ada
10.	Apakah ada peran dan kewenangan masing-masing anggota yayasan yang terinci dan berimbang? a. Sangat tidak ada b. Tidak ada c. Netral d. ada e. Sangat ada

PERTANGGUNGJAWABAN

No	Pertanyaan
1.	Apakah ada kejelasan personil yang menangani ketaat aturan pelaksanaan tata kelola insitusi? a. Sangat tidak jelas b. Tidak jelas c. Netral d. Jelas e. Sangat jelas
2.	Bagaimana pimpinan sekolah dalam menjalankan perannya sebagai pengawas dan evaluator? a. Sangat tidak baik b. Tidak baik c. Netral d. Baik e. Sangat baik
3.	Apakah adanya kejelasan sistem pertanggung jawaban pimpinan secara kolektif dengan yayasan? a. Sangat tidak ada b. Tidak ada c. Netral d. ada e. Sangat ada
4.	Bagaimana kepedulian sekolah terhadap masyarakat? a. Sangat tidak baik b. Tidak baik c. Netral d. Baik e. Sangat baik
5.	Bagaimana kepedulian sekolah terhadap lingkungan hidup? a. Sangat tidak baik b. Tidak baik c. Netral d. Baik e. Sangat baik
6.	Bagaimana kepedulian yayasan terhadap kesejahteraan dosen dan karyawan? a. Sangat tidak baik b. Tidak baik c. Netral d. Baik e. Sangat baik
7.	Bagaimana upaya yayasan dalam menjalankan fungsinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku? a. Sangat tidak berupaya b. Tidak berupaya c. Netral d. berupaya e. Sangat berupaya
8.	Bagaimana upaya pimpinan sekolah dalam menjalankan fungsinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku? a. Sangat tidak berupaya b. Tidak berupaya c. Netral d. berupaya e. Sangat berupaya
9.	Bagaimana uraian tugas dan tanggung jawab pada setiap tingkatannya sesuai dengan struktur organisasi? a. Sangat tidak jelas b. Tidak jelas jelas c. Netral d. jelas e. Sangat jelas
10.	Bagaimana pimpinan menempatkan kepala bagian dan kepala unit yang sesuai dengan kebutuhan untuk menjalankan strategi yang ditetapkan? a. Sangat tidak jelas b. Tidak jelas c. Netral d. jelas e. Sangat jelas

KEMANDIRIAN

No	Pertanyaan
1.	Bagaimana yayasan dalam melakukan intervensi kepada pimpinan sekolah? Sangat tidak ada b. Tidak ada c. Netral d. Ada e. Sangat ada
2.	Bagaimana proses pengangkatan pimpinan sekolah dilaksanakan secara terbuka dan tanpa intervensi pihak lain? Sangat tidak baik b. Tidak baik c. Netral d. Baik e. Sangat baik
3.	Bagaimana konflik kepentingan anggota yayasan dengan sekolah dan atau kegiatan sekolah lainnya? Sangat tidak baik b. Tidak baik c. Netral d. Baik e. Sangat baik
4.	Bagaimana kesesuaian persyaratan jabatan pimpinan sekolah dengan pelaksanaan tugasnya? Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Netral d. Sesuai e. Sangat sesuai
5.	Bagaimana kesesuaian persyaratan personil pengurus yayasan dengan pelaksanaan tugasnya? Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Netral d. Sesuai e. Sangat sesuai
6.	Bagaimana setiap organ sekolah menjalankan fungsi dan tugasnya sesuai dengan anggaran dasar? Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Netral d. Sesuai e. Sangat sesuai
7.	Apakah yayasan bebas dari pengaruh pimpinan sekolah? Sangat tidak ada b. Tidak ada c. Netral d. Ada e. Sangat ada
8.	Bagaimana posisi pengawas internal di dalam struktur organisasi? Sangat tidak jelas b. Tidak jelas c. Netral d. Jelas e. Sangat jelas
9.	Bagaimana sekolah diberi wewenang penuh oleh yayasan dalam mengelola pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat? Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat setuju
10.	Bagaimana sekolah diberi wewenang penuh oleh yayasan dalam mengelola keuangan? Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat setuju

KEWAJARAN

No	Pertanyaan
1.	Bagaimana cerminan atura-aturan sekolah yang berorientasi kepada peningkatan nilai-nilai STIE Musi? a. Sangat tidak tercermin b. Tidak tercermin c. Netral d. tercermin e. Sangat tercermin
2.	Bagaimana yayasan dalam memberikan pengakuan hak dan kewajiban yang seimbang kepada dosen dan karyawan? a. Sangat tidak seimbang b. Tidak seimbang c. Netral d. seimbang e. Sangat seimbang

3.	Bagaimana upaya sekolah dalam memperhatikan hak-hak karyawan? a. Sangat tidak berupaya b. Tidak berupaya c. Netral d. berupaya e. Sangat berupaya
4.	Bagaimana upaya yayasan dalam berkomunikasi dengan pimpinan dan karyawan untuk mengetahui permasalahan yang ada di sekolah? a. Sangat tidak berupaya b. Tidak berupaya c. Netral d. berupaya e. Sangat berupaya
5.	Apakah ada ketentuan dan atau praktek yang tidak bersifat diskriminan kepada sivitas akademika baik atas dasar sara atau gender atau kondisi fisik? a. Sangat tidak ada b. Tidak ada c. Netral d. ada e. Sangat ada
6.	Bagaimana civitas academica diberi kesempatan menyampaikan masukan dan pendapat kepada sekolah? a. Sangat tidak ada b. Tidak ada c. Netral d. ada e. Sangat ada

Pengaruh *Word-Of-Mouth Promotion* dan Kepercayaan Terhadap Sikap Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi

Candra A.T.

ABSTRACT

This study aims to test and analyze the influence of word-of-mouth promotion on the students trust to STIE Musi, then analyze influence of word-of-mouth promotion on student attitudes toward STIE Musi, as well as examine and analyze the effect of trust on student attitudes toward STIE Musi.

This study uses 84 respondents (students of STIE Musi) as primary data. Data collection tools with Likert scale questionnaire. Tests conducted by the testing instrument validity and reliability, and test phase models. To answer the research hypothesis used program R and SPSS Statistics 15.0.

The results of this study stated that the word-of-mouth promotion (WOMPRO) positive and significant impact on the trust but no significant effect on attitudes. Furthermore, the results of this study also states that the trust have a significant effect on the attitudes of STIE Musi students. This means that word-of-mouth does not directly influence the attitude but through trust variables.

Key words: *Word-of-Mouth Promotion, Trust, Attitude*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perguruan Tinggi adalah suatu satuan pendidikan penyelenggara pendidikan tinggi. Tujuan pendidikan tinggi adalah penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat. Seiring dengan perubahan global (globalisasi), terjadi perubahan yang

signifikan pada lingkungan persaingan pendidikan tinggi. Tidak hanya dari segi jumlah perguruan tinggi, baik dari lokal maupun dari luar negeri, tetapi juga pada tuntutan kualitas proses pembelajaran dan pelayanan yang syarat dengan kecanggihan teknologi.

Seperti diketahui bahwa lembaga perguruan tinggi adalah sebuah kegiatan yang melayani konsumen berupa mahasiswa dan masyarakat umum yang dikenal sebagai *stakeholder*. Layanan perguruan tinggi dapat dilihat dalam berbagai bidang, mulai dari layanan dalam bentuk fisik bangunan, keramahan dan kecepatan layanan dari karyawan, tenaga pengajar (dosen) yang bermutu, sampai kepada layanan berbagai fasilitas proses pembelajaran. Layanan dengan kualitas yang baik, ramah, dan tepat sasaran akan dapat memenuhi harapan konsumen atau pelanggan, sehingga akan memunculkan kepuasan. Pelanggan yang puas biasanya akan menyampaikan promosi atau publisitas positif kepada orang lain. Fenomena kepuasan pelanggan pada perguruan tinggi dapat dilihat pada jumlah anggota keluarga yang masuk pada perguruan tinggi yang sama. Kenyataan yang ada, dapat terlihat jelas bagaimana tiga bersaudara dalam satu keluarga inti melaksanakan proses belajar pada satu perguruan tinggi yang sama. Kenyataan lain memaparkan bagaimana tiga atau empat orang yang bersahabat sejak masa sekolah menengah atas juga masuk pada perguruan tinggi yang sama. Kepuasan pun tidak hanya berdampak pada *word-of-mouth promotion* dari individu yang merasakan tetapi juga memunculkan rasa percaya dan sikap yang mendukung untuk terus menggunakan produk.

Pada umumnya yang menjadi bahan percakapan pelanggan jasa adalah kualitas layanan. Bagaimana mereka mempersepsikan kualitas layanan yang telah diterima, hal itulah yang biasanya diperbincangkan. Oleh karena itu, kualitas layanan dimungkinkan dapat dikelola secara tepat untuk membangun *word-of-mouth* (WOM) positif. Promosi dari mulut ke mulut atau *word-of-mouth* merupakan proses komunikasi yang berupa pemberian rekomendasi baik secara individu maupun kelompok terhadap

suatu produk atau jasa yang bertujuan untuk memberikan informasi secara personal (Kotler & Keller, 2007). Komunikasi interpersonal yang terjadi antara individu satu dengan individu lain biasanya berdasarkan pada pengalaman yang dirasakan oleh masing-masing individu terhadap suatu organisasi, perusahaan, barang, atau jasa. Komunikasi *word-of-mouth* dinilai sangat efektif dalam memperlancar proses pemasaran dan mampu memberikan keuntungan kepada perusahaan. Komunikasi *word of mouth* merupakan komunikasi interpersonal yang efektif dalam mempengaruhi sikap seseorang seperti dalam menyampaikan informasi seputar produk atau jasa. Sebagaimana Hughes (2005) menyatakan bahwa “*Word of mouth is the most powerful form of marketing in the world. It is 10 times more effective than other media, such as television or print ads*” (Sumber: jmu.edu/tad/2012/09/say-What-2007.pdf). *Word of mouth promotion* menjadi metode promosi efektif karena pada umumnya disampaikan dari konsumen, oleh konsumen, dan untuk konsumen, sehingga konsumen atau pelanggan yang puas dapat menjadi media iklan bagi perusahaan. Di samping itu, saluran komunikasi personal *word of mouth* tidak membutuhkan biaya yang besar karena melalui pelanggan yang puas, rujukan atau referensi terhadap produk hasil produksi perusahaan akan lebih mudah tersebar ke konsumen-konsumen lain (Kotler & Keller, 2007).

Mengetahui apa yang dikatakan konsumen tentang layanan perguruan tinggi secara keseluruhan adalah hal yang sangat penting karena sebagai salah satu tolok ukur keberhasilan layanan perguruan tinggi. *Positive word-of-mouth* akan berdampak terhadap kepercayaan untuk tetap menggunakan produk dan sikap yang terus mendukung produk. Semua itu tentu akan berdampak terhadap nilai sebuah perguruan tinggi yang semakin tinggi di mata konsumen, namun sebaliknya *negative word-of-mouth* akan mengurangi nilai perguruan tinggi di mata konsumen. Berkurangnya nilai di mata konsumen berarti menurunkan tingkat *competitive advantage* perguruan tinggi dibanding pesaing lain. Akhirnya bisa berdampak terhadap kelangsungan hidup sebuah perguruan tinggi.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Musi berdiri sejak tahun 1993 memiliki dua jurusan yaitu Akuntansi dan Manajemen. Dari sisi perkembangan fisik dan produk yang ditawarkan, STIE Musi jauh tertinggal dari perguruan tinggi lain yang juga berdiri pada kisaran tahun yang sama. Sejak berlokasi di Jalan Bangau No. 60, STIE Musi hanya memiliki satu buah gedung yang diberi nama gedung Yuliana. Dalam 20 tahun perjalanannya, STIE Musi pernah mengalami naik turun penerimaan mahasiswa baru. Penerimaan terendah terjadi pada tahun 2003. Tetapi pada tahun selanjutnya mulai terjadi peningkatan jumlah penerimaan walau dalam persentase yang sangat kecil. Baru dalam empat tahun belakangan ini penerimaan mulai stabil karena keberhasilan program beasiswa penuh dan jalur khusus. Sampai saat ini, belum terlihat ada perkembangan nyata pembangunan fasilitas fisik. Perbaikan fisik terjadi hanya pada fasilitas proses pembelajaran. STIE Musi lebih berkonsentrasi pada perbaikan kurikulum, proses pembelajaran, dan layanan akademik. Kualitas proses penyelenggaraan pendidikan yang baik tentu akan memunculkan *positive word-of-mouth* dari peserta didik dan juga keluarganya. Sebaliknya, keterbatasan dan kurang berkembangnya fasilitas fisik serta buruknya layanan kepada peserta didik dapat menimbulkan *negative word-of-mouth promotion*.

Penelitian terdahulu telah menunjukkan hasil tentang pentingnya *consumer word of mouth* (WOM) dalam pengurangan risiko yang terkait dengan keputusan pembelian (Murray, 1991), dalam pembentukan sikap (Bone, 1995), dan dalam konteks keputusan pembelian (Bansai dan Voyer, 2000). Di STIE Musi belum pernah dilakukan penelitian untuk menggali baik sisi *negative* atau *positive word-of-mouth* dari pelayanan secara keseluruhan yang dihubungkan dengan kepercayaan dan sikap konsumen. Maka dari itu dirumuskan judul penelitian adalah “Pengaruh *word-of-mouth promotion* terhadap kepercayaan dan sikap mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *word-of-mouth promotion* berpengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi?
2. Apakah *word-of-mouth promotion* berpengaruh terhadap sikap mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi?
3. Apakah kepercayaan mahasiswa berpengaruh terhadap sikap mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi?
4. Faktor-faktor apa saja yang menjadi *positive* dan *negative word-of-mouth promotion* pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi?

C. Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *word-of-mouth promotion* terhadap kepercayaan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh *word-of-mouth promotion* terhadap sikap mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap sikap mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi.
4. Mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang menjadi *positive* dan *negative word-of-mouth promotion* pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu perilaku konsumen khususnya tentang pengaruh variabel *word-of-mouth promotion* terhadap kepercayaan dan sikap konsumen.

2. *Bagi Praktisi.*

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan tentang instrumen variabel yang mempengaruhi kepercayaan dan sikap konsumen dalam memilih perguruan tinggi. Dengan diketahuinya instrumen penting yang mempengaruhi kepercayaan dan sikap maka dapat dijadikan dasar dalam perumusan/perancangan strategi dan kebijakan perguruan tinggi. Terutama situasi yang khas/unik di masyarakat Palembang dimana *word-of-mouth* sangat cepat berkembang. Kecepatan *word-of-mouth* yang positif sangat diharapkan perusahaan untuk meningkatkan citra merek ataupun perusahaan, tetapi sebaliknya kecepatan *word-of-mouth* yang negatif akan cepat merusak dan meruntuhkan citra merek dan perusahaan.

II. LANDASAN TEORI

A. *Word-of-Mouth (WOM)*

Menurut East and Wright (2007) *word-of-mouth* adalah saluran komunikasi informal untuk berbagi informasi di antara kelompok orang yang berbeda tentang produk, jasa atau isu sosial. *Word-of-Mouth* adalah istilah yang digunakan dalam industri pemasaran dan periklanan untuk menggambarkan kegiatan perusahaan yang berusaha untuk menghasilkan rekomendasi pribadi maupun rujukan untuk nama-nama merek, produk dan jasa.

Word-of-mouth merupakan proses komunikasi yang berupa pemberian rekomendasi baik secara individu maupun kelompok terhadap suatu produk atau jasa yang bertujuan untuk memberikan informasi secara personal (Kotler & Keller, 2007). Hung dan Li (2007) menyatakan bahwa *word-of-mouth* adalah penting artinya dan merupakan metode pemasaran yang persuasif. Pada penelitian ini akan menggunakan indikator yang diadopsi dari *Babin et al.* (2005) dan disesuaikan dengan kondisi objek penelitian. Indikator yang digunakan tersebut adalah menceritakan kepada pihak lain, merekomendasikan kepada pihak lain, dan menyarankan kepada orang lain.

B. Kepercayaan (*Trust*)

Menurut Gambetta (1988) kepercayaan relevan dalam kondisi ketidaktahuan atau ketidakpastian sehubungan dengan tidak diketahui atau diketahui tindakan orang lain. Kepercayaan konsumen dianggap penting dalam hubungan pertukaran karena merupakan kunci unsur modal sosial dan berhubungan dengan kinerja perusahaan, kepuasan, keunggulan kompetitif, dan hasil ekonomi lainnya seperti biaya transaksi ataupun efisiensi biaya.

Menurut Gundlach & Murphy (1993: 41) Kepercayaan adalah variabel yang paling universal diterima sebagai dasar dari setiap interaksi manusia atau pertukaran. Sedangkan Mayer *et al.* (1995) mendefinisikan kepercayaan sebagai perilaku seseorang yang didasarkan pada keyakinannya tentang karakteristik orang lain. Lebih lanjut Pavlou (2003) kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang dapat bergantung pada janji yang dibuat oleh orang lain.

Mengerti tingkat kepercayaan yang dihubungkan dengan sikap adalah penting karena dua alasan. Pertama, hal ini dapat mempengaruhi kekuatan hubungan di antara sikap dan perilaku. Sikap yang dipegang dengan penuh kepercayaan biasanya akan jauh lebih diandalkan untuk membimbing perilaku. Bila kepercayaan rendah, konsumen mungkin tidak merasa nyaman dengan bertindak berdasarkan sikap mereka yang sudah ada sehingga akan mencari informasi tambahan sebelum mengikatkan diri mereka. Kedua, kepercayaan dapat mempengaruhi kerentanan sikap terhadap perubahan. Sikap menjadi lebih resistan terhadap perubahan bila dipegang dengan kepercayaan yang lebih besar (Marks and Kamins dalam Engel *et al.* (1995: 341)).

Peppers and Rogers (2004: 73) menyatakan bahwa komponen kepercayaan terdiri dari kredibilitas, reliabilitas, dan *intimacy*. Kredibilitas, yang berarti jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas harus dilakukan dengan kata-kata, seperti "saya mempercayai apa yang dikatakannya". Reliabilitas merupakan sesuatu yang *reliable* atau dapat dipercaya/diandalkan. Ini berarti berhubungan dengan kualitas individu ataupun perusahaan. Reliabilitas harus

dilakukan dengan tindakan, seperti “saya dapat mempercayai apa yang dilakukannya”. *Intimacy*, yaitu memiliki prinsip moral yang kuat (*integrity*), menunjukkan adanya *internal consistency*, ada kesesuaian antara apa yang dikatakan dengan yang dilakukan, ada konsistensi antara pikiran dan tindakan. Integritas juga menunjukkan ketulusan. Kemudian Ramadania (2003) menyatakan bahwa komponen kepercayaan terdiri dari reputasi yang dimiliki produk, keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan produk, serta manfaat produk. Pada penelitian ini akan digunakan tiga dimensi kepercayaan menurut Ramadania (2003) ditambah satu dimensi dari Peppers and Rogers (2004) yaitu integritas.

C. Sikap (*Attitude*)

Ajzen (1988) mendefinisikan sikap sebagai predisposisi yang dipelajari individu untuk memberikan respon suka atau tidak suka secara konsisten terhadap objek sikap. Respon suka atau tidak suka itu adalah hasil proses evaluasi terhadap keyakinan-keyakinan (*beliefs*) individu terhadap objek sikap (Fishbein & Ajzen, 1975). Pengetahuan akan sikap, bagaimana proses terbentuknya, dan bagaimana proses perubahannya merupakan pengetahuan yang bermanfaat khususnya untuk masalah-masalah sosial. Memiliki pengetahuan akan sikap dan cara-cara mempengaruhinya, manipulasi dan pengendalian psikologis terhadap manusia dapat dilakukan (McBroom & Reed, 1992 dalam Wright 1998).

Penelitian ini akan menggunakan kelima dimensi sikap dari Engel *et al.* (1995) sebagai indikator untuk mengukur sikap konsumen, yaitu: (1) *valance*, yaitu mengacu pada sikap positif, sikap negatif, atau netral terhadap objek tertentu, (2) *extremity*, merupakan intensitas (kekuatan) kesukaan dan ketidaksukaan. Intensitas akan berpengaruh terhadap kuat tidaknya sikap konsumen terhadap sesuatu atau produk. (3) *resistance*, merupakan tingkat di mana sikap kebal terhadap perubahan. Sikap yang dipegang dengan kepercayaan yang kuat oleh seseorang/konsumen akan berdampak terhadap kuatnya

memegang suatu produk dan penolakan terhadap produk lainnya. (4) *Persistence*, merefleksikan bahwa sikap adalah menetap, artinya sikap dipegang konsumen dalam rentang waktu tertentu. Tetapi, sikap dapat berubah secara perlahan-lahan bersama berjalannya waktu (*gradual*), (5) *confidence*, merupakan tingkat keyakinan yang dimiliki konsumen. Tidak semua sikap berada pada tingkat keyakinan yang sama. Dapat terjadi bahwa seorang konsumen memegang sikap dengan tingkat keyakinan yang kuat sementara lainnya dengan tingkat keyakinan yang minimum.

D. Penelitian Terdahulu

1. Pengaruh Word-of-Mouth Promotion dengan Kepercayaan Konsumen

Musinguzi (2009) dalam penelitiannya berjudul "The influence of word of mouth, perceived service quality and trust on customer loyalty in the freight forwarding industry in Uganda" menemukan hubungan yang signifikan dan positif antara *word-of-mouth* (WOM) dan kepercayaan (*trust*). *Word-of-mouth* yang positif akan mendorong pelanggan perusahaan untuk tetap setia, membuat rujukan dan semakin percaya perusahaan.

2. Pengaruh Word-of-Mouth Promotion dengan Sikap Konsumen

Imran Anwar Mir (2011) dalam penelitiannya berjudul "Impact of the word of mouth on consumers' attitude towards the non-deceptive counterfeits" menemukan bahwa *word-of-mouth* secara positif berpengaruh terhadap sikap konsumen.

3. Pengaruh Kepercayaan dengan Sikap Konsumen

Tang and Chi (2005) dalam penelitiannya berjudul "The role of trust in customer online shopping behavior: Perspective of Technology Acceptance Model" menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap sikap konsumen. Lebih lanjut, Candra (2013) dalam penelitian berjudul "Effect of value, consumer trust and attitudes towards intention buy environmentally friendly

air conditioners products in South Sumatera” menemukan bahwa kepercayaan konsumen berpengaruh secara langsung dan signifikan positif terhadap sikap untuk produk pendingin udara ramah lingkungan di Sumatera Selatan.

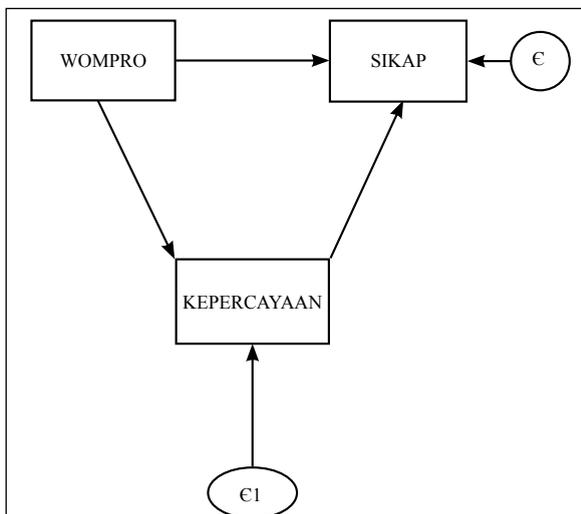
III. METODE PENELITIAN

A. Kerangka Berpikir

Penelitian ini menjelaskan pengaruh variabel *word-of-mouth* terhadap variabel kepercayaan dan juga terhadap variabel sikap. Kemudian menjelaskan pengaruh variabel kepercayaan terhadap variabel sikap.

Penelitian ini didasarkan pada studi teoritik dan empirik. Studi teoritik adalah untuk mengarahkan alur pikir penulisan berdasarkan penalaran deduktif. Sedangkan studi empirik yaitu untuk melakukan generalisasi dari hal yang khusus menjadi kesimpulan yang bersifat umum. Hasil sintesis dari kedua proses berpikir ini akan memberikan dasar kerangka konsep penelitian yang menghadapkan pada pengujian hipotesis penelitian, yang kemudian dibuktikan kebenarannya berdasarkan prinsip metode penelitian melalui uji statistik.

Gambar 1
Model Penelitian



Kerangka proses berpikir dalam penelitian ini terlihat jelas pada model penelitian sebagai berikut:

B. Hipotesis

Berdasarkan model penelitian, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut.

H₁: *Word-of-mouth* (WOM) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan (*trust*) mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi

H₂: *Word-of-mouth promotion* berpengaruh signifikan terhadap sikap mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi

H₃: Kepercayaan berpengaruh signifikan pada sikap mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi

C. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian survei dengan menggunakan daftar pertanyaan. Penelitian survei dimaksudkan untuk menggali informasi langsung dari responden terkait variabel dan masalah dalam penelitian. Kemudian diuji pengaruhnya antar satu variabel dengan variabel lainnya. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Singarimbun dan Effendi (1995: 2) bahwa penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh *word-of mouth promotion* terhadap kepercayaan dan sikap mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi. Penelitian ini menggunakan rancangan *eksplanatory* (konfirmasi) yang merupakan status penelitian yang bertujuan untuk menemukan penjelasan mengenai pengaruh antara satu variabel dengan variabel lain dan melakukan pengujian hipotesis yang diajukan.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini adalah data primer yang berasal langsung dari sumber data penelitian yaitu responden. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi.

E. Metode Pengumpulan Data

Populasi di dalam penelitian ini adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Kriteria yang digunakan dalam *purposive sampling* adalah mahasiswa semester satu untuk kelas pagi hari dan kelas sore hari. Pengambilan sampel dilakukan kepada mereka yang berada di semester satu karena pada saat itu mereka masih mengingat secara baik dan jelas tentang *word-of-mouth* yang berkembang dan faktor-faktor yang mendorong mereka memilih Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi. Kemudian, mereka yang berada di semester satu juga telah merasakan proses pembelajaran dan pelayanan akademik dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi. Jumlah sampel pada penelitian adalah sebanyak 84 responden (12 indikator x 7). Metode pengumpulan data primer pada penelitian ini adalah dengan menggunakan alat bantu kuisioner terstruktur.

F. Definisi Operasional Data

1. *Word-of-Mouth* (WOM)

Word of mouth merupakan tindakan pelanggan berbicara kepada orang lain mengenai pendapatnya tentang suatu merk, produk, layanan atau perusahaan tertentu pada orang lain.

2. Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan konsumen adalah keyakinan pada diri konsumen bahwa tindakan perusahaan (perguruan tinggi sesuai) dengan harapannya.

3. Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah refleksi dari apa yang konsumen pikirkan dan rasakan tentang suatu produk yang mempengaruhi pilihannya.

G. Metode Analisis Data

Pengujian instrumen penelitian dilakukan berdasarkan pengujian validitas dan reliabilitas. Uji validitas adalah pengujian terhadap item-item pengukurannya, dengan mengkorelasikan skor tiap unit butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir (Sugiyono, 2003: 124), sedangkan menurut Umar (2002: 103) validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang akan diukur. Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner cukup representatif. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori pada masing-masing variabel laten.

Uji reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reliabilitas, penelitian ini menggunakan *composite (construct) reliability* dengan *cut-off value* adalah minimal 0,7.

Tahap selanjutnya adalah tahap uji model. Dalam tahap ini menghasilkan suatu model struktur yang menjelaskan hubungan kausalitas antar variabel laten atau konstruk. Untuk menjawab hipotesis penelitian digunakan program SPSS dan Statistik R.

Berdasarkan pada penelitian ini maka persamaan strukturalnya adalah sebagai berikut.

1. $Y_1 = \gamma_1 X + \varepsilon_1$
2. $Y_2 = \gamma_2 X + \beta Y_1 + \varepsilon_2$

Dimana: B, γ adalah Koefisien Parameter.

X adalah *Word-of-Mouth Promotion (WOM PRO)*

Y_1 adalah Kepercayaan (*Trust*)

Y_2 adalah Sikap (*Attitude*)

IV. HASIL DAN PEMBAHSAN

A. Karakteristik Responden

Responden yang berpartisipasi pada penelitian ini sebanyak 84 responden. Sebagian besar responden yang terlibat adalah wanita dalam rentang usia 18 tahun sampai dengan 19 tahun, alumni dari SMA/K Xaverius serta kuliah di sesi pagi hari dan belum bekerja.

B. Analisis Deskriptif Indikator Variabel Penelitian.

Pada bagian ini akan diuraikan secara rinci tentang rentang dan rata-rata penilaian responden untuk setiap variabel independen dan dependen berdasarkan indikator-indikator pengukuran.

1. Variabel *Word-of-Mouth Promotion*

Pada **Tabel 1** mendeskripsikan gambaran yang jelas tentang penilaian responden terhadap variabel *word-of-mouth promotion*. Nilai skor rata-rata untuk indikator menceritakan kepada pihak lain ($X_{1,1}$) adalah 4,619, nilai skor rata-rata untuk indikator merekomendasikan kepada pihak lain ($X_{1,2}$) adalah 4,585, dan nilai skor rata-rata indikator menyarankan kepada orang lain ($X_{1,3}$) adalah sebesar 4,048.

Tabel 1
Penilaian Responden Terhadap Variabel
Word-of-Mouth Promotion (X_1)

X_1	N	Min	Max	Mean	Std. Dev.
$X_{1,1}$	84	4.0	5.0	4.619	0.4885
$X_{1,2}$	84	3.0	5.0	4.595	0.5176
$X_{1,3}$	84	3.0	5.0	4.048	0.6382
Rata-rata keseluruhan indikator				4.421	0.5481

Sumber: Data primer yang diolah

Menceritakan kepada pihak lain mempunyai rata-rata 4,619 dan lebih homogen dibanding merekomendasikan dan menyarankan kepada pihak lain. Dari nilai skor rata-rata secara keseluruhan (4,421) menunjukkan responden setuju bahwa

mereka membicarakan hal-hal positif tentang kualitas dan pelayanan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi.

2. Variabel Kepercayaan (Trust)

Tabel 2 mendeskripsikan gambaran yang jelas tentang penilaian responden terhadap variabel kepercayaan. Nilai skor rata-rata untuk indikator reputasi produk ($X_{2,1}$) adalah 3,988, nilai skor rata-rata untuk indikator keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan produk ($X_{2,2}$) adalah 4,202, nilai skor rata-rata untuk indikator manfaat produk ($X_{2,3}$) adalah 4,714, dan nilai skor rata-rata untuk indikator integritas ($X_{2,4}$) adalah 4,524.

Tabel 2
Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepercayaan (X2)

X_1	N	Min	Max	Mean	Std. Dev.
$X_{2,1}$	84	3.0	5.0	3.988	0.6304
$X_{2,2}$	84	3.0	5.0	4.202	0.5328
$X_{2,3}$	84	4.0	5.0	4.714	0.4545
$X_{2,4}$	84	4.0	5.0	4.524	0.5024
Rata-rata keseluruhan indikator				4.357	0.5300

Sumber: Data primer yang diolah

Manfaat produk mempunyai rata-rata 4,714 dan lebih homogen dibanding reputasi produk, keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan produk, serta integritas. Dari nilai skor rata-rata secara keseluruhan (4,357) menunjukkan responden setuju bahwa mereka percaya dengan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi.

3. Variabel Sikap (Attitude)

Pada **Tabel 3** mendeskripsikan gambaran yang jelas tentang penilaian responden terhadap variabel sikap. Nilai skor rata-rata untuk indikator menyukai produk ($X_{3,1}$) adalah 4,762, nilai skor rata-rata untuk indikator mendukung produk ($X_{3,2}$) adalah 4,750, nilai skor rata-rata untuk indikator penolakan terhadap produk lain ($X_{3,3}$) adalah 4,619, nilai skor rata-rata untuk indikator persisten ($X_{3,4}$) adalah 4,631, dan skor rata-rata untuk indikator keyakinan terhadap produk ($X_{3,4}$) adalah sebesar 4,607.

Tabel 3
Penilaian Responden Terhadap Variabel Sikap (Y)

X_1	N	Min	Max	Mean	Std. Dev.
$X_{3.1}$	84	3.0	5.0	4.762	0.4557
$X_{3.2}$	84	4.0	5.0	4.750	0.4356
$X_{3.3}$	84	3.0	5.0	4.619	0.5126
$X_{3.4}$	84	3.0	5.0	4.631	0.5328
$X_{3.5}$	84	4.0	5.0	4.607	0.4913
Rata-rata keseluruhan indikator				4.674	0.4856

Sumber: Data primer yang diolah

Menyukai produk ($X_{3.1}$) mempunyai rata-rata 4,762 dan lebih homogen dibanding mendukung produk, penolakan terhadap produk lain, persisten, dan keyakinan terhadap produk. Dari nilai skor rata-rata secara keseluruhan (4,674) menunjukkan responden setuju bahwa mereka menyukai dan memiliki sikap yang mendukung terhadap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi.

C. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas Variabel *Word-of-Mouth Promotion*

Menurut Umar (2002: 103) validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang akan diukur. Pada **Tabel 4** dapat dilihat secara jelas hasil pengujian untuk indikator *word-of-mouth promotion* dengan program SPSS. Dari ketiga indikator *word-of-mouth promotion* semuanya dinyatakan *valid*.

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Indikator WOM Promotion

Correlations						
		PROWOM1	PROWOM2	PROWOM3	PROWOM	
PROWOM1	Pearson Correlation	1	. 622**	. 368**	. 804**	
	Sig. (2-tailed)		. 000	. 001	. 000	
	N	84	84	84	84	
PROWOM2	Pearson Correlation	. 622**	1	. 351**	. 804**	
	Sig. (2-tailed)	. 000		. 001	. 000	
	N	84	84	84	84	
PROWOM3	Pearson Correlation	. 368**	. 351**	1	. 769**	
	Sig. (2-tailed)	. 001	. 001		. 000	
	N	84	84	84	84	
PROWOM	Pearson Correlation	. 804**	. 804**	. 769**	1	
	Sig. (2-tailed)	. 000	. 000	. 000		
	N	84	84	84	84	
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

2. Uji Validitas Variabel Kepercayaan (Trust)

Berdasarkan hasil uji validitas indikator kepercayaan pada **Tabel 5** menyatakan bahwa keempat indikator kepercayaan adalah *valid*.

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Indikator Kepercayaan

Correlations						
		KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP
KEP1	Pearson Correlation	1	. 294**	-. 012	. 020	. 617**
	Sig. (2-tailed)		. 007	. 914	. 857	. 000
	N	84	84	84	84	84
KEP2	Pearson Correlation	. 294**	1	. 142	. 229*	. 700**
	Sig. (2-tailed)	. 007		. 197	. 036	. 000
	N	84	84	84	84	84
KEP3	Pearson Correlation	-. 012	. 142	1	. 241*	. 502**
	Sig. (2-tailed)	. 914	. 197		. 027	. 000
	N	84	84	84	84	84

KEP4	Pearson Correlation	.020	.229*	.241*	1	.582**
	Sig. (2-tailed)	.857	.036	.027		.000
	N	84	84	84	84	84
KEP	Pearson Correlation	.617**	.700**	.502**	.582**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	84	84	84	84	84

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Uji Validitas Variabel Sikap (Attitude)

Pada **Tabel 6** dapat dilihat secara jelas hasil uji validitas kelima indikator sikap menunjukkan bahwa semua indikator adalah valid.

Tabel 6
Hasil Uji Validitas Indikator Sikap

		Correlations					
		SKP1	SKP2	SKP3	SKP4	SKP5	SKP
SKP1	Pearson Correlation	1	.486**	.432**	.527**	.384**	.732**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84
SKP2	Pearson Correlation	.486**	1	.647**	.428**	.549**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84
SKP3	Pearson Correlation	.432**	.647**	1	.405**	.547**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84
SKP4	Pearson Correlation	.527**	.428**	.405**	1	.406**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84

SKP5	Pearson Correlation	.384**	.549**	.547**	.406**	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	84	84	84	84	84	84
SKP	Pearson Correlation	.732**	.801**	.796**	.737**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	84	84	84	84	84	84
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Berdasarkan hasil uji reliabilitas seperti yang dijelaskan pada **Tabel 7** maka dinyatakan semua item adalah reliabel.

Tabel 7
Reliability Statistic

Variable	Cronbach's Alpha	N of Items	
WOM Promotion	.820	4	Reliable
Trust	.721	5	Reliable
Attitude	.797	6	Reliable

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Asumsi Klasik Untuk Model Pertama ($Y_1 = \gamma_1 X + \epsilon_1$)

a. Uji Normalitas

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, maka dilanjutkan dengan uji asumsi klasik. Tahap pertama adalah uji normalitas. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal, namun jika nilai lebih dari 0,05 maka data telah berdistribusi normal. Berdasarkan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov test* di dapatkan nilai sebesar 0,378 yang artinya menyatakan bahwa data berdistribusi normal. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 8** berikut ini:

Tabel 8
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
untuk Model Pertama

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.11945147
Most Extreme Differences	Absolute	.099
	Positive	.078
	Negative	-.099
Kolmogorov-Smirnov Z		.911
Asymp. Sig. (2-tailed)		.378
a. Test distribution is Normal.		

b. *Uji Heterokedastisitas*

Heterokedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Untuk menguji heterokedastisitas model pertama digunakan *Breusch-Pagan test* dengan *Software R*, sebagai berikut.

Tabel 9
Breusch-Pagan test dengan Software R
untuk Model Pertama

Output R: Data: Kep ~ WOM Pro BP = 0.4199, df = 1, p-value = 0.517
Ho: residu bersifat homokedastisitas Ha: residu bersifat heterokedastisitas

Berdasarkan hasil *Breusch-Pagan test* pada **Tabel 10** di mana p-value > 0,05, maka dikatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas residu.

c. *Uji Model Pertama* ($Y1 = \gamma1 X + \epsilon1$)

Berdasarkan uji Anova atau *F test* pada **Tabel 10** menyatakan bahwa model pertama yang mengukur pengaruh *word-of-mouth promotion* terhadap kepercayaan adalah *fit*, sehingga model dapat digunakan untuk mengukur pengaruh *word-of-mouth promotion* terhadap kepercayaan.

Tabel 10
Uji ANOVAb (F Test)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.558	1	32.558	25.668	.000a
	Residual	104.013	82	1.268		
	Total	136.571	83			
a. Predictors: (Constant), WOMPRO						
b. Dependent Variable: KEP						

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan bahwa hipotesis satu terdukung, artinya bahwa *word-of-mouth promotion* berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 11** berikut ini.

Tabel 11
Uji Hipotesis

Coefficientsa						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.039	1.267		8.711	.000
	WOMPRO	.482	.095	.488	5.066	.000
a. Dependent Variable: KEP						

Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,5, maka variabel *word-of-mouth promotion* berpengaruh terhadap variabel kepercayaan. Berdasarkan Table 12 dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 11.039 menunjukkan bahwa jika *word-of-mouth promotion* nilainya konstan, maka perubahan kepercayaan sebesar 11.039. Koefisien regresi *word-of-mouth* sebesar 0.482 menunjukkan jika *word-of-mouth* meningkat sebesar satu satuan, maka kepercayaan akan meningkat juga sebesar 0.482.

Walaupun hasil uji hipotesis menyatakan bahwa pengaruh *word-of-mouth* terhadap kepercayaan adalah positif dan signifikan, tetapi pengaruh *word-of-mouth promotion* terhadap kepercayaan hanya sebesar 23.8%. Artinya terdapat faktor lain

yang berpengaruh dan tidak ter jelaskan pada penelitian ini. Untuk lebih jelas tentang besar kontribusinya dapat dilihat pada **Tabel 12** berikut ini.

Tabel 12
Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	. 488a	. 238	. 229	1.12626
a. Predictors: (Constant), PROWOM				

Temuan pada penelitian ini sejalan dan memperkuat temuan sebelumnya yang dilakukan oleh Musinguzi (2009) dalam penelitiannya berjudul “*The influence of word of mouth, perceived service quality and trust on customer loyalty in the freight forwarding industry in Uganda*” yang menemukan hubungan signifikan dan positif antara *word-of-mouth* (WOM) dan kepercayaan (*trust*). *Word-of-mouth* yang positif tentu akan mendorong pelanggan untuk semakin percaya dengan kualitas Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi. Melalui kepercayaan, diharapkan sikap konsumen dalam hal ini adalah mahasiswa akan semakin kuat. Sikap yang kuat apalagi yang didasarkan oleh pengalaman langsung akan lebih kuat bertahan dan tidak mudah untuk berubah.

2. Uji Asumsi Klasik Untuk Model 2 ($Y_2 = \gamma_2 X + \beta Y_1 + \epsilon_2$)

a. Uji Normalitas

Dalam melakukan uji normalitas, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal, namun jika nilai lebih dari 0,05 maka data telah berdistribusi normal. Berdasarkan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov test* didapatkan nilai sebesar 0,084 yang artinya menyatakan bahwa data berdistribusi normal. Untuk lebih dapat dilihat pada **Tabel 13** berikut ini.

Tabel 13
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parametersa	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.64190688
Most Extreme Differences	Absolute	.137
	Positive	.069
	Negative	-.137
Kolmogorov-Smirnov Z		1.258
Asymp. Sig. (2-tailed)		.084
Test distribution is Normal.		

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan di mana hubungan *linear* secara sempurna atau mendekati sempurna antara variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah bebas dari masalah multikolinearitas.

Tabel 14
Uji Multikolinearitas

Coefficientsa								
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.681	2.595		4.887	.000		
	PROWOM	-.164	.161	-.115	-1.019	.311	.762	1.313
	KEP	.738	.163	.510	4.529	.000	.762	1.313

a. Dependent Variable: SKP

Berdasarkan **Tabel 14** di mana nilai *Tolerance* > 0.1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10, artinya tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Untuk

menguji heterokedastisitas model kedua digunakan *Breusch-Pagan test* dengan *Software R*, sebagai berikut.

Tabel 15
Breusch-Pagan test* dengan *Software R
untuk Model Kedua

Output R: data: SKP ~ KEP + PROWOM BP = 1.7936, df = 1, p-value = 0.1805
Ho: residu bersifat homokedastisitas Ha: residu bersifat heterokedastisitas

Berdasarkan hasil *Breusch-Pagan test* untuk model kedua pada **Tabel 15** di mana p-value > 0,05, maka dikatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas residu.

d. Uji Model ($Y_2 = \gamma_2 X + \beta Y_1 + \varepsilon_2$)

Berdasarkan uji Anova atau *F test* pada **Tabel 16** menyatakan bahwa model kedua yang mengukur pengaruh kepercayaan dan *word-of-mouth promotion* terhadap sikap adalah *fit*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 16** berikut ini.

Tabel 16
Uji Anova (F Test)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
2	Regression	61.803	2	30.902	11.186	.000a
	Residual	223.756	81	2.762		
	Total	285.560	83			

a. Predictors: (Constant), TRUST, WOMPRO
b. Dependent Variable: ATTITUDE

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada **Tabel 17** menyatakan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan bahwa *word-of-mouth promotion* berpengaruh terhadap sikap tidak terdukung. Sedangkan hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa *word-of-mouth promotion* dan kepercayaan berpengaruh terhadap sikap terdukung.

Tabel 17
Uji Hipotesis

Coefficientsa						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.681	2.595		4.887	.000
	WOMPRO	-.164	.161	-.115	-1.019	.311
	KEP	.738	.163	.510	4.529	.000

a. Dependent Variable: SKP

Berdasarkan **Tabel 17** dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 12.681 menunjukkan bahwa jika *word-of-mouth promotion* dan kepercayaan nilainya konstan, maka perubahan sikap sebesar 12.681. Koefisien regresi *word-of-mouth promotion* sebesar -0.164 menunjukkan jika *word-of-mouth promotion* meningkat sebesar satu satuan, maka sikap akan turun sebesar 0.164. Kemudian, koefisien regresi kepercayaan sebesar 0,738 menunjukkan jika kepercayaan meningkat satu satuan, maka sikap akan meningkat sebesar 0,738.

Berdasar pada **Tabel 12** nilai R Square sebesar 0,216 yang berarti bahwa pengaruh *word-of-mouth promotion* terhadap kepercayaan hanya sebesar 21,6 %, Artinya terdapat faktor lain yang cukup besar yang berpengaruh dan tidak terjelaskan pada penelitian ini. Untuk lebih jelas tentang besar kontribusinya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 18
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.465a	.216	.197	1.66205

a. Predictors: (Constant), KEP, PROWOM

Hipotesis kedua pada penelitian ini yaitu pengaruh *word-of-mouth promotion* tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap. Temuan ini bertentangan dengan temuan sebelumnya, dimana Imran Anwar Mir (2011) menemukan pengaruh yang positif dan

signifikan *word-of-mouth promotion* terhadap sikap. Hipotesis ketiga pada penelitian ini terdukung di mana kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan pada sikap mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi. Temuan ini sejalan dengan temuan Tang and Chi (2005) bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap sikap konsumen. Kemudian juga sejalan dengan temuan Candra (2013) dalam penelitian yang berjudul "*Effect of value, consumer trust and attitudes towards intention buy environmentally friendly air conditioners products in South Sumatera*" menemukan bahwa kepercayaan konsumen berpengaruh secara langsung dan signifikan positif terhadap sikap untuk produk pendingin udara ramah lingkungan di Sumatera Selatan.

Dari temuan pada penelitian ini terlihat bahwa *word-of-mouth promotion* tidak berpengaruh langsung pada sikap tetapi melalui kepercayaan. Artinya bahwa untuk *word-of-mouth promotion* yang berkembang tidak langsung membentuk sikap mahasiswa terhadap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi melainkan membentuk terlebih dulu kepercayaan mereka. Tentu hal ini menjadi lebih kuat karena sikap yang terbentuk dilandasi oleh kepercayaan terhadap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi.

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan maka disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut.

1. Hipotesis satu terdukung, bahwa *word-of-mouth promotion* (WOM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan (*trust*) mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi.
2. Hipotesis kedua tidak terdukung, bahwa *word-of-mouth promotion* (WOM) tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi.
3. Hipotesis ketiga terdukung, bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan pada sikap mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi.

B. Rekomendasi

Penelitian ini hanya membahas pengaruh variabel *word-of-mouth promotion* terhadap sikap, kemudian pengaruh *word-of-mouth promotion* dan kepercayaan terhadap sikap secara kuantitatif bukan secara kualitatif, sehingga penjelasan hanya berupaseberapabesarpengaruhnyadantidaktergali faktor-faktor apa yang menyebabkan muncul dan berkembangnya berbagai *word-of-mouth* baik yang positif ataupun negatif. Keterbatasan ini dapat menjadi dasar untuk dilakukan penelitian selanjutnya untuk menggali faktor-faktor utama yang memunculkan *positive word-of-mouth* dan *negative word-of-mouth*. Selanjutnya, bahwa penelitian ini hanya dilakukan pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisir serta berlaku sama untuk semua objek penelitian. Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan memperluas populasi untuk seluruh perguruan tinggi di Sumatera Selatan atau juga dapat dilakukan untuk kategori produk jasa lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Babin, B., L. Yong-ki, K. Eun-ju, and M. Griffin. 2005. "Modeling consumer satisfaction and word-of-mouth: restaurant patronage in Korea". *Journal of Services Marketing*. 19 (3), pp. 133-139.
- Bansai and Voyer, 2000. "Receiving word-of-mouth from the service customer". *An emotion-based effectiveness assessment*, 14, pp. 123-136.
- Bone, P. F.. 1995. "Word of mouth effects on short-term and long-term product judgements". *Journal of Business Research*, Vol. 32, No. 3, pp. 213-23.
- East, R., K. Hammond and M. Wright. 2007. "The Relative Incidence of Positive and Negative Word Of Mouth: A Multi-Category Study". *Int. J. Res. In Marketing*, 24 (2), pp. 175-184.
- Ferdinand, A. 2005. **Structural Equation Modeling Dalam Penelitian ma najemen: Aplikasi Model-Model Rumit dalam Penelitian Untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor**. Edisi Ketiga. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hair J. F., R.E. Anderson, R.L. Tetham, & W.C. Black. 1998. **Multivariate Data Analysis With Readings**. Fourth Edition, Prentice Hall, Inc. New Jersey.
- Hung, K. H. and S. Y. Li. 2007. "The Influence of eWOM on Virtual Consumer Communities: Social Capital, Consumer Learning and Behavioral Outcomes". *J. advertising Res.*. 47 (December), pp. 485-495.
- Imran, Anwar Mir. 2011. "Impact of the word of mouth on consumers' attitude towards the non-deceptive counterfeits". *Middle-East Journal of Scientific Research*. 9, (1), pp. 52-56. ([Jmu.edu/tad/2012/09/Say-What-2007.Pdf](http://jmu.edu/tad/2012/09/Say-What-2007.Pdf))
- Kotler, Keller A. Kevin 2007, **Manajemen Pemasaran II**. Edisi Kedua belas, Indeks. Jakarta.
- Kotler, Keller A. Kevin. 2007, **Manajemen Pemasaran I**. Edisi Kedua belas. Indeks. Jakarta.
- Murray, K. B.. 1991. "A test of services marketing theory: consumer information acquisition activities". *Journal of Marketing*. Vol. 55, No. January, pp. 10-25.

- Musinguzi and Nabaasa. 2009. **"The influence of word of mouth, perceived service quality and trust on customer loyalty in the freight forwarding industry in Uganda"**. *Thesis*, Makerere University Business School.
- Singarimbus, Masri, dan Sofyan Effendi. 1995. **Metode Penelitian Survei**. Pustaka LP3ES. Jakarta.
- Sugiyono. 2003. **Metode Penelitian Bisnis**. Alfabeta. Bandung.
- Tang, Tzy-Wen, and Chi, Wen-Hai. 2005. *"The Role of Trust in Customer Online Shopping Behavior: Perspective of Technology Acceptance Model"*. National Dong-Hwa University, Taiwan
- Umar, Husein. 2002. **Metode Riset Bisnis**. Gramedia. Jakarta.

Perguruan Tinggi: Dosen dan Pelaksanaan Tridharma

Anastasia Sri Mendari

A. Pendahuluan

Perguruan tinggi didirikan untuk menjadikan manusia lebih manusia, perguruan tinggi didirikan sebagai lingkungan hidup bernalar untuk memanusiakan manusia dengan citra manusia masa kini dan dengan demikian membentuk para mahasiswa menjadi manusia intelektual yang mampu dan sanggup menjadi manusia demi manusia lain dalam lingkup profesi masing-masing. Perguruan tinggi merupakan tempat persemaian ilmu pengetahuan (J. Drost, 2000). Kegiatan perguruan tinggi bukan kegiatan netral, tetapi kegiatan yang memuat nilai-nilai moral (Sastrapratedja, 2000).

Perguruan tinggi yang tidak menjaga mutu lulusannya ibarat pengedar uang palsu, yang akan merusak bangsa di masa depan, dan dampaknya bisa merusak seluruh sistem dalam jangka panjang, pernyataan ini di sampaikan oleh Wakil Presiden Boediono pada saat memberi kuliah perdana di Universitas Surya tahun 2013. Pernyataan ini merupakan kritik bagi perguruan tinggi yang lebih mengutamakan jumlah lulusan namun tidak berkualitas.

Salah satu faktor yang menentukan kualitas dari lulusan adalah mutu dosen yang ada di perguruan tinggi tersebut. Dosen merupakan ujung tombak perguruan tinggi karena dosen berperan penting dalam menentukan mutu pendidikan dan mutu lulusan perguruan tinggi.

Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui

pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. (Undang-Undang No. 14 tahun 2005, pasal 1 butir 2), dosen memiliki peran yang sangat strategis dan penopang utama dalam meningkatkan mutu pendidikan di perguruan tingginya.

Dosen merupakan salah satu komponen esensial dalam suatu sistem pendidikan di perguruan tinggi. Jika para dosennya bermutu tinggi, maka kualitas perguruan tinggi tersebut juga akan tinggi, demikian pula sebaliknya. Sebaik apapun program pendidikan yang dicanangkan, bila tidak didukung oleh para dosen bermutu tinggi, maka akan berakhir pada hasil yang tidak memuaskan. Oleh karena itu untuk menjalankan program pendidikan yang baik diperlukan para dosen yang juga bermutu baik (Suharto, 2011).

B. Bagaimana Perguruan Tinggi Menjaga Kualitas Lulusannya?

Kutipan pernyataan dari Wakil Presiden Boediono di awal tulisan ini menjadi bahan pemikiran kita bersama, bahwa perguruan tinggi yang tidak menjaga mutu lulusannya ibarat pengedar uang palsu, uang palsu merugikan masyarakat, uang palsu merusak masyarakat, pengedar uang palsu adalah pelaku tindak kriminal, jadi perguruan tinggi yang tidak menjaga mutu lulusannya tak ubahnya sebagai pelaku tindak kriminal yang mengedarkan uang palsu.

Perguruan tinggi yang tidak menjaga mutu lulusannya ibarat pengedar uang palsu, mengandung makna bahwa lulusan perguruan tinggi hanya “menyetak” dan “mengedarkan” sarjana diktat, sarjana hafalan, sarjana robot, sarjana yang tidak mampu untuk menjadikan manusia lebih manusia, dan justru menjadi beban masyarakat dan merugikan masyarakat.

Menurut J. Drost (2000), apabila seorang sarjana setelah meninggalkan bangku kuliah belum memiliki wawasan hidup yang ditunjang oleh sikap ilmiah dewasa dan kepribadian mandiri, perguruan tinggi yang bersangkutan telah gagal dalam menunaikan tugasnya. Seorang sarjana yang mau masuk dunia nyata padahal

tidak mempunyai wawasan hidup tidak dapat berfungsi sebagai seorang intelektual, melainkan sebagai seorang teknikus sempit. Contoh, seorang arsitek yang pandai membuat gambar-gambar sampai yang paling terinci namun tidak dapat menilai dampak lingkungan, dampak sosiologis, estetis, etis, dsb, ia bukan seorang intelektual melainkan seorang teknikus yang amat terampil. Satu-satunya jalan untuk menjadikan sebuah perguruan tinggi tetap sebuah perguruan tinggi adalah mengubah dosennya (guru besar, lektor) dari sekadar instruktur yang menanamkan keterampilan tertentu kembali menjadi ilmuwan sejati, karena hanya menjadi ilmuwan sejati, yang mampu membimbing dan membina manusia muda menjadi seorang intelektual sejati, melalui bidang studi atau disiplin manapun seorang ilmuwan dapat memanusiakan manusia lain.

Jadi perguruan tinggi menjaga kualitas lulusannya dengan cara mengubah dosennya dari sekadar instruktur menjadi ilmuwan sejati.

C. Bagaimana Seorang Dosen Menjadi Seorang Ilmuwan Sejati?

Seorang dosen seyogyanya adalah seorang ilmuwan sejati jika melaksanakan tugas utama dosen yakni tridharma perguruan tinggi. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP No. 37 tahun 2009), dan berdasarkan Pedoman Beban Kerja Dosen dan Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, tugas utama dosen adalah melaksanakan tridharma perguruan tinggi dengan beban kerja paling sedikit sepadan dengan 12 (dua belas) SKS dan paling banyak 16 (enam belas) SKS pada setiap semester sesuai dengan kualifikasi akademik.

Tugas melakukan pendidikan merupakan tugas di bidang pendidikan dan pengajaran dapat berupa:

1. melaksanakan perkuliahan/tutorial dan menguji serta menyelenggarakan kegiatan pendidikan di laboratorium, praktek kejuruan, praktek bengkel/studio/kebun percobaan/teknologi pengajaran.
2. membimbing seminar Mahasiswa.

3. membimbing kuliah kerja nyata (KKN), praktek kerja nyata (PKN), praktek kerja lapangan (PKL).
4. membimbing tugas akhir penelitian mahasiswa termasuk membimbing, pembuatan laporan hasil penelitian tugas akhir.
5. penguji pada ujian akhir.
6. membina kegiatan mahasiswa di bidang akademik dan kemahasiswaan.
7. mengembangkan program perkuliahan.
8. mengembangkan bahan pengajaran.
9. menyampaikan orasi ilmiah
10. membimbing Dosen yang lebih rendah jabatannya.
11. melaksanakan kegiatan detasering dan pencangkakan dosen.

Tugas melakukan penelitian merupakan tugas di bidang penelitian dan pengembangan karya ilmiah yang dapat berupa:

1. menghasilkan karya penelitian
2. menerjemahkan/menyadur buku ilmiah
3. mengedit/menyunting karya ilmiah
4. membuat rancangan dan karya teknologi
5. membuat rancangan karya seni.

Tugas melakukan pengabdian kepada masyarakat dapat berupa:

1. menduduki jabatan pimpinan dalam lembaga pemerintahan/pejabat negara sehingga harus dibebaskan dari jabatan organiknya
2. melaksanakan pengembangan hasil pendidikan dan penelitian yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat
3. memberi latihan/penyuluhan/penataran pada masyarakat
4. memberi pelayanan kepada masyarakat atau kegiatan lain yang menunjang pelaksanaan tugas umum pemerintah dan pembangunan
5. membuat/menulis karya pengabdian kepada masyarakat.

Tugas penunjang tridharma perguruan tinggi dapat berupa:

1. menjadi anggota dalam suatu panitia/badan pada perguruan tinggi
2. menjadi anggota panitia/badan pada lembaga pemerintah
3. menjadi anggota organisasi profesi
4. mewakili perguruan tinggi/lembaga pemerintah duduk dalam panitia antar lembaga
5. menjadi anggota delegasi nasional ke pertemuan internasional
6. berperan serta aktif dalam pertemuan ilmiah
7. mendapat tanda jasa/penghargaan
8. menulis buku pelajaran SLTA kebawah
9. mempunyai prestasi di bidang olahraga/kesenian/sosial.

Perguruan tinggi menjaga kualitas lulusannya dengan cara mengubah dosennya dari sekadar instruktur menjadi ilmuwan sejati. Perguruan tinggi mengubah dosen dari sekadar instruktur menjadi ilmuwan sejati melalui pelaksanaan tridharma perguruan tinggi, kalau kita cermati dengan seksama uraian tugas-tugas tridharma perguruan tinggi, bukan tidak mungkin seorang dosen dapat menjadi seorang ilmuwan sejati, jadi pelaksanaan tridharma di perguruan tinggi hendaknya dilakukan secara seimbang.

Sangat menarik mencermati hasil pemikiran yang diungkapkan oleh Prof. Dr. Atho'Mudzhar, mantan Rektor IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta mengenai **Revitalisasi dan Sinergitas Tridharma Perguruan Tinggi (2004)**. Menurut beliau aspek tridharma perguruan tinggi dalam kenyataannya masih sering terjadi ketidakseimbangan peran. Jika suatu perguruan tinggi hanya melakukan peran pendidikan dan melupakan sama sekali dua dharma yang lain maka perguruan tinggi itu sebenarnya sedang berperan seperti sekolah. Demikian pula umpamanya jika suatu perguruan tinggi lebih banyak melakukan peran dalam dharma pengabdian pada masyarakat maka perguruan tinggi

itu, seolah-olah sedang berperan sebagai organisasi sosial atau lembaga dakwah. Jadi menjadi penting untuk mengupayakan perimbangan pelaksanaan ketiga dharma tersebut.

Masih menurut Prof. Dr Atho'Mudzhar (2004) pelaksanaan dharma pendidikan perlu memenuhi beberapa persyaratan:

1. Materi jelas batas-batasnya (epistemologi), dengan materi yang jelas batas-batasnya dimaksudkan bahwa suatu mata kuliah atau bidang studi atau suatu program studi jelas perbedaannya dengan mata kuliah atau program studi lain, tidak tumpang tindih dan rancu. Persamaan dan perbedaan antar berbagai mata kuliah dan program studi tentu dapat diidentifikasi, tetapi arah masing-masingnya tetap jelas.
2. Relevan dengan kebutuhan masyarakat, dengan relevan dimaksudkan bahwa setiap bidang ilmu atau program studi yang dikembangkan jelas kegunaannya bagi pengembangan masyarakat
3. dinamis sesuai dengan dinamika kemajuan ilmu pengetahuan dalam bidang yang bersangkutan.

Dalam pelaksanaan dharma penelitian ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Penelitian di perguruan tinggi yang dilakukan oleh para dosen adalah guna mengembangkan pemahaman mereka sendiri mengenai bidang yang bersangkutan, sehingga sekaligus mengembangkan dan memperbaiki mutu bahan perkuliahan.
2. Penelitian oleh para dosen juga berperan mengembangkan teori-teori dalam bidang yang bersangkutan terutama pada penelitian-penelitian murni.
3. Penelitian oleh para dosen dan staf perguruan tinggi juga dapat bersifat terapan untuk melayani masyarakat luas baik masyarakat pasar, konsumen, maupun lainnya. Penelitian bentuk terakhir ini sebenarnya juga salah satu bentuk pengabdian pada masyarakat. Semakin banyak dan tinggi mutu penelitian suatu perguruan tinggi, semakin tinggi pula derajat perguruan tinggi itu dalam dunia ilmu pengetahuan.

Bahkan sebagian masyarakat menyebut diri sebagai *research university*. Pelaksanaan dharma pengabdian kepada masyarakat dapat berupa publikasi hasil-hasil penelitian dan dapat pula berbentuk kegiatan-kegiatan pelayanan kepada masyarakat seperti layanan kesehatan RS Perguruan Tinggi, atau kuliah kerja nyata mahasiswa. Kedua jenis pengabdian pada masyarakat ini sama-sama diperlukan, tetapi volumenya tidak boleh melebihi volume kegiatan dharma pendidikan dan penelitian.

D. Bagaimana Dosen Mampu Melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi?

Dosen mampu melaksanakan tridharma dengan baik sesuai dengan yang diamanatkan Undang-Undang No. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, jika memiliki **kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat pendidik**, sehat jasmani dan rohani, dan memenuhi kualifikasi lain yang dipersyaratkan satuan pendidikan tinggi tempat bertugas, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. (Pasal 45, Undang-Undang No. 14 tahun 2005).

Kualifikasi akademik dosen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 diperoleh melalui pendidikan tinggi program pascasarjana yang terakreditasi sesuai dengan bidang keahlian. Dosen memiliki kualifikasi akademik minimum: lulusan program magister untuk program diploma atau program sarjana; dan lulusan program doktor untuk program pascasarjana (Undang-Undang No. 14 tahun 2005 Pasal 46).

Dosen harus mempunyai kualifikasi yang diperlukan bagi penyampaian ilmunya kepada mahasiswa. Dengan tenaga dosen yang berkompeten dan berkualitas akan memudahkan penyampaian ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga apa yang disampaikan kepada mahasiswa dapat diterima dan dikembangkan sesuai dengan kemampuan mahasiswa dengan kajian bidang ilmu yang dipilihnya (Asmawi, 2005). Selain memiliki kualifikasi akademik, dosen juga harus memiliki kompetensi.

Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh guru atau dosen dalam melaksanakan tugas keprofesionalan (Undang-Undang No. 14 tahun 2005, Bab I, Pasal 1 butir 10).

Sesuai dengan Undang-Undang No. 14 tahun 2005 tentang Guru dan dosen dan peraturan pemerintah No. 37 tahun 2009 tentang dosen, serta buku 1 pedoman sertifikasi dosen, ada empat kompetensi dosen yang perlu dimiliki oleh dosen yakni:

1. *Kompetensi Pedagogik meliputi:*

- a. Kemampuan merancang pembelajaran: Kemampuan tentang proses pengembangan mata kuliah dalam kurikulum, pengembangan bahan ajar, serta perancangan strategi pembelajaran.
- b. Kemampuan melaksanakan proses pembelajaran: Kemampuan mengenal mahasiswa (karakteristik awal dan latar belakang mahasiswa), ragam teknik dan metode pembelajaran, ragam media dan sumber belajar, serta pengelolaan proses pembelajaran.
- c. Kemampuan menilai proses dan hasil pembelajaran: Kemampuan melakukan evaluasi dan refleksi terhadap proses dan hasil belajar dengan menggunakan alat dan proses penilaian yang sah dan terpercaya, didasarkan pada prinsip, strategi, dan prosedur penilaian yang benar, serta mengacu pada tujuan pembelajaran.
- d. Kemampuan memanfaatkan hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas pembelajaran: Kemampuan melakukan penelitian pembelajaran serta penelitian bidang ilmu, mengintegrasikan temuan hasil penelitian untuk peningkatan kualitas pembelajaran dari sisi pengelolaan pembelajaran maupun pembelajaran bidang ilmu

2. *Kompetensi Profesional*

Profesionalisme merupakan sikap yang lahir dari keyakinan terhadap pekerjaan yang dipegang sebagai sesuatu yang bernilai tinggi sehingga dicintai secara sadar, dan hal itu tampak dari

upaya yang terus-menerus dan berkelanjutan dalam melakukan perbaikan yang tiada henti. Jadi kompetensi profesional adalah suatu kemampuan yang tumbuh secara terpadu dari pengetahuan yang dimiliki tentang bidang ilmu tertentu, keterampilan menerapkan pengetahuan yang dikuasai maupun sikap positif yang alamiah untuk memajukan, memperbaiki dan mengembangkannya secara berkelanjutan, dan disertai tekad kuat untuk mewujudkannya dalam kehidupan sehari-hari.

3. *Kompetensi Kepribadian*

Meliputi sejumlah nilai, komitmen, dan etika professional yang mempengaruhi semua bentuk perilaku dosen terhadap mahasiswa, teman sekerja, keluarga dan masyarakat, serta mempengaruhi motivasi belajar mahasiswa, termasuk pengembangan diri secara profesional.

4. *Kompetensi Sosial*

Merupakan kemampuan melakukan hubungan sosial dengan mahasiswa, kolega, karyawan, dan masyarakat untuk menunjang pendidikan.

Dosen yang kompeten untuk melaksanakan tugasnya secara profesional adalah dosen yang memiliki kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian dan sosial yang diperlukan dalam praktik pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Hasil penelitian yang dilakukan Sri Mendar & Suci (2013) di STIE Musi, menunjukkan dosen-dosen tetap STIE Musi, yang dinilai oleh mahasiswa berdasarkan persepsi mahasiswa, selama berinteraksi dengan dosen hasilnya menunjukkan bahwa dosen memiliki kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian dan sosial yang baik. Kompetensi dosen menentukan kualitas pelaksanaan tridharma perguruan tinggi sebagaimana yang ditunjukkan dalam kegiatan profesional dosen. Untuk meningkatkan kompetensi dosen didalam pelaksanaan tugas secara profesional, perlu diprogramkan pelatihan-pelatihan bagi dosen, berupa pelatihan khusus untuk meningkatkan kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian

dan sosial, terutama pelatihan pedagogik karena hasil penelitian menunjukkan variabel-variabel di dalam kompetensi pedagogik masih di bawah rata-rata kompetensi yang lain.

Sertifikat pendidik untuk dosen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 diberikan setelah memenuhi syarat sebagai berikut (Undang-Undang No. 14 tahun 2005 Pasal 47).

- a. memiliki pengalaman kerja sebagai pendidik pada perguruan tinggi sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun;
- b. memiliki jabatan akademik sekurang-kurangnya asisten ahli; dan
- c. lulus sertifikasi yang dilakukan oleh perguruan tinggi yang menyelenggarakan program pengadaan tenaga kependidikan pada perguruan tinggi yang ditetapkan oleh Pemerintah.

Di STIE Musi lebih dari separuh dosen tetap telah memiliki sertifikat pendidik, untuk program studi manajemen sebesar 69,23 % dan untuk program studi akutansi sebesar 58,33% (Sri Mendari & Suci, 2013)

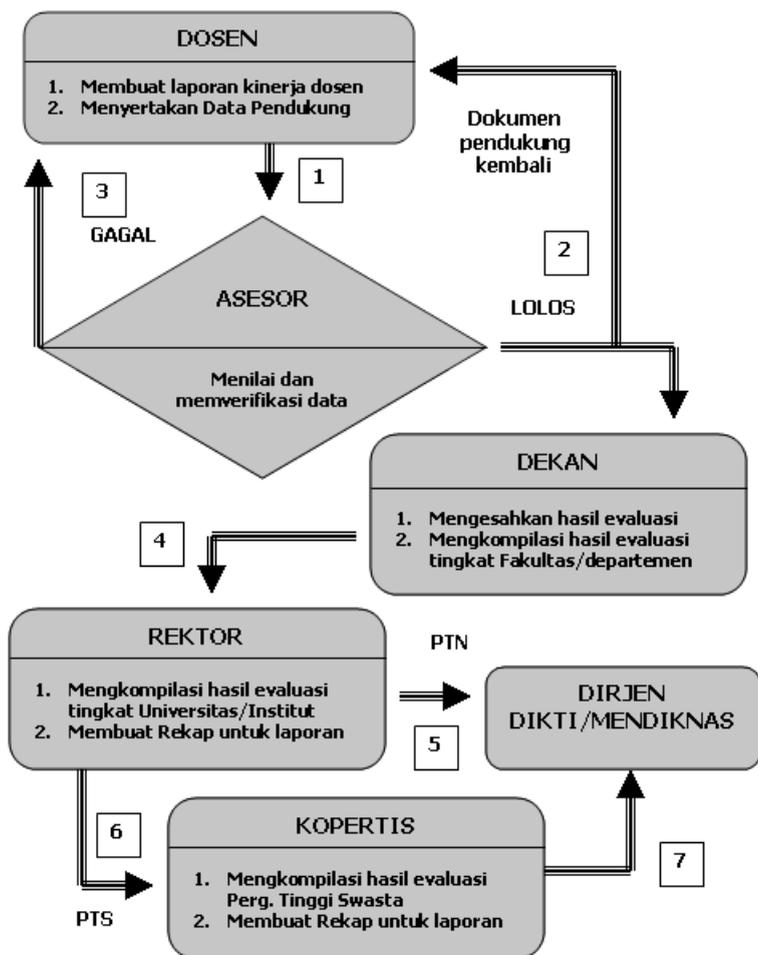
E. Bagaimana Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi?

Sesuai dengan Pedoman Beban Kerja Dosen dan Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yang disusun oleh Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional tahun 2012, kegiatan Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi dimulai oleh dosen dengan membuat **evaluasi diri** terkait semua kegiatan yang dilaksanakan baik pada bidang (1) pendidikan dan pengajaran, (2) penelitian dan pengembangan karya ilmiah, (3) pengabdian kepada masyarakat maupun (4) kegiatan penunjang lainnya. Evaluasi ini diwujudkan dalam Laporan Kinerja sesuai dengan Format yang telah ditentukan dan di dukung oleh semua bukti pendukung dan laporan tahun sebelumnya. Kemudian diserahkan kepada asesor (yang telah

ditentukan) untuk dinilai dan mendapatkan verifikasi. Asesor dalam menilai diharapkan memakai prinsip saling **asah, asih dan asuh**. Dosen yang kurang, perlu mendapatkan bimbingan dan penjelasan dari asesor agar kinerja yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan dapat tercapai tanpa mengurangi kaidah akademik yang menjadi amanah undang-undang kepada asesor. Aktivitas ini tentu bisa mendorong **peningkatan profesionalisme** dosen pada perguruan tinggi yang bersangkutan. Apabila kegiatan evaluasi kinerja ini diterapkan untuk semua dosen maka akan berimplikasi kepada **peningkatan atmosfer akademik** yang berkelanjutan sehingga bisa mendorong terciptanya **kemandirian perguruan tinggi** dalam meningkatkan daya saing bangsa.

Prosedur evaluasi pelaksanaan Tridharma di perguruan tinggi, dapat disesuaikan dengan Pedoman Beban Kerja Dosen dan Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yang disusun oleh Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional tahun 2012. Dosen-dosen yang telah mendapatkan sertifikasi dosen (serdos) maka evaluasi pelaksanaan tridharma perguruan tinggi mengikuti prosedur sebagai berikut:

Gambar 1
Prosedur evaluasi Beban Kerja Dosen



(Sumber: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional tahun 2012)

Keterangan:

1. Dosen membuat laporan BKD secara periodik. Laporan BKD ini memuat semua aktivitas tridharma perguruan tinggi yang telah dilakukan dosen tersebut dan meliputi dharma pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan aktivitas penunjang lainnya. Format laporan atau format F1

disajikan secara on line pada program BKD Dikti, dosen hanya tinggal mengisi sesuai aktivitas yang dilakukan pada semester yang dilaporkan. Laporan BKD kemudian ditunjukkan kepada dua orang asesor. Asesor berjumlah dua orang dan ditugaskan oleh pemimpin perguruan tinggi untuk menilai ketercapaian prestasi SKS, dan memverifikasi kesesuaian dokumen pendukung dengan aktivitas tridharma perguruan tinggi yang telah dilakukan.

2. Apabila ketercapaian kinerja dosen tersebut telah memenuhi syarat dan bukti pendukung sesuai dengan laporan yang dibuat maka laporan kinerja dianggap lolos. Bukti pendukung laporan yang telah lolos dikembalikan kepada dosen yang bersangkutan untuk disimpan kembali dan dapat ditunjukkan apabila diperlukan. Kedua asesor mengesahkan Format F1 dan meneruskan untuk dikompilasi kepada Dekan atau yang sederajat untuk mendapatkan pengesahan.
3. Apabila asesor menyatakan (a) ketercapaian kinerja dosen tidak atau belum memenuhi syarat dan atau (b) bukti pendukung tidak sesuai dengan aktivitas yang dilaporkan maka laporan kinerja dianggap gagal dan dikembalikan kepada dosen yang bersangkutan, untuk diperbaiki. Dalam hal terjadi selisih pendapat antara asesor satu dengan asesor yang lain maka pemimpin perguruan tinggi dapat menunjuk asesor ketiga.
4. Dekan atau sebutan lain yang setingkat Dekan mengesahkan hasil kompilasi laporan format F1. Dekan bertanggung jawab dan berwenang untuk memverifikasi kebenaran laporan yang telah dikoreksi oleh asesor. Hasil kompilasi di tingkat fakultas ini kemudian diserahkan kepada Rektor untuk dibuat rekap ditingkat universitas.
5. Rektor atau sebutan lain yang setingkat Rektor, mengkompilasi semua laporan dari tingkat fakultas dan membuat rekap laporan di tingkat universitas. Rektor bertanggung jawab dan berwenang untuk memverifikasi

kebenaran laporan yang telah disahkan oleh Dekan. Laporan kompilasi ini diunggah pada situs Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.

6. Pada perguruan tinggi yang diselenggarakan oleh masyarakat maka laporan diserahkan atau dikirim kepada Koordinator Perguruan Tinggi Swasta (Kopertis) untuk dikompilasi ditingkat Kopertis pada waktu yang telah ditetapkan. Kopertis bertanggung jawab dan berwenang untuk memverifikasi kebenaran laporan yang telah disahkan oleh Rektor perguruan tinggi
7. Kopertis kemudian mengkompilasi dan membuat rekap semua perguruan tinggi yang menjadi tanggung jawabnya. Kopertis kemudian menyerahkan dan atau mengirimkan laporan ke Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi

Tugas untuk melaksanakan evaluasi merupakan tugas yang dilakukan terus-menerus sebagai bentuk akuntabilitas terhadap pemangku kepentingan, oleh karena itu sebaiknya tidak dilakukan oleh suatu panitia *ad hoc* tetapi dilakukan oleh sebuah struktur kelembagaan yang ada dan melekat pada sistem di perguruan tinggi tersebut misalnya Lembaga Penjaminan Mutu, LP3I atau yang lain. Pelaksana tugas diharapkan selalu berkoordinasi dengan jurusan, departemen, fakultas maupun program studi untuk memaksimalkan proses kinerja dosen. Struktur organisasi pelaksana tugas dikembangkan sendiri oleh masing-masing perguruan tinggi dan merupakan bagian tak terpisah dari kelembagaan yang sudah ada di perguruan tinggi tersebut.

E. Penutup

Perguruan tinggi didirikan untuk menjadikan manusia lebih manusia, perguruan tinggi merupakan tempat persemaian ilmu pengetahuan. Kegiatan perguruan tinggi memuat nilai-nilai moral, kejujuran intelektual, dan cinta akan kebenaran. *World declaration on Higher Education for Twenty-First Century: Vision and Action* yang dikeluarkan oleh PBB, mengingatkan

perguruan tinggi hendaknya mempertimbangkan hal-hal berikut (Sastrapratedja, 2000):

1. Mempertimbangkan kebutuhan untuk memenuhi pedoman etika dan keketatan ilmiah dan intelektual serta pendekatan multidisiplin dan transdisiplin
2. Mengutamakan usaha untuk membangun system akses demi keuntungan semua orang yang memiliki kemampuan dan motivasi
3. Menggunakan otonominya dan standar akademiknya yang tinggi untuk menyumbangkan pembangunan masyarakat yang berkesinambungan dan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi masyarakat di masa depan. Perguruan tinggi harus mengembangkan kemampuannya untuk memberikan peringatan dini melalui analisis trend social, budaya, ekonomi, dan politik yang muncul, yang didekati secara multidisiplin dan transdisiplin.
4. Menjamin sedapat mungkin, khususnya di perguruan tinggi, agar staf dosen berpartisipasi dalam pengajaran, penelitian, bimbingan mahasiswa dan menggiatkan aktivitas lembaga.
5. Mengambil langkah-langkah untuk memperkuat pelayanannya kepada masyarakat, khususnya aktivitas yang bertujuan menghapus kemiskinan, sikap tidak toleran, kekerasan, buta aksara, kelaparan dan penyakit, melalui pendekatan multidisiplin dan transdisiplin dalam melakukan analisis mengenai tantangan, masalah, dan bidang-bidang lain
6. Menjalinkan hubungan dengan dunia kerja atas dasar baru yang melibatkan kemitraan dengan pelaku-pelaku sosial lainnya dan seterusnya.

Pelaksanaan tridharma perguruan tinggi dilakukan oleh dosen, dosen merupakan ujung tombak perguruan tinggi karena dosen berperan penting dalam menentukan mutu pendidikan dan mutu lulusan perguruan tinggi. Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan,

penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Undang-Undang No. 14 tahun 2005, pasal 1 butir 2). Dosen yang kompeten untuk melaksanakan tugasnya secara profesional adalah dosen yang memiliki kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian dan sosial yang diperlukan dalam praktek pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Kompetensi dosen menentukan kualitas pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi sebagaimana yang ditunjukkan dalam kegiatan profesional dosen. Seorang dosen seyogyanya adalah seorang ilmuwan sejati jika melaksanakan tugas utama dosen yakni tridharma perguruan tinggi, dengan penuh tanggung jawab baik secara keilmuan maupun secara moral.

Pelaksanaan tridharma perguruan tinggi dievaluasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Aktivitas ini tentu bisa mendorong peningkatan profesionalisme dosen pada perguruan tinggi yang bersangkutan. Apabila kegiatan evaluasi kinerja ini diterapkan untuk semua dosen maka akan berimplikasi kepada peningkatan atmosfer akademik yang berkelanjutan sehingga bisa mendorong terciptanya kemandirian perguruan tinggi dalam meningkatkan daya saing bangsa. Tugas untuk melaksanakan evaluasi merupakan tugas yang dilakukan terus-menerus sebagai bentuk akuntabilitas terhadap pemangku kepentingan, oleh karena itu sebaiknya tidak dilakukan oleh suatu panitia *ad hoc* tetapi dilakukan oleh sebuah struktur kelembagaan yang ada dan melekat pada sistem di perguruan tinggi tersebut misalnya Lembaga Penjaminan Mutu, LP3I atau yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmawi, Rosul. M.. 2005. "Strategi Meningkatkan Lulusan Bermutu Di Perguruan Tinggi. " *Makara, Sosial, Humaniora*. Vol.9, No. 2, Desember 2005, Hal. 66-71.
- Atho'Mudzhar. H. M.. 2004. "Kiat PTAI Dalam Menghadapi Arus Perubahan Sosial (Revitalisasi dan Sinergitas Tri Dharma Perguruan Tinggi)". *Swara Ditperta*s. No. 11 Th. II, 17 Juli 2004. (<http://www.ditperta.net/swara/warta14-05.asp>). Diakses pada tanggal 29 November 2013.
- Atho'Mudzhar. H. M, 2004, "Penguatan PTAI Dalam Pengembangan Potensi Regional Ditengah Arus Perubahan Sosial dan Budaya di Indonesia". *Swara Ditperta*s. No. 14 Th. II, 31 Agustus 2004. (<http://www.ditperta.net/swara/warta14-05.asp>) Diakses pada tanggal 29 November 2013.
- Drost, J.. 2000. **Proses Pembelajaran Masa Kini dan Masa Mendatang (dalam Transformasi Pendidikan Memasuki Milenium Ketiga)**. Kanisius. Yogyakarta.
- Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi. 2012. Pedoman Beban Kerja Dosen dan Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.
- Mendari, Anastasia Sri dan Suramaya Suci Kewal, 2013, "Penilaian Persepsional Mahasiswa Terhadap Kompetensi Dosen Tetap Dalam Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi Di STIE Musi Palembang". *Laporan Penelitian Tidak Dipublikasikan*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009, Tentang Dosen.
- Permana, Fidel Ali. 2013. "Lulusan Tidak Bermutu, Perguruan Tinggi Ibarat Pengedar Uang Palsu". ([http://microsite.metrotvnews.com/indonesia-memilih/read/2013/09/03/108/179181/Lulusan-tidak Ber mutu-Perguruan-Tinggi - Ibarat - Pengedar - Uang - Palsu](http://microsite.metrotvnews.com/indonesia-memilih/read/2013/09/03/108/179181/Lulusan-tidak-Ber-mutu-Perguruan-Tinggi-Ibarat-Pengedar-Uang-Palsu)). Diakses pada Juli 2014.
- Sastrapratedja, M.. 2000. **Peran Perguruan Tinggi Dalam Menyongsong Era Baru (dalam Transformasi Pendidikan Memasuki Milenium Ketiga)**. Kanisius. Yogyakarta.
- Suharto. 2011. "Pengembangan Profesionalisme Dosen". *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora*. Vol. 11, No. 1, April 2011
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005, Tentang Guru dan Dosen

Rancangan Sistem Remunerasi Berbasis Kinerja Tenaga Non-Pendidik STIE Musi Palembang

Micheline Rinamurti

ABSTRACT

This study examines the non-educator staff remuneration system in the Musi during this stie and designing performance-based remuneration system in STIE Musi. Researchers interested in this issue because of the efforts of improving the energy performance of non-educators needed modifications to the design of remuneration systems that exist today, yet distinguish between the performance of non-educator staff productive with non-educator staff who are not productive. Injustice and dissatisfaction among workers remuneration of non-educators have an impact on the performance of labor productivity decline in productive non-educators. Appreciation for the energy performance of non-educators in turn have an impact on improving welfare.

This research aims 33to design and determine the effect of performance-based remuneration system for non-educators staff in the power STIE Musi impacting on productivity, fairness, satisfaction and well-being.

Measures of performance-based remuneration system design begins with assessing the weaknesses current remuneration system is then designed based remuneration systems by analyzing the performance of the new job analysis, job standards, salary structure and administrative rules and regulations. In this study population is the entire force is non-educators in the Musi STIE totaling 17 people.

The conclusions of this study are: generating design performance-based remuneration system for non-educator staff in STIE Musi, which have an impact on productivity, fairness, satisfaction and well-being.

Key words: *Remuneration, System Performance and Non Educator Staff.*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak berdiri tahun 1993 STIE Musi yang mengelola dua prodi, yaitu Akuntansi dan Manajemen, telah banyak mengalami perkembangan di berbagai aspek sebagai salah satu institusi perguruan tinggi swasta (PTS) di Kota Palembang. Pasang surut tantangan sekaligus peluang telah diarungi oleh STIE Musi tetap tegar berdiri hingga saat ini. Beberapa tahun terakhir Yayasan Musi yang mengelola STT Musi dan STIE Musi sedang melakukan proses pendirian sebuah Universitas Katolik Musi Musi Charitas, yang merupakan hasil *merger* dengan STIKES Perdhaki Charitas Palembang. Berbagai upaya pengurusan perijinan, administrasi dan pembangunan fisik sedang giat-giatnya dilakukan demi pemenuhan persyaratan sarana prasarana minimal pendirian sebuah universitas.

Di sisi lain, pembangunan fisik yang giat di lingkungan STIE Musi kurang diimbangi dengan pengembangan sumberdaya manusia (SDM) dan peningkatan kesejahteraan yang giat pula bagi seluruh SDM *sivitas akademika*. Padahal ibarat sebuah mobil yang telah *diservice* sebaik apapun, mobil akan tetap tidak bisa berjalan jika bahan bakarnya kosong. SDM dalam hal ini adalah bahan bakar yang menggerakkan mobil atau menggerakkan roda proses belajar mengajar (PBM) di pendidikan tinggi selama ini. SDM di lingkungan STIE Musi terdiri atas tenaga pendidik (dosen) dan tenaga non pendidik (non dosen). Tentu keduanya saling bersinergi untuk menggerakkan roda proses belajar mengajar (PBM) di STIE Musi.

Pengembangan dan peningkatan kesejahteraan SDM khususnya tenaga non pendidik di STIE Musi masih dipandang lamban dan kurang progresif mengikuti tuntutan kebutuhan minimal. Tenaga non pendidik sering dimasukkan dalam koridor pekerjaan yang rutin/monoton dengan tanpa mengenal mutasi, promosi dan peningkatan kesejahteraan yang adaptif dengan peningkatan tuntutan kebutuhan minimal di eksternal. Kesejahteraan tenaga non pendidik yang dapat ditabulasi melalui

sistem remunerasi pada saat ini perlu mendapatkan perhatian dari Pengurus Yayasan Musi dan Pimpinan STIE Musi untuk melakukan perancangan ulang terhadap sistem remunerasi yang berbasis kinerja.

Sistem remunerasi tenaga non pendidik belum mengakses aspek keadilan. Tidak ada perbedaan antara tenaga non pendidik yang produktif, kreatif dan inovatif dengan tenaga non pendidik yang hanya sekadar masuk kerja sesuai dengan jam kantor. Nyaris keduanya hanya menerima gaji pokok, insentif kehadiran harian, lembur siang, piket sore, tunjangan istri dan anak, tunjangan beras, THR dan tunjangan jabatan. Tidak pernah dilakukan penilaian kinerja atau prestasi kerja yang dapat dijadikan acuan untuk pengembangan dan peningkatan kesejahteraan tenaga non pendidik di masa mendatang. Beberapa tahun yang lalu penilaian kinerja dilakukan untuk mendapatkan tunjangan penilaian kinerja yang berbasis kinerja, namun dihapuskan tanpa alasan yang jelas, mungkin disebabkan timbulnya konflik antar SDM di lingkungan STIE Musi. Konflik tersebut bisa terjadi karena aspek penilaian yang ditera hanya dari absensi dan penilaian atasan yang didasarkan atas *like and dislike* saja, dengan mengabaikan aspek penilaian lainnya.

Fenomena penghargaan bagi tenaga non pendidik yang kinerjanya baik dengan yang kurang baik sama saja memotivasi penurunan kinerja tenaga non pendidik yang kinerjanya baik, absensi meningkat, *man delays* meningkat, *turn over*, dan lain-lain. Aspek ketidakadilan atas remunerasi yang diterima atas produktivitas tersebut berdampak pula pada ketidakpuasan kerja, dan pada akhirnya tidak memiliki peluang untuk meningkatkan kesejahteraan. Ditinjau dari segi program kegiatan perguruan tinggi, tenaga non pendidik (non dosen) STIE Musi berfungsi sebagai tenaga pendukung tenaga pendidik dalam pelayanan program pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Untuk menjalankan program tersebut di atas, maka tenaga non pendidik STIE Musi harus dikelola dengan baik dan benar. Agar pengelolaan dapat dilakukan dengan baik dan

benar maka diperlukan kinerja tenaga non pendidik yang baik. Kinerja yang baik harus diapresiasi dalam sistem remunerasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Sudarmayanti (2001), bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh sebab itu dipandang perlu untuk merancang kembali sistem remunerasi yang berbasis kinerja bagi tenaga non pendidik di STIE Musi untuk mengapresiasi sekaligus meningkatkan dan mensejahterakan tenaga non pendidik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dapat dirangkai dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut: bagaimana rancangan sistem remunerasi berbasis kinerja bagi tenaga non pendidik di lingkungan STIE Musi yang berdampak pada produktivitas, keadilan, kepuasan dan kesejahteraan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat diidentifikasi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut: menghasilkan rancangan sistem remunerasi berbasis kinerja bagi tenaga non pendidik di lingkungan STIE Musi yang berdampak pada produktivitas, keadilan, kepuasan dan kesejahteraan.

D. Manfaat Penelitian

Kontribusi dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pengurus Yayasan Musi dan Pimpinan STIE Musi dalam merancang kebijakan remunerasi berbasis kinerja bagi tenaga non pendidik di lingkungan STIE Musi sehingga berdampak pada produktivitas, keadilan, kepuasan dan kesejahteraan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan akan melengkapi bahan penelitian lanjutan dalam rangka menambah khasanah akademik sehingga berguna untuk pengembangan ilmu.

II. LANDASAN TEORI

A. Tenaga Non Pendidik

Tenaga non pendidik di lingkungan kerja STIE Musi terdiri dari 1 orang pustakawan, 2 orang teknisi, 15 orang tenaga administrasi dan 5 orang tenaga kampus. Dilihat dari latar belakang pendidikan, sebagian besar tenaga non pendidik mempunyai pendidikan yang relatif memadai, dengan pendidikan minimal SMA/SMK sebanyak 3 orang, D3 sebanyak 8 orang dan S1 sebanyak 5 orang. Kemudian tenaga non pendidik di STIE Musi rata-rata memiliki masa kerja rata-rata lebih dari 3 tahun.

B. Kinerja dan Sistem Remunerasi Tenaga Non Pendidik

Kinerja tenaga non pendidik (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2007). Menurut Sturman dalam Supratikno (2006) kinerja adalah suatu konstruk multidimensional yang sangat kompleks, dengan banyak perbedaan dalam arti tergantung pada siapa yang sedang mengevaluasi, bagaimana dievaluasi, dan aspek apa yang dievaluasi.

Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi (Mangkunegara, 2007). Kinerja dipengaruhi oleh tiga (3) faktor, yaitu: (1) Faktor individual (kemampuan dan keahlian, latar belakang dan demografi) ; (2) Faktor psikologis (persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran, dan motivasi) ; dan (3) Faktor organisasi (sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan *job design*).

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) merupakan faktor kunci pengembangan suatu perusahaan secara efektif dan efisien (Mangkunegara, 2007). Penilaian kinerja tenaga non pendidik sangat bermanfaat bagi pertumbuhan STIE Musi secara

keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja tenaga non pendidik. Adanya penilaian kinerja, STIE Musi akan mengetahui mana karyawan yang berkualitas dan dapat meningkatkan daya saing STIE Musi dan mana tenaga non pendidik yang akan menghambat pertumbuhan perusahaan. Menurut Handoko (2001), pengukuran kinerja adalah usaha untuk merencanakan dan mengontrol proses pengelolaan pekerjaan, sehingga dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, penilaian prestasi kerja juga merupakan proses mengevaluasi dan menilai prestasi kerja karyawan diwaktu yang lalu atau untuk memprediksi prestasi kerja di waktu yang akan datang dalam suatu organisasi. Handoko (2001) menyebutkan bahwa penilaian kinerja terdiri dari tiga (3) kriteria, yaitu: 1). Penilaian berdasarkan hasil, yaitu penilaian yang didasarkan adanya target dan ukurannya spesifik serta dapat diukur, 2). Penilaian berdasarkan perilaku, yaitu penilaian perilaku-perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan, dan 3). Penilaian berdasarkan *judgement*, yaitu penilaian yang berdasarkan kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, koordinasi, pengetahuan pekerjaan dan keterampilan, kreativitas, semangat kerja, kepribadian, keramahan, integritas pribadi serta kesadaran dan dapat dipercaya dalam menyelesaikan tugas.

Remunerasi merupakan suatu balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya atas kinerja yang dilakukan karyawannya (Mangkuprawira, 2004). Jenis dan besarnya remunerasi beragam dalam setiap perusahaan. Karyawan akan menerima remunerasi sesuai dengan kinerjanya. Remunerasi yang diberikan kepada tenaga non pendidik sangat berpengaruh pada produktivitas kerja, keadilan, kepuasan kerja dan kesejahteraan. Menurut Cascio F. Wayne dalam Mangkuprawira (2004) remunerasi meliputi bentuk pembayaran tunai langsung, pembayaran tidak langsung dalam bentuk manfaat karyawan dan insentif untuk memotivasi karyawan agar bekerja keras untuk mencapai produktivitas yang semakin tinggi. Remunerasi

merupakan sebuah komponen penting dalam hubungannya dengan karyawan. Remunerasi sangat dipengaruhi faktor-faktor internal dan eksternal perusahaan.

Remunerasi sangat dipengaruhi oleh tekanan-tekanan faktor-faktor pasar kerja, posisi kolektif, peraturan pemerintah, filosofi manajemen puncak tentang pembayaran dan manfaat termasuk tentang remunerasi internasional. Remunerasi merupakan sesuatu yang diterima oleh tenaga non pendidik sebagai penukar dari kontribusi jasa mereka pada STIE Musi. Jika dikelola dengan baik, remunerasi membantu STIE Musi mencapai tujuan dan memperoleh, memelihara, dan menjaga tenaga non pendidik dengan baik. Sebaliknya tanpa remunerasi yang cukup, tenaga non pendidik yang ada sangat mungkin untuk meninggalkan STIE Musi dan untuk melakukan penempatan kembali tidaklah mudah. Akibat dari ketidakpuasan dalam pembayaran bisa jadi akan mengurangi produktivitas kerja, meningkatkan keluhan-keluhan, penyebab mogok kerja, dan mengarah pada tindakan-tindakan fisik dan psikologis, seperti meningkatnya derajat ketidakhadiran dan perputaran tenaga non pendidik di lingkungan STIE Musi, yang pada gilirannya akan meningkatkan kesehatan jiwa tenaga non pendidik yang parah. Sebaliknya, jika terjadi kelebihan pembayaran, juga akan menyebabkan STIE Musi dan tenaga non pendidik berkurang daya kompetisinya dan menyebabkan kegelisahan, perasaan bersalah, dan suasana yang tidak nyaman dikalangan tenaga non pendidik.

Remunerasi merupakan faktor utama dalam kepegawaian. Kebijakan kepegawaian banyak berhubungan dengan pertimbangan untuk menentukan remunerasi tenaga non pendidik. Tingkat besar kecilnya remunerasi tenaga non pendidik sangat berkaitan dengan tingkat pendidikan, tingkat jabatan, dan masa kerja tenaga non pendidik. Maka dari itu dalam merancang sistem remunerasi tenaga non pendidik berbasis kinerja perlu didasarkan pada penilaian prestasi, kondisi pegawai, tingkat pendidikan, jabatan, dan masa kerja karyawan.

Ishak dan Tanjung (2002), menyatakan banyak kasus dimana sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas keluar setelah diperoleh dengan susah payah akibat sistem remunerasi yang tidak menarik, sehingga remunerasi bertujuan bukan hanya untuk memperoleh SDM yang berkualitas, tetapi juga untuk mempertahankan SDM yang berkualitas tersebut. Menurut Davis dan Werther dalam Mangkuprawira (2004) tujuan manajemen remunerasi efektif meliputi hal-hal berikut: 1). memperoleh personil yang berkualifikasi, 2). mempertahankan karyawan yang ada, 3). menjamin keadilan, 4). Penghargaan terhadap perilaku yang dilakukan, 5). mengendalikan biaya, 6). mengikuti aturan hukum, 7). memfasilitasi pengertian, dan 8). meningkatkan efisiensi administrasi.

Remunerasi merupakan cara perusahaan untuk meningkatkan kualitas karyawannya untuk pertumbuhan perusahaan. Setiap perusahaan memiliki suatu sistem remunerasi yang berbeda-beda sesuai dengan visi, misi, dan tujuannya. Menurut Simamora (2004) remunerasi terdiri dari:

1. *Remunerasi finansial, terdiri atas:*
 - a. Remunerasi langsung (bayaran pokok (*base pay*) yaitu gaji dan upah, bayaran prestasi (*merit pay*), bayaran insentif (*insentive pay*) yaitu bonus, komisi, pembagian laba, pembagian keuntungan, dan pembagian saham, dan bayaran tertangguh (*deferred pay*) yaitu program tabungan, dan anuitas pembelian saham.
 - b. Remunerasi tidak langsung terdiri atas; 1) program perlindungan yaitu asuransi kesehatan, asuransi jiwa, pensiun, dan asuransi tenaga kerja, 2) bayaran di luar jam kerja yaitu liburan, hari besar, cuti tahunan, dan cuti hamil, 3) fasilitas yaitu kendaraan, ruang kantor, tempat parkir.
2. *Remunerasi non finansial*
 - a. Pekerjaan yaitu tugas-tugas yang menarik, tantangan, tanggung jawab, pengakuan, dan rasa pencapaian.

- b. Lingkungan Kerja yaitu kebijakan yang sehat, supervisi yang kompeten, kerabat kerja yang menyenangkan, dan lingkungan kerja yang nyaman.

C. Produktivitas, Keadilan dan Kesejahteraan Tenaga Non Pendidik

Produktivitas pada dasarnya menekankan sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan saat hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Escorpizo (2008) menyatakan produktivitas adalah perbandingan antara hasil kerja/*output* yang berupa barang atau jasa dengan keseluruhan *input* yang terdiri dari material, dana dan tenaga yang digunakan dalam proses produksi. Produktivitas kerja dikatakan meningkat apabila: 1) kuantitas *output* bertambah besar, tanpa merubah jumlah *input*; 2) kuantitas tidak bertambah, akan tetapi *input*-nya berkurang; 3) kuantitas *output* bertambah besar sedangkan *input*-nya juga berkurang; dan 4) jumlah *input* bertambah, asalkan kuantitas bertambah berlipat ganda (Sedarmayanti, 2007). Hubungan antara tenaga non pendidik dengan pihak pimpinan STIE Musi sangat penting artinya dalam meningkatkan produktivitas kerja.

Keadilan remunerasi adalah faktor penting yang mempengaruhi bagaimana dan mengapa organisasi bekerja pada suatu organisasi dan bukan pada organisasi lainnya. Perusahaan harus cukup kompetitif dengan beberapa jenis keadilan remunerasi untuk mempekerjakan, mempertahankan dan memberikan imbalan terhadap kinerja setiap individu. Biaya keadilan remunerasi merupakan biaya signifikan dalam kebanyakan organisasi. Keadilan remunerasi tenaga non pendidik merujuk pada semua bentuk upah atau imbalan yang berlaku bagi dan muncul dari pekerjaan mereka. Keadilan remunerasi mempunyai dua komponen yaitu: pembayaran keuangan langsung (dalam bentuk upah, gaji, insentif, komisi dan bonus) dan pembayaran yang tidak langsung (dalam bentuk tunjangan keuangan seperti asuransi dan uang liburan yang diberikan perusahaan atau atasan). Keadilan remunerasi pada prinsipnya

adalah sama akan tetapi bagi tenaga non pendidik yang prestasinya beda maka akan memperoleh keadilan remunerasi yang berbeda pula tergantung pada prestasi kerja mereka. Adakalanya tenaga non pendidik mendapatkan insentif atau bonus karena prestasi kerja mereka. Menurut Suhartini (1999) ada tiga macam keadilan dalam keadilan remunerasi yaitu keadilan individu, keadilan internal dan keadilan eksternal. Keadilan individu mengacu pada perasaan keadilan yang dirasakan karyawan dalam menerima keadilan remunerasi, sedangkan keadilan prosedural mengacu pada perasaan keadilan atas cara/alat yang digunakan untuk menentukan keadilan remunerasi yang diterima. Penelitian yang dilakukan menemukan bahwa keadilan internal dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan tenaga non pendidik dalam menerima gaji secara internal. Sedangkan keadilan eksternal dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan tenaga non pendidik juga untuk mengevaluasi manajemen dan juga konflik yang dirasakan tenaga non pendidik atas keadilan remunerasi berdasarkan perbandingan keadilan remunerasi tenaga non pendidik lainnya.

Pada dasarnya, kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya, ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada dirinya dan masing-masing individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan dirasakan dan sebaliknya. Kepuasan kerja dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada tenaga non pendidik, sehingga tenaga non pendidik akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja di lingkungan STIE Musi. Kepuasan kerja dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan STIE Musi kepada tenaga non pendidik, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari lingkungan organisasi kerja di STIE Musi.

Jika Yayasan Musi dan STIE Musi menentukan tingkat remunerasi dengan mempertimbangkan standar kehidupan normal, maka akan memungkinkan tenaga non pendidik bekerja semakin produktif. Hal ini disebabkan karena motivasi kerja tenaga non pendidik banyak dipengaruhi oleh terpenuhinya atau tidaknya kebutuhan minimal kehidupan tenaga non pendidik dan keluarganya. Semakin terpenuhinya kebutuhan minimal kehidupan tenaga non pendidik maka semakin sejahtera. Oleh sebab itu kesejahteraan yang diterima oleh tenaga non akademik sebagai sebab-akibat hubungan antara sistem remunerasi yang baik dengan produktivitas kerja, keadilan, dan kepuasan kerja.

D. Kondisi Ideal Institusi yang diharapkan

Institusi STIE Musi harus memberikan perhatian khusus bagi tenaga non pendidik. STIE Musi idealnya mulailah membangun persepsi dan kesadaran bahwa tanpa tenaga non pendidik maka proses belajar mengajar di kampus tidak akan berjalan normal. Tenaga non pendidik akan memiliki kinerja baik jika dihargai dengan sistem remunerasi yang baik pula. Kelemahan-kelemahan kondisi yang berlaku saat ini dalam sistem remunerasi sebaiknya dapat dieleminasi dengan rancangan sistem remunerasi berbasis kinerja yang baru.

Fenomena remunerasi yang tidak adil antara tenaga non pendidik yang produktif dengan yang tidak produktif harus dihargai dengan pemberian remunerasi insentif tambahan. Kinerja yang baik/berprestasi harus linier dengan remunerasi yang diterima. Dasar pemberian remunerasi yang berbeda harus kuat dan jelas dengan didukung jejak rekam kinerja yang telah dilakukan oleh tenaga non akademik. Jejak rekam setiap prestasi/kinerja yang telah dilakukan oleh tenaga non pendidik dicatat dan ditabulasi dari kuisioner penilaian kinerja yang telah disosialisasikan dengan baik sebelumnya. Unsur *like and dislike* personal dan tabulasi yang didasarkan hanya pada salah satu item saja harus dihindari.

III. PROFIL INSTITUSI

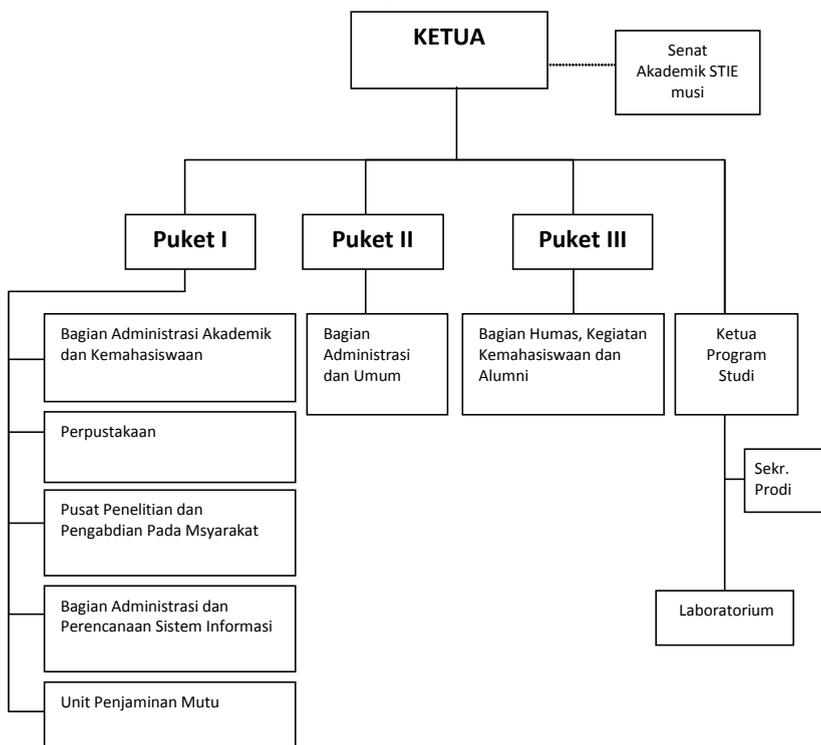
STIE Musi adalah salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) Katolik yang berkedudukan di Palembang, Provinsi Sumatera Selatan di bawah Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta (Kopertis) Wilayah II. Berdirinya STIE Musi merupakan gagasan yang dicetuskan dalam pertemuan Ikatan Sarjana dan cendekiawan Katolik (ISKA) cabang Palembang pada tahun 1986 yang bercita-cita mendirikan Universitas Katolik di Palembang. Selanjutnya pada tanggal 20 September 1990 atas prakarsa dr. Hardi Darmawan, MPH&TM., FRSTM., Pastor Aloysius Sudarso, MA., SCJ., dr. R. Gozali, dr. Bernadeth Gozali, dr. Benny Loho, M. Sc., dan Drs. Leonardus Effendi serta didukung oleh Mgr. Joseph Soudant, SCJ., dibentuklah Panitia Persiapan Pendirian Universitas Katolik yang diketuai oleh dr. Hardi Darmawan. Akhirnya pada tanggal 20 Mei 1991 didirikanlah Yayasan Musi. Penggunaan nama Musi diambil dari nama sungai terpanjang yang membelah kota Palembang yang berperan cukup besar dalam menggerakkan perekonomian Sumatera Selatan.

Usaha dan kerja keras dari para pengurus Yayasan Musi yang tidak kenal lelah, akhirnya mulai membuahkan hasil dengan berdirinya Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Musi pada tahun 1993 di Palembang dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 49/D/O/1993, tanggal 26 April 1993. STIE Musi menyelenggarakan program strata 1 dengan dua program studi, yaitu Akuntansi dan Manajemen.

Pelaksanaan operasional teknis harian di STIE Musi dilakukan oleh tenaga pendidik (dosen) dan tenaga non pendidik (non dosen). Tenaga non pendidik sifatnya subordinari membantu, mendukung tugas-tugas dosen dan kegiatan pelayanan administrasi yang berkaitan dengan proses belajar mengajar di perguruan tinggi. Kegiatan tenaga non pendidik sifatnya lebih rutinitas/ monoton secara kuantitas, namun secara kualitas kegiatan pelayanan yang rutinitas tersebut dapat diselesaikan dengan baik, benar dan cepat. Secara struktur dapat digambarkan sebagai berikut:

Sistem remunerasi tenaga non pendidik yang berlaku saat ini belum membedakan antara tenaga non pendidik yang produktif, kreatif dan inovatif dengan tenaga non pendidik yang hanya sekedar masuk kerja sesuai dengan jam kantor. Nyaris keduanya hanya menerima gaji pokok, insentif kehadiran harian (yang kerja sesuai dengan jam kantor), lembur siang, piket sore, tunjangan istri dan anak, tunjangan beras, THR dan tunjangan jabatan (tanpa mutasi dan promosi jabatan alias jabatan hingga pensiun). Tidak pernah dilakukan penilaian kinerja atau prestasi kerja yang dapat dijadikan acuan untuk pengembangan dan peningkatan kesejahteraan tenaga non pendidik di masa mendatang. Sistem remunerasi dikatakan baik jika mengakses semua kinerja tenaga non pendidik sehingga akan berefek pada produktivitas, rasa keadilan, kepuasan kerja dan kesejahteraan.

Gambar 1
Struktur Organisasi STIE Musi



Sumber: Buku Struktur Organisasi STIE Musi

IV. METODE PENELITIAN

A. Data dan Sumber

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif non empirik dengan mengambil studi kasus di STIE Musi dengan responden tenaga non pendidik. Data dalam penelitian ini meliputi: (1) data primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber data dengan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara ke responden dan (2) data sekunder, yaitu data yang telah dikumpulkan lebih dahulu oleh pihak lain, sehingga penulis bisa mendapatkannya cukup dengan cara membaca literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini antara lain buku Peraturan Kepegawaian Yayasan Musi, buku Struktur Organisasi STIE Musi, Borang STIE Musi.

Data tenaga non pendidik yang dijadikan responden pada penelitian ini ditunjukkan dalam **Tabel 1**.

Tabel 1
Tenaga Non Pendidik di Lingkungan Kerja
STIE Musi Palembang per Tahun 2013

No.	Jenis Tenaga Non Pendidik	Jumlah Tenaga Non Pendidik di STIE Musi dengan Pendidikan Terakhir			
		S1	D3	D1	SMA/SMK
1.	Pustakawan	1			
2.	Laboran/ Teknisi/ Analis/ Operator/ Programmer	2			
3.	Administrasi	4	8		3
4.	Lainnya: Tenaga Kampus				5
	Total	7	8		8

Sumber: STIE Musi

Sistem remunerasi bagi tenaga non pendidik STIE Musi yang berlaku saat penelitian ini dilakukan, dapat dilihat pada **Tabel 2**. berikut.

Tabel 2
Contoh Struktur Gaji Tenaga Non Pendidik di STIE Musi Lama

No.	Keterangan	Remunerasi
1.	Gaji Pokok (sesuai dengan golongan dan masa kerja)	Rp.
2.	Tunjangan Istri	Rp.
3.	Tunjangan Anak	Rp.
4.	Tunjangan Jabatan	Rp.
5.	Tunjangan Beras	Rp.
6.	Insentif harian	Rp.
7.	Lembur siang	Rp.
8.	Piket sore	Rp.
9.	Bingkisan Hari Raya	Rp.

Sumber: STIE Musi (2013)

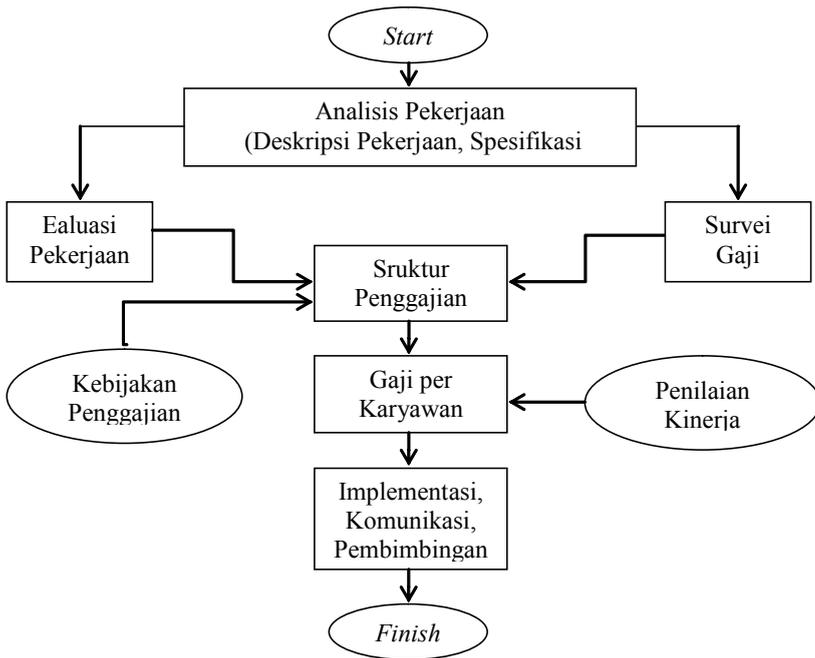
Resume hasil penyebaran kuisioner aplikasi sistem remunerasi lama dibandingkan rancangan sistem remunerasi berbasis kinerja yang baru bagi tenaga non pendidik di lingkungan STIE Musi, disajikan pada **Tabel 3**. Secara garis besar **Tabel 3** memiliki arti bahwa sistem remunerasi yang lama atau yang berlaku saat ini masih dianggap kurang memberikan rasa adil, belum memberi rasa kepuasan kerja apalagi perbaikan kesejahteraan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil kuisioner sistem lama yang hampir 50% responden memberikan jawaban kurang setuju (KS), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Jawaban responden tersebut mengindikasikan bahwa sangat butuh perbaikan atau perancangan ulang sistem remunerasi yang berbasis kinerja atau membedakan tenaga non pendidik dan produktif dibandingkan dengan tenaga non pendidik yang kurang/tidak produktif.

Tabel 3
Perata Hasil Kuisioner Aplikasi Sistem Remunerasi Lama
Tenaga Non Pendidik di Lingkungan STIE Musi

No.	Keterangan	LAMA				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pernyataan remunerasi langsung	-	-	3	7	10
2.	Pernyataan remunerasi tidak langsung	-	-	3	15	2
3.	Pernyataan kuantitas dari hasil kinerja	-	1	5	10	4
4.	Pernyataan kualitas dari hasil kinerja	-	-	8	12	-

B. Langkah-langkah Penelitian

Gambar 2
Bagan Langkah-Langkah Penelitian



V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kelemahan Sistem Remunerasi Tenaga Non Pendidik

Sistem remunerasi dibangun dan disusun dengan dasar yang sangat beragam tergantung dengan kemampuan organisasi. Langkah-langkah penyusunan sistem remunerasi: (1) analisis jabatan (*job analysis*), (2) uraian jabatan (*job description*), (3) persyaratan jabatan (*job spesification*), (4) evaluasi jabatan (*job evaluation*), dan (5) struktur remunerasi.

Kondisi *existing* langkah-langkah tersebut di atas telah dibuat bagi setiap bagian kerja untuk tenaga non pendidik di STIE Musi, namun belum detail dan holistik serta aplikasi teknisnya masih sebatas teori. Contoh kongkrit pada aspek analisis jabatan (*job analysis*) dan uraian jabatan (*job description*)

yang seharusnya dapat dijadikan sebagai suatu proses yang sistematis untuk memperoleh data/informasi yang tepat mengenai hakekat dari suatu jabatan dan kondisi-kondisinya, kenyataannya masih memuat tugas-tugas/ kewajiban saja, belum menyajikan penilaian pelaksanaan pekerjaan, penentuan mutasi dan promosi, penilaian jabatan dan penentuan gaji tenaga non akademik, dan lain-lain. (Lampiran 1).

Fenomena kelemahan-kelemahan tersebut menghantarkan situasi dan kondisi yang memposisikan tenaga non akademik dalam sistem remunerasi yang belum mampu membangkitkan kinerja yang produktif, belum menjamin keadilan internal, belum memuaskan dan tentu belum mensejahterakan.

Seorang tenaga non pendidik secara pragmatis hanya menerima remunerasi yang terdiri atas gaji pokok (sesuai dengan masa kerja dan golongan), tunjangan jabatan bagi yang menjabat dan insentif keaktifan kehadiran pada jam kerja. Jadi tenaga non akademik akan sangat sulit untuk mendapatkan tambahan insentif diluar remunerasi diatas. Tenaga non akademik yang kreatif, inovatif dan produktif tidak akan dihargai dalam sistem remunerasi, namun hanya dihargai dalam bentuk ucapan terima kasih. Oleh sebab itu, fenomena tersebut sering mengendurkan motivasi bagi tenaga non akademik yang produktif menjadi mengikuti yang tidak produktif karena tidak dijamin dalam insentif sistem remunerasi. Sistem *reward and punishment* tidak dijalankan.

Beberapa tahun yang lalu telah dibangun sistem penilaian kinerja bagi karyawan Yayasan Musi di Lingkungan ST. Musi (tenaga pendidik dan non pendidik) namun dihapuskan karena sempat menimbulkan konflik mengenai hasil dari penilaian kinerja yang dilaksanakan tersebut. Konflik terjadi sebenarnya diakibatkan oleh pelaksanaan teknis penilaian kinerja menjadi bias yang dinilai hanya sebatas absensi saja yang disertai pembuktian, sedangkan item-item lain yang telah disusun dan dinilai tidak disertai pembuktian yang jelas.

B. Deskripsi Pekerjaan Karyawan

Tenaga non pendidik di STIE Musi dalam melaksanakan tugas-tugasnya sehari-hari selalu mengacu pada tupoksi yang ada pada buku Struktur Organisasi STIE Musi. Secara rinci uraian pekerjaan di masing-masing unit ada pada lampiran 1.

Rincian analisis pekerjaan yang menyangkut deskripsi pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan tenaga non pendidik yang tercantum dalam buku Struktur Organisasi STIE Musi ternyata masih banyak mengandung kekurangan/ kelemahan. Kekurangan-kekurangan yang ditemukan dalam Deskripsi Pekerjaan yang dimiliki oleh STIE Musi dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Tidak menunjukkan besarnya wewenang dari tenaga non pendidik dalam melaksanakan pekerjaan.
2. Tidak terdapat mengenai hal-hal yang menjadi tanggung jawab dari setiap tenaga non pendidik sesuai dengan pekerjaan yang dibebankan.
3. Tidak menunjukkan luasnya pengawasan (supervisi) yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut.
4. Tidak terdapat gambaran mengenai kondisi pekerjaan yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan.

Dari hal tersebut di atas, maka deskripsi pekerjaan harus dilakukan perbaikan agar setiap tenaga non pendidik bisa mengetahui dengan jelas mengenai target pekerjaan yang harus dicapai, dan besarnya tanggung jawab yang diemban sehingga pada akhirnya akan mempermudah para tenaga non pendidik dalam melakukan evaluasi dan pencapaian terhadap hasil pekerjaan.

C. Spesifikasi Pekerjaan

STIE Musi tidak memiliki spesifikasi pekerjaan untuk setiap jabatan yang ada di dalam struktur organisasinya. Spesifikasi pekerjaan dibuat secara umum dan dimuat di dalam peraturan kepegawaian yaitu mengenai tata cara penerimaan tenaga non edukatif, antara lain tenaga non pendidik minimal lulusan SMA/

SMK sampai S1 dan memiliki nilai kelulusan yang baik yaitu rata-rata minimal 7,5 untuk STTB dan IPK minimal 2,5 untuk lulusan D1 sampai S1.

Spesifikasi pekerjaan seharusnya memuat informasi minimal:

1. Persyaratan kualifikasi umum seperti pengalaman dan pelatihan
2. Persyaratan pendidikan termasuk pendidikan menengah, kejuruan atau universitas
3. Pengetahuan, keahlian dan kemampuan.

Hal inilah yang tidak/belum ada pada Uraian Pekerjaan di STIE Musi, padahal spesifikasi pekerjaan tergantung pada tingkat kinerja yang dianggap dapat diterima dan tingkat substitusi kemampuan terhadap yang lain.

Bila ditinjau secara teori spesifikasi pekerjaan adalah hal yang penting karena beberapa alasan, antara lain:

1. Pekerjaan tertentu mempunyai kualifikasi yang diharuskan oleh undang-undang
2. Jenis spesifikasi pekerjaan kadang-kadang berdasarkan pada tradisi profesional
3. Spesifikasi pekerjaan dapat melibatkan pembuatan standar atau kriteria tertentu yang dianggap perlu bagi kinerja yang berhasil.

D. Standar Kinerja Pekerjaan

Standar kinerja pekerjaan (*performance standard*) dibuat oleh setiap perusahaan untuk membentuk pedoman pengukuran kinerja secara aktual. Hal ini tentu memiliki faedah bagi orang yang menduduki pimpinan yang mengevaluasi kinerja bawahannya. Karyawan tentu akan memahami apa yang diharapkan darinya dan semakin besar kemungkinan bahwa orang yang bersangkutan akan sanggup menanggung tanggung jawab dari pekerjaannya.

Standar kinerja pekerjaan tenaga non pendidik di STIE Musi tercantum di dalam buku Peraturan Kepegawaian mengenai

Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3). Unsur-unsur yang dinilai dari tenaga non pendidik sesuai dengan DP3 yaitu:

1. Kesetiaan
2. Ketulusan
3. Disiplin
4. Prestasi kerja
5. Tanggung jawab
6. Ketaatan
7. Kejujuran
8. Kerja sama
9. Prakarsa; dan
10. Kepemimpinan

Berdasarkan hasil kuisioner mengenai pelaksanaan pekerjaan maka selanjutnya nilai pelaksanaan pekerjaan dinyatakan dengan sebutan dan angka:

1. Amat baik : 91-100
2. Baik : 76-90
3. Cukup : 61-75
4. Sedang : 51-60
5. Kurang : 50 ke bawah

Standar kinerja di STIE Musi belum mengukur secara spesifik terkait pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan oleh setiap bagian dan subbagian yang ada. Penilaian kinerja tenaga non pendidik dilakukan hanya pada saat kenaikan berkala dan unsur-unsur yang dinilai bersifat sangat umum padahal setiap tenaga non pendidik melakukan pekerjaan yang berbeda-beda. Sebagai contoh subbagian keuangan melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan pembayaran SPP mahasiswa, dan hal ini tidak dilakukan oleh subbagian administrasi program studi manajemen/akuntansi.

E. Evaluasi Pekerjaan

Evaluasi pekerjaan (*job evaluation*) memberikan dasar yang sistematis untuk menentukan harga relatif pekerjaan dalam organisasi. Dalam evaluasi pekerjaan, setiap pekerjaan dalam organisasi diperiksa dan pada akhirnya dihargai menurut fitur-fitur berikut:

1. Kepentingan relatif pekerjaan tersebut
2. Pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan tersebut
3. Tingkat kesulitan pekerjaan tersebut

Metode yang digunakan oleh penulis dalam melakukan evaluasi pekerjaan di STIE Musi adalah Metode Kalsifikasi Pekerjaan (*Job Classification Method*). Metode ini disebut juga metode deskripsi kelas, merupakan teknik evaluasi pekerjaan nonkuantitatif yang membandingkan semua pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Langkah-langkah dalam melakukan evaluasi pekerjaan ini adalah:

1. *Langkah 1: Mengkaji semua pekerjaan dan membuat kategori*

Dari deskripsi pekerjaan yang telah dipaparkan di atas (lampiran 1), maka pekerjaan-pekerjaan yang ada berdasarkan struktur organisasi STIE Musi dilihat dari tugas-tugas yang ada maka dapat dikategorikan yaitu:

Tabel 4
Struktur Organisasi STIE Musi Berdasarkan Tugas

No.	Bagian/Unit dan subbagian	Kategori
1.	Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan	Kepala Bagian/Penyelia
	Administrasi Prodi (Akuntansi dan Manajemen)	Klerikal
	Registrasi, Perkuliahan dan Layanan Akademik	Klerikal
2.	Administrasi dan Umum	Kepala Bagian/Penyelia
	Keuangan	Nonklerikal

	Kepegawaian	Klerikal
	Sarana dan Prasarana	Klerikal
	Tata Usaha	Klerikal
	Layanan	Klerikal
3.	Humas, Kegiatan Kemahasiswaan dan Alumni	Kepala Bagian/Penyelia
	Pengembangan Pusat Karir dan Alumni	Teknis
	Kemahasiswaan dan Beasiswa	Klerikal
4.	Perpustakaan	Kepala Bagian/Penyelia
	Pengadaan	Klerikal
	Pengolahan	Teknis
	Layanan	Klerikal
	Administrasi	Klerikal
5.	Administrasi dan Perencanaan Informasi	Kepala Bagian/Penyelia
	Perangkat Keras dan Jaringan Komputer	Teknis

Dari pengkategorian pekerjaan di atas, dapat terlihat bahwa unit kerja yang ada bisa dikelompokkan menjadi empat kategori yaitu:

- a. Kepala Bagian/Penyelia
- b. Klerikal
- c. Nonklerikal
- d. Teknis

2. Langkah 2: Penentuan kelas (grades) untuk semua kategori

Setelah penentuan kategori maka selanjutnya ditentukan kelas (grade) untuk masing-masing kategori yaitu:

Grade 1: Tidak Ahli (*unskilled*), yaitu tenaga non pendidik yang melakukan pekerjaan yang klerikal sifatnya, menuntut ketepatan hasil pekerjaan dan juga keandalan tetapi tidak memerlukan pelatihan yang ekstensif. Yang masuk dalam grade ini adalah:

- a. Bagian BAAK: sub bagian Administrasi Prodi (Akuntansi dan Manajemen), subbagian Registrasi, Perkuliahan dan Layanan Akademik

- b. Bagian BAU: subbagian Kepegawaian, subbagian Sarana dan Prasarana, subbagian Tata Usaha, dan subbagian Layanan
- c. Bagian BHKA: subbagian Kemahasiswaan dan Beasiswa
- d. Bagian Perpustakaan: subbagian Pengadaan, subbagian Layanan dan sub bagian administrasi

Grade 2: Ahli (*skilled*), yaitu tenaga non pendidik yang melakukan pekerjaan di mana pekerjaan tersebut menuntut orang yang memiliki kemampuan mental yang baik dan menuntut pelatihan fisik. Yang masuk dalam grade ini adalah:

- a. Bagian BAU: subbagian Keuangan

Grade 3: Kreatif, yaitu tenaga non pendidik dengan posisi yang menuntut karakter kreatif. Yang masuk dalam grade ini adalah:

- a. Bagian BAPSI: Subbagian Perangkat Keras dan Jaringan Komputer
- b. Bagian BHKA: subbagian Pengembangan Pusat Karir dan Alumni.

Grade 4: Interpretatif, yaitu tenaga non pendidik dengan posisi tertinggi di kelompoknya di mana pekerjaan yang dilakukan bersifat kepenyeliaan. Yang masuk dalam grade ini adalah semua kepala bagian/unit yang ada di STIE Musi yaitu: Kepala Bagian BAAK, Kepala Bagian BAU, Kepala Bagian BAPSI, Kepala Bagian Perpustakaan dan Kepala Bagian BHKA.

3. Langkah 3: Deskripsi dari masing-masing kelas (grade)

Pada tahap ini, diuraikan mengenai kompleksitas kewajiban, jenis pekerjaan yang dicapai, tingkat supervisi yang dibutuhkan, keterlibatan dalam pengambilan keputusan untuk pencapaian target pekerjaan, pendidikan dan pengalaman yang diperlukan dalam menunaikan pekerjaan.

a. *Grade 1 Tidak ahli (unskilled) dapat diuraikan sebagai berikut:*

- 1) Kewajiban-kewajiban:
 - a) Menjunjung tinggi kehormatan dan martabat lembaga pendidikan yang diselenggarakan oleh yayasan musi
 - b) Mentaati janji pegawai dan janji jabatan
 - c) Melaksanakan tugas kedinasan dengan sebaik-baiknya dan dengan penuh pengabdian, kesadaran, dan tanggungjawab
 - d) Bekerja jujur, tertib, cermat, dan bersemangat untuk kepentingan peserta didik
 - e) Memelihara dan meningkatkan keutuhan, kekompakan, persatuan dan kesatuan korps pegawai, dengan tidak melupakan respek terhadap kebinekaan, pluralitas, toleransi dan belarasa terhadap sesama manusia
 - f) Segera melaporkan kepada atasannya bila mengetahui ada hal yang dapat membahayakan atau merugikan lembaga pendidikan musi
 - g) Mentaati ketentuan jam kerja sesuai dengan peraturan yang berlaku
 - h) Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik
 - i) Menggunakan dan memelihara barang-barang milik yayasan/sekolah tinggi Musi dengan baik
 - j) Mentaati perintah kedinasan dari atasan yang berwenang
 - k) Berpakaian rapi, serasi, bersikap dan bertingkah laku sopan santun terhadap yang dilayani, sesama pegawai, serta terhadap atasan
- 2) Jenis pekerjaan yang dicapai:
- 3) Tingkat supervisi: tidak memiliki bawahan, bertanggungjawab terhadap atasan langsung
- 4) Keterlibatan dalam pengambilan keputusan: terlibat bila diminta pendapat/masukan-masukan dari atasan.
- 5) Pendidikan yang diperlukan: minimal SMA atau sederajat
- 6) Pengalaman pekerjaan: tidak memerlukan pekerjaan

b. Grade 2 Ahli (skilled)

- 1) Kewajiban-kewajiban:
 - a) Menjunjung tinggi kehormatan dan martabat lembaga pendidikan yang diselenggarakan oleh yayasan musi
 - b) Mentaati janji pegawai dan janji jabatan
 - c) Melaksanakan tugas kedinasan dengan sebaik-baiknya dan dengan penuh pengabdian, kesadaran, dan tanggung jawab
 - d) Bekerja jujur, tertib, cermat, dan bersemangat untuk kepentingan peserta didik
 - e) Memelihara dan meningkatkan keutuhan, kekompakan, persatuan dan kesatuan korps pegawai, dengan tidak melupakan respek terhadap kebinekaan, pluralitas, toleransi dan belarasa terhadap sesama manusia
 - f) Segera melaporkan kepada atasannya bila mengetahui ada hal yang dapat membahayakan atau merugikan lembaga pendidikan Musi
 - g) Mentaati ketentuan jam kerja sesuai dengan peraturan yang berlaku
 - h) Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik
 - i) Menggunakan dan memelihara barang-barang milik yayasan/sekolah tinggi Musi dengan baik
 - j) Menaati perintah dinas dari atasan yang berwenang
 - k) Berpakaian rapi, serasi, bersikap dan bertingkah laku sopan santun terhadap yang dilayani, sesama pegawai, serta terhadap atasan
 - l) Bekerja dengan cepat, teliti dan cermat, disertai dengan rasa/mental kejujuran yang tinggi.
- 2) Jenis pekerjaan yang dicapai: menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan dengan tingkat kesalahan yang sangat minimal, pekerjaan harus dilakukan dengan ketelitian yang tinggi.
- 3) Tingkat supervisi: bisa memiliki 1-2 orang bawahan, memiliki atasan yang mengawasi langsung terhadap hasil pekerjaan yang dicapai

- 4) Keterlibatan dalam pengambilan keputusan: berperan serta dalam pengambilan keputusan terkait dengan lingkup pekerjaannya.
- 5) Pendidikan yang diperlukan: minimal lulusan D3 dengan bidang ilmu yang sesuai
- 6) Pengalaman pekerjaan: memiliki pengalaman minimal 2 tahun di bidang yang sama.

c. *Grade 3 Kreatif (creative)*

- 1) Kewajiban-kewajiban:
 - a) Menjunjung tinggi kehormatan dan martabat lembaga pendidikan yang diselenggarakan oleh yayasan musi
 - b) Mentaati janji pegawai dan janji jabatan
 - c) Melaksanakan tugas kedinasan dengan sebaik-baiknya dan dengan penuh pengabdian, kesadaran, dan tanggung jawab
 - d) Bekerja jujur, tertib, cermat, dan bersemangat untuk kepentingan peserta didik
 - e) Memelihara dan meningkatkan keutuhan, kekompakan, persatuan dan kesatuan korps pegawai, dengan tidak melupakan respek terhadap kebinekaan, pluralitas, toleransi dan belarasa terhadap sesama manusia
 - f) Segera melaporkan kepada atasannya bila mengetahui ada hal yang dapat membahayakan atau merugikan lembaga pendidikan musi
 - g) Mentaati ketentuan jam kerja sesuai dengan peraturan yang berlaku
 - h) Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik
 - i) Menggunakan dan memelihara barang-barang milik yayasan/sekolah tinggi musi dengan baik
 - j) Mentaati perintah kedinasan dari atasan yang berwenang
 - k) Berpakaian rapi, serasi, bersikap dan bertingkahtlaku sopan santun terhadap yang dilayani, sesama pegawai, serta terhadap atasan

- 1) Bekerja dengan mengeluarkan kemampuan yang berkaitan dengan kreatifitas/seni mulai dari proses awal sampai akhir dari pekerjaan.
- 2) Jenis pekerjaan yang dicapai: pencapaian target pekerjaan sesuai dengan tepat waktu dan sesuai dengan tuntutan dari atasan
- 3) Tingkat supervisi: membawahi 1-2 bawahan dan memiliki atasan
- 4) Keterlibatan dalam pengambilan keputusan: terlibat dalam pengambilan keputusan terutama kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan bidang/unit kerjanya
- 5) Pendidikan yang diperlukan: minimal Strata 1
- 6) Pengalaman pekerjaan: memiliki pengalaman minimal 2 tahun

d. *Grade 4 Interpretatif (interpretative), dapat diuraikan sebagai berikut:*

- 1) Kewajiban-kewajiban:
 - a) Bertindak dan bersikap tegas tetapi adil dan bijaksana terhadap bawahannya
 - b) Membimbing bawahannya dalam melaksanakan tugasnya
 - c) Menjadi dan memberikan contoh serta teladan yang baik terhadap bawahannya
 - d) Mendorong bawahannya untuk meningkatkan prestasi kerjanya
 - e) Memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengembangkan karirnya
 - f) Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-baiknya setiap laporan yang diterima mengenai pelanggaran disiplin
- 2) Jenis pekerjaan yang dicapai: pencapaian target semua pekerjaan-pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya yang berada di bagian/unit kerjanya
- 3) Tingkat supervisi: membawahi lebih dari 3 orang bawahan dan memiliki atasan.

- 4) Keterlibatan dalam pengambilan keputusan: terlibat secara penuh dalam pengambilan keputusan terutama yang berkaitan dengan bagian/unit kerjanya.
- 5) Pendidikan yang diperlukan: minimal Strata 1
- 6) Pengalaman pekerjaan: memiliki pengalaman sebagai seorang supervisor/penyelia minimal 2 tahun.

4. *Langkah 4: Menetapkan kisaran gaji terhadap kelas*

Kisaran gaji terhadap masing-masing kelas haruslah diawali dengan membandingkan pekerjaan standar dengan pekerjaan standar dari perusahaan atau perguruan tinggi lain yang sejenis, hal ini dilakukan dalam upaya memastikan bahwa kisaran gaji yang ditetapkan akan membuat perusahaan menjadi kompetitif di pasar tenaga kerja lokal.

Penelitian ini tidak membahas mengenai besaran/kisaran gaji yang akan diberikan ke tenaga non pendidik, tetapi hanya sebatas pada komponen-komponen yang bisa dimasukkan ke dalam sistem remunerasi dan berbasis pada kinerja. Besaran remunerasi yang diberikan sangat tergantung dari kemampuan finansial yang dimiliki oleh Yayasan Musi, sehingga tidak memungkinkan penulis untuk mengkaji besaran remunerasi karena ketidaktahuan mengenai keadaan finansial saat ini.

F. **Proses Merancang Sistem Remunerasi Berbasis Kinerja**

Proses merancang sistem remunerasi (Gambar 1) dimulai dengan kegiatan Studi Pustaka, *Benchmarking*, dan *Branstorming*, dengan Tenaga Non Pendidik. Kegiatan studi pustaka dilakukan untuk menelusur kajian-kajian teori dan aplikasi tentang remunerasi yang relevan atau *best fit* diterapkan bagi tenaga non pendidik di lingkungan kerja STIE Musi Palembang. Telaah teori yang telah didapatkan tersebut digunakan untuk memperkuat proses *benhmarking* saat membandingkan sistem remunerasi tenaga non pendidik di PTS lain yang sejenis namun lebih bagus.

Analisis sistem remunerasi kondisi *existing* (yang berlaku saat ini) dan rancangan sistem remunerasi berbasis kinerja dikaji

secara mendalam melalui analisis pekerjaan tenaga non pendidik. Hasil analisis pekerjaan tenaga non pendidik adalah deskripsi dan spesifikasi pekerjaan dan selanjutnya standar-standar pekerjaan. Di sisi lain, harus diketahui peraturan remunerasi minimum sebagai batas minimal yang tidak boleh dilanggar. Berdasarkan deskripsi dan spesifikasi pekerjaan, dilakukan survei sistem remunerasi di PTS-PTS lain yang sejenis sehingga menghasilkan struktur remunerasi di lingkungan STIE Musi. Struktur remunerasi yang dilakukan digunakan sebagai bahan untuk membuat aturan-aturan organisasi. Selanjutnya dengan dihubungkannya standar pekerjaan dengan aturan-aturan administrasi, maka dilaksanakanlah penilaian prestasi tenaga non pendidik. Pada akhirnya, berdasarkan prestasi tenaga non pendidik dirancanglah sistem remunerasi yang berbasis kinerja (prestasi) tenaga non pendidik.

Jika sistem remunerasi dipandang dan dirasakan sudah relevan maka harus diaplikasikan dengan terus melakukan *continuous improvement* seiring dengan perkembangan organisasi dan tuntutan kebutuhan tenaga non pendidik. Namun jika dipandang belum relevan maka perlu melakukan ulang analisis remunerasi kondisi *existing* dan rancangan barunya.

Sekali lagi langkah-langkah dalam menyusun struktur gaji dan sistem remunerasi berbasis kinerja harus taat pada kuantitas dan kualitas administrasi yang telah dibuat. Analisis jabatan, deskripsi jabatan, spesifikasi jabatan harus disusun dengan baik, benar, detail dan holistik. Makna tugas/kewajiban, hak/kewenangan, tanggung jawab, sumberdaya yang dikelola, dan lain-lain harus dilengkapi dulu, untuk kemudian digunakan sebagai masukan dalam proses tabulasi remunerasi.

Analisis mengenai sistem remunerasi yang diusulkan ke STIE Musi memperhatikan masukan-masukan dari tenaga non pendidik yang mengisi kuisioner yang dibagi oleh penulis. Masukan-masukan ini didapat dengan wawancara secara langsung walaupun tidak semua tenaga non pendidik diwawancarai. Masukan yang didapat oleh peneliti adalah:

1. Bagaimana mengenai besaran kompensasi yang anda terima setiap bulannya?

Jawaban responden:

- a. Cukup untuk makan sehari-hari, seperti itulah
 - b. Cukup untuk kebutuhan keluarga yaitu makan, minum dan operasional sehari-hari
 - c. Habis bulan, habis gaji
 - d. Tidak bisa untuk menabung, jadi harus mencari tambahan gaji di luar
 - e. Harus benar-benar berhemat
 - f. Tunjangan beras harus dilihat terus besarnya, karena harga beras naik terus
2. Dari komponen penggajian di STIE Musi, komponen-komponen apa saja yang perlu ditambahkan atau diperbaiki?

Jawaban responden:

- a. Ada tunjangan anak untuk kami yang perempuan, jangan hanya laki-laki saja sebaiknya yang perempuan juga dapat tunjangan tersebut. Karena ada beberapa diantara kami yang suaminya memiliki penghasilan tidak tetap.
- b. Kalau bisa ada tunjangan kesehatan untuk anak bagi kami yang ibu-ibu karena untuk rawat jalan masih mampu membayar tapi dikhawatirkan kalau harus menjalani rawat inap yang akan membutuhkan biaya yang besar.
- c. Tunjangan kehadiran kurang bagus, karena ada karyawan yang datang tepat waktu tetapi siang-siang malah keluar kantor dan tidak jelas tujuannya keluar kantor tersebut.
- d. Sebaiknya tunjangan penilaian kinerja diadakan kembali, tetapi dibuat dengan jelas dan adil
- e. Tunjangan beras sebaiknya diganti dengan tunjangan sembako, jadi tidak berdasarkan harga beras saja karena selama ini tunjangan beras yang diberikan nominalnya jauh lebih kecil dibanding harga beras di pasar

- f. Kok tidak dipikirkan tunjangan pekerjaan yang dilakukan? seperti kami di keuangan selalu bekerja melebihi jam-jam kerja dan sangat membutuhkan ketelitian yang sangat tinggi.
 - g. Tunjangan penilaian kinerja harusnya jadi tunjangan terbesar karena menunjukkan prestasi kerja kami, kok malah hilang?
3. Masukan-masukan apa saja untuk perbaikan sistem remunerasi ini?
- a. Gajian sebaiknya tepat waktu karena kami harus membayar tagihan-tagihan
 - b. Kalau bisa kami diikutsertakan dalam jamsostek
 - c. Tunjangan kesehatan untuk anak-istri diperbesar karena biaya kesehatan besar sekali
 - d. Apa bisa kalau cuti yang tidak diambil untuk diganti dengan uang?
 - e. Uang beras jangan kecil seperti sekarang ini, lihat harga beras di pasar baru tentukan tunjangan beras
 - f. Ada penghargaan bagi kami yang berprestasi di luar kantor, misalnya menang olahraga di gereja maka kami dapat penghargaan juga di kantor
 - g. Setiap ada perubahan berkaitan dengan penggajian harusnya kami diberitahu supaya tidak bingung

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan beberapa tenaga non pendidik, maka penulis membuat analisis mengenai rancangan remunerasi yang tepat dengan memperhatikan kepentingan tenaga non pendidik dan kepentingan pengelola perguruan tinggi dalam hal ini Yayasan Musi.

Hasil rancangan sistem remunerasi berbasis kinerja tenaga non pendidik STIE Musi dalam penelitian ini, dapat dilihat pada beberapa alternatif sistem remunerasi yang dibuat oleh penulis pada penjelasan berikut.

1. Rancangan sistem remunerasi alternatif I

Alternatif I ini menunjukkan sistem remunerasi di mana unsur penilaian kinerja dimasukkan di dalamnya. Penilaian kinerja tentu saja harus dibuat dengan sistem yang baik dan tepat agar dapat memberikan hasil proses penilaian kinerja yang baik pula. Tunjangan penilaian kinerja ini tidak harus dilakukan/diberikan kepada tenaga non pendidik secara rutin tiap bulan, tetapi bisa diberikan secara berkala misalnya 3 bulan atau 6 bulan sekali.

Tabel 5
Contoh Struktur Gaji Tenaga Non Pendidik di STIE Musi (Baru)

No.	Keterangan	Remunerasi
1.	Gaji Pokok (sesuai dengan golongan dan masa kerja)	Rp.
2.	Tunjangan Istri	Rp.
3.	Tunjangan Anak	Rp.
4.	Tunjangan Jabatan	Rp.
5.	Tunjangan Beras	Rp.
6.	Insentif harian	Rp.
7.	Lembur siang	Rp.
8.	Piket sore	Rp.
9.	Bingkisan Hari Raya	Rp.
10.	Tunjangan Penilaian Kinerja	Rp.

Secara umum perbandingan antara sistem remunerasi lama dengan rancangan sistem remunerasi berbasis kinerja baru bagi tenaga non pendidik STIE Musi dalam penelitian ini, dapat dilihat pada **Tabel 6** berikut.

Tabel 6
Contoh Perbandingan Struktur Gaji Tenaga Non Pendidik di STIE Musi Lama dan Baru

No.	Keterangan	Sistem Lama Ada/Tidak Ada	Sistem Baru Ada/Tidak Ada	Remunerasi
1.	Gaji Pokok (sesuai dengan golongan dan masa kerja)	Ada	Ada	Rp.
2.	Tunjangan Istri	Ada	Ada	Rp.

3.	Tunjangan Anak	Ada	Ada	Rp.
4.	Tunjangan Jabatan	Ada	Ada	Rp.
5.	Tunjangan Beras	Ada	Ada	Rp.
6.	Insentif harian	Ada	Ada	Rp.
7.	Lembur siang	Ada	Ada	Rp.
8.	Piket sore	Ada	Ada	Rp.
9.	Bingkisan Hari Raya	Ada	Ada	Rp.
10.	Tunjangan Penilaian Kinerja	Tidak Ada	Ada	Rp.

Item 10. Tunjangan Penilaian Kinerja, didasarkan atas tabulasi dari Form Penilaian Kinerja Tenaga Non Pendidik di STIE Musi yang telah dirancang juga oleh peneliti (Lampiran 3).

2. Rancangan sistem remunerasi alternatif II

Alternatif II ini menunjukkan sistem remunerasi di mana unsur penilaian kinerja dimasukkan di dalamnya dan juga memasukkan unsur tunjangan pekerjaan/jabatan. Tunjangan pekerjaan ini diberikan sesuai dengan pekerjaan masing-masing tenaga non pendidik. Tunjangan atas pekerjaan bagi tenaga non pendidik bisa didasarkan atas evaluasi pekerjaan di mana pekerjaan-pekerjaan yang ada bisa dibagi menjadi 4 bagian seperti yang diuraikan pada evaluasi pekerjaan sebelumnya, yaitu *grade 1* (tidak ahli), *grade 2* (ahli), *grade 3* (kreatif) dan *grade 4* (interpretatif).

Berdasarkan *grade* (kelas) yang dibuat maka selanjutnya bisa ditentukan besaran tunjangan yang diberikan kepada tenaga non pendidik, di mana semua pekerjaan harus dimasukkan ke masing-masing kelas sesuai kriteria yang berlaku.

Tabel 7
Contoh Struktur Gaji Tenaga Non Pendidik di STIE Musi (Baru)

No.	Keterangan	Remunerasi
1.	Gaji Pokok (sesuai dengan golongan dan masa kerja)	Rp.
2.	Tunjangan Istri	Rp.
3.	Tunjangan Anak	Rp.

4.	Tunjangan Jabatan	Rp.
5.	Tunjangan Beras	Rp.
6.	Insentif harian	Rp.
7.	Lembur siang	Rp.
8.	Piket sore	Rp.
9.	Bingkisan Hari Raya	Rp.
10.	Tunjangan Penilaian Kinerja	Rp.
11.	Tunjangan Pekerjaan:	
	Grade 1	Rp.
	Grade 2	Rp.
	Grade 3	Rp.
	Grade 4	Rp.

Secara umum perbandingan antara sistem remunerasi lama dengan rancangan sistem remunerasi berbasis kinerja baru bagi tenaga non pendidik STIE Musi dalam penelitian ini, dapat dilihat pada **Tabel 8** berikut.

Tabel 8
Contoh Perbandingan Struktur Gaji Tenaga Non Pendidik di STIE Musi Lama dan Baru

No.	Keterangan	Sistem Lama Ada/Tidak Ada	Sistem Baru Ada/Tidak Ada	Remunerasi
1.	Gaji Pokok (sesuai dengan golongan dan masa kerja)	Ada	Ada	Rp.
2.	Tunjangan Istri	Ada	Ada	Rp.
3.	Tunjangan Anak	Ada	Ada	Rp.
4.	Tunjangan Jabatan	Ada	Ada	Rp.
5.	Tunjangan Beras	Ada	Ada	Rp.
6.	Insentif harian	Ada	Ada	Rp.
7.	Lembur siang	Ada	Ada	Rp.
8.	Piket sore	Ada	Ada	Rp.
9.	Bingkisan Hari Raya	Ada	Ada	Rp.
10.	Tunjangan Penilaian Kinerja	Tidak Ada	Ada	Rp.
11.	Tunjangan Pekerjaan:			
	Grade 1	Tidak Ada	Ada	Rp.
	Grade 2	Tidak Ada	Ada	Rp.
	Grade 3	Tidak Ada	Ada	Rp.
	Grade 4	Tidak Ada	Ada	Rp.

Item 10 dan 11. Tunjangan Penilaian Kinerja, didasarkan atas tabulasi dari Form Penilaian Kinerja Tenaga Non Pendidik di STIE Musi dan Tunjangan Pekerjaan didasarkan atas analisis pekerjaan secara rinci.

3. Rancangan sistem remunerasi alternatif III

Alternatif III ini menunjukkan sistem remunerasi di mana unsur penghargaan prestasi kerja dimasukkan di dalamnya. Penilaian kinerja dilakukan dan dipilih tenaga non pendidik yang prestasi kerjanya paling baik untuk mendapatkan tunjangan penghargaan prestasi kerja. Unsur yang bisa dijadikan faktor utama penilaian misalnya: kedisiplinan, pencapaian target penyelesaian pekerjaan, prestasi di luar pekerjaan rutin yang membawa nama STIE Musi di lingkup eksternal. Tunjangan penghargaan prestasi kerja ini tidak harus dilakukan/diberikan kepada tenaga non pendidik secara rutin tiap bulan, tetapi bisa diberikan secara berkala misalnya 3 bulan atau 6 bulan sekali.

Tabel 9
Contoh Struktur Gaji Tenaga Non Pendidik di STIE Musi (Baru)

No.	Keterangan	Remunerasi
1.	Gaji Pokok (sesuai dengan golongan dan masa kerja)	Rp.
2.	Tunjangan Istri	Rp.
3.	Tunjangan Anak	Rp.
4.	Tunjangan Jabatan	Rp.
5.	Tunjangan Beras	Rp.
6.	Insentif harian	Rp.
7.	Lembur siang	Rp.
8.	Piket sore	Rp.
9.	Bingkisan Hari Raya	Rp.
10.	Tunjangan Penilaian Kinerja	Rp.
11.	Tunjangan Penghargaan Prestasi Kerja	Rp.

Secara umum perbandingan antara sistem remunerasi lama dengan rancangan sistem remunerasi berbasis kinerja baru bagi tenaga non pendidik STIE Musi dalam penelitian ini, dapat dilihat pada **Tabel 10** berikut.

Tabel 10
Contoh Perbandingan Struktur Gaji Tenaga Non Pendidik
di STIE Musi Lama dan Baru

No.	Keterangan	Sistem Lama Ada/Tidak Ada	Sistem Baru Ada/Tidak Ada	Remunerasi
1.	Gaji Pokok (sesuai dengan golongan dan masa kerja)	Ada	Ada	Rp.
2.	Tunjangan Istri	Ada	Ada	Rp.
3.	Tunjangan Anak	Ada	Ada	Rp.
4.	Tunjangan Jabatan	Ada	Ada	Rp.
5.	Tunjangan Beras	Ada	Ada	Rp.
6.	Insentif harian	Ada	Ada	Rp.
7.	Lembur siang	Ada	Ada	Rp.
8.	Piket sore	Ada	Ada	Rp.
9.	Bingkisan Hari Raya	Ada	Ada	Rp.
10.	Tunjangan Penilaian Kinerja	Tidak Ada	Ada	Rp.
11.	Tunjangan Penghargaan Prestasi Kerja	Tidak Ada	Ada	Rp.

Item 11. Tunjangan Penghargaan Prestasi Kerja, didasarkan atas Penilaian Kinerja Tenaga Non Pendidik di STIE Musi yang dilakukan secara berkala dengan melihat beberapa aspek penting dalam penyelesaian suatu pekerjaan dan memperhatikan prestasi kerja yang bisa membawa dampak positif terhadap nama baik STIE Musi.

VI. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah, pengumpulan dan pengolahan data serta analisis, maka dapat ditarik simpulan penelitian, sebagai berikut.

1. Hasil rancangan sistem remunerasi berbasis kinerja bagi tenaga nonpendidik di lingkungan STIE Musi yang berdampak pada produktivitas, keadilan, kepuasan dan kesejahteraan disajikan pada tabel di atas.

2. Hasil perbandingan antara sistem remunerasi lama dengan rancangan sistem remunerasi berbasis kinerja bagi tenaga non pendidik terhadap produktivitas, keadilan kepuasan dan kesejahteraan disajikan pada tabel.
3. Pengaruh kinerja tenaga non pendidik terhadap aplikasi simulasi subjektif melalui kuisioner sistem remunerasi berbasis kinerja antara lain bekerja lebih produktif karena ada penghargaan kompensasi atas kinerja yang baik, ada rasa keadilan antara yang produktif dan nonproduktif, berimplikasi pada rasa kepuasan kerja dan peningkatan kesejahteraan.

B. Rekomendasi

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Di sisi lain, keterbatasan dan kelemahan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menjadi sumber bagi penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan ide dalam penelitian ini adalah: (1) teknis tabulasi jejak rekam kinerja tenaga non pendidik masih sering tidak lengkap dan (2) aplikasi hasil penelitian akan sangat tergantung kemampuan finansial Yayasan Musi dalam memberikan remunerasi.

Dari hasil penelitian yang ada yaitu berupa tiga alternatif rancangan sistem remunerasi berbasis kinerja, maka peneliti menyarankan untuk menggunakan rancangan yang ketiga. Alasan yang mendasari adalah rancangan tersebut memuat tambahan remunerasi dari aspek penilaian kinerja dan penghargaan prestasi kerja.

Hasil-hasil penelitian dan keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian dapat dijadikan sumber ide bagi pengembangan penelitian di masa yang akan datang, maka perluasan penelitian yang disarankan dari penelitian ini adalah merancang sistem jejak rekam untuk mentabulasi kinerja tenaga non pendidik berbasis *IT* dengan dilengkapi petugas admin/staf penginput serta merancang *grand strategy plafon finansial* (minimal s. d maksimal) Yayasan Musi dengan progres mengacu PNS dan kebutuhan minimal eksternal/ inflasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2011. **Borang Institusi STIE Musi**. STIE Musi. Palembang.
- , 2000. **Buku Peraturan Kepegawaian**. Yayasan Musi. Palembang.
- , 2011. **Buku Struktur Organisasi STIE Musi**. STIE Musi. Palembang.
- Arep, I. dan Henri T.. 2002. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Universitas Trisakti. Jakarta.
- Escorpizo, R.. 2008. "Understanding Work Productivity and Its Application to Work-Related Musculoskeletal Disorder". *International Journal of Industrial Ergonomics*. 38 (3-4), pp. 291-297.
- Handoko, H.. 2001. **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**. BPFE. Yogyakarta.
- Mangkunegara, A. P.. 2007. **Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia**. Refika Aditama. Bandung.
- Mangkuprawira, Tb. S.. 2004. **Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik**. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2007. **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja**. Penerbit Bandar Maju. Bandung.
- Simamora, Hanry. 2004. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Sudarmayanti. 2001. **Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja**. Manda Maju. Bandung.
- Suhartini, A. 2006. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**. Asdi Mahasatya. Jakarta.
- Supratikno, H., dkk.. 2006. **Manajemen Kinerja untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing**. Graha Ilmu. Yogyakarta.

LAMPIRAN 1

	Prodi Manajemen STIE Musi Palembang	Tugas Pokok & Fungsi <i>Job Analysis Tenaga</i> <i>Non Pendidik</i> STIE Musi (<i>Kondisi Existing</i>)	Peneliti: Micheline Rinamurti, S. E., M. Si NIDN: 0217027204
---	--	---	---

1. *Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK)*

- Bagian administrasi akademik dan kemahasiswaan dipimpin oleh kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada pembantu ketua I.
- BAAK terdiri atas:
 1. Subbagian registrasi dan wisuda.
 2. Subbagian administrasi program studi.
 3. Subbagian layanan akademik.

a. *Kepala BAAK*

Tugas Kepala BAAK:

1. Memimpin pelaksanaan tugas administrasi akademik dan pelayanan kepada dosen dan mahasiswa.
2. Menyusun dan melaksanakan rencana program kerja tahunan.
3. Mengembangkan sistem administrasi akademik mahasiswa.
4. Menilai kinerja staf subbag (TPK).
5. Menyusun jadwal perkuliahan dan ujian akhir.
6. Melaksanakan kegiatan pengisian KRS.
7. Mengoordinasikan pelaksanaan ujian akhir semester
8. Mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan yudisium dan wisuda.
9. Mencetak ijasah.
10. Membuat laporan kegiatan akademik semesteran.
11. Memeriksa keabsahan dokumen mahasiswa dan alumni yang akan dilegalisasi.
12. Mendelegasikan tugas-tugas kepada subbag.

b. *Subbagian administrasi program studi (akuntansi dan manajemen)*

Tugas subbag administrasi program studi:

1. Menginput data mahasiswa baru.
2. Mencetak KHS dan KRS.
3. Menyiapkan berkas KRS.
4. Mencetak presensi UAS.
5. Menerima, memeriksa dan menyimpan nilai mata kuliah.
6. Menyiapkan dan memeriksa berkas pendaftaran ujian skripsi.
7. Menyiapkan berkas untuk ujian skripsi (Berita acara, dll).
8. Menerima dan memproses berkas ujian skripsi.
9. Menginput nilai ujian skripsi.
10. Menyiapkan dan memeriksa berkas pendaftaran yudisium dan wisuda.
11. Memproses pembuatan ijazah dan transkrip nilai.
12. Mencetak transkrip nilai.
13. Memelihara data dan dokumen mahasiswa.

c. *Subbagian registrasi, perkuliahan dan layanan akademik*

Tugas Subbag registrasi perkuliahan dan layanan akademik:

1. Menyiapkan berkas registrasi mahasiswa baru.
2. Memberi Nomor Induk Mahasiswa (NIM) untuk mahasiswa baru.
3. Menyiapkan administrasi perkuliahan (Berita Acara Perkuliahan).
4. Mencetak daftar presensi mahasiswa dan dosen.
5. Menginput kehadiran mahasiswa.
6. Menginput kehadiran dosen mengajar.
7. Memproses legalisir transkrip akademik, ijazah, KHS dan KRS.
8. Membuat laporan statistik pendaftaran mahasiswa baru, perkuliahan dan kelulusan.

2. *Bagian Administrasi Umum (BAU)*

- Bagian administrasi umum dipimpin oleh kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada pembantu ketua II
- BAU terdiri atas:
 1. Subbagian Keuangan
 2. Subbagian Kepegawaian
 3. Subbagian Sarana dan Prasarana.
 4. Subbagian Tata Usaha.
 5. Subbagian Layanan.

a. *Kepala BAU*

Tugas kepala BAU:

1. Memimpin pelaksanaan tugas administrasi umum dan keuangan serta pelayanan kepada dosen dan mahasiswa.
2. Menyusun dan melaksanakan rencana program kerja dan anggaran tahunan.
3. Menilai kinerja staf subbag (TPK).
4. Melaksanakan program pembinaan dan pengembangan SDM.
5. Mengoordinasikan kegiatan penilaian kinerja dosen dan karyawan (termasuk kenaikan golongan).
6. Menyiapkan penilaian evaluasi kinerja (TPK) dosen dan karyawan.
7. Mengoordinasi kegiatan kebersihan, pertamanan dan keamanan.
8. Melayani pembayaran gaji dosen dan karyawan.
9. Mencari dan menyebarluaskan peraturan atau keputusan yang berhubungan dengan kegiatan sekolah.
10. Merencanakan dan mengoordinasikan pengadaan sarana dan prasarana.
11. Membuat instruksi kerja pada setiap sarana (peralatan).
12. Memonitor penyimpanan, pendistribusian, pemeliharaan dan penghapusan sarana atau peralatan untuk kelancaran tugas.

13. Membuat notulen rapat struktural.
14. Menyusun anggaran bulanan.
15. Membuat jadwal dan memonitor pembayaran SPP
16. Mengawasi pelaksanaan ketentuan/peraturan kepegawaian yang berlaku.
17. Membuat dan memeriksa honor, gaji dan lembur karyawan dan dosen setiap akhir bulan.
18. Mengoordinasi petugas keamanan.
19. Mengurus penyelenggaraan rapat dinas dan upacara resmi lainnya,
20. Mempersiapkan penerimaan tamu pimpinan.
21. Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas sub bagian.
22. Mendelegasikan tugas-tugas kepada subbag.

b. *Subbagian Keuangan*

Tugas Subbagian Keuangan:

1. Mencatat transaksi pengeluaran kas kecil.
2. Mencatat dan memeriksa pembayaran BPP dan praktikum.
3. Mencatat dan memeriksa pembayaran ujian skripsi.
4. Mencatat dan memeriksa pembayaran BPP semester sisipan.
5. Mencatat dan memeriksa pembayaran yudisium dan wisuda dan uang lainnya.
6. Mencatat dan melaporkan transaksi penerimaan kas seperti penjualan berkas ujian skripsi dan wisuda, legalisir, fotocopy SK akreditasi, dan lainnya.
7. Membuat laporan arus kas kecil bulanan.
8. Membuat laporan Penerimaan dan pengembalian uang BPP.
9. Membuat laporan keuangan Pelaksanaan Ujian skripsi.
10. Membuat laporan Penerimaan uang Praktikum.
11. Membuat laporan keuangan pelaksanaan yudisium dan wisuda.
12. Membuat laporan penerimaan dan pengembalian uang semester sisipan.

13. Membuat laporan kegiatan tahunan.
14. Membuat laporan penerimaan uang denda BPP.

c. *Subbagian Kepegawaian*

Tugas Subbagian Kepegawaian:

1. Mengarsip berkas lamaran kerja.
2. Menyiapkan proses rekrutmen dosen dan karyawan.
3. Membuat SK pengangkatan/ pemberhentian/ mutasi/ pengampu mata kuliah.
4. Memproses cuti karyawan dan dosen dan membuat surat pemberitahuan cuti.
5. Merekap presensi kehadiran dosen dan karyawan
6. Memeriksa dan mengajukan nama karyawan dan dosen untuk kenaikan berkala dan golongan.
7. Mengupdate data dosen dan karyawan di laman evaluasi dikti (EPSBED).
8. Menyiapkan pengurusan jenjang jabatan akademik dosen.
9. Menghitung dan melaporkan lembur karyawan dan piket struktural.
10. Menghitung dan mencetak honor slip dosen LB (luar biasa) dan tenaga honorer.
11. Membuat daftar pemotongan pajak penghasilan dosen LB.
12. Memelihara data karyawan dan dosen.

d. *Subbagian Sarana dan Prasarana*

Tugas Subbagian Sarana dan Prasarana:

1. Melaksanakan pengadaan sarana (peralatan, termasuk pengadaan buku pedoman atau cetakan-cetakan).
2. Menyediakan kebutuhan rumah tangga dan bahan habis pakai.
3. Menyediakan konsumsi untuk dosen, karyawan atau kegiatan tertentu.
4. Mencatat dan memberi label semua sarana dan prasarana.

5. Membuat kartu inventaris di setiap ruang.
6. Menyimpan dan memelihara sarana dan prasarana
7. Menyiapkan prasarana dan sarana untuk perkuliahan dan kegiatan lainnya.
8. Mencatat dan mengatur penggunaan/pemakaian sarana (termasuk kendaraan) dan prasarana.
9. Mencata dan mengatur peminjaman sarana dan prasarana.
10. Melakukan stock opname sarana, bahan habis pakai dan ATK secara berkala.
11. Membuat laporan pengadaan dan kondisi sarana dan prasarana.
12. Membuat berita acara penghapusan sarana.
13. Mencatat dan menindaklanjuti laporan kerusakan fasilitas, sarana dan prasarana.
14. Mengatur jadwal pembersihan ruang dan fasilitas untuk *cleaning service*.
15. Mengatur jadwal pemeriksaan fasilitas, sarana dan prasarana.
16. Mengatur dan menjaga penggunaan kunci ruangan.
17. Mengatur jadwal kebersihan halaman dan taman.

e. *Subbagian Tata Usaha*

Tugas Subbagian Tata Usaha:

1. Memeriksa dan mencatat surat masuk.
2. Membuat dan mencatat surat keluar.
3. Memproses atau mengangandakan atau mendisposisi surat menyurat.
4. Mengarsipkan dan menata surat dan dokumen.
5. Mengatur jadwal kegiatan ketua.
6. Membuat rekapitulasi surat masuk dan surat keluar.
7. Menerima telpon.

f. *Subbagian Layanan*

Tugas Subbagian layanan:

1. Menerimaan surat masuk dari mahasiswa atau pihak lainnya.

2. Menyerahkan surat keluar (SK, surat keterangan, dsb) untuk mahasiswa dan pihak lainnya.
3. Menyiapkan informasi layanan.
4. Menerima slip pembayaran BPP dan praktikum.
5. Melayani pendaftaran ujian skripsi, yudisium dan wisuda, dan pendaftaran lainnya.
6. Mencatat, mengidentifikasi dan menyelesaikan komplain atau keluhan dari mahasiswa dan pihak luar.
7. Melayani dosen yang melaksanakan perkuliahan/pengambilan map perkuliahan dan Presensi Kehadiran Dosen (termasuk memeriksa kesesuaian jam dosen mengajar).
8. Melayani peminjaman media pembelajaran untuk perkuliahan.
9. Melayani, dan mencatat identitas dan keperluan tamu yang datang.
10. Melayani pesanan untuk legalisir atau fotokopi dokumen.
11. Menerima telepon.

3. ***Bagian Humas, Kegiatan Kemahasiswaan, dan Alumni (BHKA)***

- Bagian humas, alumni dan kemahasiswaan dipimpin oleh kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada pembantu ketua III.
- BHKA terdiri atas:
 1. Subbagian Pengembangan Pusat Karir dan Alumni
 2. Subbagian Kegiatan kemahasiswaan dan beasiswa

a. *Kepala BHKA*

Tugas kepala BHKA:

1. Menyusun program kerja dan anggaran tahunan
2. Menyusun aturan dan prosedur kerja bagian.
3. Melakukan kerjasama dengan pihak luar seperti perusahaan, pemerintah, sekolah, dsb.

4. Menyediakan media promosi dan komunikasi seperti spanduk, brosur, buku profil, menerbitkan buletin/ majalah/ koran, dsb.
 5. Mendokumentasikan kegiatan-kegiatan kampus.
 6. Mempublikasikan kegiatan yang ada di kampus melalui media cetak, elektronik, media massa dan media lainnya.
 7. Melakukan kerjasama dengan ikatan alumni.
 8. Mengembangkan program pengembangan pusat karir.
 9. Memonitor pelaksanaan tracer study.
 10. Menyusun buku panduan organisasi kemahasiswaan dan kegiatan kemahasiswaan.
 11. Mengevaluasi kegiatan kemahasiswaan.
- b. *Subbagian Pengembangan Pusat Karir dan Alumni*
1. Membuat basis data alumni dan pengguna tenaga kerja kerja.
 2. Melaksanakan program pengembangan pusat karir dan penyiapan kerja almuni.
 3. Mengupdate dan mengisi data *tracer study* di website *tracer study* dikti.
 4. Melakukan *tracer study*.
 5. Mengelola dan mengembangkan bursa tenaga kerja.
 6. Menyelenggarakan pelatihan-pelatihan keterampilan, psikotes, *campus hiring*, *parents gathering*, *dies natalis* dan kegiatan lainnya.
 7. Membuat laporan pertanggungjawaban kegiatan.
- c. *Subbagian Kegiatan kemahasiswaan dan beasiswa*
- Subbagian kegiatan kemahasiswaan dan beasiswa:
1. Memproses pembukaan dan penutupan UKM.
 2. Menyelenggarakan rapat kerja pengurus organisasi kemahasiswaan.
 3. Merekap program kerja dan anggaran organisasi kemahasiswaan.

4. Membuat prosedur kerja kegiatan kemahasiswaan
5. Mengoordinasi kegiatan organisasi kemahasiswaan dan UKM.
6. Memonitor kegiatan organisasi kemahasiswaan dan UKM.
7. Mengumpulkan laporan pertanggungjawaban kegiatan kemahasiswaan.
8. Mengoordinasi pelaksanaan program kreativitas mahasiswa (PKM).
9. Melaksanakan kegiatan pembinaan rohani dan kepribadian mahasiswa.
10. Melakukan koordinasi dengan *Campus Ministry*.
11. Melaksanakan program kaderisasi mahasiswa'
12. Mengoordinasi pelaksanaan program pengembangan karakter.
13. Mengelola program beasiswa.
14. Membuat laporan kegiatan.

PERPUSTAKAAN

- Perpustakaan dipimpin oleh kepala.
 - Perpustakaan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada pembantu ketua I.
 - Perpustakaan terdiri atas:
 1. Subbagian Pengadaan.
 2. Subbagian Pengolahan.
 3. Subbagian Layanan.
 4. Subbagian Administrasi.
- a. *Kepala Perpustakaan*
Tugas Kepala Perpustakaan:
1. Menentukan kebijakan tentang pengelolaan dan pengembangan perpustakaan.
 2. Melakukan evaluasi, merancang dan mengembangkan sistem administrasi dan informasi perpustakaan.
 3. Menyusun dan memimpin pelaksanaan program kerja tahunan.

4. Memimpin dan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas pengadaan, pengolahan, administrasi dan layanan perpustakaan.
5. Merencanakan dan meninjau kembali penempatan karyawan perpustakaan.
6. Melakukan seleksi untuk karyawan honor perpustakaan.
7. Membuat perjanjian / kesepakatan kerja dengan karyawan honor perpustakaan.
8. Menyenggarakan rapat rutin perpustakaan.
9. Melakukan hubungan kerjasama dengan anggota Jaringan Perpustakaan APTIK.
10. Melakukan hubungan kerja sama dengan pihak lain
11. Mewakili Sekolah Tinggi untuk tugas yang berhubungan dengan perpustakaan.
12. Memberikan laporan tahunan kepada pimpinan.

b. *Subbagian Pengadaan*

Tugas subbagian pengadaan:

1. Mendata usulan pembelian koleksi.
2. Menyusun daftar pembelian koleksi .
3. Mengajukan usulan pembelian koleksi.
4. Melakukan pembelian koleksi.
5. Memeriksa keadaan koleksi yang baru.
6. Mendata buku baru sesuai dengan nota pembelian.
7. Melakukan survei ke toko-toko buku.
8. Membuat laporan setiap pembelian koleksi.
9. Mengarsipkan katalog-katalog penerbit.
10. Memberi tanda kepemilikan pada koleksi:
 - a. Label buku mahasiswa.
 - b. label tandon, dosen, referensi.
11. Pengindukan koleksi.
12. Input pengadaan.
13. Rekapitulasi dan penentuan copy buku.
14. Membuat laporan tahunan pertambahan koleksi.

15. Pengadaan/pengumpulan *Grey Literatur* (skripsi, tesis, disertasi, hasil penelitian dosen) dari STIE dan STT.
16. Pengadaan/pengumpulan Local Content Sekolah Tinggi Musi (peraturan-peraturan Sekolah Tinggi, Sejarah Sekolah Tinggi, dokumentasi-dokumentasi peristiwa dari Sekolah Tinggi).
17. Pengadaan/pengumpulan Local Content Sumatera Selatan.
18. Melakukan searching judul baru koleksi sebagai usulan pengadaan.
19. Melakukan searching e-book, e-jurnal yang berkaitan dengan kebutuhan program studi.
20. Melakukan download e-book, e-jurnal free yang berkaitan dengan kebutuhan program studi.
21. Membuat usulan pembelian alat tulis kantor (ATK)
22. Membuat usulan pembelian sarana dan perlengkapan koleksi.

c. *Subbagian Pengolahan*

Tugas subbagian pengolahan:

1. Menentukan klasifikasi koleksi buku.
2. Menentukan subjek koleksi buku.
3. Menentukan pembuatan deskripsi koleksi buku.
4. Pengetikan kelengkapan koleksi.
5. Pemasangan kelengkapan koleksi.
6. Penyampulan buku.
7. Input koleksi.
8. Melakukan layanan fotocopy.
9. Melakukan layanan referensi.
10. Pembuatan indeks artikel.
11. Melakukan Upload koleksi untuk ADL:
 - a. upload skripsi.
 - b. upload katalog.
 - c. upload karya ilmiah dosen.
12. Melayani permintaan fotocopy dari ADL.

d. *Subbagian Layanan*

Tugas subbagian layanan:

1. Memberikan layanan sirkulasi dan referensi.
2. Melakukan penataan koleksi dua kali dalam sehari
3. Pembuatan statistik layanan harian pengunjung dan peminjam.
4. Pembuatan statistik layanan bulanan pengunjung dan peminjam.
5. Pembuatan statistik perpustakaan tahunan
6. Pembuatan kartu pinjam.
7. Mengganti kartu buku yang rusak/ hilang/ penuh
8. Pembuatan klipping.
9. Menyeleksi buku-buku yang rusak.
10. Menyeleksi buku-buku yang salah klasifikasi/*call number*.
11. Menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang sirkulasi dan referensi.
12. Menyediakan data bebas pustaka.
13. Mendata anggota baru perpustakaan.
14. Pengerakan buku baru.
15. Mengatur jadwal tugas layanan.
16. Mendata dan menindaklanjuti pinjaman bermasalah.
17. Mengatur tata tertib pengunjung dan peminjam.
18. Mengatur pemakaian locker.
19. Menyeleksi kartu-kartu pinjam yang tidak aktif.
20. Mengatur dan melakukan display koleksi.
21. Mengatur dan melaksanakan *stock opname*.
22. Mengatur layanan printer.
23. Mengatur layanan internet.
24. Memelihara mesin fotocopy.
25. Melakukan pengecekan peminjaman.
26. Melakukan pemeliharaan aplikasi Senayan.
27. Melakukan backup data layanan dan data koleksi.
28. Melakukan pengembangan aplikasi Senayan.

e. *Subbagian Administrasi*

Tugas Subbagian administrasi:

1. Melakukan pencatatan surat masuk dan surat keluar.
2. Melakukan pengarsipan surat-surat dan laporan-laporan.
3. Membuat surat-surat dinas.
4. Melakukan pengiriman surat-surat.
5. Membuat laporan bulanan dan tahunan.
6. Mencatat barang-barang inventaris.
7. Membuat surat bebas pustaka.
8. Membuat laporan uang denda.
9. Melakukan administrasi penjilidan dan perbaikan buku rusak.

Bagian Administrasi Dan Perencanaan Sistem Informasi (BAPSI)

- Bagian administrasi dan Perencanaan Sistem informasi dipimpin oleh kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada pembantu ketua I.
- BAPSI terdiri atas:
 1. Subbagian Perangkat keras dan Jaringan Komputer

a. *Kepala BAPSI*

Tugas Kepala BAPSI:

1. Menyusun program kerja dan anggaran tahunan.
2. Menyusun rencana pengembangan sistem informasi terintegrasi (SIAK, SIAKeu, SIAset, SIKep, dsb).
3. Mengembangkan program aplikasi sesuai kebutuhan sistem (seperti portal akademik, dsb).
4. Menyusun aturan dan prosedur kerja di bagian ini.
5. Mengevaluasi implementasi sistem informasi yang digunakan.
6. Merencanakan pengembangan kebutuhan komputer dan peralatan teknologi informasi lainnya.
7. Menyiapkan SIAK untuk pengisian KRS dan input nilai.

8. Memberikan pelatihan pada pengguna sistem.
 9. Mengadakan koordinasi dengan bagian lain dalam mengembangkan sistem informasi.
 10. Memelihara basisdata.
 11. Menyiapkan dan memelihara *website* STIE Musi.
 12. Menyiapkan dan mengoordinasi laporan EPSBED dan PDPT.
 13. Melakukan *backup data*.
- b. *Subbagian Perangkat Keras dan Jaringan Komputer*
Tugas Subbagian Perangkat Keras dan Jaringan Komputer
1. Memelihara jaringan dan *hotspot*.
 2. Memonitor penggunaan *bandwidth* internet.
 3. Menata jaringan kabel.
 4. Pengadaan komputer dan perangkatnya.
 5. Memeriksa secara berkala semua komputer dan perangkatnya yang ada di sekolah.
 6. Mencatat dan menindaklanjuti laporan kerusakan komputer dan perangkatnya.
 7. Melakukan perbaikan dan pemeliharaan komputer dan perangkatnya.
 8. Menyiapkan komputer untuk layanan internet kepada mahasiswa.

LAMPIRAN 2

Sistem Remunerasi			

	Prodi Manajemen STIE Musi Palembang	Kuisisioner Penelitian Rancangan Sistem Remunerasi Berbasis Kinerja Tenaga Non Pendidik STIE Musi Palembang	Peneliti: Micheline Rinamurti, S. E., M. Si NIDN: 0217027204
---	--	---	---

Responden yang terhormat, bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi data kuisisioner yang diberikan. Informasi yang Bapak/Ibu/Sdr. berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam melengkapi penelitian saya.

I. Identitas Responden

1. Nama : _____
2. Jenis Kelamin : () Laki-laki; () Perempuan
3. Usia : _____ Tahun
4. Pendidikan : _____
5. Bagian : _____

II. Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu dengan memberi tanda checklikt (√) pada kolom yang tersedia. Ada lima alternatif jawaban yang dapat Bapak/Ibu pilih, yaitu:

- SS = Sangat Setuju
 S = Setuju
 KS = Kurang Setuju
 TS = Tidak Setuju
 STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan Remunerasi Langsung	SS	S	KS	TS	STS
1.	Gaji yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan keluarga					
2.	Gaji yang diberikan kepada bapak/ibu/sdr sesuai dengan perjanjian					
3.	Insentif diberikan kepada bapak/ibu/sdr yang berprestasi/ kinerja baik					

4.	Insentif memberikan semangat yang lebih dalam bekerja produktif bapak/ibu/sdr					
5.	Insentif memberikan rasa keadilan yang lebih dalam bekerja bapak/ibu/sdr					
6.	Insentif memberikan rasa kepuasan yang lebih dalam bekerja bapak/ibu/sdr					
7.	Insentif meningkatkan kesejahteraan bapak/ibu/sdr dan keluarga					
8.	Bonus diberikan kepada bapak/ibu/sdr yang mencapai target					
9.	Bonus yang diberikan sesuai dengan besarnya prestasi bapak/ibu/sdr					
No.	Pernyataan Remunerasi Tidak Langsung	SS	S	KS	TS	STS
1.	Asuransi kesehatan memberikan rasa aman bagi bapak/ibu/sdr					
2.	Asuransi kesehatan memberikan kepastian akan masa depan kesehatan bapak/ibu/sdr					
3.	STIE Musi memberikan tunjangan cuti bagi bapak/ibu/sdr					
4.	Bapak/ibu/sdr dapat menggunakan tunjangan cuti untuk beristirahat					
5.	Bapak/ibu/sdr memperoleh dana pensiun dari perusahaan					
6.	Dana pensiun memberikan kepuasan kepada bapak/ibu/sdr setelah pensiun bekerja					
No.	Pernyataan Kuantitas dari Hasil Kinerja	SS	S	KS	TS	STS
1.	Bapak/ibu/sdr mampu mencapai target dari yang ditetapkan					
2.	Bapak/ibu/sdr menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur STIE Musi					
No.	Pernyataan Kualitas dari Hasil Kinerja	SS	S	KS	TS	STS
1.	Bapak/ibu/sdr dapat menyelesaikan pekerjaan dengan teliti					
2.	Ketelitian bapak/ibu/sdr meningkatkan prestasi/kinerja dalam bekerja					
3.	Bapak/ibu/sdr dapat melaksanakan tugas perusahaan dengan sangat rapi					

4.	Kerapian dalam bekerja membuat bapak/ibu/sdr semangat dalam bekerja					
5.	Bapak/ibu/sdr selalu mengerjakan tugas dengan rasa tanggung jawab					
6.	Rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan dapat meningkatkan prestasi/ kinerja bapak/ibu/sdr					
7.	Bapak/ibu/sdr dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu yang ditentukan					
8.	Bapak/ibu/sdr dapat memanfaatkan waktu dalam bekerja dengan baik					

TERIMA KASIH

LAMPIRAN 3

	Prodi Manajemen STIE Musi Palembang	FORM PENILAIAN KINERJA Tenaga Non Pendidik STIE Musi Palembang	Peneliti: Micheline Rinamurti, S. E., M. Si NIDN: 0217027204
---	--	---	---

Bagian :
 Nama Tenaga Non Pendidik :
 Periode Penilaian :
 Tujuan Penilaian :

URAIAN ASPEK YANG DINILAI (1×2)	1	2	3
Bobot	Nilai	Jumlah	
PRESTASI KERJA			
1. Kualitas hasil nyata yang dihasilkan	10	—	—
2. Kuantitas hasil pekerjaan yang dihasilkan	10	—	—
DEDIKASI			
3. Disiplin kerja / taat kepada atasan	7	—	—
4. Rasa tanggung jawab / prakarsa	7	—	—
5. Loyalitas pada kepentingan bagian/ institusi STIE Musi	6	—	—
KELENGKAPAN KEHADIRAN			
6. Taat pada jam kerja / kantor (datang – pulang)	15	—	—
7. Kesiediaan untuk ditugaskan di luar jam kantor	5	—	—

HUBUNGAN KERJA SAMA

8. Perilaku terhadap personal civitas akademika	5	—	—
9. Perilaku terhadap rekan sejawat	5	—	—
10. Perilaku terhadap atasan	5	—	—
11. Perilaku terhadap mahasiswa/masyarakat	5	—	—

KEPRIBADIAN

12. Budi pekerti	6	—	—
13. Kemampuan untuk mandiri, kewibawaan, dan kecakapan untuk memimpin	7	—	—
14. Integritas/ keterpaduan & kejujuran	7	—	—

Jumlah Nilai: _____

NILAI RATA – RATA :

(amat baik, baik, lebih dari cukup, cukup, kurang)*)

.....

***) Catatan:**

a. Pengisian nilai konduite (harus bilangan bulat)

Nilai Rata-Rata

4 Amat baik 3.61 – 4.00

3 Baik 2.61 – 3.60

2 Lebih dari cukup 1.60 – 2.60

1 Cukup 0.61 – 1.60

0 Kurang 0.00 – 0.60

b. Nilai Rata-rata: Jumlah Nilai Kolom 3 dibagi 100

c. Evaluasi dapat dilakukan secara **Kuantitatif** mengacu pada cara penilaian di atas, atau secara **Kualitatif** dengan tetap mengacu pada aspek-aspek kinerja tertentu yang telah disebutkan di atas.

Analisis Kinerja Dosen Tetap Mengajar di Kelas Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa STIE Musi Palembang

Maria Josephine Tyra dan Andreas Sarjono

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of evaluation of lecture's teaching and learning process to student's academic achievement. This research is a case study. The data used are secondary data on the evaluation result of teaching and learning process from accounting and management department lectures, and the student's average point obtained from the lecturer on a subject that is chosen at random. The data is the data used in the Academic year 2010/2011 until 2012/2013. The analysis technique used is qualitative analysis with tabulation using to obtain mean values. The results of the study showed that the most students gave ratings for lecture of management and accounting from statements of teaching lecture's performance in the classroom is included in good categories. While the differences found in very good assessment for accounting lectures is only one performance statement that is "neatness of dress when taught in the classroom". But for management lectures got very good assessment for "neatness of dress when taught in the classroom" and "readiness lecturer in the delivery of subjects". Next, this research found that there was the different point that student received. In average point, management student got lower point than accounting student as their academic achievement.

Key words: *lecturer performance, academic achievement.*

I. PENDAHULUAN

Pendidikan adalah produk jasa yang dalam proses penyajiannya harus dilakukan secara utuh (baik dalam proses pembelajaran, maupun aktivitas pendukungnya, serta sarana dan prasarananya), dan berkualitas. Jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain.

Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksi. Jasa juga didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut (Lovelock dan Wright, 2005: 5).

Dalam dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi dikenal adanya tri dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Aktivitas pembelajaran merupakan salah satu bagian yang amat penting dalam kegiatan pendidikan tinggi. Dalam kegiatan pendidikan ini, terjadi suatu proses di mana para dosen sebagai pelaksana pendidikan berusaha mentransfer pengetahuan (*knowledge*) yang dimilikinya kepada para mahasiswa sebagai peserta didik.

Setiap perusahaan/organisasi yang menghasilkan produk barang dan jasa, baik perusahaan bisnis maupun nonbisnis, berusaha ingin tetap eksis dan mampu berkembang secara optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut, produk (*output*) yang dihasilkan harus terus-menerus dievaluasi, agar produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Demikian juga dalam dunia pendidikan (baik pendidikan tinggi maupun pendidikan pada umumnya), agar *output* yang dihasilkan memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat/ konsumen, maka proses pembelajaran juga harus dievaluasi secara terus-menerus guna meningkatkan proses pembelajarannya agar semakin baik dan berkualitas, yang pada akhirnya dapat menghasilkan lulusan atau sarjana (*output*) yang berkualitas.

Evaluasi adalah proses penilaian. Dalam organisasi perusahaan, evaluasi merupakan proses pengukuran akan efektifitas strategi yang digunakan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan. Evaluasi kinerja dapat diartikan sebagai proses penilaian terhadap hasil kerja seseorang dalam suatu organisasi. Melalui evaluasi inilah perusahaan (suatu lembaga/

organisasi) dapat mengetahui apakah segala sesuatu yang telah direncanakan sesuai dengan realisasinya atau tidak.

Institusi pendidikan dalam upayanya mempertahankan dan meningkatkan jasa pendidikannya juga menyelenggarakan evaluasi kinerja dari dosen yang mengampu tiap-tiap mata kuliah. Kinerja yang dimaksud adalah berupa kemampuan, keterampilan, dan perilaku dosen tersebut dalam upaya mentransfer ilmu pengetahuan (*knowledge*) dan wawasannya kepada peserta didik.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Musi sebagai institusi pendidikan tinggi yang telah eksis sejak tahun 1993 sampai dengan sekarang senantiasa mengupayakan peningkatan kinerja dosennya dari tahun ke tahun. Banyak upaya yang telah dilakukan untuk itu, salah satunya adalah dengan melakukan evaluasi kinerja dosen yang dilaksanakan pada setiap akhir semester. Cara yang dilakukan adalah dengan menyebarkan kuisisioner yang diberi nama: "Evaluasi Proses Belajar Mengajar." Kuisisioner yang dimaksud terdiri dari 3 bagian, yaitu:

1. Identitas dosen, meliputi nama, mata kuliah, dan kelas yang diampu.
2. Dua belas pernyataan dengan 4 kriteria jawaban yang harus diisi yaitu: **tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik.**
3. Pertanyaan terbuka, untuk mendapatkan saran dari mahasiswa/i. guna meningkatkan proses pembelajaran pada mata kuliah yang diampu.

Adapun kedua belas pernyataan yang diajukan meliputi: (1) ketepatan waktu mengawali dan mengakhiri kuliah, (2) kesuaian waktu pelaksanaan tatap muka dengan jadwal kuliah, (3) kejelasan suara dalam penyampaian materi, (4) kerapian berpakaian waktu mengajar di kelas (5) kesiapan dosen dalam penyampaian materi setiap kuliah, (6) kemampuan dosen menyampaikan materi secara sistematis dan terstruktur, (7) kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran, (8) kesesuaian materi yang diajarkan dengan silabus, (9) kesediaan dosen

memberikan umpan balik terhadap hasil kerja mahasiswa, (10) kepedulian dosen terhadap pemahaman mahasiswa atas materi yang diajarkan, (11) kesediaan dosen memberikan kesempatan bertanya bagi mahasiswa, dan (12) kejelasan jawaban dosen atas pertanyaan yang diajukan mahasiswa.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut di atas secara sederhana dapat dikatakan bahwa jawaban yang diharapkan baik oleh dosen maupun institusi tentu saja berkisar dari baik sampai dengan sangat baik. Dengan demikian, hal ini dapat diartikan bahwa institusi memiliki sumber daya yang mempunyai kinerja yang baik. Walaupun demikian, harus diakui bahwa hal ini tidak mudah untuk mengetahui apakah ke-12 butir pernyataan yang diajukan tersebut memiliki pengaruh terhadap prestasi akademik mahasiswa atau tidak.

Prestasi akademik itu sendiri dapat dilihat dari nilai yang diperoleh mahasiswa dari hasil belajarnya selama mengikuti suatu perkuliahan pada tiap semesternya atau yang lebih dikenal dengan sebutan indeks prestasi kumulatif (IPK). Menurut Solichin, Endang dalam Solend Publikasi (2012) yang meneliti mengenai: "Pengaruh Kehadiran Dosen dan Proses Pembelajaran Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kehadiran dosen tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa, sedangkan variabel proses pembelajaran yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa adalah kesesuaian materi yang diajarkan dosen dalam perkuliahan dengan materi ujian, suasana kegairahan dalam perkuliahan dan referensi yang diberikan dosen kepada mahasiswa berupa buku, diktat dan *hand out*. Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ety M. Nasser (2000) dengan judul: "Hubungan Antara Prestasi Belajar Dengan Proses Belajar Mengajar" mempunyai hubungan yang positif antara proses belajar mengajar dengan prestasi belajar mahasiswa. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Awaluddin Tjalla (2009) dengan judul: "Hubungan Komunikasi *Interpersonal* antara Mahasiswa dan Dosen dengan

Prestasi Akademik Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma". Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi *interpersonal* mahasiswa dan dosen dengan prestasi akademik mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma.

Selanjutnya berdasarkan uraian di atas, didukung oleh ke-3 hasil penelitian terdahulu maka dirasakan penting untuk melakukan penelitian mengenai kinerja dosen tetap mengajar di kelas terhadap prestasi akademik mahasiswa STIE Musi Palembang. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah: **Analisis Kinerja Dosen Tetap Mengajar Di Kelas Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa STIE Musi Palembang.**

II. LANDASAN TEORI

A. Evaluasi Proses Belajar Mengajar Dosen

Evaluasi berasal dari kata bahasa Inggris yaitu *evaluation* yang artinya penilaian, penaksiran, menurut Kamus Inggris-Indonesia (Echols dan Shadily: 1982). Evaluasi proses belajar mengajar dosen yang dimaksudkan adalah evaluasi kinerja dosen. Menurut Wirawan (2009: 11) evaluasi kinerja adalah proses penilai-pejabat yang melakukan penilaian- (appraiser) mengumpulkan informasi mengenai kinerja ternilai-pegawai yang dinilai- (*appraise*) yang didokumentasikan secara formal untuk menilai kinerja ternilai dengan membandingkannya dengan standar kinerjanya secara periodik untuk membantu pengambilan keputusan manajemen SDM. Oleh karena itu, evaluasi proses belajar mengajar dosen diartikan sebagai informasi yang dikumpulkan dan didokumentasikan secara formal oleh institusi mengenai kinerja akademik dosen, yang dinilai oleh mahasiswa sebagai pengguna jasa agar dapat dibandingkan dengan standar kinerja yang diharapkan institusi sehingga dapat memberi kepuasan yang memadai bagi pengguna jasa. Selain itu hasil evaluasi ini juga dapat digunakan untuk mempertahankan dan memperbaiki kinerja dosen yang bersangkutan.

B. Prestasi Akademik

Menurut Wibowo (2007: 351) suatu proses kinerja, apabila telah selesai dilaksanakan, akan memberikan hasil kinerja atau prestasi kerja. Proses kinerja dapat dikatakan selesai jika sudah mencapai target tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan pada suatu batasan waktu tertentu. Mengutip dari kamus umum bahasa Indonesia (Poerwadarminta: 1987) kata prestasi berarti hasil yang telah dicapai, dilakukan, dikerjakan, dan sebagainya. Akademik atau akademi (Poerwadarminta: 1987) adalah sekolah tinggi yang mengajarkan sesuatu pengetahuan/keahlian. Jadi prestasi akademik dapat diartikan sebagai hasil dari menjalankan proses pembelajaran pada suatu sekolah tinggi. Atau dapat dikatakan nilai yang diterima mahasiswa sebagai hasil belajarnya yang dilakukan bersama dosen sebagai pengajar/pengasuh mata kuliah yang telah mentransfer ilmu pengetahuannya selama satu semester.

Motivasi

Baik dari dosen sebagai pihak yang menyampaikan materi perkuliahan ataupun mahasiswa sebagai pihak yang menerima wawasan/ilmu pengetahuan, keduanya membutuhkan motivasi dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Tanpa motivasi tujuan yang ingin dicapai baik dosen maupun mahasiswa tidak akan terwujud. Banyak definisi motivasi yang telah dikemukakan oleh pakar manajemen, beberapa di antaranya adalah:

Menurut Gray et. al dalam Winardi (2001: 2) "... motivasi merupakan hasil sejumlah proses, yang bersifat internal, atau eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap entusiasme dan persistensi, dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu. " Demikian pula menurut Robbins (2003: 208), motivasi sebagai satu proses yang menghasilkan suatu intensitas, arah, dan ketekunan individual dalam usaha untuk mencapai satu tujuan. Jadi dapat dikatakan juga bahwa motivasi adalah proses seseorang untuk mencapai tujuannya melalui upaya keseriusan, dan semangat yang terus-menerus dilakukan atas dasar dorongan dari dirinya.

C. Kondisi Ideal Institusi yang diharapkan

STIE Musi diharapkan dapat memiliki dosen tetap yang berkinerja baik sehingga dapat mentransfer ilmu pengetahuan yang dimiliki kepada peserta didik. Peserta didik yaitu mahasiswa STIE Musi akan menjadi bersemangat dalam mengikuti perkuliahan, sehingga diharapkan akan berdampak pada prestasi akademik yang diperolehnya pada setiap akhir semester.

III. PROFIL INSTITUSI

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Musi adalah salah satu lembaga pendidikan tinggi swasta di Palembang. STIE Musi mendapatkan status terdaftar pada tahun 1993 dari Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor: 49/D/O/1993, untuk program S1 jurusan Ekonomi Manajemen dan Ekonomi Akuntansi. Sejak tahun 2002 STIE Musi telah berakreditasi B untuk kedua jurusan. Saat ini STIE Musi telah berusia 21 tahun. Dengan bertambahnya usia, STIE Musi mampu menjadi semakin eksis dan terus berusaha untuk mempertahankan kualitasnya dalam menghadapi persaingan dunia pendidikan yang terus bertumbuh di kota Palembang. Banyak hal yang perlu dilakukan STIE Musi, bukan hanya peningkatan sarana prasarannya saja, tapi terlebih lagi adalah peningkatan kinerja dari dosen tetap yang dimilikinya. Jika sampai saat ini evaluasi kinerja dosen dalam memberikan proses pembelajaran di kelas belum terlalu dirasakan faedahnya baik bagi institusi terlebih lagi bagi dosen yang bersangkutan, maka melalui penelitian ini dapat diperoleh masukan mengenai hasil evaluasi kinerja dosen mengajar di kelas terhadap prestasi akademik mahasiswa.

IV. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Sumber data berasal dari Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan (BAAK) STIE Musi, yang mengkoordinir penyebaran kuisioner untuk

dosen yang dievaluasi kinerjanya selama mengampu aktivitas perkuliahannya. Selain itu, data untuk nilai mahasiswa diperoleh dari Program Studi Manajemen dan Program Studi Akuntansi. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah kualitatif. Langkah-langkah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penyusunan kerangka berpikir
2. Penentuan data yang dibutuhkan
3. Upaya mendapatkan data
4. Pengolahan data
5. Analisis data

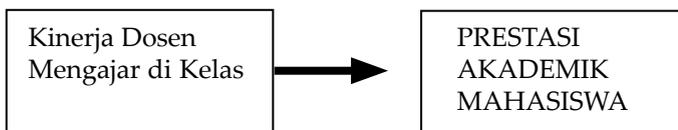
V. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dianalisis berdasarkan langkah-langkah penelitian yang dilakukan yaitu meliputi penyusunan kerangka berpikir, penentuan data yang dibutuhkan, upaya mendapatkan data, pengolahan data, dan analisis data. Berikut adalah uraiannya, yang merupakan analisis dari hasil penelitian ini.

A. Penyusunan Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 1
Kerangka Berpikir



Kinerja dosen mengajar di kelas meliputi 12 butir pernyataan yang diambil dari evaluasi proses belajar mengajar dosen yaitu:

1. Ketepatan waktu mengawali dan mengakhiri kuliah.
2. Kesesuaian waktu pelaksanaan tatap muka dengan jadwal kuliah.
3. Kejelasan suara dalam penyampaian materi.
4. Kerapian berpakaian waktu mengajar di kelas.
5. Kesiapan dosen dalam penyampaian materi setiap kuliah.

6. Kemampuan dosen menyampaikan materi secara sistematis dan terstruktur.
7. Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran.
8. Kesesuaian materi yang diajarkan dengan silabus.
9. Kesiapan dosen memberikan umpan balik terhadap hasil kerja mahasiswa.
10. Kepedulian dosen terhadap pemahaman mahasiswa atas materi yang diajarkan.
11. Kesiapan dosen memberikan kesempatan bertanya bagi mahasiswa.
12. Kejelasan jawaban dosen atas pertanyaan yang diajukan mahasiswa.

Prestasi akademik yang dimaksud adalah penilaian yang diberikan dosen bagi mahasiswa sebagai hasil belajar dalam satu semester.

Relevansinya dapat dikatakan jika kinerja dosen mengajar di kelas baik maka akan berpengaruh terhadap prestasi akademik yang diperoleh mahasiswa.

B. Penentuan Data yang Dibutuhkan

Data yang dibutuhkan untuk penelitian ini berupa data sekunder, yaitu data yang telah diolah oleh BAAK secara rutin per semester. BAAK menyebarkan kuisisioner kepada mahasiswa untuk mengevaluasi kinerja dosen mengajar di kelas pada saat mengakhiri perkuliahan. Kuisisioner tersebut berisi 12 pernyataan dengan pilihan jawaban: Tidak Baik (1), Kurang Baik (2), Baik (3), dan Sangat Baik (4). Periode data yang digunakan adalah Tahun Akademik 2010/2011 s. d. Tahun Akademik 2012/2013 untuk semester ganjil dan genap. Selain itu digunakan juga data nilai mahasiswa yang diarsip oleh Prodi. Data diambil secara acak dari beberapa mata kuliah yang diajarkan dosen tetap Prodi Akuntansi dan Manajemen.

C. Upaya Mendapatkan Data

Upaya yang dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan adalah dengan cara:

- a. Menghubungi Kepala BAAK melalui surat dan lisan untuk meminta data evaluasi kinerja dosen mengajar di kelas yang telah dilakukan mahasiswa per semester yaitu untuk TA 2010/2011 s. d. TA. 2012/2013. Dari upaya ini diperoleh *soft copy* atas data yang telah diinput oleh BAAK.
- b. Menemui Kepala Prodi Manajemen dan Akuntansi untuk meminjam berkas nilai dosen tetap untuk mahasiswa periode TA. 2010/2011 s. d. TA. 2012/2013. Mata kuliah diambil secara acak disesuaikan dengan evaluasi kinerja dosen mengajar di kelas. Contoh, jika dalam evaluasi adalah dosen "A" mengajar mata kuliah "Manajemen Pemasaran", maka data nilai yang diambil adalah nilai Manajemen Pemasaran juga yang kemudian dicari nilai rata-ratanya.

D. Pengolahan Data dan Analisis Data

Data yang diperoleh, baik dari BAAK maupun dari Prodi, diolah dengan menggunakan Excell untuk mendapatkan nilai *mean*-nya. Rangkuman hasil pengolahan data dan analisisnya disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 1
Nilai Rata-rata Kinerja Dosen dan Prestasi Akademik Mahasiswa
Prodi Akuntansi dan Manajemen
Tahun Akademik 2010/2011 s.d. 2012/2013 (6 Semester)

KINERJA	AKUNTANSI		MANAJEMEN		Ket. Akuntansi	Ket. Manajemen
	Nilai rata-rata Kinerja Dosen Tetap	Nilai rata-rata Akademik Mahasiswa	Nilai rata-rata Kinerja Dosen Tetap	Nilai rata-rata Akademik Mahasiswa		
1.	3,18	76,28	3,31	71,46	Baik	Baik
2.	3,27	76,28	3,38	71,46	Baik	Baik
3.	3,42	76,28	3,37	71,46	Baik	Baik
4.	3,55	76,28	3,60	71,46	Sangat Baik	Sangat Baik

5.	3,42	76,28	3,54	71,46	Baik	Sangat Baik
6.	3,37	76,28	3,46	71,46	Baik	Baik
7.	3,16	76,28	3,38	71,46	Baik	Baik
8.	3,37	76,28	3,44	71,46	Baik	Baik
9.	3,31	76,28	3,38	71,46	Baik	Baik
10.	3,33	76,28	3,40	71,46	Baik	Baik
11.	3,38	76,28	3,44	71,46	Baik	Baik
12.	3,35	76,28	3,43	71,46	Baik	Baik

Sumber: Data Sekunder dari BAAK dan Prodi.

Keterangan:

1. Range untuk penilaian mengacu pada PAP (Penilaian Acuan Patokan) pada Buku Peraturan Akademik.
2. Kinerja terdiri dari 12 item pernyataan.
 - a. Ketepatan waktu mengawali dan mengakhir kuliah.
 - b. Kesesuaian waktu pelaksanaan tatap muka dengan jadwal kuliah.
 - c. Kejelasan suara dalam penyampaian materi.
 - d. Kerapian berpakaian waktu mengajar di kelas.
 - e. Kesiapan dosen dalam penyampaian materi setiap kuliah.
 - f. Kemampuan dosen menyampaikan materi secara sistematis dan terstruktur.
 - g. Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran.
 - h. Kesesuaian materi yang diajarkan dengan silabus.
 - i. Kesiapan dosen memberikan umpan balik terhadap hasil kerja mahasiswa.
 - j. Kepedulian dosen terhadap pemahaman mahasiswa atas materi yang diajarkan.
 - k. Kesiapan dosen memberikan kesempatan bertanya bagi mahasiswa.
 - l. Kejelasan jawaban dosen atas pertanyaan yang diajukan mahasiswa.

Selanjutnya dari data dalam **Tabel 1** dapat dianalisis hasil olah data yang berkaitan dengan Nilai Rata-Rata Kinerja Dosen dan Prestasi Akademik Mahasiswa Prodi Akuntansi dan Manajemen untuk Tahun Akademik 2010/2011 s. d. 2012/2013 (6 Semester) sebagai berikut.

1. Analisis untuk Dosen Tetap Program Studi Akuntansi

a. Kinerja 1

Dosen tetap prodi akuntansi mendapat nilai rata-rata 3,18 untuk ketepatan waktu mengawali dan mengakhiri kuliah. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 76,28. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik**, dan dapat dikatakan juga bahwa dosen tetap prodi akuntansi memiliki komitmen yang baik untuk waktu yang disediakan dalam menyampaikan perkuliahannya. Dari nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan antara ketepatan waktu dosen dalam mengawali dan mengakhiri perkuliahan dengan prestasi akademik mahasiswa.

b. Kinerja 2

Dosen tetap prodi akuntansi mendapat nilai rata-rata 3,27 untuk kesesuaian waktu pelaksanaan tatap muka dengan jadwal kuliah. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 76,28. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan baik, dan dapat dikatakan juga bahwa dosen tetap prodi akuntansi telah memenuhi kewajibannya dalam melaksanakan tatap muka yang sesuai dengan jadwal perkuliahannya.

Demikian pula dari nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan antara kesesuaian waktu pelaksanaan tatap muka dengan jadwal kuliah terhadap prestasi akademik mahasiswa.

c. Kinerja 3

Dosen tetap prodi akuntansi mendapat nilai rata-rata 3,42 untuk kejelasan suara dalam penyampaian materi. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 76,28. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan baik, dan dapat dikatakan juga bahwa rata-rata dosen tetap prodi akuntansi memiliki suara yang jelas dalam menyampaikan materi perkuliahan, sehingga informasi yang diberikan dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa secara umum. Demikian pula dari nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan antara kejelasan suara dalam penyampaian materi terhadap prestasi akademik mahasiswa.

d. Kinerja 4

Dosen tetap prodi akuntansi mendapat nilai rata-rata 3,55 untuk Kerapian berpakaian waktu mengajar di kelas. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 76,28. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **sangat baik**, maka dapat dikatakan juga bahwa rata-rata dosen tetap prodi akuntansi memiliki kebiasaan yang baik dalam hal mengenakan pakaian yang rapi sewaktu mengajar di kelas, Hal ini penting dalam mendidik mahasiswa STIE Musi yang akan dipersiapkan menjadi pembisnis kedepannya. Untuk nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan antara Kerapian berpakaian waktu mengajar di kelas terhadap prestasi akademik mahasiswa.

e. Kinerja 5

Dosen tetap prodi akuntansi mendapat nilai rata-rata 3,42 untuk Kesiapan dosen dalam penyampaian materi setiap kuliah. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 76,28. Informasi tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik**, maka dapat dikatakan juga bahwa rata-rata dosen tetap prodi akuntansi

memiliki persiapan yang memadai untuk menyampaikan materi perkuliahannya. Mempersiapkan segala sesuatu sebelum memulai perkuliahan adalah hal yang positif untuk dilakukan setiap dosen. Dan hal ini dapat dikatakan telah dilakukan oleh sebagian dosen tetap akuntansi. Untuk nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan antara Kesiapan dosen dalam penyampaian materi setiap kuliah terhadap prestasi akademik mahasiswa.

f. Kinerja 6

Dosen tetap prodi akuntansi mendapat nilai rata-rata 3,37 untuk Kemampuan dosen menyampaikan materi secara sistematis dan terstruktur. Dan untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 76,28. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik** atas kemampuan dosen menyampaikan materi yang sistematis dan terstruktur. Hal ini sangat penting bagi mahasiswa dalam memahami perkuliahan yang disampaikan. Selanjutnya dari nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa terdapat keterkaitan antara Kemampuan dosen menyampaikan materi secara sistematis dan terstruktur terhadap prestasi akademik mahasiswa.

g. Kinerja 7

Dosen tetap prodi akuntansi mendapat nilai rata-rata 3,16 untuk Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 76,28. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik**. Artinya rata-rata dosen tetap prodi akuntansi memiliki keterampilan dalam memanfaatkan media pembelajaran yang tepat dan mengikuti kemajuan teknologi. Hal ini sangat penting untuk dilakukan dosen agar materi yang disampaikan menjadi lebih menarik untuk diterima mahasiswa. Untuk nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Oleh

karena itu dapat diartikan bahwa terdapat keterkaitan antara Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran terhadap prestasi akademik mahasiswa.

h. Kinerja 8

Dosen tetap prodi akuntansi mendapat nilai rata-rata 3,37 untuk Kesesuaian materi yang diajarkan dengan silabus. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 76,28. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik**, maka dapat dikatakan bahwa rata-rata dosen tetap prodi akuntansi telah memberikan materi yang sesuai dengan apa yang direncanakan pada awal perkuliahan yaitu penyusunan silabusnya. Hal ini penting bagi mahasiswa dalam mengikuti dan memahami setiap materi perkuliahan yang akan diberikan. Untuk nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan antara kesesuaian materi yang diajarkan dengan silabus terhadap prestasi akademik mahasiswa.

i. Kinerja 9

Dosen tetap prodi akuntansi mendapat nilai rata-rata 3,31 untuk Kesediaan dosen memberikan umpan balik terhadap hasil kerja mahasiswa. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 76,28. Informasi ini dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik**, yaitu rata-rata dosen tetap prodi akuntansi memiliki kesediaan dalam memberikan umpan balik terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada mahasiswa. Hal ini penting untuk dilakukan setiap dosen, karena umpan balik ini sangat diperlukan mahasiswa dalam memperbaiki pemahamannya terhadap materi yang telah disampaikan. Untuk nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan antara Kesediaan dosen memberikan umpan balik terhadap hasil kerja mahasiswa terhadap prestasi akademik mahasiswa.

j. Kinerja 10

Dosen tetap prodi akuntansi mendapat nilai rata-rata 3,33 untuk Kepedulian dosen terhadap pemahaman mahasiswa atas materi yang diajarkan. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 76,28. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik**, maka dapat dikatakan juga bahwa rata-rata dosen tetap prodi akuntansi peduli terhadap setiap mahasiswa untuk memahami materi yang diajarkannya. Untuk nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan antara Kepedulian dosen terhadap pemahaman mahasiswa atas materi yang diajarkan terhadap prestasi akademik mahasiswa.

k. Kinerja 11

Dosen tetap prodi akuntansi mendapat nilai rata-rata 3,38 untuk kesediaan dosen memberikan kesempatan bertanya bagi mahasiswa. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 76,28. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik**, maka dapat dikatakan juga bahwa rata-rata dosen tetap prodi akuntansi telah memberikan kesempatan bertanya bagi mahasiswa untuk lebih membantu mahasiswa dalam memahami materi yang disampaikan. Untuk nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya, terdapat keterkaitan antara kesediaan dosen memberikan kesempatan bertanya bagi mahasiswa terhadap prestasi akademik mahasiswa.

l. Kinerja 12

Dosen tetap prodi akuntansi mendapat nilai rata-rata 3,35 untuk kejelasan jawaban dosen atas pertanyaan yang diajukan mahasiswa. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 76,28. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik**. Jadi rata-rata dosen tetap prodi akuntansi telah memberikan jawaban

yang jelas atas pertanyaan yang diajukan mahasiswa. Hal ini sangat penting bagi mahasiswa untuk lebih memahami dan menyalurkan apa yang disampaikan dosen dengan apa yang dipikirkannya. Untuk nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan antara Kejelasan jawaban dosen atas pertanyaan yang diajukan mahasiswa terhadap prestasi akademik mahasiswa.

Analisis selanjutnya adalah untuk kinerja **Dosen Tetap Manajemen** mengajar di kelas terhadap prestasi akademik mahasiswa.

2. *Analisis untuk Dosen Tetap Program Studi Manajemen*

a. **Kinerja 1**

Dosen tetap prodi manajemen mendapat nilai rata-rata 3,31 untuk ketepatan waktu mengawali dan mengakhiri kuliah. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 71,46. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik**, dan dapat dikatakan juga bahwa dosen tetap prodi manajemen memiliki komitmen yang baik untuk waktu yang disediakan dalam menyampaikan perkuliaannya. Dari nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan antara ketepatan waktu dosen dalam mengawali dan mengakhiri perkuliahan dengan prestasi akademik mahasiswa.

b. **Kinerja 2**

Dosen tetap prodi manajemen mendapat nilai rata-rata 3,38 untuk kesesuaian waktu pelaksanaan tatap muka dengan jadwal kuliah. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 71,46. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik**, dan dapat dikatakan juga bahwa dosen tetap prodi manajemen telah memenuhi kewajibannya dalam melaksanakan tatap muka yang sesuai dengan jadwal perkuliaannya. Demikian pula dari nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan antara kesesuaian

waktu pelaksanaan tatap muka dengan jadwal kuliah terhadap prestasi akademik mahasiswa.

c. Kinerja 3

Dosen tetap prodi manajemen mendapat nilai rata-rata 3,37 untuk kejelasan suara dalam penyampaian materi. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 71,46. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik**, dan dapat dikatakan juga bahwa rata-rata dosen tetap prodi manajemen memiliki suara yang jelas dalam menyampaikan materi perkuliahannya, sehingga informasi yang diberikan dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa secara umum. Demikian pula dari nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan antara kejelasan suara dalam penyampaian materi terhadap prestasi akademik mahasiswa.

d. Kinerja 4

Dosen tetap prodi manajemen mendapat nilai rata-rata 3,60 untuk kerapian berpakaian waktu mengajar di kelas. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 71,46. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **sangat baik**, maka dapat dikatakan juga bahwa rata-rata dosen tetap prodi manajemen memiliki kebiasaan yang baik dalam hal mengenakan pakaian yang rapi sewaktu mengajar di kelas, Hal ini penting dalam mendidik mahasiswa STIE Musi yang akan dipersiapkan menjadi pembisnis kedepannya. Untuk nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan antara kerapian berpakaian waktu mengajar di kelas terhadap prestasi akademik mahasiswa.

e. Kinerja 5

Dosen tetap prodi manajemen mendapat nilai rata-rata 3,54 untuk kesiapan dosen dalam penyampaian materi setiap kuliah. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata mem-

peroleh nilai 71,46. Informasi tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **sangat baik**, maka dapat dikatakan juga bahwa rata-rata dosen tetap prodi manajemen memiliki persiapan yang memadai untuk menyampaikan materi perkuliahannya. Mempersiapkan segala sesuatu sebelum memulai perkuliahan adalah hal yang positif untuk dilakukan setiap dosen. Hal ini dapat dikatakan telah dilakukan oleh sebagian dosen tetap manajemen. Demikian pula untuk nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan antara kesiapan dosen dalam penyampaian materi setiap kuliah terhadap prestasi akademik mahasiswa.

f. Kinerja 6

Dosen tetap prodi manajemen mendapat nilai rata-rata 3,46 untuk kemampuan dosen menyampaikan materi secara sistematis dan terstruktur. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 71,46. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik** atas kemampuan dosen menyampaikan materi yang sistematis dan terstruktur. Hal ini sangat penting bagi mahasiswa dalam memahami perkuliahan yang disampaikan. Selanjutnya dari nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa terdapat keterkaitan antara kemampuan dosen menyampaikan materi secara sistematis dan terstruktur terhadap prestasi akademik mahasiswa.

g. Kinerja 7

Dosen tetap prodi manajemen mendapat nilai rata-rata 3,38 untuk kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 71,46. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik**. Artinya rata-rata dosen tetap prodi manajemen memiliki keterampilan dalam memanfaatkan media pembelajaran yang tepat dan mengikuti

kemajuan teknologi. Hal ini sangat penting untuk dilakukan dosen agar materi yang disampaikan menjadi lebih menarik untuk diterima mahasiswa. Untuk nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa terdapat keterkaitan antara kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran terhadap prestasi akademik mahasiswa.

h. Kinerja 8

Dosen tetap prodi manajemen mendapat nilai rata-rata 3,44 untuk kesesuaian materi yang diajarkan dengan silabus. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 71,46. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik**. Dapat dikatakan juga bahwa rata-rata dosen tetap prodi manajemen telah memberikan materi yang sesuai dengan apa yang direncanakan pada awal perkuliahan, yaitu penyusunan silabusnya. Hal ini penting bagi mahasiswa dalam mengikuti dan memahami setiap materi perkuliahan yang akan diberikan. Untuk nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan antara kesesuaian materi yang diajarkan dengan silabus terhadap prestasi akademik mahasiswa.

i. Kinerja 9

Dosen tetap prodi manajemen mendapat nilai rata-rata 3,38 untuk kesediaan dosen memberikan umpan balik terhadap hasil kerja mahasiswa. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 71,46. Informasi ini dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik**, yaitu rata-rata dosen tetap prodi manajemen memiliki kesediaan dalam memberikan umpan balik terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada mahasiswa. Hal ini penting untuk dilakukan setiap dosen, karena umpan balik ini sangat diperlukan mahasiswa dalam memperbaiki pemahamannya terhadap materi yang telah disampaikan. Nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan

antara kesediaan dosen memberikan umpan balik terhadap hasil kerja mahasiswa terhadap prestasi akademik mahasiswa.

j. Kinerja 10

Dosen tetap prodi manajemen mendapat nilai rata-rata 3,40 untuk kepedulian dosen terhadap pemahaman mahasiswa atas materi yang diajarkan. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 71,46. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik**, artinya bahwa rata-rata dosen tetap prodi manajemen peduli terhadap setiap mahasiswa untuk memahami materi yang diajarkannya. Untuk nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan antara kepedulian dosen terhadap pemahaman mahasiswa atas materi yang diajarkan terhadap prestasi akademik mahasiswa.

k. Kinerja 11

Dosen tetap prodi manajemen mendapat nilai rata-rata 3,44 untuk kesediaan dosen memberikan kesempatan bertanya bagi mahasiswa. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 71,46. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik**, maka dapat dikatakan juga bahwa rata-rata dosen tetap prodi manajemen telah memberikan kesempatan bertanya bagi mahasiswa untuk lebih membantu mahasiswa dalam memahami materi yang disampaikan. Untuk nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan antara kesediaan dosen memberikan kesempatan bertanya bagi mahasiswa terhadap prestasi akademik mahasiswa.

l. Kinerja 12

Dosen tetap prodi manajemen mendapat nilai rata-rata 3,43 untuk Kejelasan jawaban dosen atas pertanyaan yang diajukan mahasiswa. Untuk data nilai akademik mahasiswa secara rata-rata memperoleh nilai 71,46. Dari data tersebut dapat diartikan

bahwa penilaian mahasiswa dikategorikan **baik**. Jadi rata-rata dosen tetap prodi manajemen telah memberikan jawaban yang jelas atas pertanyaan yang diajukan mahasiswa. Hal ini sangat penting bagi mahasiswa untuk lebih memahami dan menyelaraskan apa yang disampaikan dosen dengan apa yang dipikirkannya. Untuk nilai rata-rata akademik yang diberikan dosen kepada mahasiswa adalah baik (B). Artinya terdapat keterkaitan antara kejelasan jawaban dosen atas pertanyaan yang diajukan mahasiswa terhadap prestasi akademik mahasiswa.

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Sebagai simpulan dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Terdapat keterkaitan antara kinerja dosen mengajar di kelas terhadap prestasi akademik mahasiswa.
2. Untuk dosen tetap akuntansi hanya pernyataan kinerja no. 4 yaitu “kerapian berpakaian waktu mengajar di kelas” yang mendapat penilaian mahasiswa dengan kategori sangat baik.
3. Untuk dosen tetap manajemen bukan hanya pernyataan kinerja no. 4 yaitu “kerapian berpakaian waktu mengajar di kelas” tetapi juga pernyataan no. 5 yaitu “Kesiapan dosen dalam penyampaian materi setiap kuliah” yang mendapat penilaian mahasiswa dengan kategori sangat baik.
4. Untuk prestasi akademik mahasiswa yang dilihat dari nilai rata-rata mahasiswa per semester diperoleh bahwa nilai untuk mahasiswa akuntansi lebih besar dari nilai mahasiswa manajemen.

B. Rekomendasi

Sangat disadari bahwa penelitian ini masih sangat jauh dari sempurna, hal ini disebabkan:

1. Kurangnya waktu untuk menyelesaikan penelitian.

2. Data yang diperoleh tidak lengkap, sehingga diambil kebijakan untuk data yang lebih dari 3 semester (50%) diikutsertakan. Sedangkan yang ideal diperoleh data yang penuh yaitu selama 6 semester dari TA. 2010/2011 s. d. TA. 2012/2013.
3. Perlu diteliti lebih lanjut mengenai kebenaran jawaban dari pengisian pernyataan mahasiswa untuk kuisioner yang disebar. Berdasarkan pengamatan, mahasiswa gemar mengikuti pendapat dari kawannya daripada mengemukakan pendapatnya sendiri.
4. Bagi peneliti lanjutan dapat meneliti kembali masalah ini untuk Tahun Akademik yang berbeda dengan data yang sangat lengkap.

C. Pertimbangan dalam Implementasi

Melalui penelitian ini kiranya dapat diperoleh informasi yang cukup berharga untuk mengetahui adanya keterkaitan antara kinerja dosen mengajar di kelas dengan nilai yang diperoleh mahasiswa dari dosen yang bersangkutan. Hal ini perlu diketahui supaya evaluasi yang dilakukan tidak sia-sia tetapi menjadi kepentingan sekolah untuk meningkatkan mutu kegiatan mengajar dari dosen tetap yang dimilikinya.

Untuk implementasinya dapat dilakukan pemantauan dan tindakan yang nyata atas evaluasi kinerja setiap dosen tetap dikaitkan dengan penilaian dosen untuk mahasiswa yang dibimbingnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Echols dan Shadily. 1982. **Kamus Inggris-Indonesia**. Gramedia. Jakarta.
- Lovelock, Christopher and Lauren Wright. 2002. **Principles of Service Marketing and Management**. Second Edition. Pearson Education, Inc.. Upper Saddle River, New Jersey.
- Nasser, Ety M.. 2000. Hubungan Antara Prestasi Belajar dengan Proses Belajar Mengajar. (<http://www.fe.trisakti.ac.id/profil-dosen/abstracts/EtyM Nasser>). Diakses tanggal 22 Juni 2013.
- Robbins, Stephen P., 2003. **Perilaku Organisasi**. Indeks. Jakarta.
- Solichin, Endang. 2012. Pengaruh Kehadiran Dosen dan Proses Pembelajaran Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa. *Solend Publikasi* ([http:// solend08kdr.blogspot.com/2012](http://solend08kdr.blogspot.com/2012)). Diakses tanggal 19 Juni 2013.
- Tjalla, Awaluddin. 2009. Hubungan Komunikasi Interpersonal antara Ma hasiswa dan Dosen dengan Prestasi Akademik Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma. (http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/psychology/2009/Artikel_10503067.pdf). Diakses tanggal 19 Juni 2013.
- Winardi, J.. 2001. **Motivasi & Pemotivasian dalam Manajemen**. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Wirawan. 2009. **Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi, dan Penelitian)**. Salemba Empat. Jakarta.

Pengukuran Kinerja Akademis dan Organisatoris STIE Musi dengan Pendekatan *Value For Money*

Mutiara Maimunah

ABSTRACT

Measurement of Academic Performance and Organizational STIE Musi Approach Value for Money

This study aims to provide input to the principal and the agent how academic performance and organizational performance STIE Musi as part of a public organization is based on the concept of value for money. The research approach used in this study is a qualitative approach. This research is a case study on the STIE Musi, research subjects is Musi Foundation board, structural STIE Musi, and students STIE Musi. The data collection technique is the in-depth interviews and observation. Data analysis technique to used an interactive model to classify the data in three steps, namely data reduction, data display, and conclusion. The results show the performance of organizational and academic performance based on the Baldrige Award is as high as 60% in the category of good. But not yet reached 70% are categorized very well that there are many suggestions for improvements are obtained.

Key words: *academic performance, organization performance, value for money concept.*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi sektor publik ialah sebuah entitas ekonomi yang menyediakan barang dan atau jasa publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan bukan untuk mencari keuntungan finansial. Organisasi sektor publik yang ada memberikan berbagai jasa yang penting bagi khalayak umum, meliputi kesehatan, pendidikan, dan juga infrastruktur.

Pendidikan merupakan salah satu isu yang menjadi perhatian pemerintah saat ini. Pendidikan merupakan modal dasar kemajuan suatu bangsa sehingga menjadi bagian dari pelayanan dasar yang harus disediakan oleh pemerintah sebagai organisasi publik terbesar. Kepedulian pemerintah akan pelayanan pendidikan dapat dibuktikan dengan adanya sertifikasi guru, meningkatnya APBN untuk pendidikan, dan juga diadakannya ujian nasional sebagai sarana untuk menstandarisasi pendidikan nasional.

Pendidikan yang baik akan menghasilkan sumber daya manusia yang mumpuni dalam mengelola berbagai potensi yang dimiliki negara dalam rangka menyejahterakan bangsa, tidak terkecuali dengan STIE Musi. Sebagai sebuah lembaga pendidikan Tinggi yang berbentuk Yayasan, STIE Musi termasuk organisasi yang berbentuk organisasi *quasi non profit* yang tujuannya adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat, yang dalam konteks ini adalah kesejahteraan dalam pendidikan dengan motif surplus atau laba. Sebagai salah satu organisasi publik yang vital, mengingat perannya sebagai organisasi yang memberikan pelayanan pendidikan, maka diperlukan pengukuran atas kinerja STIE Musi. Pengukuran yang ada dimaksudkan untuk memastikan apakah STIE Musi telah melaksanakan fungsinya secara ekonomis, efisien, dan efektif sesuai tujuan utama keberadaan organisasi tersebut, yaitu meningkatkan kesejahteraan di bidang pendidikan dengan motif lainnya yaitu surplus atau laba.

Hal tersebut sesuai dengan Peraturan pemerintah No 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional pendidikan (SNP) telah memberi arahan tentang pentingnya peningkatan mutu yang berkelanjutan. Pendidikan yang efektif adalah suatu pendidikan yang memungkinkan peserta didik untuk dapat belajar dengan mudah, menyenangkan dan dapat tercapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan (Sri Martini, 2009: 143). Oleh karena itu, diperlukan pengukuran atas kinerja Pendidikan Tinggi yang ada. Pengukuran yang ada dimaksudkan untuk memastikan apakah Pendidikan Tinggi tersebut telah melaksanakan fungsinya secara

ekonomis, efisien, dan efektif sesuai dengan tujuan utama keberadaan organisasi tersebut, yaitu meningkatkan kesejahteraan dalam hal pendidikan dengan motif surplus atau laba.

B. Rumusan Masalah

Apakah kinerja akademis dan kinerja organisatoris STIE Musi sebagai bagian dari organisasi publik pelayanan pendidikan telah melaksanakan fungsinya secara ekonomis, efisien, dan efektif berdasarkan konsep *Value for Money*?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan bagi pihak prinsipal (pengurus Yayasan Musi) dan agen (struktural STIE Musi) bagaimana kinerja akademis dan kinerja organisatoris STIE Musi sebagai bagian dari organisasi publik berdasarkan konsep pengukuran kinerja *Value for Money*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan pengukuran kinerja STIE Musi dengan pendekatan *value for money*. Adapun secara praktis, manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Pihak Yayasan Musi selaku Pemilik (Prinsipal)

Pihak Yayasan Musi dapat mengetahui bagaimana kinerja organisatoris dan kinerja akademis STIE Musi sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan langkah strategis selanjutnya.

2. Bagi Pihak Struktural STIE Musi selaku Pengelola (Agensi)

Struktural STIE Musi dapat mengetahui seberapa efektif, efisien, dan ekonomis kinerja akademis dan organisatoris STIE Musi sebagai bahan evaluasi proses akademis dan organisatoris yang dijalankan selama ini.

3. *Bagi Pihak Mahasiswa STIE Musi selaku Pengguna Jasa*

Pihak Mahasiswa STIE Musi dapat memberikan masukan dan harapan bagaimana proses akademis dan organisatoris STIE Musi selama ini agar menjadi lebih baik.

4. *Bagi Peneliti Selanjutnya*

Sebagai bahan untuk memperkaya kajian temuan terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan pengukuran kinerja di sektor publik, terutama organisasi *quasi non profit* seperti pendidikan tinggi.

II. LANDASAN TEORI

A. Organisasi Sektor Publik

1. *Definisi organisasi sektor publik*

Organisasi sektor publik ialah sebuah entitas ekonomi yang menyediakan barang dan atau jasa publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan bukan untuk mencari keuntungan finansial.

2. *Jenis-jenis organisasi sektor publik*

Organisasi sektor publik sering kita jumpai dalam kehidupan kita. Dalam kehidupan sehari-hari, kita berurusan dengan pemerintah, pendidikan, dan kesehatan. Secara garis besar, jenis-jenis organisasi sektor publik dibagi menjadi tiga, yaitu:

a. *Instansi pemerintah*

Instansi pemerintah merupakan bagian organisasi sektor publik yang berbentuk instansi pemerintah tersebut.

1) Pemerintah pusat, termasuk didalamnya:

a) Kementrian seperti Departemen Dalam Negeri, Departemen Sosial, Departemen Keuangan, dan lain-lain.

b) Lembaga dan badan negara seperti KPU, KPK, dan lain-lain.

- 2) Pemerintah daerah, termasuk di dalamnya:
Satuan Kerja Perangkat Daerah seperti Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah, Kantor Catatan Sipil, dan lain-lain.
 - a) Organisasi Nirlaba Milik Pemerintahan
Organisasi nirlaba milik pemerintah merupakan bagian organisasi sektor publik yang bentuknya bukan instansi pemerintah, tetapi dimiliki oleh pemerintah.
Contohnya:
 - perguruan tinggi BUMN,
 - rumah sakit milik pemerintah seperti RSCM, RS Daerah
 - Yayasan-yayasan milik pemerintah.
 - b) Organisasi Nirlaba Milik Pemerintahan
Organisasi nirlaba milik swasta merupakan bagian organisasi sektor publik yang dimiliki dan dikelola oleh pihak swasta.

B. Pengukuran Kinerja Sektor Publik

1. Definisi pengukuran kinerja sektor publik

Pengukuran kinerja sektor publik adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer publik dalam menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur *financial* dan *nonfinancial*. Sistem pengukuran kinerja dapat dijadikan alat pengendalian organisasi, karena pengukuran kinerja diperkuat dengan menetapkan *reward and punishment system*.

a. Sasaran pengukuran kinerja

Pengukuran kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga sasaran menurut Mardiasmo (2004: 121) dalam buku "Akuntansi Sektor Publik", antara lain:

- 1) Sasaran pengukuran kinerja sector publik ditujukan untuk membantu memperbaiki kinerja pemerintah.
Ukuran kinerja dimaksudkan untuk membantu pemerintah berfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja. Hal ini

pada akhirnya akan meningkatkan efisiensi dan efektifitas organisasi sektor publik dalam pemberian pelayanan publik.

- 2) Sasaran ukuran kinerja sektor publik ditujukan untuk pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan.
- 3) Sasaran ukuran kinerja sektor publik ditujukan untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

Sedangkan yang dikemukakan oleh Indra Bastian (2006: 275) dalam buku *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*, bahwa: "Pengukuran kinerja adalah suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas."

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sasaran pengukuran kinerja organisasi ialah untuk memperbaiki kinerja organisasi di mana hasil pengukuran kinerja dapat menjadi dasar pengambilan keputusan dalam penggunaan sumber daya yang efisien dan dapat mewujudkan pertanggungjawaban dalam pelayanan yang baik.

2. Tujuan dan manfaat Sistem Pengukuran Kinerja

Secara umum, tujuan sistem pengukuran kinerja menurut Mardiasmo (2004: 122) dalam buku *Akuntansi Sektor Publik* adalah:

- a. Untuk mengkomunikasikan strategi secara lebih baik (*top down dan bottom up*)
- b. Untuk mengukur kinerja *financial* dan *non financial* secara berimbang sehingga dapat diukur perkembangan pencapaian strategi
- c. Untuk mengakomodasi pemahaman kepentingan manajer level menengah dan bawah serta memotivasi untuk mencapai *gold congruence*, dan
- d. Sebagai alat untuk mencapai kepuasan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan kolektif yang rasional.

Manfaat Pengukuran kinerja menurut Mardiasmo (2004: 122) dalam bukunya *Akuntansi Sektor Publik* adalah:

- a. Memberikan pemahaman mengenai ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja manajemen
- b. Memberikan arah untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan
- c. Untuk memonitor dan mengevaluasi pencapaian kinerja dan membanding-kannya dengan target kinerja serta melakukan tindakan korektif untuk memperbaiki kinerja
- d. Sebagai dasar untuk memberikan penghargaan dan hukuman (*reward & punishment*) secara objektif atas pencapaian prestasi yang diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati
- e. Sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam rangka memperbaiki kinerja organisasi
- f. Membantu mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi
- g. Membantu memahami proses kegiatan pemerintah, dan
- h. Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara objektif.

Menurut Indra Bastian (2006: 275) dalam buku *Akuntansi Sektor Publik* mengemukakan bahwa tujuan atau manfaat dari pengukuran kinerja adalah:

- a. Memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk pencapaian kinerja.
- b. Memastikan tercapainya skema kinerja yang disepakati.
- c. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkannya dengan skema kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja.
- d. Memberikan penghargaan dan hukuman yang objektif atas kinerja yang dicapaisetelah dibandingkan dengan skema indikator kinerja yang telah disepakati.
- e. Menjadikan alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi.

- f. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan telah terpenuhi.
- g. Membantu memahami proses kegiatan instansi perusahaan.
- h. Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara objektif.
- i. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan.
- j. Menungkap masalah yang terjadi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tujuan dan manfaat sistem pengukuran kinerja organisasi ialah untuk memberikan arah untuk menghasilkan strategi yang lebih baik untuk pencapaian kinerja dan membandingkannya dengan tahun sebelumnya.

C. Indikator Kinerja

1. Masukan (*input*) adalah indikator kinerja berdasarkan tingkat atau besaran sumber-sumber: dana, sdm, material, waktu, teknologi, dsb. yang digunakan untuk melaksanakan program dan atau kegiatan.
2. Keluaran (*output*) adalah indikator kinerja berdasarkan produk (barang atau jasa) yang dihasilkan dari program atau kegiatan sesuai masukan yang digunakan.
3. Hasil (*outcome*) adalah indikator kinerja berdasarkan tingkat keberhasilan yang dapat dicapai berdasarkan keluaran program atau kegiatan yang sudah dilaksanakan.
4. Manfaat (*benefit*) adalah indikator kinerja berdasarkan tingkat kemanfaatan yang dapat dirasakan sebagai nilai tambah bagi masyarakat dan Pemerintah Daerah dari Hasil.
5. Dampak (*impact*) adalah tolak ukur kinerja berdasarkan dampaknya terhadap kondisi makro yang ingin dicapai dari manfaat.

Tabel 1
Indikator Kinerja

Pertimbangan Input	
Input siswa	Latar belakang sosial ekonomi Kemampuan diri Hambatan/ kesulitan Tingkat ekspektasi siswa dan orang tua Prestasi akademik
Sumber Daya	Jumlah pengajar Jumlah staf pendukung Dukungan orang tua mahasiswa Fasilitas
Indikator Proses	
Staf	Kualitas pengajar Sikap dan perilaku pengajar
Proses belajar mengajar	Frekuensi temu kelas dan konsultasi Rasio pengajar/siswa Metode mengajar Mismatch antara keahlian yang dimiliki dosen dengan materi yang diajarkan.
Kurikulum	Kesesuaian materi yang diajarkan dengan kurikulum yang ada disekolah.
Output	
Mahasiswa	Nilai yang meningkat pada tiap semesternya

Sumber: Mardiasmo dalam Akuntansi Sektor Publik (2002: 138)

D. Pengukuran *Value For Money*

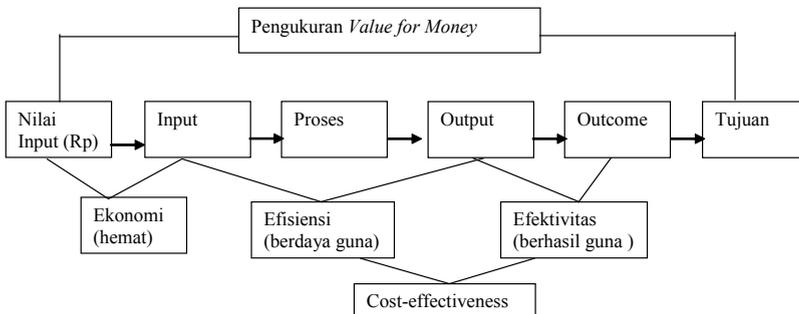
Pengertian *Value for Money* dalam buku *Manajemen Kinerja Sektor Publik* oleh Mahmudi (2005: 89) adalah "*Value for Money* merupakan konsep penting dalam organisasi sektor publik di mana *Value for Money* memiliki pengertian penghargaan terhadap nilai uang."

Pengertian *Value for Money* menurut Imperial College London adalah sebagai berikut: "*Value for Money (VfM) is the term used to assess whether or not an organisation has obtained the maximum benefit from the goods and services it acquires and or provides, within the resources available to it. It not only measures the cost of goods and services, but also takes account of the mix of quality, cost, resource use, fitness for purpose, timeliness and convenience to judge whether*

or not, when taken together, they constitute good value. Achieving VfM may be described in terms of the 'three Es' - economy, efficiency and effectiveness: a. Economy. Doing less with fewer resources, i. e. making savings. b. Efficiency. Doing the same as before, but with fewer resources (money, staff, space). c. Effectiveness. Doing more than before with the same resources as now (or less). "

Dari kedua definisi di atas dapat dikatakan bahwa *Value for Money* merupakan salah satu alat pengukuran kinerja organisasi sektor publik yang berdasar kepada tiga elemen dasar, yaitu ekonomi, efisiensi dan efektivitas. Inti dari *Value for Money* dapat diartikan sebagai penghargaan terhadap nilai uang atau dapat ditafsirkan seperti berikut *doing less with fewer resources*.

Gambar 1
Konsep Value For Money



Menurut Mardiasmo (2005: 133) dalam buku *Akuntansi Sektor Publik* mengatakan langkah-langkah pengukuran *Value for Money* adalah:

1. *Pengukuran Ekonomi*

Pengukuran efektifitas hanya memperhatikan keluaran yang didapat, sedangkan pengukuran ekonomi hanya mempertimbangkan masukan yang dipergunakan. Ekonomi merupakan ukuran yang relatif.

2. Pengukuran Efisiensi

Efisiensi merupakan hal penting dari ketiga pokok bahasan *value for money*. Efisiensi diukur dengan rasio antara output dengan input. Semakin besar output dibanding input, maka semakin tinggi tingkat efisiensi suatu organisasi.

$$\text{Efisiensi} = \frac{\text{Output}}{\text{Input}}$$

Dalam pengukuran kinerja *value for money*, efisiensi dapat dibagi menjadi dua: (a) efisiensi alokasi (efisiensi 1), dan (b) efisiensi teknis atau efisiensi manajerial (efisiensi 2). Efisiensi alokasi terkait dengan kemampuan untuk mendayagunakan sumber daya input pada tingkat kapasitas optimal. Efisiensi teknis (manajerial) terkait dengan kemampuan mendayagunakan sumber daya input pada tingkat output tertentu.

3. Pengukuran Efektifitas

Efektifitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif. Hal terpenting yang perlu dicatat adalah bahwa efektifitas tidak menyatakan berapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Biaya boleh jadi melebihi apa yang telah dianggarkan, boleh jadi dua kali lebih besar atau bahkan tiga kali lebih besar daripada yang telah dianggarkan. Efektifitas hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

4. Pengukuran Outcome

Outcome adalah dampak suatu program atau kegiatan terhadap masyarakat. *Outcome* lebih tinggi nilainya daripada *output*, karena *output* hanya mengukur hasil tanpa mengukur dampaknya terhadap masyarakat, sedangkan *outcome* mengukur

kualitas *output* dan dampak yang dihasilkan (Smith, 1996). Pengukuran *outcome* memiliki dua peran yaitu peran retrospektif dan prospektif. Peran retrospektif terkait dengan penilaian kinerja masa lalu, sedangkan peran prospektif terkait dengan perencanaan kinerja masa yang akan datang.

Sebagai peran prospektif, pengukuran *outcome* digunakan untuk mengarahkan keputusan alokasi sumber daya publik. Analisis retrospektif memberikan bukti terhadap praktek yang baik (*good management*). Bukti tersebut dapat menjadi dasar untuk menetapkan target di masa yang akan datang dan mendorong untuk menggunakan praktek yang terbaik. Atau dapat juga bukti tersebut digunakan untuk membantu pembuat keputusan dalam menentukan program mana yang perlu dilaksanakan dan metode terbaik mana yang perlu digunakan untuk melaksanakan program tersebut.

III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif (*qualitative research*). Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007: 4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dari individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

Menurut Nasution (2003: 5) penelitian kualitatif adalah mengamati orang dalam lingkungan, berinteraksi dengan mereka dan menafsirkan pendapat mereka tentang dunia sekitar, kemudian Nana Syaodih Sukmadinata (2005: 60) menyatakan bahwa penelitian kualitatif (*qualitative research*) adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendiskripsikan

dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok. Penelitian kualitatif ini secara spesifik lebih diarahkan pada penggunaan metode studi kasus. Sebagaimana pendapat Lincoln dan Guba (Sayekti Pujosuwarno, 1992: 34) yang menyebutkan bahwa pendekatan kualitatif dapat juga disebut dengan case study ataupun qualitative, yaitu penelitian yang mendalam dan mendetail tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan subjek penelitian. Lebih lanjut Sayekti Pujosuwarno (1986: 1) mengemukakan pendapat dari Moh. Surya dan Djumhur yang menyatakan bahwa studi kasus dapat diartikan sebagai suatu teknik mempelajari seseorang individu secara mendalam untuk membantunya memperoleh penyesuaian diri yang baik.

Menurut Lincoln dan Guba (Dedy Mulyana, 2004: 201) penggunaan studi kasus sebagai suatu metode penelitian kualitatif memiliki beberapa keuntungan, yaitu:

1. Studi kasus dapat menyajikan pandangan dari subjek yang diteliti.
2. Studi kasus menyajikan uraian yang menyeluruh yang mirip dengan apa yang dialami pembaca kehidupan sehari-hari.
3. Studi kasus merupakan sarana efektif untuk menunjukkan hubungan antara peneliti dan responden.
4. Studi kasus dapat memberikan uraian yang mendalam yang diperlukan bagi penilaian atau transferabilitas.

Pada dasarnya penelitian dengan jenis studi kasus bertujuan untuk mengetahui tentang sesuatu hal secara mendalam. Maka dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode studi kasus untuk mengungkap tentang kinerja STIE Musi sebagai salah satu organisasi *quasi non profit* yang berfungsi sebagai lembaga yang turut mencerdaskan anak bangsa, apakah telah menjalankan fungsinya secara efektif, efisien, dan ekonomis dilihat kinerjanya dari segi akademis dan organisatoris.

B. Langkah-langkah Penelitian

Dalam penelitian ini, agar pelaksanaannya terarah dan sistematis maka disusun tahapan-tahapan penelitian. Menurut Moleong (2007: 127-148), ada empat tahapan dalam pelaksanaan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Tahap pra lapangan

Peneliti mengadakan survei pendahuluan yakni dengan mencari subjek sebagai narasumber. Selama proses survei ini peneliti melakukan penjajagan lapangan (*field study*) terhadap latar penelitian, mencari data dan informasi tentang kinerja pendidikan tinggi. Peneliti juga menempuh upaya konfirmasi ilmiah melalui penelusuran literatur buku dan referensi pendukung penelitian. Pada tahap ini peneliti melakukan penyusunan rancangan penelitian yang meliputi garis besar metode penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian. Tahap pra lapangan dilakukan peneliti selama bulan Juni-Juli 2013.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Dalam hal ini peneliti memasuki dan memahami latar penelitian dalam rangka pengumpulan data. Tahap ini dilaksanakan selama bulan Agustus-September 2013.

3. Tahap analisis data

Tahapan yang ketiga dalam penelitian ini adalah analisis data. Peneliti dalam tahapan ini melakukan serangkaian proses analisis data kualitatif sampai pada interpretasi data-data yang telah diperoleh sebelumnya. Selain itu, peneliti juga menempuh proses triangulasi data yang diperbandingkan dengan teori kepustakaan. Tahap analisis data dilakukan selama bulan Oktober-November 2013.

4. Tahap evaluasi dan pelaporan

Pada tahap ini peneliti berusaha melakukan konsultasi dan pelatihan penulisan karya ilmiah metode kualitatif dengan rekan seprofesi dan nara sumber (pakar) yang telah dimulai Juli-Desember 2013.

C. Subjek Penelitian

Menurut Suharsismi Arikunto (1998: 200) subjek penelitian adalah benda, hal atau organisasi tempat data atau variabel penelitian yang dipermasalahkan melekat. Tidak ada satu pun penelitian yang dapat dilakukan tanpa adanya subjek penelitian, karena seperti yang telah diketahui bahwa dilaksanakannya penelitian dikarenakan adanya masalah yang harus dipecahkan, maksud dan tujuan penelitian adalah untuk memecahkan persoalan yang timbul tersebut. Hal ini dilakukan dengan jalan mengumpulkan data sebanyak-banyaknya dari informan.

Dalam penelitian ini, pengambilan sumber data penelitian menggunakan teknik "*purpose sampling*". Nana Syaodih Sukmadinata (2005: 101) menyatakan, sampel purposive adalah sampel yang dipilih karena memang menjadi sumber dan kaya dengan informasi tentang fenomena yang ingin diteliti. Pengambilan sampel ini didasarkan pada pilihan peneliti tentang aspek apa dan siapa yang dijadikan fokus pada saat situasi tertentu dan saat ini terus-menerus sepanjang penelitian, sampling bersifat purposive yaitu tergantung pada tujuan fokus suatu saat.

Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai subjek ada tiga pihak yaitu pengurus Yayasan Musi sebagai pihak pemilik (prinsipal), para Struktural STIE Musi (Ketua STIE Musi, Pembantu Ketua 1, Pembantu Ketua 2, Pembantu Ketua 3, Kepala Program Studi Akuntansi, Sekretaris Program Studi Akuntansi, Kepala Program Studi Manajemen, Sekretaris Program Studi Manajemen) selaku pihak manajemen publik (agen), dan mahasiswa prodi Akuntansi dan prodi Manajemen selaku pihak pengguna. Melihat keterbatasan peneliti dan pendekatan penelitian yang digunakan, maka subyek penelitian ditentukan berdasarkan kedudukan masing-masing yang berkepentingan dengan kinerja STIE Musi secara akademis dan organisatoris.

Adapun karakteristik informan yang digunakan yaitu: Untuk pengurus yayasan, adalah para pengurus aktif yang setiap harinya berkantor di lingkungan Sekolah Tinggi Musi, untuk struktural STIE Musi adalah seluruh pengelola unit atau bidang

yang memiliki wewenang dan tanggung jawab pada unit atau bidangnya masing-masing secara struktur, dan terakhir untuk pengguna adalah mahasiswa prodi Akuntansi dan manajemen yang aktif (tidak sedang cuti kuliah) dan tidak bermasalah dengan STIE Musi (mendapat surat peringatan, dalam masa 'pemantauan', dsb.). Kriteria ini dipilih untuk lebih memudahkan dan memfokuskan penelitian pada satu kasus yakni pengukuran kinerja, baik secara akademis maupun organisatoris. Penentuan subyek dilakukan peneliti dengan menggunakan kriteria yang telah disebutkan diatas. Hal tersebut dilakukan agar peneliti lebih mudah dan fokus dalam melakukan penelitian.

D. Setting Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan STIE Musi, tepatnya di Jalan Bangau No. 60 Palembang Sumatera Selatan. Hal ini dikarenakan proses pengumpulan data akan dilakukan pada jam kerja atau jam perkuliahan dari masing-masing responden yang terpilih.

E. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, teknik yang akan peneliti gunakan adalah sebagai berikut.

1. Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan pewawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moloeng, 2007: 186). Wawancara dipergunakan untuk mengadakan komunikasi dengan subjek penelitian sehingga diperoleh data-data yang diperlukan. Teknik wawancara mendalam ini diperoleh langsung dari subyek penelitian melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait langsung dengan pokok permasalahan.

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara bebas terpimpin. Wawancara bebas

terpimpin yaitu cara mengajukan pertanyaan yang dikemukakan bebas, artinya pertanyaan tidak terpakai pada pedoman wawancara tentang masalah-masalah pokok dalam penelitian kemudian dapat dikembangkan sesuai dengan kondisi di lapangan (Sutrisno Hadi, 1994: 207). Dalam melakukan wawancara ini, pewawancara membawa pedoman yang hanya berisi garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara terpisah terhadap masing-masing responden dalam waktu yang berbeda. Wawancara dianggap selesai apabila sudah menemui titik jenuh, yaitu sudah tidak ada lagi hal yang ditanyakan. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang pengalaman informan sesuai kedudukan masing-masing dalam pekerjaan dan kegiatan harian mereka di STIE Musi yang berkaitan dengan kinerja akademis dan organisatoris.

2. *Observasi*

Menurut Burhan (2007: 115) observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya. Dalam melaksanakan pengamatan ini sebelumnya peneliti akan mengadakan pendekatan dengan subjek penelitian sehingga terjadi keakraban antara peneliti dengan subjek penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis observasi non partisipan di mana peneliti tidak ikut serta terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang subjek lakukan, tetapi observasi dilakukan pada saat wawancara. Pengamatan yang dilakukan menggunakan pengamatan berstruktur yaitu dengan melakukan pengamatan menggunakan pedoman observasi pada saat pengamatan dilakukan. Pengamatan ini dilakukan saat subjek dan peneliti melaksanakan pekerjaannya masing-masing di jam kerja atau jam kuliah dan pada saat jalannya wawancara.

F. **Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2006: 149) merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan

data. Menurut Suharsimi Arikunto dalam edisi sebelumnya adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga mudah diolah.

Instrumen yang digunakan oleh peneliti dalam hal ini adalah instrumen pokok dan instrumen penunjang. Instrumen pokok adalah manusia itu sendiri, sedangkan instrumen penunjang adalah pedoman observasi dan pedoman wawancara.

1. Instrumen pokok dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri

Peneliti sebagai instrumen dapat berhubungan langsung dengan responden dan mampu memahami serta menilai berbagai bentuk dari interaksi di lapangan. Menurut Moleong (2007: 168) kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif adalah ia sekaligus merupakan perencana, pelaksana, pengumpulan data, analisis, penafsir data, pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya. Ciri-ciri umum manusia sebagai instrumen adalah sebagai berikut.

- a. Responsif, manusia responsif terhadap lingkungan dan terhadap pribadi-pribadi yang menciptakan lingkungan.
- b. Dapat menyesuaikan diri, manusia dapat menyesuaikan diri pada keadaan dan situasi pengumpulan data.
- c. Menekankan keutuhan, manusia memanfaatkan imajinasi dan kreativitasnya dan memandang dunia ini sebagai suatu keutuhan, jadi sebagai konteks yang berkesinambungan dimana mereka memandang dirinya sendiri dan kehidupannya sebagai sesuatu yang real, benar, dan mempunyai arti.
- d. Mendasarkan diri atas perluasan pengetahuan, manusia sudah mempunyai pengetahuan yang cukup sebagai bekal dalam mengadakan penelitian dan memperluas kembali berdasarkan pengalaman praktisnya.
- e. Memproses data secepatnya, manusia dapat memproses data secepatnya setelah diperolehnya, menyusunnya

- kembali, mengubah arah inkuiri atas dasar penemuannya, merumuskan hipotesis kerja ketika di lapangan, dan mengetes hipotesis kerja itu pada respondennya.
- f. Memanfaatkan kesempatan untuk mengklarifikasikan dan mengikhtisarkan, manusia memiliki kemampuan untuk menjelaskan sesuatu yang kurang dipahami oleh subjek atau responden.
 - g. Memanfaatkan kesempatan untuk mencari respons yang tidak lazim dan disinkratik, manusia memiliki kemampuan untuk menggali informasi yang lain dari yang lain, yang tidak direncanakan semula, yang tidak diduga sebelumnya, atau yang tidak lazim terjadi.

Untuk membantu peneliti sebagai instrumen pokok, maka peneliti membuat instrumen penunjang. Dalam penyusunan instrumen penunjang tersebut, Suharsimi Arikunto (1996: 153–154) mengemukakan pemilihan metode yang akan digunakan peneliti ditentukan oleh tujuan penelitian, sampel penelitian, lokasi, pelaksana, biaya dan waktu, dan data yang ingin diperoleh. Dari tujuan yang telah dikemukakan tersebut, dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi. Setelah ditentukan metode yang digunakan, maka peneliti menyusun instrumen pengumpul data yang diperlukan untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

2. Instrumen kedua dalam penelitian ini adalah dengan metode wawancara.

Secara umum, penyusunan instrumen pengumpulan data berupa pedoman wawancara dilakukan dengan tahap-tahap berikut ini.

- a. Mengadakan identifikasi terhadap variabel-variabel yang ada di dalam rumusan judul penelitian atau yang tertera di dalam problematika penelitian.
- b. Menjabarkan variabel menjadi sub atau bagian variabel.
- c. Mencari indikator setiap sub atau bagian variabel.
- d. Menderetkan deskriptor menjadi butir-butir instrumen.

- e. Melengkapi instrumen dengan pedoman atau instruksi dan kata pengantar (Suharsimi Arikunto, 2005: 135)

Lebih lanjut, sebelum melakukan wawancara peneliti terlebih dahulu membuat kisi-kisi pedoman wawancara sebagai berikut.

Tabel 2
Kisi-kisi Pedoman Wawancara

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Deskriptor
Perencanaan	Input	Adanya perencanaan di setiap kegiatan	Terdapat 7 pertanyaan (ukuran ekonomis)
Organisasi dan Penggerakkan	Proses	Adanya upaya pengorganisasian dan penggerakkan yang dilakukan	Terdapat 10 pertanyaan (ukuran efisiensi)
Pengendalian	Output dan Outcome	Hasil dari proses yang dilakukan sudah sesuai	Terdapat 8 pertanyaan (ukuran efektivitas)

3. Instrumen ketiga dalam penelitian ini adalah dengan observasi.

Secara umum, penyusunan instrumen pengumpulan data berupa observasi dilakukan dengan tahap-tahap berikut ini.

- a. Mengadakan identifikasi terhadap variabel-variabel yang ada di dalam rumusan judul penelitian atau yang tertera di dalam problematika penelitian.
- b. Menjabarkan variabel menjadi sub atau bagian variabel.
- c. Mencari indikator setiap sub atau bagian variabel.
- d. Menderetkan deskriptor menjadi butir-butir instrumen.
- e. Melengkapi instrumen dengan pedoman atau instruksi dan kata pengantar (Suharsimi Arikunto, 2005: 135).

Lebih lanjut, sebelum melakukan observasi peneliti terlebih dahulu membuat kisi-kisi pedoman observasi sebagai berikut.

Tabel 3
Kisi-kisi Pedoman Observasi

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Deskriptor
Perencanaan	Input	Adanya sumber daya yang tersedia secara ekonomis	Sumber daya meliputi seluruh anggota organisasi dan sarana / prasarana
Pengorganisasian dan penggerakkan	Proses	Terdapat proses akademis dan organisatoris yang efisien	Penggunaan sumber daya dan hasil/keluaran yang sesuai/wajar
Pengendalian	Output dan Outcome	Terdapat hasil/keluaran (dari proses pembelajaran) yang sesuai dengan target yang diharapkan	Adanya hasil capaian yang nyata atas proses pembelajaran yang dilaksanakan

G. Uji Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang didapat sehingga benar-benar sesuai dengan tujuan dan maksud penelitian, maka peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data tersebut (Moleong, 2007: 330).

Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi dengan sumber dan metode, yang berarti membandingkan dan mengecek derajat balik kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif (Patton dalam Moleong, 2007: 330). Hal ini dapat peneliti capai dengan jalan sebagai berikut.

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti orang

yang berpendidikan lebih tinggi atau ahli dalam bidang yang sedang diteliti.

Teknik uji keabsahan lain yang digunakan oleh peneliti adalah perpanjangan keikutsertaan. Menurut Moleong (2007: 327) perpanjangan keikutsertaan berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai. Dalam hal ini, peneliti memperpanjang atau menambah waktu wawancara dan observasi terhadap kedua subjek agar data mencapai kejenuhan.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Patton (Moleong, 2000: 103) merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategorisasi, dan satuan uraian dasar. Menurut Bogdan dan Biklen (Moleong, 2007: 248) analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesisnya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan pada orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengacu pada konsep Milles & Huberman (1992: 20) yaitu interactive model yang mengklasifikasikan analisis data dalam tiga langkah, yaitu:

1. *Reduksi data (Data Reduction)*

Reduksi data yaitu suatu proses pemilahan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data yang berupa hasil wawancara terhadap kedua subjek terdapat pada hal 90-169.

2. *Penyajian data (Display Data)*

Data ini tersusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan

tindakan. Adapun bentuk yang lazim digunakan pada data kualitatif terdahulu adalah dalam bentuk teks naratif. Terkait dengan display data, peneliti menyajikannya dalam bentuk tabel yang terdapat pada lampiran di halaman 238-241

3. Penarikan kesimpulan (Verifikasi)

Dalam penelitian ini akan diungkap mengenai makna dari data yang dikumpulkan. Dari data tersebut akan diperoleh kesimpulan yang tentatif, kabur, kaku dan meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu diverifikasi. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data maupun display data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kinerja Akademis STIE Musi

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan maka dilakukan analisis atas data yang terkumpul. Data yang terkumpul adalah bersumber dari hasil pengamatan langsung ke lapangan yaitu lingkungan STIE Musi mulai dari variabel input, proses, output, sampai ke outcome. Variabel-variabel tersebut merupakan variabel dalam pengukuran kinerja akademis yang diambil berdasarkan teori pengukuran kinerja dengan pendekatan *value for money*. Keempat variabel tersebut merupakan item untuk menentukan tingkat efisiensi, efektivitas dan ekonomisnya suatu kinerja, dalam hal ini adalah kinerja akademis.

Untuk masing-masing variabel akan dianalisis dengan data yang terkumpul dari hasil wawancara dengan mahasiswa selaku informan yang digunakan oleh peneliti sebagai pihak pengguna jasa pendidikan yang dilaksanakan oleh STIE Musi. Informan pertama adalah mahasiswa angkatan 2010 program studi Akuntansi yang bernama Patrick Duffi. Untuk variabel input, atas 12 pertanyaan yang diajukan yang terdiri atas ketersediaan sumber daya bagi proses pembelajaran di STIE Musi, Patrick selalu setuju dan merasa puas dengan input

yang ada kecuali bagian *front desk* yang dianggap masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan. Untuk variabel proses, yang juga terdiri atas 12 pertanyaan, Patrick rata-rata setuju dan merasa puas dengan proses pembelajaran di STIE Musi terutama adanya kesempatan yang luas bagi mahasiswa untuk bertanya dan bertemu dengan dosen pengasuh di luar jadwal perkuliahan. Untuk variabel output dan outcome, Patrick juga merasa puas dan setuju bahwa output/keluaran sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan dan outcome telah tercapai. Berikut dikutip pernyataan Patrick tentang STE Musi, “Menurut saya, STIE Musi secara keseluruhan sekarang sudah jauh lebih berkembang daripada yang dahulu. Banyak sistem yang sudah mulai dibenahi dan sudah dapat berjalan dengan baik, yang perlu diperbaiki di STIE Musi adalah jumlah fasilitas, sarana dan prasarana harus ditingkatkan”.

Informan berikutnya adalah Devis juga mahasiswa angkatan 2010 program studi Akuntansi. Devis terlihat sedikit berhati-hati dalam menjawab setiap pertanyaan yang diajukan dan ada beberapa pertanyaan yang dijawab dengan tidak setuju atau tidak puas. Berikut adalah hasil wawancara dengan Devis: untuk variabel input yang terdiri dari 12 pertanyaan mengenai sumber daya yang digunakan, Devis rata-rata setuju dan merasa puas dengan sumber daya yang ada di STIE Musi. Ada satu pertanyaan tentang keamanan memarkirkan kendaraan bermotor yang ternyata belum merasa puas, karena Devis masih merasa kurang aman untuk yang satu itu. Untuk variabel proses yang terdiri atas 12 pertanyaan, Devis tidak masalah karena rata-rata ia merasa puas dengan proses pembelajaran yang ada di STIE Musi. Untuk variabel output dan outcome yang terdiri dari 8 pertanyaan, Devis rata-rata menjawab setuju dan merasa puas dengan output dan outcome yang terjadi hanya pertanyaan mengenai kesiapan dalam lomba ilmiah yang Devis masih ragu untuk menyatakan siap ataupun puas. Berikut pernyataan Devis tentang kinerja akademis STIE Musi, “Menurut saya, STIE Musi saat ini telah menjadi PT yang mampu bersaing dan

diperhitungkan dalam dunia pendidikan di tingkat PT. Metode pembelajaran dan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dan mahasiswinya dirasa salah satu yang dapat dibilang terbaik jika dibandingkan dengan PT lain bahkan yang sudah berlabel universitas, setidaknya untuk lingkup regional Sumatera Selatan”.

Informan terakhir adalah Andi mahasiswa angkatan 2011 program studi Manajemen. Andi mahasiswa yang masih junior di antara Patrick dan Devis, namun demikian jawaban yang diberikan Andi tidak kalah berbobotnya dengan jawaban para seniornya dan cenderung tidak hanya *mengekor* saja. Berikut jawaban yang diberikan Andi; untuk variabel input, Andi merasa puas dengan 12 pertanyaan yang diajukan, namun ada satu pertanyaan yang masih belum merasa puas yakni mengenai keamanan memarkirkan kendaraan di lingkungan STIE Musi. Untuk variabel proses, Andipun tidak masalah, ia merasa proses pembelajaran yang ada di STIE Musi sudah memuaskan. Variabel yang terakhir yakni variabel output dan outcome, Andi rata-rata merasa puas. Berikut pernyataan Andi tentang kinerja akademis STIE Musi, “Secara keseluruhan menurut saya sistem perkuliahan di STIE Musi sudah baik dan mahasiswa juga dapat lebih termotivasi untuk bekerja karena interaksi yang ada dalam perkuliahan”.

B. Analisis Kinerja Organisatoris STIE Musi

Kinerja organisatoris diukur dengan empat variabel yaitu variabel perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian. Variabel perencanaan meliputi sub variabel input yakni sumber daya yang digunakan, sementara variabel pengorganisasian dan penggerakan meliputi sub variabel proses yakni proses pengorganisasian dan penggerakkan yang ada di STIE Musi, dan yang terakhir variabel pengendalian meliputi sub variabel output dan outcome dalam setiap kegiatan ataupun program kerja yang dilaksanakan. Informan untuk mendapatkan data tentang kinerja organisatoris adalah dua pihak yakni pihak pengurus Yayasan Musi dan pihak Struktural STIE Musi.

Informan pertama adalah Ketua STIE Musi, Ibu Agatha Septianna S. R., SE., M. Si. Beliau menjawab 12 pertanyaan dalam variabel perencanaan dengan sangat yakin dan mantap bahwa semua kegiatan ataupun program yang berlangsung di STIE Musi semua telah memiliki perencanaan yang sesuai. Untuk variabel organisasi dan penggerakkan, Ibu Agatha sama sekali tidak ragu untuk menjawab bahwa proses pengorganisasian dan penggerakan di STIE Musi telah berjalan sesuai, namun ada 4 butir pertanyaan yang dijawab dengan ragu oleh beliau yakni tentang adanya koordinasi antar karyawan, semangat karyawan, insentif yang sesuai, dan karyawan yang tidak memperlakukan *fee* atau honor. Untuk variabel pengendalian yang merupakan variabel output atau outcome dalam pengukuran kinerja organisatoris, Ibu Agatha merasa puas dengan pengendalian yang telah ada kecuali untuk 4 hal, yakni adanya sosialisasi hasil revisi program yang telah berjalan, karyawan telah memahami revisi tersebut, aturan yang jelas untuk setiap kegiatan rutin, dan *reward* dan *punishment* yang tegas untuk setiap prestasi dan pelanggaran yang dilakukan. Berikut adalah pernyataan Ibu Agatha tentang STIE Musi, “Menurut saya sebagai Ketua STIE Musi, (1) fungsi-fungsi manajemen harus bisa dijalankan dengan baik terutama mulai perencanaan setiap awal semester atau tahun yaitu program kerja beserta anggaran, serta selalu mengikuti setiap prosedur dan proses yang ada, (2) sedangkan pada proses pelaksanaan selama ini diserahkan pada masing-masing prodi atau bagian yang membuat program kerja dan berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait, (3) fungsi pengendalian, dilihat dari laporan-laporan kegiatan selalu menyimpang waktu penyerahan laporannya, terlalu lama jangka waktu penyerahannya, selain itu pengewasan juga dilakukan dengan melkaukan koordinasi dengan pihak terkait (sebelum, pada saat, dan setelah kegiatan berlangsung) ”.

Informan berikutnya adalah Pembantu Ketua 1 yakni Bapak M. Y. Dedi Haryanto, SE., M. Si. Beliau memberikan jawaban yang senada dengan Ibu Agatha selaku ketua, padahal

waktu wawancara tidak bersamaan. Baik variabel perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, maupun pengendalian rata-rata dijawab sudah berjalan sesuai fungsinya dengan baik. Ada beberapa poin yang menurut beliau belum sesuai, yakni bahwa para karyawan ataupun dosen telah melaksanakan kegiatannya sesuai prosedur manual dan instruksi kerja yang ada, karyawan dan dosen telah mendapatkan insentif yang sesuai, adanya evaluasi rutin untuk setiap kegiatan, para karyawan dan dosen telah mendapatkan *reward* dan *punishment* yang sesuai. Berikut adalah pernyataan Bapak M. Y. Dedi Haryanto, "STIE Musi belum memiliki prosedur yang baku, tidak ada pedoman dalam membuat Manual Prosedur yang ada saat ini hanya berdasarkan apa yang sudah ada sebelumnya, dan belum adanya evaluasi rutin untuk setiap kegiatan yang berlangsung".

Informan berikutnya adalah Ketua Program Studi Akuntansi Ibu Delfi Panjaitan, SE., M. Si., Ak. Beliau tidak jauh berbeda jawabannya dengan dua informan sebelumnya, kendati tanpa mengetahui apa jawaban informan sebelumnya namun jawaban beliau ternyata hampir sama. Berikut pernyataan beliau tentang STIE Musi, "Fungsi perencanaan di masing-masing unit kerja telah dilakukan, namun belum mengarah pada rencana strategis STIE Musi karena tidak dibuatnya Rencana Strategis (Renstra), pelaksanaan sudah dilakukan dengan mengacu pada proker yang dibuat oleh masing-masing unit kerja yang ada dan pengendalian dilakukan dengan melaksanakan aktivitas berpedoman pada manual mutu dan manual prosedur, namun secara keseluruhan belum dilaksanakan sepenuhnya. Hal ini dikarenakan karena belum adanya *job desk* yang jelas dan belum tersosialisasi dengan baik, serta pemberian *reward* dan *punishment*".

Informan selanjutnya adalah Ibu Lina, SE., M. Si. beliau adalah Ketua program Studi Manajemen. Untuk jawaban pertanyaan variabel perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian semuanya dijawab dengan sesuai dan tidak ada masalah yang berarti, hanya pada poin-poin yang sama dengan Ibu Agatha yang tidak sesuai, artinya jawaban Bu Lina sama

dengan jawaban Ibu Agatha. Berikut pernyataan Bu Lina tentang STIE Musi, "Mengenai fungsi perencanaan pada akhir tahun memang telah membuat proker untuk tahun yang akan datang tetapi untuk proses masih tergantung dari Yayasan terutama mengenai anggaran, misal untuk penelitian ketika dosen mau berangkat masih menunggu ijin Yayasan untuk perjalan dinas. Mengenai pengendalian, fungsi ini masih lemah, karena pada dasarnya sanksi yang dibuat dalam peraturan kepegawaian tidak bisa dilaksanakan, misal disiplin waktu kerja masih belum ditegakkan".

Informan dari pihak Yayasan adalah Romo Budi Haryono, SCJ selaku Sekretaris Eksekutif Yayasan Musi. Beliau secara ringkas memberikan pernyataan sebagai berikut, "Secara singkat saya menyatakan bahwa kinerja STIE Musi sudah baik, namun sejauh yang saya amati masing-masing bagian telah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik, tetapi bahwasanya ada sinergi yang satu mendukung yang lain dan bekerja sebagai sebuah komunitas, kolegialitas, kegembiraan yang satu menjadi kegembiraan yang lain, kesulitan yang satu menjadi keprihatinan yang lain, masih butuh komitmen dan konsistensi dalam perwujudannya, amin".

Informan terakhir adalah Sdr. Johan Gunady Ony, SE. selaku pihak marketing Yayasan Musi. Pernyataan yang diberikan Sdr. Ony adalah sebagai berikut, "Kinerja STIE Musi sudah cukup baik, hanya saja sering kali seseorang yang memberi ide harus bekerja sangat mandiri karena rekan yang lain menganggap hal tersebut sebagai tanggung jawab pribadi".

C. Pembahasan

1. Kinerja Akademis STIE Musi

Pembahasan yang dapat diberikan adalah bahwa secara akademis kinerja STIE Musi sudah cukup baik, hal tersebut terbukti dengan data yang berhasil peneliti kumpulkan dan analisis dari lapangan dan informan mahasiswa. Dalam teori pengukuran kinerja sektor publik dengan pendekatan *value for money* yang ada menyatakan bahwa apabila suatu organisasi

telah menjalankan fungsinya secara ekonomis, efisien, dan efektif maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berhasil. Dalam hal ini STIE Musi dicoba ukur kinerjanya secara akademis dengan melakukan observasi lapangan dan wawancara secara langsung dengan informan yang dipilih secara *purposive*, didapat hasil bahwa ukuran ekonomis dalam input atau sumber daya yang digunakan telah terpakai secara dengan hemat dan tepat guna, terbukti adanya sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan perkuliahan, sumber daya manusi (karyawan dan dosen) yang secara kuantitas dan kualitas telah sesuai. Untuk ukuran efisiensi, didapat hasil bahwa proses pembelajaran yang ada di STIE Musi telah sesuai atau sebanding antara sumber daya yang digunakan (input) dengan hasil atau keluaran yang terjadi (output). Hal tersebut terbukti dengan hasil pengamatan langsung (observasi) dan wawancara secara mendalam dengan para informan yang menyatakan puas dengan proses perkuliahan di STIE Musi. Untuk ukuran efektivitas, hasil observasi dan wawancara yang dilakukan membuktikan bahwa hasil output yang didapat telah sesuai dengan harapan atau target yang telah ditentukan oleh pihak STIE Musi. Dari 32 butir pertanyaan terbuka yang dilakukan hanya sekitar 40% jawaban informan yang kurang sesuai atau tidak memuaskan. Apabila dilihat dengan ukuran bobot penilaian Baldrige Award dalam Indra Bastian (2010) maka kinerja akademis STIE Musi adalah baik. Berikut tabel bobot penilaian dalam Baldrige Award.

2. *Kinerja Organisatoris STIE Musi*

Secara organisatoris kinerja STIE Musi berdasarkan data yang didapat secara observasi dan wawancara dengan informan dari dua pihak adalah baik. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Yayasan dan Struktural STIE Musi. Ukuran yang digunakan adalah fungsi manajemen yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian. Variabel tersebut digunakan sebagai item yang diturunkan lagi dengan ukuran input dalam perencanaan, proses dalam pengorganisasian dan penggerakan, dan output dalam

pengendalian. Sehingga ukuran ekonomisnya adalah apabila perencanaan yang dilakukan telah menggunakan sumber daya secara ekonomis. Sementara ukuran efisiensi adalah apabila pengorganisasian dan penggerakan telah dilaksanakan secara efisien yakni perbandingan antara input yang digunakan untuk menghasilkan output telah sesuai. Ukuran efektivitas yang dilakukan adalah apabila pengendalian yang dilakukan telah sesuai dengan target atau harapan yang diinginkan (*outcome*). Hasil wawancara dengan para informan memberikan bukti bahwa kinerja organisatoris STIE Musi telah dapat terkategori baik, hal tersebut dikarenakan jawaban tidak memuaskan atau tidak sesuai dari masing-masing informan tidak melebihi 40% dari total pertanyaan yang diajukan dalam wawancara. Sesuai dengan sistem pembobotan penilaian kinerja pada **Tabel 4** dalam Baldrige Award di atas maka dapat dikatakan bahwa kinerja organisatoris STIE Musi telah baik.

Tabel 4
Tabulasi Pendapat Responden
Kinerja Akademis dan Organisatoris STIE Musi

Kinerja Organisatoris

Informan	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran
Ketua STIE Musi	Perencanaan	Input	Adanya perencanaan di setiap kegiatan (ukuran ekonomis)	4
	Organisasi dan penggerakan Pengendalian	Proses	Adanya upaya pengorganisasian dan penggerakan yang dilakukan (ukuran efisiensi)	3
		Output	Hasil dari proses yang dilakukan sudah sesuai (ukuran efektivitas)	4

Pembantu Ketua 1	Perencanaan	Input	Adanya perencanaan di setiap kegiatan (ukuran ekonomis)	4
	Organisasi dan pergerakan	Proses	Adanya upaya pengorganisasian dan penggerakkan yang dilakukan (ukuran efisiensi)	3
	Pengendalian	Output	Hasil dari proses yang dilakukan sudah sesuai (ukuran efektivitas)	3
Kaprosdi Akuntansi STIE Musi	Perencanaan	Input	Adanya perencanaan di setiap kegiatan (ukuran ekonomis)	4
	Organisasi dan pergerakan	Proses	Adanya upaya pengorganisasian dan penggerakkan yang dilakukan (ukuran efisiensi)	3
	Pengendalian	Output	Hasil dari proses yang dilakukan sudah sesuai (ukuran efektivitas)	4
Kaprosdi Manajemen STIE Musi	Perencanaan	Input	Adanya perencanaan di setiap kegiatan (ukuran ekonomis)	3
	Organisasi dan pergerakan	Proses	Adanya upaya pengorganisasian dan penggerakkan yang dilakukan (ukuran efisiensi)	3
	Pengendalian	Output	Hasil dari proses yang dilakukan sudah sesuai (ukuran efektivitas)	4
Sekprodi Akuntansi STIE Musi	Perencanaan	Input	Adanya perencanaan di setiap kegiatan (ukuran ekonomis)	4
	Organisasi dan pergerakan	Proses	Adanya upaya pengorganisasian dan penggerakkan yang dilakukan (ukuran efisiensi)	4
	Pengendalian	Output	Hasil dari proses yang dilakukan sudah sesuai (ukuran efektivitas)	4
Sekprodi Manajemen STIE Musi	Perencanaan	Input	Adanya perencanaan di setiap kegiatan (ukuran ekonomis)	4
	Organisasi dan pergerakan	Proses	Adanya upaya pengorganisasian dan penggerakkan yang dilakukan (ukuran efisiensi)	4
	Pengendalian	Output	Hasil dari proses yang dilakukan sudah sesuai (ukuran efektivitas)	4

Sekretaris Eksekutif Yayasan Musi	Perencanaan	Input	Adanya perencanaan di setiap kegiatan (ukuran ekonomis)	4
	Organisasi dan penggerakan Pengendalian	Proses	Adanya upaya pengorganisasian dan penggerakkan yang dilakukan (ukuran efisiensi)	3
		Output	Hasil dari proses yang dilakukan sudah sesuai (ukuran efektivitas)	4
Marketing Yayasan Musi	Perencanaan	Input	Adanya perencanaan di setiap kegiatan (ukuran ekonomis)	4
	Organisasi dan penggerakan Pengendalian	Proses	Adanya upaya pengorganisasian dan penggerakkan yang dilakukan (ukuran efisiensi)	3
		Output	Hasil dari proses yang dilakukan sudah sesuai (ukuran efektivitas)	3

Kinerja Akademis

Informan	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran
Mahasiswa Akuntansi 1 STIE Musi	Input Calon Mahasiswa dan sumber daya	Input	Latar belakang, kemampuan diri, hambatan, tingkat ekspektasi siswa dan orang tua, prestasi akademik (ukuran ekonomis)	3
		Proses	Kualitas pengajar, sikap dan perilaku pengajar, frekuensi temu kelas dan konsultasi, rasio pengajar berbanding mahasiswa, metode mengajar, mismatch antara keahlian dosen dengan materi, kesesuaian materi yang diajarkan dengan kurikulum	3
	Kemampuan Mahasiswa	Output	Nilai yang meningkat tiap semesternya	4

Mahasiswa Akuntansi 2 STIE Musi	Input Calon Mahasiswa dan sumber daya Staf, proses belajar mengajar, kurikulum	Input	Latar belakang, kemampuan diri, hambatan, tingkat ekspektasi siswa dan orang tua, prestasi akademik (ukuran ekonomis)	4
		Proses	Kualitas pengajar, sikap dan perilaku pengajar, frekuensi temu kelas dan konsultasi, rasio pengajar berbanding mahasiswa, metode mengajar, mismatch antara keahlian dosen dengan materi, kesesuaian materi yang diajarkan dengan kurikulum	3
		Output	Nilai yang meningkat tiap semesternya	4
Mahasiswa Manajemen STIE Musi	Input Calon Mahasiswa dan sumber daya Staf, proses belajar mengajar, kurikulum	Input	Latar belakang, kemampuan diri, hambatan, tingkat ekspektasi siswa dan orang tua, prestasi akademik (ukuran ekonomis)	3
		Proses	Kualitas pengajar, sikap dan perilaku pengajar, frekuensi temu kelas dan konsultasi, rasio pengajar berbanding mahasiswa, metode mengajar, mismatch antara keahlian dosen dengan materi, kesesuaian materi yang diajarkan dengan kurikulum	3
		Output	Nilai yang meningkat tiap semesternya	4

Dari hasil pengukuran kinerja akademis dan organisatoris para informan, maka dapat diukur dengan melihat hasil pembobotan tiap-tiap jawaban berdasarkan interpretasi berikut:

Nilai bobot 1 sampai dengan 2 (1 – 30%) adalah cukup

Nilai bobot 3 sampai dengan 4 (40 – 60%) adalah baik

Nilai bobot 5 (70 – 90%) adalah sangat baik

Berikut tabel bobot penilaian dalam Baldrige Award:

Tabel 5
Bobot Penilaian dalam Baldrige Award

Bobot	Uraian
40 – 60%	Pendekatan sistematis dan tepat Adanya proses perbaikan yang didasarkan pada fakta Terlihatnya hasil peningkatan atau kinerja yang baik.
70 – 90%	Pendekatan sistematis, tepat dan menyeluruh Proses perbaikan berdasarkan fakta yang digunakan, adanya perubahan dan siklus perbaikan Hasil yang diperlihatkan baik atau sangat baik

Sumber: Indra Bastian dalam buku Akuntansi Sektor Publik

Hasil wawancara dengan para informan yang jawabannya berkisar antara 3 dan 4 apabila dilihat dengan pembobotan Baldrige Award adalah pada tingkat 40 – 60% yang artinya adalah terkategori baik.

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Kinerja STIE Musi secara akademis dan organisatoris adalah baik. Angka persentase ketidakpuasan atau ketidaksetujuan atas pertanyaan yang diajukan untuk kinerja yang ideal adalah sekitar 40%, sehingga angka untuk dinyatakan baik menurut pembobotan Baldrige Award yakni 40%-60% terkategori baik adalah tercapai, STIE Musi mencapai 60% (100% - 40%). Namun STIE Musi belum mencapai angka 70%-90% untuk masuk dalam kategori sangat baik.

Pernyataan ketidakpuasan atau ketidaksetujuan adalah berkisar tentang kerjasama, insentif, *reward* dan *punishment*, dan ketidakkonsistenan penggunaan manual mutu. Hal-hal tersebut patut menjadi perhatian bagi STIE Musi agar dapat menjadi lebih baik.

B. Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat peneliti ajukan adalah tidak keluar dari apa yang didapat di lapangan baik dari hasil observasi langsung maupun dari hasil wawancara mendalam dengan para informan baik mahasiswa, struktural STIE Musi, dan pengurus Yayasan Musi. Adapun saran yang dapat peneliti berikan adalah:

1. Adanya sistem *reward* dan *punishment* yang tegas bagi seluruh anggota organisasi dalam hal ini adalah anggota STIE Musi
2. Perlu dibuatnya Rencana Strategis yang menyeluruh dan evaluasi yang rutin oleh para struktural STIE Musi terutama oleh Ketua STIE Musi
3. Ditegaskan aturan kepegawaian yang telah direvisi sesuai kebutuhan dan budaya yang ada di STIE Musi dan disosialisasikan secara merata ke seluruh anggota organisasi.
4. Ada penambahan dan peningkatan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan proses pembelajaran di lingkungan STIE Musi.
5. Perlunya ditumbuhkan budaya bersinergi dan saling mendukung dalam kegembiraan maupun kesusahan dalam setiap insan organisasi di STIE Musi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifiyadi, Teguh. 2008. Konsep tentang Akuntabilitas dan Implementasinya di Indonesia. (<http://blogs.depkominfo.go.id/itjen/2008/12/19/konsep-tentang-akuntabilitas-dan-implementasinya-di-indonesia>)
- Badjuri, Achmad, Elisa Trihapsari. 2004. Audit Kinerja Pada Organisasi Sektor Publik Pemerintah. (<http://id-jurnal.blogspot.com/2008/04/audit-kinerja-pada-organisasi-sektor.html>)
- Bastian, Indra. 2011. **Akuntansi Sektor Publik di Indonesia**. BPFE UGM. Yogyakarta.
- Coryanata, Isma. 2007. "Akuntabilitas, Partisipasi Masyarakat, dan Trans parasi Kebijakan Publik Sebagai Pemoderating Hubungan Pengetahuan Dewan Tentang Anggaran dan Pengawasan Keuangan Daerah (APBD)". *SNA X*. Makasar.
- Djamil, Nasrullah. 2008. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Audit Pada Sektor Publik dan Beberapa Karakteristik untuk Meningkatkan". (www.acanz88.blogspot.com/2010/01/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html.)
- Jogiyanto. 2007. **Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman**. BPFE. Yogyakarta.
- Maimunah, Mutiara. 2007. **Akuntansi Sektor Publik**. STIE Musi. Palembang.
- Mardiansmo. 2002. **Akuntansi Sektor Publik**. Andi. Yogyakarta.
- . 2006. Pewujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance. *Jurnal Akuntansi Pemerintah*. Vol. 2, No. 1, Mei 2006. Hal. 1 – 17.
- Mardisar, Diani, Ria Nelly Sari. 2007. "Pengaruh Akuntabilitas dan Penge tahuan Terhadap Kualitas Hasil Kerja Auditor". *SNA X*. Makasar.
- Pujiono, I Ketut Jati. "Pengaruh Audit Sektor Publik Terhadap Pengembangan Akuntansi Pemerintah di Indonesia". UNUD: Ekonomi AUDI: *AUDI Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 2, No. 2 Juli 2007 (www.ejournal.unud.ac.id)
- Tatag, Wiranto. 2008. "Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik".

Kompetensi *Entrepreneurial* Lulusan dan Harapan *Stakeholder*: Studi Kasus pada STIE Musi Palembang

Fransiska Soejono

ABSTRACT

*E*ntrepreneurship is one of critical importance to the modern economy. Researchers have studied entrepreneurship for decades. The purpose of this research area answered with two parts. The first is analysis entrepreneurial competency from graduates of STIE Musi. The second is analysis stakeholder's perception about level of importance of entrepreneurial competency. There are ten competency areas indentified and analysed in this research. Research respondent are STIE Musi graduates 31th. Besides that, firm manager and student's parent as a stakeholder of STIE Musi graduates. There are a gap between entrepreneurial competencies of STIE Musi graduates and stakeholder hopes.

Key words: stakeholder, competency, entrepreneurial

I. PENDAHULUAN

Kewirausahaan sudah disoroti dunia sebagai salah satu aktivitas yang paling penting dalam menunjang perekonomian suatu negara. Salah satu bukti keberhasilan gerakan kewirausahaan dapat dilihat dari tingkat pengangguran per total angkatan kerja di Indonesia per Agustus yang semakin menurun yaitu 7,87% tahun 2009, 7,14% tahun 2010, 6,56% tahun 2011, dan menjadi 6,14% tahun 2012 (Badan Pusat Statistik, 2010 dan 2012). Perguruan Tinggi berperan sebagai inkubator calon *entrepreneur*. Penurunan tersebut dimungkinkan terkait dengan peran perguruan tinggi yang sudah berjalan. STIE Musi merupakan salah satu Perguruan Tinggi swasta terbesar di Palembang yang

memberikan bekal kewirausahaan. Salah satu kompetensi yang diharapkan STIE Musi dari lulusannya adalah memiliki jiwa kewirausahaan (Pedoman Akademik, 2012: 42). Usaha yang mendukung aktivitas kewirausahaan semakin mengarahkan perguruan tinggi pada eksploitasi peluang kewirausahaan. Orientasi strategis dari Perguruan Tinggi berdampak pada perilaku lulusan (Stefan, 2013). Bagi Perguruan Tinggi yang berorientasi murni pada *entrepreneurial* maka kompetensi kewirausahaan menjadi keluaran yang dituju. STIE Musi memang belum berorientasi pada *entrepreneurial* murni, namun STIE Musi tidak mengabaikan kompetensi kewirausahaan yang berperan dalam menentukan kesuksesan lulusan baik dalam pilihannya sebagai seorang karyawan maupun *entrepreneur* (wirausahawan). Namun demikian, belum pernah ada kajian khusus mengenai kompetensi kewirausahaan lulusan STIE Musi.

Studi empiris menunjukkan bahwa kompetensi berguna untuk meningkatkan kinerja seseorang dalam pekerjaannya dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi. Penelitian Noor *et al.* (2010) dan Endi dkk. (2013) menunjukkan pentingnya peranan kompetensi kewirausahaan dalam kinerja bisnis. Kompetensi kewirausahaan berperan dalam meningkatkan kapabilitas, daya saing, dan kinerja perusahaan (Jose, 2011). Lulusan perguruan tinggi dengan kompetensi kewirausahaan akan lebih bernilai sekalipun menetapkan pilihan sebagai seorang karyawan. Aminul *et al.* (2011) menekankan pemahaman bahwa wirausahawan dan pemilik bisnis menentukan kesuksesan bisnis, sedangkan karakteristik perusahaan tidak. Kompetensi kewirausahaan merupakan prediktor yang kuat dari kesuksesan bisnis (Noor, 2007).

Penelitian kompetensi kewirausahaan (Thomas, 2001; J. Robert, 2004; Noor, 2007; Xiang, 2009; Noor *et al.*, 2010; Aminul *et al.*, 2011; Jose, 2011; Endi *et al.*, 2013) mengarah kepada kompetensi kewirausahaan para pemilik bisnis usaha kecil menengah. Penelitian empirik mengaitkan kompetensi kewirausahaan dengan kinerja bisnisnya, sedangkan penelitian ini secara

khusus membahas secara kompetensi kewirausahaan seorang lulusan/calon pekerja. Kesuksesan pemilik bisnis tidak terlepas dari usaha karyawan dengan kompetensi kewirausahaan yang dimilikinya. Oleh karena itu, penelitian ini mengarah pada penggalan kompetensi lulusan STIE Musi dan kebutuhan dunia usaha akan kompetensi seorang lulusan Strata 1. Semakin tinggi kompetensi kewirausahaan lulusan STIE Musi maka akan semakin membawa kesuksesan di tempat kerja dan pada akhirnya membawa kesuksesan bagi nama STIE Musi sebagai almamater.

Topik kompetensi *entrepreneurial* diangkat dalam penelitian karena kompetensi tersebut menjadi salah satu kompetensi yang diharapkan dari lulusan STIE Musi. Kompetensi *entrepreneurial* merupakan salah satu faktor yang berperan dalam mempersiapkan lulusan untuk menghadapi dunia usaha atau dunia kerja. Selama ini, kompetensi *entrepreneurial* lulusan sebagaimana yang diharapkan STIE Musi belum diketahui pencapaiannya. Oleh karenanya, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui lebih dalam kompetensi *entrepreneurial* yang dimiliki lulusan STIE Musi dan kesesuaian kompetensi *entrepreneurial* tersebut dengan harapan dan kebutuhan *stakeholder*.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan *gap* antara kompetensi *entrepreneurial* yang dimiliki lulusan STIE Musi dan harapan *stakeholder* akan kompetensi *entrepreneurial* lulusan S-1 bidang ekonomi.

II. LANDASAN TEORI

A. Definisi dan Peran Kewirausahaan

Seorang wirausahawan (*entrepreneur*) adalah seseorang yang menciptakan bisnis baru dengan mengambil risiko dan ketidakpastian demi mencapai keuntungan dan pertumbuhan dengan cara mengidentifikasi peluang yang signifikan dan menggabungkan sumber-sumber daya yang diperlukan sehingga sumber-sumber daya itu bisa dikapitalisasikan (Thomas dan Norman, 2008: 4).

Kewirausahaan (*entrepreneurship*) adalah proses penciptaan sesuatu yang baru pada nilai menggunakan waktu dan upaya yang diperlukan, menanggung risiko keuangan, fisik, serta risiko sosial yang mengiringi, menerima imbalan moneter yang dihasilkan, serta kepuasan dan kebebasan pribadi (Robert *et al.*, 2008: 10). Peran kewirausahaan dalam perkembangan ekonomi meliputi lebih dari sekedar peningkatan output dan pendapatan per kapita; di dalamnya mencakup prakarsa dan penetapan perubahan dalam struktur bisnis dan masyarakat (Robert *et al.*, 2008: 18). Pemerintah sebagai salah satu mediator untuk mengomersilkan hasil perpaduan antara kebutuhan sosial dan teknologi. Kewirausahaan korporat yaitu kewirausahaan dalam suatu bisnis yang juga dapat menjembatani kesenjangan antara ilmu pengetahuan dengan pasar. Sedangkan kewirausahaan yang mandiri menciptakan organisasi baru untuk menjembatani kesenjangan antara ilmu pengetahuan dengan pasar (Robert *et al.*, 2008: 20-21).

B. Kompetensi Kewirausahaan

Dalam kamus bisnis *online*, *competence* didefinisikan sebagai "*A cluster of related abilities, commitments, knowledge, and skills that enable a person (or an organization) to act effectively in a job or situation.*" Kompetensi mengindikasikan ketersediaan pengetahuan dan keterampilan yang memungkinkan seseorang untuk mengambil keputusan pada berbagai situasi. Kompetensi dapat terjadi dalam setiap peristiwa kehidupan atau pada tahapan karir seseorang. Kompetensi kewirausahaan didefinisikan sebagai kemampuan wirausaha untuk menghadapi situasi kritis secara efektif dengan mempertimbangkan batasan lingkungan dan dengan menjalin relasi dan sumber daya internal (Iandoli, 2007: 17 dalam Marina, 2012).

Peran dan tugas wirausahawan dan manajer sama dalam beberapa aspek seperti pengorganisasian, dan pengelolaan personal. Kompetensi *entrepreneurial* yang lebih tinggi ditemukan pada pemilik bisnis dibandingkan dengan manajer (Xiang,

2009). *Entrepreneur* dengan insentif yang lebih baik tidak hanya bekerja dengan waktu yang lebih lama tetapi juga bekerja lebih giat (Marianne *et al.*, 2005).

Menurut Baumol (1968) dalam Daniela (2007), manajer merupakan orang yang melakukan efisiensi dalam proses yang berkelanjutan, termasuk melakukan kontrol, membuat jadwal, dan mengambil keputusan yang diperlukan mengenai harga maupun pemasaran. Manajer melakukan hal yang bersifat rutin. Sedangkan *Entrepreneur* fokus pada pengembangan dan implementasi ide baru. *Entrepreneur* lebih dari seorang *innovator*. Kendati situasi buruk, *entrepreneur* akan bekerja lebih giat dibandingkan manajer. Eugene *et al.* (2003) menemukan *entrepreneurial style but not managerial behavior* berpengaruh positif terhadap kemungkinan perusahaan akan bertipe *high growth*.

Kompetensi memainkan peranan penting dalam meningkatkan kinerja pekerjaan dan kualifikasi sumber daya manusia (Su-Chin *et al.*, 2012). Dalam studi kompetensi manajerial, kompetensi dinilai sebagai perilaku aktual yang diamati di tempat kerja dan biasanya didefinisikan sebagai karakteristik personal seperti pembawaan, pengetahuan, keahlian dan kepribadian dari manajer individu. Menurut Bird (1995) dalam Xiang (2011), sebagaimana kompetensi manajerial, kompetensi *entrepreneurial* dapat didefinisikan sebagai karakteristik seperti pengetahuan yang umum dan spesifik, motif, *traits*, *self-images*, *social roles*, dan keterampilan yang menghasilkan lahirnya spekulasi, *survival*, dan/atau pertumbuhan. Kompetensi hanya dapat ditunjukkan dalam suatu sikap dan tindakan, dan hal ini juga terkait dengan karakteristik dinamis dari lingkungan yang kompetitif. Kompetensi dapat berubah dan dapat dipelajari. Kompetensi kewirausahaan mengindikasikan karakteristik persaingan yang dapat dikendalikan. Kompetensi kewirausahaan berkenaan dengan sejumlah atribut yang diperlukan *entrepreneurs* untuk mencapai kesuksesan dan ketahanan *entrepreneurship* (Kiggundy, 2002 dalam Raymond *et al.*, 2005).

III. METODE PENELITIAN

Data penelitian yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara untuk mengetahui pendapat responden mengenai kompetensi *entrepreneurial* yang diharapkan atas lulusan S-1 STIE Musi. Hal yang termasuk data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen atau data dari psikolog mengenai hasil tes psikologi yang menggali kompetensi *entrepreneurial* lulusan STIE Musi. Data diperoleh dengan menggunakan pendapat ahli dalam hasil tes *psychology*, dan wawancara dengan *stakeholder*. Kompetensi *entrepreneurial* dari lulusan angkatan ke-31 STIE Musi sebanyak 50 orang diketahui dengan meminta pendapat ahli yaitu psikolog. Kebutuhan dunia usaha digali dengan menggunakan teknik wawancara dan kuisioner yang ditujukan bagi manajemen perusahaan tempat lulusan STIE Musi bekerja dan bagi orang tua mahasiswa selaku pengguna jasa pendidikan STIE Musi bagi anak mereka.

Langkah-langkah penelitian ini adalah (1) Pengumpulan penelitian-penelitian terdahulu mengenai kewirausahaan; (2) Pengamatan fenomena terkait kewirausahaan yang terjadi di STIE Musi melalui wawancara pada anggota UKM Kewirausahaan, melalui penelusuran kompetensi lulusan yang diharapkan dalam buku pedoman akademik, Borang Akreditasi dan Laporan Evaluasi Diri tahun 2011; (3) Penggalan informasi dan pendapat dari psikolog untuk tujuan menemukan potensi lulusan angkatan ke-31 yang diwisuda pada bulan November 2013. Peneliti menyampaikan sepuluh kategori kompetensi *entrepreneurial* yang diadaptasi dari penelitian Endi (2013) kepada psikolog. Peneliti menyerahkan sepenuhnya kepada psikolog untuk menyesuaikan indikator-indikator tersebut dengan alat tes yang dimiliki sehingga dapat digunakan untuk menggali kompetensi *entrepreneurial* lulusan tersebut. Psikolog menetapkan alat tes untuk mengetahui sepuluh kompetensi kewirausahaan yang dimiliki lulusan. Sepuluh Kompetensi *entrepreneurial* yang di adaptasi dari penelitian Endi (2013)

adalah (a) *Strategic Competency*, mencakup Mengembangkan Visi, Mengembangkan Strategi, Membuat perencanaan kedepan, Menentukan tujuan, Menentukan standar, Menawarkan ide, (b) *Commitment Competency*, mencakup Menunjukkan motivasi yang kuat untuk berkompetisi, Digerakkan oleh hasil pencapaian di masa mendatang, Memiliki kapasitas untuk membuat *impact/* dampak yang kuat, Berdedikasi, (c) *Conceptual Competency*, mencakup Menunjukkan kemampuan kognitif, Mampu membuat keputusan, Mampu mengukur risiko, Mampu berpikir analitikal, Inovatif, Kreatif, Berkapasitas mengurangi risiko, (d) *Opportunity Competency*, mencakup Mampu mengenali peluang, Mampu menangkap peluang, Mampu mengidentifikasi kebutuhan pemilik bisnis/pelanggan, (e) *Relationship Competency*, mencakup Memiliki kemampuan berinteraksi dengan orang lain, Memiliki keterampilan berkomunikasi, Mampu mempengaruhi orang lain, Mampu memberikan dukungan pada orang lain, (f) *Organising Competency*, mencakup Mampu mengarahkan orang lain, Mampu memimpin, Mampu mendelegasikan pekerjaan, Mampu memotivasi, Mampu membuat perencanaan, Mampu membuat skedul kerja, Mampu mengembangkan program, Mampu menyiapkan anggaran, (g) *Personal Competency*, mencakup Mengenali kekurangan diri, Menjaga semangat tetap tinggi, Merespon kritik yang membangun, Memprioritaskan pada pekerjaan dalam pengelolaan waktu, mengelola pengembangan karir pribadi, memotivasi diri sendiri untuk kinerja yang optimal, mampu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, Membangun keselarasan kekuatan dan kelemahan dengan peluang dan ancaman, (h) *Learning Competency*, mencakup Mempelajari banyak hal dlm bidangnya, Belajar dari berbagai cara, proaktif dalam belajar, Tetap *up to date* dalam bidangnya, mengaplikasikan keterampilan yang dipelajari, Mempraktekkan pengetahuan secara aktual, (i) *Ethical Competency*, mencakup Mengakui kesalahan dan mengatakan yang sebenarnya, Jujur dan transparan dalam kesepakatan bisnis, Berkomitmen dalam melayani orang lain secara fair, Bertanggung jawab pada setiap

aktivitasnya, Memperhitungkan setiap tindakan yang dilakukan, (j) *Familism Competency*, mencakup Mau bekerjasama dalam bisnis/pekerjaan, Mau membantu orang lain (terdekat) dalam bisnis/pekerjaan, Mengidentifikasi orang lain yang dapat dipercaya untuk meminta bantuan, Mendapatkan dukungan dan masukan dari keluarga, Mendapatkan dukungan dan masukan dari teman, Mau membagikan pengetahuan kepada orang lain (terdekat), Mau membagikan sumber daya yang dimiliki untuk orang lain (terdekat); (4) Pada saat yudisium untuk lulusan angkatan ke-31 periode 2, diumumkan kepada lulusan angkatan ke-31 bahwa akan diadakan tes psikologi bagi mereka untuk mengenali/mengetahui kemampuan yang mereka miliki. Tes dilakukan pada hari Jumat, 1 November 2013. Peneliti mendampingi psikolog dalam mengawasi berjalannya tes psikologi tersebut. Hasil tes diberikan kepada peneliti dalam bentuk skor nilai per kompetensi *entrepreneurial* untuk setiap lulusan. Lulusan angkatan ke-31 berjumlah 50 orang dan yang dapat mengikuti tes psikotes tersebut hanya 49 orang. Hasil tes masih diolah peneliti untuk mendapatkan skor rata-rata untuk setiap kompetensi. ; (5) Analisis terhadap skor rata-rata setiap kompetensi tersebut (analisis berdasarkan rentang penilaian yang ditentukan oleh psikolog) untuk mengetahui kompetensi *entrepreneurial* yang diperoleh lulusan dari proses selama pendidikan di STIE Musi; (6) Wawancara pada *stakeholder* yaitu manajemen perusahaan (manajer dan atau top manajemen) dan orang tua mahasiswa. Situasi wawancara tidak diatur secara khusus untuk tiga responden dari perusahaan yang berbeda artinya peneliti bertemu pada situasi tanpa melalui janji terlebih dahulu, sedangkan 1 orang lainnya diatur dengan janji melalui telepon. Sedangkan untuk *stakeholder* lainnya yaitu orang tua mahasiswa, peneliti mengawasi dengan mengumpulkan mahasiswa 1 kelas yang masih dapat ditemui dan waktunya adalah pada saat selesai ujian akhir semester dan juga mewawancarai beberapa mahasiswa yang terlihat masih berada di lingkungan STIE Musi dalam masa liburan semesternya. Wawancara kepada mahasiswa-mahasiswa

tersebut dilakukan untuk mengetahui keberadaan orang tua mereka (di Palembang atau di luar Palembang), menanyakan pekerjaan/bidang kerja orang tua, berapa lama bekerja di bidang yang dimaksud, jika orang tua memiliki usaha sendiri pertanyaan berikutnya adalah berapa banyak alumni STIE Musi yang bekerja di sana, dan berapa jumlah anak yang kuliah/alumni dari STIE Musi. Wawancara dan pengarahan pada mahasiswa yang orangtuanya menetap di Palembang. Wawancara dilakukan pada orang tua mahasiswa dengan bantuan dari mahasiswa/i tersebut. Wawancara dilakukan untuk mengetahui kompetensi *entrepreneurial* apa yang diharapkan akan diperoleh anaknya ketika mereka lulus nanti. Wawancara tersebut sekaligus memberikan informasi kepada mahasiswa tersebut mengenai harapan orang tua terhadap diri mereka. Mahasiswa juga diharapkan dapat menggali informasi dari orang tua mereka mengenai urutan sepuluh kompetensi *entrepreneurial* dari yang paling utama (urutan pertama) diharapkan untuk dimiliki anak mereka sampai dengan yang paling tidak sedikit saja (urutan sepuluh) perlu dimiliki oleh anak mereka ketika lulus nanti. Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan tertulis mengenai maksud dari setiap kompetensi *entrepreneurial*; (7) Hasil wawancara tersebut ditulis kembali dan direkap dalam bentuk *Ms. Excell*. Kemudian dihitung skornya; (8) Skor tersebut dianalisis untuk memperoleh gambaran kompetensi *entrepreneurial* yang diharapkan *stakeholder* untuk dimiliki oleh lulusan STIE Musi; (9) Analisis perbandingan antara penilaian kompetensi *entrepreneurial* yang diperoleh secara rata-rata dari lulusan STIE Musi dengan harapan *stakeholder*. Dan terakhir membuat simpulan dan rekomendasi bagi STIE Musi.

IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Responden penelitian ini adalah lulusan STIE Musi angkatan ke-31 sebanyak 50 orang. Oleh karena terdapat 1 lulusan yang tidak hadir baik dalam memenuhi undangan tes psikologi, yudisium maupun wisuda maka total responden menjadi 49

orang. Sebagian besar responden adalah lulusan STIE Musi program studi (prodi) Akuntansi berjumlah 32 orang (65%), selebihnya adalah prodi Manajemen berjumlah 17 orang (35%). Jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu 26 orang (53%), lebih banyak dibandingkan laki-laki yaitu 23 (47%). Lulusan prodi Akuntansi lebih banyak berjenis kelamin perempuan, sedangkan prodi Manajemen lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki.

Responden berjumlah 25 orang (51%) memiliki usaha keluarga, sedangkan 24 orang lainnya (49%) belum memiliki usaha keluarga. Lulusan prodi Akuntansi lebih banyak yang berlatar belakang memiliki usaha keluarga, sedangkan prodi Manajemen lebih banyak yang berlatar belakang belum memiliki usaha keluarga. Sebagian besar lulusan yaitu sebanyak 36 orang (73%) sudah bekerja pada saat lulus kuliah. Lulusan prodi Akuntansi lebih banyak yang sudah bekerja dibandingkan lulusan prodi Manajemen. Sebagian besar lulusan prodi Manajemen yaitu 9 orang (53%) belum bekerja, tetapi dari 8 orang (47%) yang sudah bekerja diketahui ada satu orang yang sudah memiliki usaha sendiri. Semua lulusan (prodi Akuntansi dan prodi Manajemen) pernah mendapatkan pengetahuan terkait kewirausahaan baik dalam bentuk seminar atau pelatihan atau perkuliahan. Sebagian besar lulusan yaitu 33 orang (67%) hanya satu kali mendapatkan pengetahuan kewirausahaan yaitu pada perkuliahan kewirausahaan. Sebagian lainnya yaitu 16 orang (33%) lebih dari satu kali mendapatkan pengetahuan kewirausahaan.

Responden penelitian ini tidak hanya lulusan STIE Musi tetapi juga manajer perusahaan dan orang tua mahasiswa sebagai pengguna lulusan. Manajer perusahaan berjumlah 6 orang. Dua diantaranya dari industri karet yaitu PT. Sunan Rubber dan Perusahaan Karet Lainnya dan empat lainnya dari industri perbankan yaitu Bank Mega, Bank OCBC NISP, Bank UOB Buana, dan Bank BNI 46. Pada setiap perusahaan tersebut terdapat alumni STIE Musi yang bekerja di sana. Selain itu juga melibatkan orang tua mahasiswa sebagai *stakeholder* lainnya.

Orang tua mahasiswa yang menjadi responden sebanyak 19 orang merupakan orang yang memiliki usaha sendiri seperti usaha pempek, toko emas, usaha *sparepart* mobil, elektronik, distributor makanan, manisan, karangan bunga, kue, bahan bangunan, di bidang fashion, di bidang kesehatan, jasa *service* elektronik dan di bidang perikanan. Sebagian besar *stakeholder* berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 19 orang (76%). Manajer perusahaan yang berjenis kelamin laki-laki sama jumlahnya dengan manajer yang berjenis kelamin perempuan. Sedangkan orang tua mahasiswa sebagian besar yaitu 16 orang (84%) berjenis kelamin laki-laki.

V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Kompetensi *entrepreneurial* yang dimiliki lulusan STIE Musi digali menggunakan pendapat ahli yaitu berdasarkan pendapat psikolog. Kategori penilaian yang diberikan (**Tabel 1**) adalah sebagai berikut.

1. < 30 : rendah
2. 30 – 50 : rata-rata bawah
3. 51 – 74 : rata-rata atas
4. 75 – 90 : tinggi
5. > 90 : sangat tinggi

Tabel 1
Competency Lulusan

Kategori	Strategic Competency	
	Σ	%
<30	1	2%
30-50	7	14%
51-74	37	76%
75-90	4	8%
>90	0	0%
Total	49	100%

Sumber: data sekunder yang diolah

Tabel 1 menunjukkan bahwa *Strategic Competency* yang dimiliki oleh 37 orang (76%) lulusan STIE Musi masih termasuk dalam kategori rata-rata atas. Bahkan 4 orang (8%) tergolong tinggi. Sebanyak 7 orang (14%) masuk kategori rata-rata bawah, dan 1 orang masuk kategori rendah.

Tabel 2
Commitment Competency

Kategori	Jumlah	Persentase
<30	16	33%
30-50	14	29%
51-74	15	30%
75-90	4	8%
>90	0	0%
Total	49	100%

Sumber: data sekunder yang diolah

Commitment Competency yang dimiliki lulusan 16 orang (33%) masih rendah, 14 orang (29%) tergolong dalam rata-rata rendah, sedangkan lainnya yaitu 15 orang (30%) dan 4 orang (8%) masing-masing termasuk dalam rata-rata tinggi dan tinggi.

Tabel 3
Conceptual Competency

Kategori	Jumlah	Persentase
<30	0	0%
30-50	20	41%
51-74	24	49%
75-90	5	10%
>90	0	0%
Total	49	100%

Sumber: data sekunder yang diolah

Conceptual Competency yang dimiliki lulusan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari **Tabel 3** terdapat 20 orang (41%) masuk dalam kategori rata-rata bawah, tetapi sebagian besar masuk dalam kategori rata-rata atas (49%) dan tinggi (10%).

Tabel 4
Opportunity Competency

Kategori	Jumlah	Persentase
<30	14	29%
30-50	13	26%
51-74	14	29%
75-90	6	12%
>90	2	4%
Total	49	100%

Sumber: data sekunder yang diolah

Opportunity Competency yang dimiliki 14 orang lulusan masih rendah, sementara 13 orang termasuk dalam rata-rata bawah. Sebagian lagi yaitu 14 orang termasuk dalam rata-rata atas. Sisanya yaitu 6 orang dan 2 orang lainnya masuk dalam kategori tinggi dan sangat tinggi.

Tabel 5
Relationship Competency

Kategori	Jumlah	Persentase
<30	17	35%
30-50	24	49%
51-74	7	14%
75-90	1	2%
>90	0	0%
Total	49	100%

Sumber: data sekunder yang diolah

Sebagian besar lulusan (84%) memiliki *Relationship Competency* kategori rata-rata bawah dan rendah. Hanya 16% yang memiliki *Relationship Competency* yang cukup baik.

Tabel 6
Organising Competency

Kategori	Jumlah	Persentase
<30	13	26%
30-50	18	37%
51-74	16	33%
75-90	2	4%
>90	0	0%
Total	49	100%

Sumber: data sekunder yang diolah

Lulusan STIE Musi sebanyak 63% memiliki *Organising Competency* yang berada dalam rata-rata bawah dan rendah. Sedangkan 33%-nya berada dalam rata-rata atas, dan hanya 4% yang memiliki *Organising Competency* yang tinggi.

Tabel 7
Personal Competency

Kategori	Jumlah	Persentase
<30	1	2%
30-50	10	20%
51-74	37	76%
75-90	1	2%
>90	0	0%
Total	49	100%

Sumber: data sekunder yang diolah

Personal Competency yang dimiliki lulusan STIE Musi cukup banyak yaitu 37 orang atau 76% yang berada dalam kategori rata-rata atas. Sedangkan kategori tinggi hanya 1 orang atau 2%. Lainnya yaitu 10 orang (20%) dan 1 orang (2%) masing-masing masuk kategori rata-rata bawah dan rendah.

Tabel 8
Learning Competency

Kategori	Jumlah	Persentase
<30	0	2%
30-50	14	1%
51-74	32	76%
75-90	3	2%
>90	0	0%
Total	49	100%

Sumber: data sekunder yang diolah

Learning Competency yang dimiliki sebagian besar lulusan (32 orang atau 76%) masuk dalam kategori rata-rata atas, hanya 14 orang yang berada dalam rata-rata bawah. Sedangkan 3 orang lainnya memiliki *Learning Competency* yang tinggi.

Tabel 9
Ethical Competency

Kategori	Jumlah	Persentase
<30	4	8%
30-50	20	41%
51-74	20	41%
75-90	5	10%
>90	0	0%
Total	49	100%

Sumber: data sekunder yang diolah

Sebanyak 20 orang (41%) lulusan memiliki *Ethical Competency* yang berada dalam kategori rata-rata atas, sedangkan 20 orang (41%) lainnya berada dalam kategori rata-rata bawah. Hanya 4 orang (8%) yang memiliki *Ethical Competency* yang rendah dan 5 orang lainnya (10%) memiliki *Ethical Competency* yang tinggi.

Tabel 10
Familism Competency

Kategori	Jumlah	Persentase
<30	14	29%
30-50	16	33%
51-74	13	26%
75-90	5	10%
>90	1	2%
Total	49	100%

Sumber: data sekunder yang diolah

Familism Competency yang dimiliki sebagian besar lulusan (33%) berada dalam kategori rata-rata bawah, bahkan 29% lainnya rendah. Sementara 13 orang (26%) termasuk dalam kategori rata-rata atas, dan 5 orang lainnya tinggi. Hanya 1 orang yang masuk dalam kategori sangat tinggi.

A. Harapan Stakeholder

Tabel 11 berikut menunjukkan rata-rata jawaban responden akan penting dan dibutuhkannya kompetensi entrepreneurial dalam dunia usaha.

Tabel 11
Kompetensi *Entrepreneurial* menurut persepsi stakeholder

Kompetensi	Persepsi Stakeholder	
	Penting	Dibutuhkan
<i>Strategic</i>	4,23	4,21
<i>Commitment</i>	4,04	3,84
<i>Conceptual</i>	4,17	4,32
<i>Opportunity</i>	4,46	4,31
<i>Relationship</i>	4,36	4,12
<i>Organising</i>	3,83	4,05
<i>Personal</i>	4,08	4,03
<i>Learning</i>	4,03	4,18
<i>Ethical</i>	4,40	4,60
<i>Familism</i>	4,09	3,70

Tabel 12
Peringkat Kompetensi Entrepreneurial
menurut Persepsi Stakeholder

Kompetensi	Peringkat Kompetensi Yang Dibutuhkan dari Lulusan S-1 Ekonomi																			
	I		II		III		IV		V		VI		VII		VIII		IX		X	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
<i>Strategic</i>	3	13%	2	8%	4	17%	2	8%	3	13%	0	0%	4	17%	0	0%	5	21%	0	0%
<i>Commitment</i>	2	8%	4	17%	2	8%	2	8%	5	21%	2	8%	1	4%	1	4%	4	17%	1	4%
<i>Conceptual</i>	2	8%	3	13%	3	13%	2	8%	0	0%	1	4%	4	17%	5	21%	3	13%	1	4%
<i>Opportunity</i>	1	4%	2	8%	0	0%	4	17%	4	17%	4	17%	1	4%	5	21%	2	8%	1	4%
<i>Relationship</i>	3	13%	1	4%	3	13%	4	17%	1	4%	2	8%	1	4%	3	13%	3	13%	4	17%
<i>Organising</i>	3	13%	1	4%	5	21%	2	8%	2	8%	1	4%	4	17%	3	13%	0	0%	3	13%
<i>Personal</i>	1	4%	3	13%	1	4%	3	13%	2	8%	3	13%	4	17%	1	4%	3	13%	2	8%
<i>Learning</i>	2	8%	1	4%	1	4%	2	8%	1	4%	7	29%	3	13%	0	0%	1	4%	7	29%
<i>Ethical</i>	5	21%	7	29%	1	4%	0	0%	3	13%	2	8%	1	4%	3	13%	2	8%	0	0%
<i>Familism</i>	2	8%	0	0%	4	17%	3	13%	3	13%	2	8%	1	4%	3	13%	1	4%	5	21%
Total	24	100%	24	100%	24	100%	24	100%	24	100%	24	100%	24	100%	24	100%	24	100%	24	100%

Sumber: data primer yang diolah

Keterangan: 1= Sangat tidak penting/tidak dibutuhkan, 2 = tidak penting/tidak dibutuhkan, 3 = netral, 4 = penting/dibutuhkan, 5 = sangat penting/dibutuhkan.

Tabel 11 menunjukkan bahwa bagi *stakeholder* semua kompetensi penting dan dibutuhkan saat ini. Berdasarkan skor tertinggi maka kompetensi *Opportunity* dianggap paling penting dibandingkan kompetensi lainnya. Kemampuan lulusan dalam mengenali, mengidentifikasi dan menangkap peluang dianggap paling penting oleh *stakeholder* dalam situasi global saat ini. Sedangkan kompetensi *Ethical* paling dibutuhkan bagi lulusan S-1 bidang ekonomi. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan salah seorang *stakeholder* yang menyatakan bahwa pertama kali seorang lulusan masuk ke perusahaan maka yang akan terlihat dan menjadi penilaian pertama kali adalah etikanya.

Berdasarkan rata-rata skor terendah dapat dilihat bahwa kompetensi *organising* meskipun dianggap penting tetapi bukanlah hal utama yang perlu diperhatikan. Bagi *stakeholder*, kemampuan *organising* masih dapat dipelajari ketika seseorang masuk dalam dunia kerja. Kompetensi *familism* kendati tetap perlu dimiliki seorang lulusan S-1 bidang ekonomi tetapi bukanlah poin utama yang pertama-tama mereka lihat. Relasi yang baik dengan orang-orang terdekat hanya faktor pendukung dan bukan faktor utama yang dibutuhkan dalam dunia kerja.

Pada saat kesepuluh kompetensi tersebut di rangking dari satu sampai sepuluh berdasarkan kebutuhan perusahaan maka terdapat berbagai variasi jawaban dari *stakeholder* (**Tabel 13**). Mayoritas *stakeholder* (21%) menempatkan kompetensi *strategic* pada peringkat sembilan. Kompetensi *commitment* ditempatkan pada peringkat kelima oleh sebagian besar *stakeholder* (21%), sedangkan kompetensi *conceptual* dan *opportunity* ditempatkan pada peringkat delapan oleh 21% *stakeholder*. Kompetensi *relationship* dan *familism* ditempatkan pada peringkat kesepuluh oleh 21% *stakeholder*. Kompetensi *organising* ditempatkan pada peringkat tiga oleh 21% *stakeholder*, kompetensi *personal* peringkat ketujuh oleh 17% *stakeholder*. Kompetensi *learning* ditempatkan pada peringkat keenam atau kesepuluh oleh 29% *stakeholder*. Kompetensi *ethical* ditempatkan pada peringkat satu oleh 21% *stakeholder* atau peringkat dua oleh 29% *stakeholder*.

Gap antara Kompetensi *Entrepreneurial* Lulusan STIE dan Harapan *Stakeholder*.

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan *gap* antara kompetensi *entrepreneurial* lulusan STIE Musi dan harapan *stakeholder*.

Tabel 13
Gap antara kompetensi *entrepreneurial* lulusan STIE Musi dan harapan *stakeholder*

Urutan	Kompetensi yang dimiliki Lulusan STIE Musi	% lulusan	Harapan Stakeholder	% stakeholder
Kategori rata-rata atas, tinggi dan sangat tinggi:				
1	Strategic	84%	Ethical	54%
2	Personal / Learning	78%	Organising / Strategic	38%
3	Learning / Personal	78%	Strategic / Organising	38%
4	Conceptual	59%	Commitment / Conceptual	33%
5	Ethical	51%	Conceptual / Commitment	33%
Kategori rata-rata bawah, dan rendah:				
6	Opportunity	55%	Relationship	29%
7	Familism / Commitment	62%	Familism	25%
8	Commitment / Familism	62%	Personal	21%
9	Organising	63%	Learning	17%
10	Relationship	84%	Opportunity	13%

Tabel 13 merupakan data jumlah lulusan (dalam persen) dengan lima kompetensi yang masuk dalam kategori rata-rata atas, tinggi dan sangat tinggi dan lima kompetensi yang masuk dalam kategori rata-rata bawah dan rendah. **Tabel 13** juga merupakan data jumlah *stakeholder* (dalam persen) pada peringkat 3 (tiga) besar. *Gap* antara kompetensi *entrepreneurial* lulusan STIE Musi dan harapan *stakeholder* terlihat dari urutan dalam **Tabel 13**. Kompetensi *conceptual* merupakan kompetensi pada urutan

tertinggi keempat yang dimiliki lulusan STIE Musi, hal ini sama dengan harapan *stakeholder*. Demikian juga dengan kompetensi *familism* yang dimiliki lulusan STIE Musi termasuk pada urutan ketujuh (terendah kedua setelah *opportunity*), berada pada urutan yang sama dengan yang diharapkan *stakeholder*.

Jika melihat pada urutan lima tertinggi yang dimiliki lulusan dan diharapkan *stakeholder* maka akan tampak *gap* (kesenjangan) yang terjadi. Data menunjukkan bahwa sebagian besar *stakeholder* mengharapkan bahwa kompetensi *entrepreneurial* yang paling utama dimiliki oleh lulusan S-1 bidang ekonomi adalah kompetensi *ethical*, sedangkan pada kenyataannya kompetensi *strategic* lebih banyak dimiliki oleh sebagian besar lulusan STIE Musi. Namun demikian untuk kompetensi *strategic* memang menjadi urutan kedua yang diutamakan oleh *stakeholder*, sehingga ini sudah terjawab pada lulusan STIE Musi. *Stakeholder* menganggap kompetensi *organising* dan *commitment* penting yaitu masuk dalam urutan lima besar. Namun pada kenyataannya, lulusan STIE Musi masih rendah dalam hal kompetensi *organising* dan *commitment* tersebut.

VI. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dapat ditarik simpulan sebagai berikut.

1. Kompetensi *entrepreneurial* yang dimiliki sebagian besar lulusan dalam kategori rata-rata atas, tinggi dan sangat tinggi diantaranya adalah kompetensi *Strategic* (dimiliki oleh 84% lulusan), *Conceptual* (dimiliki oleh 59% lulusan), *Personal* (dimiliki oleh 78% lulusan), *Learning* (dimiliki oleh 78% lulusan), dan *Ethical* (dimiliki oleh 51% lulusan).
2. Kompetensi *entrepreneurial* yang dimiliki sebagian besar lulusan dalam kategori rata-rata bawah dan rendah diantaranya adalah kompetensi *Commitment* (dimiliki oleh 62% lulusan), *Opportunity* (dimiliki oleh 55% lulusan), *Relationship*

- (dimiliki oleh 84% lulusan), *Organising* (dimiliki oleh 63% lulusan), dan *Familism* (dimiliki oleh 62% lulusan).
3. Rata-rata *stakeholder* menilai kompetensi *Opportunity* dengan skor yang lebih besar dari kompetensi lainnya. Meskipun demikian, kompetensi *Opportunity* ini ditempatkan oleh sebagian besar *stakeholder* pada urutan kedelapan. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa kompetensi *Opportunity* yaitu kemampuan lulusan untuk mengenali, mengidentifikasi, dan menangkap peluang juga penting untuk dimiliki seorang lulusan S-1 bidang ekonomi dalam era globalisasi saat ini.
 4. Kompetensi *Ethical* menjadi salah poin yang paling dibutuhkan perusahaan untuk dimiliki oleh seorang lulusan S-1 bidang ekonomi bahkan menjadi kebutuhan tertinggi (peringkat satu) yang dipilih oleh sebagian besar *stakeholder*. Dengan demikian kompetensi *ethical* yang dimiliki oleh sebagian besar lulusan S-1 STIE Musi angkatan ke-31 sudah sesuai dengan harapan *stakeholder*.

B. Rekomendasi

1. Kelemahan-kelemahan penelitian

Penelitian ini hanya mengikutsertakan lulusan angkatan ke-31 sebagai responden sehingga hasilnya belum (dapat digeneralisasi) menggambarkan keseluruhan/sebagian besar lulusan STIE Musi. *Stakeholder* yang dituju dalam penelitian ini proporsinya lebih banyak merupakan orang tua mahasiswa sedangkan manajer perusahaan yang dilibatkan sebagai responden hanya 6 karena pertimbangan kemudahan dalam menemui *stakeholder*. Padahal masih banyak perusahaan yang dapat digali pendapatnya khususnya perusahaan-perusahaan yang selama ini memang sudah banyak merekrut lulusan STIE Musi seperti Thamrin Brothers, Bank Permata, dan lain-lain. Penelitian ini juga belum membedakan kompetensi *entrepreneurial* yang dimiliki lulusan prodi Akuntansi dan Manajemen. Hal ini dikarenakan kesulitan pemisahan lulusan prodi Akuntansi dan prodi Manajemen yang belum jelas terlihat pada data hasil *psikotest*.

2. *Saran bagi institusi*

STIE Musi diharapkan dapat mempertimbangkan kelemahan lulusan dalam beberapa kompetensi *entrepreneurial* yaitu *Commitment, Opportunity, Relationship, Organising*, dan *Familism*. STIE Musi dapat mempertimbangkan beberapa kompetensi yang memang sudah dimiliki sebagian besar lulusan STIE Musi untuk ditekankan kembali melalui proses pendidikan di STIE Musi sehingga semakin banyak lulusan yang memiliki kompetensi-kompetensi tersebut.

3. *Saran bagi penelitian lanjutan*

Penelitian yang datang diharapkan dapat mengikutsertakan lulusan pada beberapa angkatan/periode sebagai responden sehingga hasilnya dapat menggambarkan sebagian besar lulusan STIE Musi. Selain itu, *stakeholder* yang dituju sebagai responden penelitian memiliki proporsi yang lebih baik antara perusahaan dan orang tua mahasiswa. Untuk masuk pada beberapa perusahaan besar yang menampung banyak alumni STIE Musi diperlukan koneksi yang menghubungkan ke perusahaan tersebut. Penelitian yang akan datang dapat mengakomodasi pemisahan yang jelas antara data lulusan prodi Akuntansi dan Manajemen sehingga hasil lebih spesifik dan dapat memberikan masukan langsung pada prodi.

C. **Pertimbangan dalam Implementasi**

STIE Musi dapat mengevaluasi proses pendidikan untuk menghasilkan lulusan dengan kompetensi *entrepreneurial* yang unik sehingga memiliki nilai lebih di mata *stakeholder*. Evaluasi proses pendidikan di STIE Musi diharapkan dapat mempertimbangkan kompetensi *entrepreneurial* yang menjadi kebutuhan utama bagi *stakeholder* seperti kompetensi *ethical*. Harapannya, di masa yang akan datang lulusan STIE Musi langsung dapat dikenali keunikannya dari kompetensi *entrepreneurial* yang diupayakan mem-'budaya' dalam proses pendidikan.

Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk menutup *gap* antara kompetensi *entrepreneurial* lulusan STIE Musi dan harapan *stakeholder* di antaranya:

1. Puket III (bidang kemahasiswaan) dapat memasukkan nilai-nilai yang mencerminkan sepuluh kompetensi *entrepreneurial* dalam kegiatan pembentukan *softskill* mahasiswa.
2. Pengelola Program Studi dapat mempertimbangkan untuk memasukkan nilai-nilai yang mencerminkan sepuluh kompetensi *entrepreneurial* dalam proses pembelajaran mahasiswa melalui perubahan kurikulum yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Noor H., T. Ramayah, Carlene Wilson, and Liz Kummerow. 2010. "Is Entrepreneurial Competency and Business Success Relationship Contingent Upon Business Environment? A Study of Malaysian SMEs". *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*. Vol. 16, Issue 3, pp. 182-203.
- Ahmad, Noor Hazlina. 2007. "A Cross Cultural Study of Entrepreneurial Competencies and Entrepreneurial Success in SMEs in Australia and Malaysia"; *Unpublished Thesis in University of Adelaide*; (ebooks.adelaide.edu.au/dspace/bitstream/2440/48199/2/01front.pdf). Diakses 22 Juni 2013.
- Badan Pusat Statistik. 2010 dan 2011. Data Tingkat Pengangguran per Total Angkatan Kerja di Indonesia per Agustus, (www.bps.go.id), Diakses tanggal 10 April 2013.
- Baum, J. Robert and Edwin A. Locke. 2004. "The Relationship of Entrepreneurial Traits, Skill, and Motivation to Subsequent Venture Growth" *Journal of Applied Psychology*. Vol. 89, No. 4, pp. 587-598.
- Bitler, Marianne P., Tobias J. Moskowitz, and Annette Vissing Jorgensen. 2005. "Testing Theory with Entrepreneur Effort and Wealth". *The Journal of Finance*. Vol. LX, No. 2, April, pp. 539-558.
- Dixon, R., Ronald L. Meier, Danny C. Brown, and Rodney L. Custer. 2005. "The Critical Entrepreneurial Competencies Required by Instructor from Institution-Based Entreprises: A Jamaican Study". *Journal Of Industrial Teacher Education*. Vol. 42, No. 4, pp. 25-51.
- Grieco, Daniela. 2007. "The Entrepreneurial Decision: Theories, Determinants and Constraints". *Liuc Papers n. 207, Serie Economia e Impresa, 54. Ottobre*. pp. 1-28, (www.biblio.liuc.it/liucpap/pdf/207.pdf). Diakses 22 Juni 2013.
- Hisrich, Robert D., Michael P. Peters, and Dean A. Sheperd. 2008. *Entrepreneurship – Kewirausahaan*. Edisi 7. Terjemahan: Chriswan Sungkono dan Diana Angelica. Salemba Empat. Jakarta.

- Hodges, Dave and Noel Burchell. 2003. "Business Graduate Competencies: Employers' Views On Importance and Performance". *Asia-Pasific Journal of Cooperative Education*. Vol. 4, No. 2, pp. 16-22.
- Hsieh , Su-Chin, Jui-Shin Lin, dan Hung-Chun Lee. 2012. "Analysis on Literature Review of Competency". *International Review of Business and Economics*. Vol. 2 Oktober 2012, pp. 25-50.
- I, Xiang. 2009. "Entrepreneurial Competencies as Entrepreneurial Distictive: An Examination of The Competency Approach In Defining Entrepreneurs". *Dissertations and Theses Collection (Open Access)*. Singapore Management University; ([http://ink.library.smu.edu.sg/cgi /viewcontent.cgi?article=1013& context=etd_coll](http://ink.library.smu.edu.sg/cgi/viewcontent.cgi?article=1013&context=etd_coll)). Diakses 22 Juni 2013.
- Islam, A., Mohammad Aktaruzzaman Khan, Abu Zafar Muhammad Obaidullah, dan M. Syed Alam. 2011. "Effect of Entrepreneur and Firm Characteristic on The Business Success of Small and Medium (SMEs) in Bangladesh". *International Journal of Business and Management*. Vol. 6, No. 3, March, pp. 289-299.
- Krabel, Stefan. 2013. "Are Entrepreneurs Made On Campus?? How Entrepreneurial of Universities Influences Graduates? Occupational Choice". *Paper to be presented at the 35th DRUID Celebration Conference*, Barcelona, Spain, June 17-19. (http://druid8.sit.aau.dk/acc_papers/c8idt8xamhe5kiqjfkmpmh4kub.pdf). Diakses 22 Juni 2013.
- Man, Thomas Wing Yan. 2001; "**Entrepreneurial Competencies and The Performance of Small and Medium Enterprises in Hongkong Services Sector**". *Unpublished Doctoral Thesis*. Hongkong Polytechnic University. Hongkong. (http://repository.lib.polyu.edu.hk/jspui/handle/103_97/3532). Diakses 29 Juni 2013.
- Sadler-Smith, E., Yve Hampson, Ian Chaston, and Beryl Badger. 2003. "Managerial Behavior, Entrepreneurial Style, and Small Firm Performance". *Journal of Small Business Management*. Vol. 41, No. 1, pp. 47-67.
- Sancez, Jose. 2011. "The Influence of Entrepreneurial Competencies On Small Firm Performance". *Revista Latinoamericana de Psicolog*. Vol. 44, No. 2, pp. 165-177.

- Sarwoko, E., Surachman, Armanu and Djumilah Hadiwidjojo. 2013. "Entrepreneurial Characteristics and Competency as Determinants of Business Performance in SMEs" *Journal of Business and Management*. Vol. 7, Issue 3 (Jan. – Feb. 2013), pp. 31-38.
- Tim Penyusun. 2012. **Buku Pedoman Akademik**. STIE Musi. Palembang.
- Zimmerer, Thomas W. dan Norman M. Scarborough. 2008. **Essentials of Entrepreneurship and Small Business Management. Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil**. Buku 1. Edisi 5. Terjemahan: Deny Arnos Kwary dan Dewi Fitriyani. Salemba Empat. Jakarta.

Peran Komunitas Pendidikan dalam Membangun Budaya Etis dan Orientasi Etis bagi Terbentuknya Perilaku Etis Alumni yang Dihasilkannya

Antonius Singgih Setiawan

A. Dekadensi Perilaku Etis dan Sebuah Keprihatinan

Masalah etika saat ini menjadi isu yang sangat serius untuk diperhatikan. Begitu banyak permasalahan sosial di tengah-tengah masyarakat timbul akibat semakin tipisnya pemahaman masyarakat akan perlunya berperilaku etis. Banyak contoh kasus yang dapat kita dengar, kita rasakan bahkan kita saksikan secara langsung betapa sering perilaku tidak etis diperagakan oleh orang-orang disekitar kita, baik orang-orang yang kita kenal, maupun orang yang mungkin juga tidak pernah kita kenal sebelumnya, dari mulai masyarakat biasa sampai dengan para pejabat tinggi di negeri ini, atau bahkan mungkin kita sendiri juga pernah melakukan perilaku yang tidak etis ditengah-tengah masyarakat di mana kita tinggal.

Kasus yang paling sederhana dari perilaku tidak etis misalnya adalah kurang maunya kita menghargai kebersihan lingkungan. Masih sering kita jumpai khususnya di ruang-ruang publik tidak sedikit orang yang masih membuang sampah tidak pada tempatnya. Saat kita turun di jalan raya, masih begitu banyak orang yang seenaknya dan cenderung ingin menang sendiri dalam berkendara. Banyak orang yang tidak lagi memerhatikan rambu-rambu lalu lintas, menyalip sembarangan, tidak mau mendahulukan penyebrang jalan, atau malah penyebrang jalan yang tidak mau menggunakan fasilitas jembatan penyebrangan karena menganggap repot saat harus menaiki jembatan penyebrangan tersebut.

Selain hal tersebut, perilaku tidak etis yang hampir setiap hari kita dengar, kita saksikan dan kita baca dari banyak media adalah kasus-kasus pelecehan baik secara fisik maupun psikis terhadap orang lain. Majikan mengintimidasi karyawan atau pekerja, karyawan tidak bekerja dengan sepenuh hati namun bayak menuntut, seringkali terjadi kekerasan dalam rumah tangga, dan berita yang sangat memprihatikan akhir-akhir ini adalah terungkapnya begitu banyak kasus kekerasan seksual yang dialami oleh anak-anak, bahkan yang terjadi di sebuah lembaga akademik bertaraf internasional.

Namun selain gambaran dari pelbagai perilaku tidak etis di atas, masih terdapat contoh perilaku tidak etis yang saat ini sudah sangat kronis yang dipertontonkan oleh orang-orang yang semestinya bisa dijadikan suri tauladan bagi masyarakat banyak, yaitu tindakan korup yang dilakukan oleh para pejabat publik yang mustinya bisa mengayomi dan berlaku adil bagi masyarakat yang dipimpinya. Korupsi saat ini sudah menjadi penyakit yang sistemik, yang tidak hanya mewabah di instansi pemerintahan, namun mungkin juga telah menginfeksi pada banyak lembaga apakah itu lembaga bisnis atau bisa jadi juga mewabah ke lembaga agama sekali pun. Sebab praktek korupsi merupakan tindakan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok individu dalam memanfaatkan sumberdaya yang dimiliki suatu kelompok atau pihak lain untuk kepentingan sendiri dengan cara yang tidak halal. Dari konteks tersebut sangat jelas bahwa tindakan korupsi merupakan tindakan yang sangat tidak etis karena korupsi akan mengorbankan kepentingan umum demi kepentingan sendiri atau kepentingan suatu kelompok tertentu.

Dengan begitu banyaknya gambaran aktual atas memburuknya perilaku etis yang kita saksikan setiap hari, menunjukkan bahwa terdapat dekadensi atau penurunan nilai-nilai norma yang ada di tengah-tengah masyarakat kita. Nilai-nilai norma luhur yang dahulu selalu dipesankan orang-orang tua untuk senantiasa gotong royong, peduli sesama, saling bantu membantu tampaknya sudah mulai terkikis oleh jaman

yang semakin individualistik dan pragmatis. Dan yang menjadi sangat memprihatikan adalah, hal ini dilakukan oleh banyak orang, mulai dari masyarakat biasa sampai para pejabat.

B. Perilaku Etis Sebuah Kebutuhan untuk Keteraturan

Perilaku etis merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang sesuai dengan norma moral dan etika yang berlaku. Oleh karena itu, perilaku etis juga sangat berperan dalam berbagai kegiatan, baik kehidupan bermasyarakat, maupun dalam kehidupan usaha bisnis. Dalam kehidupan bermasyarakat, perilaku etis dapat mengarahkan terciptanya keteraturan. Keteraturan bisa diwujudkan jika setiap orang mau saling menghargai, saling bergotong royong, dan mendasarkan setiap tindakan berdasarkan nilai-nilai norma yang berlaku. Perilaku etis dalam dunia bisnis dapat tercermin dari perilaku dari setiap komponen yang ada di lingkungan bisnis tersebut. Untuk mencapai kesuksesan bisnis, perilaku etis dalam hubungan antara pebisnis, karyawan, vendor/supplier, pelanggan dan pihak terkait lainnya akan menjadi penentu kunci. Perilaku etis dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk seperti, transparansi, jujur, tidak dekriminatif, dan sebagainya.

Etika menurut Keraf (1998) merupakan refleksi kritis dan rasional manusia mengenai nilai dan norma bagaimana mereka harus hidup yang dapat diterima secara umum. Sementara menurut Bertens (2004), etika dapat dijabarkan kedalam dua sudut pandang, yaitu sebagai hal praktis yang berarti sebagai nilai-nilai dan norma-norma praktis serta hal yang bersifat reflektif yang bermakna apa yang boleh dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan. Forsyth dan Nye (1990) yang menyatakan bahwa keputusan etis seseorang didorong oleh pemahaman mereka atas suatu filsafat moral. Pendapat tersebut didukung oleh Jones (1991) yang menjelaskan bahwa keputusan etis merupakan sebuah keputusan yang secara moral maupun legal dapat diterima masyarakat secara luas.

Perilaku etis menurut Griffin dan Ebert (1998) adalah suatu perilaku yang sesuai dengan norma-norma sosial yang diterima secara umum dan berhubungan dengan tindakan-tindakan yang bermanfaat dan membahayakan. Sementara menurut Steiner (1972), tindakan etis merupakan tindakan adil sesuai dengan hukum dan konstitusi formal yang berlaku. Definisi perilaku etis lainnya diungkapkan oleh Morgan (1993) yang menyatakan bahwa perilaku etis merupakan komponen dari kepemimpinan yang penting bagi kesuksesan seseorang dalam memimpin suatu organisasi.

C. Peran Komunitas Pendidikan dalam Membangun Budaya Etis dan Orientasi Etis bagi Terbentuknya Perilaku Etis

Untuk memecahkan masalah perilaku etis seperti yang telah digambarkan di atas memunculkan suatu pertanyaan yang sangat mendasar. Siapa sesungguhnya yang mempunyai peran penting dalam mengembangkan dan menumbuhkan perilaku etis manusia. Pihak yang sesungguhnya paling memiliki peran dalam menumbuhkan perilaku etis adalah keluarga. Namun sering kali justru peran keluarga tidak memiliki daya untuk hal tersebut, satu hal ini biasa menjadi alasan adalah karena faktor ekonomi, banyak keluarga yang berketat untuk mencari uang sehingga perhatian dan didikan kepada anak-anak menjadi terabaikan. Sehingga untuk memecahkan masalah tersebut dibutuhkan alternatif-alternatif lain yang dapat menjadi pihak dan bagian yang bisa turut berkontribusi dalam membangun dan mengembangkan perilaku etis manusia. Alternatif pihak lain tersebut adalah komunitas pendidikan, mulai dari tingkat dasar, menengah sampai komunitas pendidikan tinggi, selain komunitas masyarakat umum lainnya.

Komunitas pendidikan tinggi secara khusus menjadi pihak yang sangat berperan dalam mengembangkan perilaku etis kaum muda. Hal ini didasarkan pada argumentasi karena komunitas pendidikan tinggi mempunyai peran untuk membekali kaum muda untuk terjun ketengah-tengah masyarakat dalam pekerjaan

atau membangun suatu usaha. STIE Musi sebagai sebuah lembaga tinggi menjadi salah satu lembaga yang diharapkan mampu berkontribusi dalam membentuk dan mengembangkan perilaku etis bagi setiap lulusannya. Hal ini juga tidak terlepas dari visi STIE Musi sebagai perguruan tinggi yang unggul dan bermoral dalam bidang ekonomi. Moral dan moralitas merupakan suatu hal penting yang akan menjadi dasar dari perilaku etis.

Perwujudan dari visi tersebut terimplementasi dari struktur kurikulum yang telah dirancang dan diimplementasikan, baik dari proses belajar-mengajar secara langsung, maupun dalam kehidupan sosialitas komunitas. Materi etika secara khusus juga masuk menjadi salah satu materi perkuliahan yang harus diikuti oleh setiap mahasiswa. Materi etika juga masuk kedalam sub materi pada mata kuliah tertentu. Hal tersebut dilakukan untuk membantu setiap mahasiswa untuk memahami pentingnya berperilaku etis, baik saat masih menjadi mahasiswa, terlebih saat nanti mereka terjun di tengah-tengah masyarakat, saat mereka bekerja atau menjalankan usaha bisnis.

Beberapa literatur menunjukkan bahwa perilaku etis dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti budaya etis di lingkungan di mana seseorang tersebut berinteraksi, orientasi etika yang dimiliki, dan lain sebagainya. Hunt dan Vitell (1991) menyebutkan bahwa budaya etis mempunyai peran penting terhadap proses etis dalam pengambilan keputusan etis yang akhirnya akan berdampak pada perilaku etis. Menurut Douglas *et al* (2001) budaya merupakan sistem nilai yang bersifat umum. Menurut Schein (1985) budaya etis organisasi merupakan standar yang memandu adaptasi internal dan eksternal sebuah organisasi. Hunt dan Vitell (1986) menyimpulkan bahwa budaya etis organisasi merupakan faktor organisasional yang dapat berpengaruh pada timbulnya perilaku etis seseorang. Hunt *et al* (1989) menyatakan bahwa temuan Alchian dan Demsetz (1972) serta Chamberlin (1933) juga mengungkapkan bahwa budaya etis organisasi memiliki pengaruh yang kuat dalam membentuk perilaku dan pertimbangan etis seseorang.

Sementara Shaub (1993) mengungkapkan bahwa orientasi etis juga akan berperan dalam membentuk keputusan etis sehingga juga mampu mengarahkan perilaku etis seseorang. Khomsyiah dan Indriantoro (1980) menyatakan bahwa setiap pribadi memiliki kosep yang berbeda-beda dalam menentukan perilaku etikanya, sehingga dalam memperhatikan konsep etika, konsep diri dari sistem nilai pribadi akan dipengaruhi oleh sistem nilai di luar diri pribadi. Oleh sebab itu Coen *et al* (1980) mengabarkan bahwa orientasi setiap orang pertama kali akan ditentukan oleh kebutuhan pribadinya. Hunt dan Vitell (1984) menyatakan orientasi etika seseorang akan berhubungan dengan faktor eksternal maupun faktor internal diri pribadi. Faktor eksternal sering kali berhubungan dengan lingkungan sementara faktor internal berhubungan dengan pengalaman pribadi. Higgins dan Kelleher (2005) menyatakan bahwa orientasi etika muncul akibat timbulnya pola perilaku yang berperan dalam menyelesaikan permasalahan dilema etika dan konsekuensi-konsekuensinya.

Pendapat lain mengenai penentu orientasi etis diungkapkan oleh Tsalikis dan Fritzsche (1989) serta Wiley (1998) yang menyatakan bahwa adanya perbedaan standar perilaku individu, standar perilaku dalam keluarga dan standar perilaku dalam kelompok juga dapat menjadi pemicu timbulnya orientasi etis. Sementara Salim dan Salim (1991) dalam (Mutmainah, 2006) mendefinisikan orientasi etis sebagai dasar pemikiran untuk menentukan sikap, arah dan sebagainya secara tepat dan benar.

Menurut Forsyth (1980), orientasi etis dikendalikan oleh karakteristik idealisme dan karakteristik relativisme. Karakteristik idealisme merupakan orientasi etis yang mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa konsekuensi dari tindakan yang dilakukannya dapat terjadi tanpa melanggar nilai-nilai moral. Dijelaskan oleh Audry (2005), karakteristik idealisme adalah karakteristik orientasi yang mengacu pada kepedulian seseorang terhadap kesejahteraan orang lain dan berusaha tidak merugikan orang lain.

Audry (2005) dalam penelitiannya terhadap kelompok responden auditor menyimpulkan bahwa orientasi etis idealisme berpengaruh positif terhadap perilaku etis seseorang, hal ini mendukung hasil penelitian Douglas *et al* (2001) yang juga menyimpulkan hasil bahwa derajat idealisme yang lebih tinggi akan menghasilkan perilaku etis yang juga tinggi. Dukungan lain dari penelitian ini dilakukan oleh Liu (2008) dalam Audry (2008) yang menyatakan bahwa derajat idealisme tinggi dan derajat relativisme rendah akan cenderung mengembangkan perilaku etis.

Seperti digambarkan di atas, berdasarkan visi yang dimiliki oleh STIE Musi, STIE Musi mempunyai visi bagaimana dapat membangun budaya etis melalui muatan kurikulum dan proses sosialitas komunitas. Hal ini diharapkan akan tetap terbawa oleh semua anggota komunitas tak terkecuali bagi para alumninya, sehingga hal tersebut juga akan berperan dalam menciptakan kualitas perilaku etis dari anggota komunitas termasuk para alumninya. Konsep-konsep mengenai budaya etis di atas mengarahkan logika bahwa budaya etis positif yang tumbuh kuat dalam sebuah komunitas mampu mempengaruhi perilaku anggotanya untuk turut berperilaku etis. Kekuatan budaya etis positif komunitas yang tumbuh dalam diri anggota akan terbawa kemanapun saat anggota komunitas tidak lagi berada dalam komunitas tersebut.

Namun orientasi etika juga menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan saat budaya etis ingin dikembangkan. Hal ini perlu dilakukan karena pada dasarnya orientasi etis muncul dari dalam diri pribadi, namun berhubungan dengan faktor luar individu (Hunt dan Vitell, 1984). Pendapat tersebut juga sesuai dengan pendapat Tsaukis dan Fritzsche (1981) dan Wiley (1998) yang menyatakan bahwa orientasi etika seseorang akan sangat berhubungan dengan standar perilaku komunitas, selain standar perilaku individu maupun keluarga. Berdasarkan konsep-konsep orientasi etika di atas mengarahkan logika bahwa, seseorang memiliki orientasi idealisme akan melakukan suatu tindakan

sesuai idealnya harus dilakukan, dan hal ini mengacu pada norma-norma yang umumnya berlaku dimasyarakat, sementara pemikiran relativisme mengarahkan tindakan seseorang sesuai dengan apa yang dia persepsikan secara pribadi, sehingga keputusannya mereka buat seringkali bertentangan dengan norma yang umumnya ada di masyarakat.

D. Sebuah Simpulan atas Kebutuhan Pengembangan Perilaku Etis

Sebagai kesimpulan dari tulisan ini adalah, kebutuhan akan pengembangan perilaku etis masyarakat menjadi suatu hal yang mendesak untuk saat ini. Ketidakteraturan dalam berbagai dimensi kehidupan di negara kita tercinta Republik Indonesia, menjadi hal yang sangat memprihatinkan saat ini. STIE Musi telah memiliki kontribusi dalam membangun budaya etis yang tinggi dalam komunitas, dan hal ini mampu membawa dampak positif dalam perilaku etis dari alumni yang dihasilkannya. STIE Musi juga mempunyai peran dalam membangun orientasi etika alumni walau secara tidak langsung. Hal ini ditunjukkan dari dominannya orientasi etika idealisme yang dimiliki oleh alumninya. Dimana orientasi etika idealisme ini juga membawa dampak positif dari perilaku etis yang dimiliki oleh alumninya. Hal tersebut didasarkan pada hasil temuan penelitian yang dilakukan Antonius (2014). Sehingga simpulan akhirnya adalah, sebuah komunitas memiliki peran penting dalam mengarahkan perilaku dari anggota komunitasnya, saat budaya yang dibangun adalah budaya positif maka juga akan berdampak pada sifat orientasi dan pada akhirnya mengarahkan sikap perilaku yang etis.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziza, N. and Salim A.. 2007. "Pengaruh Orientasi Etika Pada Komitmen dan Sensitivitas Etika Auditor (Studi Empiris pada Auditor di Bengkulu dan Sumatera Selatan)", *Simposium Nasional Akuntansi 11*. Universitas Tanjung Pura. Pontianak.
- Bertens, K.. 2004. **Pengantar Etika Bisnis**. Kanisius. Yogyakarta.
- Cohen, J. R., L.W. Part and D.J. Sharp. 1996. "Measuring The Ethical Awareness and ethical Orientation of Canadian Auditor". *Research in Accounting*. Vol. 7, pp. 37-64.
- Douglas, P. C, Ronald A. Davidson, dan B. N. Shwartz. 2001. "The Effect of Organizational Cultuter and Ethical Orientation on Accountants Ethical Judgements". *Journal of Business Ethics*. 34, pp. 101-121.
- Forsyth, D dan J. Nye. 1990. "Personal Moral Philosophies and Moral Choice". *Journal of Research in Personality*. Vol. 24, pp. 398-414.
- Forsyth, D. 1992. "Judging the Morality of Business Practices: the Influence of Personal Moral Philosophies". *Journal of Business Ethics*. Vol. 11, pp. 416-470.
- Forsyth, Donelson. R. 1980. "A Taxonomi of Ethical Idealogis". *Journal of Personality and Social Psychology*. January. pp. 175-184.
- Griffin, R W., dan R. J Ebert. 1998. **Business**. Fourth Edition. Prentice Hall Inc.. Englewood Clift
- Hunt, S. D dan Vitell. 1986. "A General Theory of Marketing Ethics". *Journal of Macromarketing*. 6 (Spring), pp. 5-16.
- Hunt, S. D., V. R. Wood dan L. B. Chonko. 1989. "Corporate Ethical Value and Organizational Commitmen in Marketing". *Journal of Marketing*. 53 (July), pp. 79-90.
- Jones, T.M.. 1991. "Ethical decision making by individuals in organi zations: An Issuecontingent model". *Academy of Management Review*. 16, pp. 366-395.
- Keraf, S. 1998. **Etika Bisnis Tuntutan dan Relevansinya**. Kanisius. Yogyakarta.
- Khomsiyah dan Indriantoro N.. 1998. "Pengaruh Orientasi Etika terhadap Komitmen dan Sensitivitas Etika Auditor Pemerintah

- di DKI Jakarta". *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. 1 Januari, pp. 13-28.
- Leiwakabessy, Audry. 2005. "Pengaruh Orientasi Etis dan Budaya Jawa Terhadap Perilaku Etis Auditor". *Jurnal Maksi*. Vol. 10, No. 1 pp. 1-15.
- Morgan, R. B.. 1993. "Self and Co-Worker Perceptions of Ethics and Their Relationship to Leadership and Salary". *Academy of Management Journal*. 36 pp. 200-214.
- Mutmainah, S.. 2006. "Studi Tentang Perbedaan Evaluasi Etis, Intensitas Etis (*Ethical Intention*) dan Orientasi Etis Dilihat dari Perbedaan Gender dan Disiplin Ilmu". *Simposium Nasional Akuntansi IX*. Padang.
- Noor, H.U. dan D.U. Ratnasari. 2005. "Analisis Perbedaan Faktor-faktor Individu Terhadap Persepsi Perilaku Etis Mahasiswa". *Jurnal Akuntansi dan Auditing*. Vol. 01, No. 02, Mei pp. 162-180.
- Ouchi, W. G.. 1980, "Markets, Bureaucracies, and Clans", *Administrative Science Quarterly*. 129, pp. 25-1.
- Robbins, Stephen P.. 2006. **Perilaku Organisasi**. Indeks. Jakarta.
- Schein, E. H. 1985, **Organizational Culture and Leadership**. Jossey-Bass. San Fransisco.
- Setiawan, Antonius Singgih. 2014. "Pengaruh Budaya Etis, Orientasi Etis Terhadap Perilaku Etis (Studi Pada Alumni STIE Musi Palembang)". *Hasil penelitian diseminarkan internal STIE Musi*.
- Shaub, M.K., Don W. Finn and Paul Munter. 1993. "The Effects of Auditors Ethical Orientation on Commitment and Ethical Sensitivity". *Behavioral Research in Accounting*. Vol. 5, pp. 145-169.
- Steiner, G.. 1972. "Social Policies for Business". *California Management Review*. Winter, pp. 17-24.
- Tsaukis, J. and D. J. Fritzsche. 1989. "Business Ethics: A Literatur Review with a Focus on Marketing Ethics". *Journal of Business Ethics*. Vol. 8, No. 9, pp. 695-743.
- Wiley, C. 1998. "Reexamining Perceived Ethics Issues and Ethics Roles Among Employment Managers", *Journal of Business Ethics*, Vol. 17, pp. 147-161.