

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN, ORGANISASI DAN BISNIS

KOMPLEKSITAS

Volume 11 Nomor 02 Desember 2022



MANAGEMENT STYLE, LEADERSHIP, ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN EMPLOYEE WELL-BEING TERHADAP EMPLOYEE ENGAGEMENT PERUSAHAAN KOTA BATAM Agustiyarni, Ibnu Harris	1 - 10
STRATEGI PENINGKATAN STANDAR LAYANAN CUSTOMER SUPPORT DALAM UPAYA MENURUNKAN KELUHAN PELANGGAN (STUDI KASUS PT. ENERREN TECHNOLOGIES) Mungky Hendriyani, Erman Sutandar, Rhadika Gita Syaitavi	11 - 19
IMPLEMENTASI DAN KESIAPAN GURU IPS TERHADAP KURIKULUM MERDEKA BELAJAR Ari Gunawan	20 - 24
MENINGKATKAN HASIL BELAJAR IPA MATERI INDUKSI ELEKTROMAGNETIK MELALUI ELEARNING DENGAN MEDIA VIDEO PEMBELAJARAN PADA SISWA KELAS IX SMPN 10 DEPOK Dimpu Lumban Toruan	25 - 30
PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA GURU SMP NEGERI SE-KECAMATAN CIMANGGIS KOTA DEPOK Tuti Alawiyah	31 - 38
PENGARUH MINAT BELAJAR DAN KECEMASAN BELAJAR TERHADAP HASIL BELAJAR IPA SISWA KELAS VII DI SMP NEGERI SE-KECAMATAN CIMANGGIS KOTA DEPOK Hikmah Binoardi	39 - 48
DAMPAK PENERAPAN KURIKULUM MERDEKA TERHADAP DOSEN DAN MAHASISWA PADA PERGURUAN TINGGI Usanto S.	49 - 56
SISTEM PENGARSIPAN DOKUMEN PURCHASE ORDER PADA PT.ENERREN TECHNOLOGIES Siti Maryam, Nugroho Agung Prasetyo, Haryanto, Alfina Nurlaelita	57 - 60
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PASIEN UNTUK BERKONSULTASI MELALUI APLIKASI TELEMEDICINE Farida Yuliaty, Yudhan Triyana, Chevy Wirawan, Fitri Sya'bandyah	61 - 68
SISTEM DAN PROSEDUR PENGGUNAAN CASH CARD SEBAGAI PEMBAYARAN OPERASIONAL KAS KECIL PADA PT. PERTAMINA (PERSERO) Teddy Rochendi, Tannia Regina, Viona Putri Dina Surya	69 - 74

Penerbit

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM)
Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma (ITBS)**

ISSN 1978 – 8754 (p-ISSN) | 2964 – 8238 (e-ISSN)

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN, ORGANISASI DAN BISNIS
KOMPLEKSITAS

Volume 11 Nomor 02, Desember 2022

PENANGGUNG JAWAB

Kepala LPPM ITB Swadharma Jakarta

MANAGING EDITOR

Slamet Soesanto, S.E., M.Si

EDITOR-IN-CHIEF

Tedi Rochendi, S.E., M.M.

Dewan Editor

Mungky Hendriyani, S.Sos., M.M.

Tatyana, S.E., M.Comm | Maulana Prawira Yoga, S.T., M.M.

Tannia Regina, S.E., M.M. | Drs. Sugeng Sudaryatno

Mitra Bebestari (Peer Reviewer)

Dr. Asnaini, M.Ag | Dr. Nurhasyim. M.Si

Dr. Ina Sukaesih, MM | Dr. Sugeng Suroso

Dr. Sutanto Wibowo

Penerbit

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM)
Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma Jakarta



Kampus 2 Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma Jakarta

Jl. Raya Pondok Cabe No.36, Tangerang Selatan, 15418

email : jurnal.kompleksitas@swadharma.ac.id

<http://ejurnal.swadharma.ac.id/index.php/kompleksitas>

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera,

Dengan terbitnya jurnal Kompleksitas volume 11 No.02 Desember 2022 ini diharapkan akan terus mendorong para dosen, baik yang berlatar belakang akademisi, maupun praktisi untuk mencurahkan pemikiran-pemikiran yang brilian dalam bidang Manajemen, Organisasi dan Bisnis.

Mudah-mudahan sebuah pemikiran yang terkait dengan pengembangan manajemen, organisasi dan bisnis, atau hasil penelitian dalam bidang tersebut dapat memberikan kontribusi yang bernilai dalam pengembangan ilmu manajemen dan bisnis di tanah air tercinta ini. Inilah yang sebenarnya yang ingin kami capai, sehingga peran Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) dalam partisipasi sebagai lembaga riset dan pengabdian pada masyarakat mempunyai makna dan bernilai sesuai dengan visi yang diembannya.

Tim Editor Kompleksitas menyadari bahwa dalam penulisan karya ilmiah yang dimuat dalam jurnal ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu, besar harapan dari berbagai pihak memberikan masukan dan kritik yang konstruktif terhadap kami, sehingga untuk edisi berikutnya, kami bisa hadir dengan mutu yang lebih baik.

Dalam kesempatan ini, bagi para akademisi, praktisi atau pakar manajemen dan organisasi yang ingin tulisannya atau hasil penulisannya dimuat, dapat menyerahkan tulisan atau hasil penelitian yang betul-betul masih original, artinya belum dimuat pada jurnal ilmiah yang lain. Demikian atas perhatian dan bantuan berbagai pihak, kami dari team editor Jurnal Kompleksitas mengucapkan banyak terimakasih..

Managing Editor

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN, ORGANISASI DAN BISNIS

KOMPLEKSITAS

Volume 11 Nomor 02, Desember 2022

DAFTAR ISI

	Halaman
Susunan Redaksi.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
1. MANAGEMENT STYLE, LEADERSHIP, ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN EMPLOYEE WELL-BEING TERHADAP EMPLOYEE ENGAGEMENT PERUSAHAAN KOTA BATAM Agustiyarni, Ibnu Harris	1 – 10
2. STRATEGI PENINGKATAN STANDAR LAYANAN CUSTOMER SUPPORT DALAM UPAYA MENURUNKAN KELUHAN PELANGGAN (STUDI KASUS PT. ENERREN TECHNOLOGIES) Mungky Hendriyani, Erman Sutandar, Rhadika Gita Syaitavi	11 - 19
3. IMPLEMENTASI DAN KESIAPAN GURU IPS TERHADAP KURIKULUM MERDEKA BELAJAR Ari Gunawan	20 - 24
4. MENINGKATKAN HASIL BELAJAR IPA MATERI INDUKSI ELEKTROMAGNETIK MELALUI ELEARNING DENGAN MEDIA VIDEO PEMBELAJARAN PADA SISWA KELAS IX SMPN 10 DEPOK Dimpu Lumban Toruan	25 - 30
5. PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA GURU SMP NEGERI SE-KECAMATAN CIMANGGIS KOTA DEPOK Tuti Alawiyah	31 - 38
6. PENGARUH MINAT BELAJAR DAN KECEMASAN BELAJAR TERHADAP HASIL BELAJAR IPA SISWA KELAS VII DI SMP NEGERI SE-KECAMATAN CIMANGGIS KOTA DEPOK Hikmah Binoardi	39 – 48
7. DAMPAK PENERAPAN KURIKULUM MERDEKA TERHADAP DOSEN DAN MAHASISWA PADA PERGURUAN TINGGI Usanto S.	49 – 56
8. SISTEM PENGARSIPAN DOKUMEN PURCHASE ORDER PADA PT.ENERREN TECHNOLOGIES Siti Maryam, Nugroho Agung Prasetyo, Haryanto, Alfina Nurlaelita	57 – 60
9. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PASIEN UNTUK BERKONSULTASI MELALUI APLIKASI TELEMEDICINE Farida Yuliaty, Yudhan Triyana, Chevy Wirawan, Fitri Sya'bandyah	61 - 68
10. SISTEM DAN PROSEDUR PENGGUNAAN CASH CARD SEBAGAI PEMBAYARAN OPERASIONAL KAS KECIL PADA PT. PERTAMINA (PERSERO) Teddy Rochendi, Tannia Regina, Viona Putri Dina Surya	69 - 74

MANAGEMENT STYLE, LEADERSHIP, ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN EMPLOYEE WELL-BEING TERHADAP EMPLOYEE ENGAGEMENT PERUSAHAAN DI KOTA BATAM

Agustiyarni¹⁾, Ibnu Harris²⁾

^{1,2}Prodi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Universal

Correspondence author: I. Harris, ibnu.harris@gmail.com, Batam, Indonesia

Abstract

The purpose of this study is to analyze whether Management Style, Leadership, Organizational Support, and Employee Well-Being have an effect on Employee Engagement in Limited Liability Companies in Batam City. This study presents four independent variables, namely Management Style, Leadership, Organizational Support, and Employee Well-Being and one dependent variable, namely Employee Engagement. The research method used in this study is a quantitative approach method. This study uses a sample of 102 respondents who are employees who work for at least one year in a Batam City Limited Liability Company which were selected using purposive sampling technique. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with WarpPLS software application. The results showed that Management Style, Organizational Support, and Employee Well-Being had a significant effect on Employee Engagement but Leadership did not have a significant effect on Employee Engagement in Batam City Limited Liability Company. This research contributes to creating a conducive working climate in a company. So as to create a relationship of mutual respect and mutual support that allows the company to survive in a sustainable manner.

Keywords: Management Style, Leadership, Organizational Support, Employee Well-Being, Employee Engagement

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah *Management Style*, *Leadership*, *Organizational Support*, dan *Employee Well-Being* berpengaruh terhadap *Employee Engagement* pada Perseroan Terbatas di Kota Batam. Penelitian ini menyajikan empat variabel independen yaitu *Management Style*, *Leadership*, *Organizational Support*, dan *Employee Well-Being* dan satu variabel dependen yaitu *Employee Engagement*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 102 responden yang merupakan karyawan yang bekerja minimal satu tahun di Perseroan Terbatas Kota Batam yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisa menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan aplikasi perangkat lunak WarpPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Management Style*, *Organizational Support*, dan *Employee Well-Being* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Engagement* namun *Leadership* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Employee Engagement* karyawan di Perseroan Terbatas Kota Batam. Penelitian ini berkontribusi dalam menciptakan iklim

kerja yang kondusif pada sebuah perusahaan. Sehingga tercipta hubungan saling menghargai dan saling mendukung yang membuat perusahaan dapat bertahan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Management Style, Leadership, Organizational Support, Employee Well-Being, Employee Engagement*

A. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia bisa dikatakan aset penting bagi sebuah organisasi dikarenakan sumber daya manusia merupakan faktor penggerak bagi setiap kegiatan yang ada dalam sebuah organisasi, untuk bisa menjalankan kegiatan dan mencapai tujuan yang diinginkan maka diperlukan adanya manajemen sumber daya manusia, hal ini dikarenakan sumber daya manusia adalah modal awal dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan sumber daya lainnya yang ada dalam organisasi (Potale & Uhing, 2015), maka diperlukannya pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia pada organisasi agar sumber daya manusia bisa menghadapi dan menyelesaikan tugas dengan produktif (Susan, 2019).

Era globalisasi saat ini telah menyebabkan banyak perubahan dalam berbagai sektor seperti perubahan pada sektor ekonomi, teknologi dan juga sektor politik, dampak tersebut juga menyebabkan perubahan pada Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang memunculkan paradigma baru bahwa peran manusia menjadi sebuah keunggulan kompetitif dan arah yang paling strategis (Muliawaty, 2019). Setiap perusahaan mengembangkan keunggulan dalam berkompetitif dengan meningkatkan kinerja dari karyawan yang berperan sebagai sumber daya manusianya.

Banyaknya sumber daya manusia yang tersedia di Indonesia pada era globalisasi ini juga diharapkan terdapat banyak sumber daya manusia yang berkualitas tinggi yang bisa dikembangkan dan digunakan dalam jangka panjang. Dari hal ini menunjukkan bahwa banyak sekali tantangan dari berbagai

sisi di masa mendatang, oleh karena itu dibutuhkanlah seorang pemimpin dalam organisasi maupun individu yang akan sangat membantu dalam membawa organisasi atau individu tersebut untuk mencapai tujuan yang telah terbentuk sebelumnya. *Leadership* adalah suatu proses ketika seseorang menjadi pemimpin (*Leader*) melalui kegiatan yang terus-menerus hingga dapat mempengaruhi yang dipimpin (*Followers*) dalam mencapai tujuan organisasi. Hubungan *leader* dan *followers* ini saling terkait tetapi seorang pemimpin harus berinisiatif menjalin hubungan, komunikasi dan menjaga hubungan sehingga bisa mencapai strategi yang telah direncanakan oleh organisasi (Riyadi, 2011). Menurut Huu et al., (2019) *Leadership* adalah proses menangkap korelasi kepentingan antara individu dengan kelompok didalam suatu organisasi sehingga atas dasar itu, memberikan dampak yang akan secara positif mempengaruhi anggota organisasi.

Selain dibutuhkannya *Leadership*, *Management style* juga dibutuhkan karena perlu dibuat perintah administratif untuk mengendalikan kegiatan organisasi secara umum. Kedua hal ini merupakan dua hal yang berbeda tetapi saling berkaitan erat satu sama lain. *Management* adalah proses mengelola suatu subjek yang berdampak pada objek manajemen melalui penggunaan alat, sarana, metode dan juga proses tertentu untuk memahami kondisi saat ini dan tren pergerakan objek, untuk menyesuaikan dan memotivasi objek menuju arah yang benar dan mencapai tujuan organisasi (Huu et al., 2019).

Melihat sumber daya manusia sebagai faktor sistem dari perusahaan harus bisa

membuat karyawan merasa mereka mempunyai dukungan dari perusahaan, merasa terlibat dan mendapatkan kesejahteraan dari perusahaan tempat mereka bekerja. *Organizational Support* ini mengacu pada persepsi dan keyakinan atas karyawan yang mana diyakini bahwa organisasi memiliki perhatian yang mendalam kepada karyawan untuk kesejahteraan karyawan (*Employee Well-Being*) (Wang *et al.*, 2020).

Oleh karena itu, kesejahteraan yang didapatkan oleh karyawan akan mempengaruhi perilaku mereka yang mana akan meningkatkan *engagement* (keterikatan) antara karyawan dengan organisasi (Rasool *et al.*, 2021). *Employee Engagement* merupakan sumber hubungan fisik dan emosional antara karyawan dengan organisasi (Tanwar & Kumar, 2019). Karyawan yang memiliki tingkat *engagement* yang tinggi akan memiliki keterikatan emosi yang tinggi juga terhadap organisasi mereka sehingga akan memberikan pengaruh dalam penyelesaian pekerjaan dan cenderung memiliki kualitas kerja yang memuaskan dan dengan hal tersebut akan berdampak positif bagi karyawan maupun bagi pertumbuhan organisasi (Sudarma & Murniasih, 2016). Hal ini menyelaraskan antara tujuan pribadi karyawan dengan visi organisasi, yang meningkatkan produktivitas karyawan pada organisasi (Bakker & Albrecht, 2018).

Employee Engagement adalah suatu hubungan atau ikatan yang berkaitan dengan perilaku organisasi dan merupakan hal penting di antara organisasi dengan karyawan, *employee engagement* ini mencakup adanya faktor komitmen maupun kepuasan kerja karena karyawan dipandang memiliki konsep perjanjian dalam organisasi untuk bebas dalam mengambil keputusan yang tentunya tetap dalam pantauan organisasi. Ketika seorang karyawan merasa terlibat akan terlihat bahwa karyawan tersebut loyal, bekerja keras, dan semangat dalam bekerja serta merasa bangga dan

optimis tanpa ada rasa takut dengan tantangan yang ada (Jayanti, 2021).

Dengan adanya tuntutan keberlanjutan bisnis yang terlibat dalam penjangkauan masyarakat, maka hal ini menunjukkan bahwa nilai potensial karyawan perlu dibangun supaya karyawan memiliki modal untuk bisa lebih bertanggung jawab secara sosial dan semakin baik dalam pekerjaan dan kualitas hidup untuk berkontribusi lebih banyak dalam pembangunan organisasi (Ren & Jackson, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh (Nguyen & Tran, 2021) menggarisbawahi pengaruh positif yang signifikan dari *Perceived Organizational Support* dan *Perceived Family Support* pada *Employee Engagement*. Dari beberapa penelitian terdahulu menyelidiki proses psikologis mengenai *Employee Engagement* dan juga pengaruh dari *Organizational Support* terhadap *Employee Engagement*, akan tetapi belum terdapat perbedaan yang lebih jelas dari karakteristik organisasi yang berkontribusi pada proses aktivitas yang mendukung perkembangan dan inovasi. Dari kesenjangan yang ada mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *Employee Engagement*, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai apakah *Management Style*, *Leadership*, *Organizational Support* dan *Employee Well-Being* berpengaruh terhadap *Employee Engagement* di Perseroan Terbatas kota Batam.

B. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dilakukan di kota Batam dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada responden yang merupakan karyawan di Perseroan Terbatas kota Batam, kuisisioner secara *online* digunakan karena akan memberikan akses mudah bagi responden dari berbagai latar belakang yang berbeda.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel pada karyawan yang bekerja di Perseroan Terbatas kota Batam dengan metode *non-probability sampling*, yang

mana pada teknik pengambilan sampel ini tidak memberikan peluang sama. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan kriteria tertentu yaitu karyawan yang bekerja di Perusahaan bentuk Perseroan Terbatas kota Batam dengan minimal telah bekerja selama satu tahun. Jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah 100 karyawan pada Perseroan Terbatas kota Batam berdasarkan rumus *slovin*.

Rumus *Slovin* yang digunakan seperti berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (\epsilon)^2}$$

Keterangan:

N = Ukuran populasi/jumlah populasi

n = Ukuran sampel/jumlah sampel

E = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Berdasarkan pada data BPS kota Batam 2021, populasi pekerja sebanyak (N) = 657.642 orang. dengan mengasumsikan tingkat kesalahan (e) = 10%, maka jumlah sampel yang harus digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak,

$$n = \frac{657.642}{1 + 657.642 (0,1)^2} = 99.98$$

Jadi berdasarkan pada hasil perhitungan diatas setelah adanya pembulatan menjadi 100 orang, maka untuk mengetahui ukuran sampel dengan tingkat kesalahan 10% adalah sebanyak 100 karyawan di Perseroan Terbatas kota Batam.

Kuesioner yang diberikan bersifat tertutup sehingga akan membantu responden untuk menjawab dan memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data. Dalam penelitian ini akan menggunakan skala pengukuran likert, dengan tingkat skala likert yaitu: (4= Sangat setuju, 3=Setuju, 2=Kurang setuju, 1=Tidak setuju). dan penyebaran kuesioner akan dilakukan secara online melalui sosial media seperti instagram, whatsapp kepada karyawan yang

bekerja di Perseroan Terbatas kota Batam selaku responden dalam penelitian ini.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan maka dapat diketahui karakteristik dari masing-masing responden mengenai jenis kelamin, usia, lama bekerja, status pendidikan, jenis usaha perusahaan, dan juga jabatan. Penggolongan yang dilakukan kepada responden bertujuan untuk mengetahui lebih jelas mengenai gambaran responden dalam penelitian ini.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan jumlah responden dengan jenis kelamin terbanyak dalam penelitian ini adalah perempuan yaitu sebanyak 59 orang atau 57,8% sedangkan jumlah responden laki-laki yaitu sebanyak 43 orang atau 42,2%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase Responden
Laki-Laki	43	42,2%
Perempuan	59	57,8%
Total	102	100%

Sumber: data primer yang diolah (2022)

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data karakteristik responden berdasarkan usia responden terbanyak yaitu pada rentang usia 18-22 tahun sebanyak 38 orang atau 37,3%, kemudian rentang usia dengan responden paling sedikit yakni >38 tahun sebanyak 7 orang atau 6,9%. Dari penelitian dari Bencsik, Csikos dan Juhez (2016) yang dikutip dari Adiaty (2019) menunjukkan

bahwa terdapat 6 kelompok generasi berdasarkan tahun kelahiran, yaitu : 1925-1946 (*Veteran Generation*), 1946-1960 (*Baby Boom Generation*), 1960-1980 (*X Generation*), 1980-1995 (*Y Generation*), 1995-2010 (*Z Generation*) dan 2010-Sekarang (*Alfa Generation*). Jadi pada rentang usia 18-27 tahun termasuk kedalam generasi Z lalu pada rentang usia 28-37 termasuk ke generasi Y dan untuk usia lebih dari 38 termasuk dalam generasi Y dan X.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase Responden
18-22 tahun	38	37,3%
23-27 tahun	35	34,3%
28-32 tahun	13	12,7%
33-37 tahun	9	8,8%
>38 tahun	7	6,9%
Total	102	100%

Sumber: data primer yang diolah (2022)

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data karakteristik responden berdasarkan status pendidikan terbanyak ada pada SMA/SMK yaitu sebanyak 50 orang atau 49%, kemudian diikuti dengan sarjana sebanyak 44 orang atau 43,1%.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pendidikan

Status Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase Responden
SMA/SMK	50	49%
Sarjana	44	43,1%
Pascasarjana	7	6,9%
D3	1	1%
Total	102	100%

Sumber: data primer yang diolah (2022)

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha (Perusahaan)

Data karakteristik responden berdasarkan status pendidikan terbanyak ada pada SMA/SMK yaitu sebanyak 50 orang atau

49%, kemudian diikuti dengan sarjana sebanyak 44 orang atau 43,1%.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Jenis Usaha	Jumlah Responden	Persentase Responden
Jasa	47	46,1%
Perdagangan	25	24,5%
Manufaktur	30	29,4%
Total	102	100%

Sumber: data primer yang diolah (2022)

Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Data karakteristik responden berdasarkan jabatan memiliki variasi jabatan pekerjaan sesuai fungsi kerja masing-masing dan dilakukan penggabungan untuk beberapa jabatan yang dianggap sama, maka akan dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Jabatan	Jumlah Responden	Persentase Responden
<i>Accounting & Finance Staff</i>	23	22,55%
<i>Admin Staff</i>	16	15,69%
<i>Quality Control Staff</i>	3	2,94%
<i>Marketing Staff</i>	10	9,80%
<i>Customer Service</i>	5	4,90%
<i>Commercial Staff</i>	2	1,96%
<i>General Affair Staff</i>	19	18,63%
<i>Purchasing Staff</i>	4	3,92%
<i>Frontliner</i>	2	1,96%
<i>Accounts Manager</i>	1	0,98%
<i>Managements Manager</i>	1	0,98%
<i>Relationship Manager Priority</i>	1	0,98%
<i>Human Resource & Development Staff</i>	2	1,96%

Jabatan	Jumlah Responden	Persentase Responden
Storeman	3	2,94%
General Supervisor	2	1,96%
Quality Control Supervisor	1	0,98%
Supervisor Assembly	1	0,98%
Project Supervisor	1	0,98%
Sales Staff	4	3,92%
Teller	1	0,98%
Total	102	100%

Sumber: data primer yang diolah (2022)

Goodness of Fit Model

Analisis *Goodness of Fit* atau Model fit digunakan untuk menunjukkan tingkat estimasi hubungan antar variabel pada model penelitian. Hasil analisis *Goodness of Fit* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. *Result of Goodness of Fit*

Model Fit & Kualitas Indikator	Kriteria Fit	Hasil Analisis	Keterangan
<i>Average Full Collinearity VIF (AFVIF)</i>	Acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3	3.021	Ideal
<i>Tenenhaus GoF (GoF)</i>	Small ≥ 0.1 , medium ≥ 0.25 , large ≥ 0.36	0.566	Large
<i>R-Squared contribution ratio (RSCR)</i>	Acceptable if ≥ 0.9 , ideally = 1	1.000	Ideal

Sumber: data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan hasil analisis model fit dan kualitas indikator pada tabel 6., maka kriteria *Goodness of Fit* telah terpenuhi dan model penelitian dinyatakan fit.

Discriminant Validity

Menurut Hair *et al.*, (2017) mengatakan bahwa fornell-larcker dapat diterima dimana nilai pada variabel latennya harus lebih tinggi daripada variabel lainnya. Dengan menguji *Discriminant validity* dapat

dinyatakan bahwa suatu konstruk tersebut unik dan menangkap fenomena yang tidak diwakili oleh konstruk lain.

Tabel 7. *Result of Fornell-Larcker*

	MS	L	OS	EWB	EE
MS	0.791	0.741	0.673	0.710	0.407
L	0.741	0.848	0.698	0.665	0.321
OS	0.673	0.698	0.858	0.842	0.503
EWB	0.710	0.665	0.842	0.809	0.557
EE	0.407	0.321	0.503	0.557	0.764

Sumber: data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan hasil fornell-larcker pada tabel 7 menunjukkan bahwa hasil pada variabel latennya MS, L, OS, dan EE lebih tinggi daripada variabel lainnya. Dimana variabel laten ditandai dengan warna hijau pada tabel. Dan untuk variabel EWB mendapatkan hasil lebih tinggi pada variabel lainnya yang berarti variabel EWB tidak unik dan bisa diwakili oleh konstruk lain atau tidak mutlak maka variabel tersebut bisa saja tidak ada. Dapat disimpulkan bahwa hasil fornell-larcker variabel yang bisa diterima adalah MS, L, OS, dan EE.

Uji Collinearity (VIF)

Pengukuran uji kolinieritas data menggunakan metode VIF (*Variance Inflation Factor*) untuk melihat hubungan antar variabel eksogen dan endogen dengan menggunakan *inner* VIF. Ketentuan nilai VIF menurut Hair *et al.*, (2017) bahwa tidak terjadi multikolinieritas jika nilai VIF kurang dari 5.

Tabel 8. Uji VIF

	MS	L	OS	EWB
VIF	2.140	2.274	3.109	3.706

Sumber: data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan hasil uji VIF pada tabel 8 menunjukkan hasil nilai 2,140-3,706,

dimana nilai uji VIF kurang dari 5. Maka dapat disimpulkan bahwa VIF dinyatakan valid dan tidak terjadi indikasi multikolinearitas data antar variabel eksogen dan endogen.

R-Square

Menurut Hair *et al.*, (2017), Uji R² mampu menjelaskan variabel eksogen terhadap endogen dengan penilaian yang terbagi menjadi 3 kategori nilai yaitu: 0,25 (lemah), 0,50 (sedang), dan 0,75 (kuat).

Tabel 9. R-square

EE	
R-Square	0.483

Sumber: data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan hasil pada tabel 9 menunjukkan nilai R² variabel *Employee Engagement* (EE) yaitu 0,483 yang dikategorikan dalam penilaian lemah artinya variabel EE cukup baik dalam mengukur variabel endogennya. Nilai R² tersebut menunjukkan bahwa variabel EE dapat dijelaskan oleh variabel penelitian hanya sebesar 48,3% dan sisanya sebesar 51,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar *Employee Engagement*.

Path Coefficients

Path Coefficients digunakan untuk memeriksa hasil pengujian sebelum melihat hasil akhir dari pengujian hipotesis yang ada. Menurut Hair *et al.*, (2017), *Path Coefficients* bertujuan untuk menunjukkan seberapa penting variabel eksogen berpengaruh pada variabel endogen.

Tabel 10. Path Coefficients

	MS	L	OS	EWB
EE	0.199	0.061	0.403	0.177

Sumber: data primer yang diolah (2022)

Pada tabel 10 menunjukkan hasil pengujian *Path Coefficients* variabel *Organizational Support* berpengaruh paling penting pada variabel *Employee Engagement* dengan nilai sebesar 0,403. Variabel *Management Style* berpengaruh penting di urutan kedua pada variabel *Employee Engagement* dengan nilai sebesar 0,199. Variabel *Employee Engagement* berpengaruh penting pada variabel *Employee Engagement* di urutan ketiga dengan nilai sebesar 0,177. Dan variabel *Leadership* berpengaruh penting keempat pada variabel *Employee Engagement* dengan nilai sebesar 0,061.

Bootstrapping

Bootstrapping adalah hasil pengujian hipotesis dan dinyatakan signifikan dengan p-values dibawah 0,05. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 11. Bootstrapping

Hipotesis	Variabel	Original Sample	P Values	Hasil
H1	MS > EE	0.199	0.018	Signifikan
H2	L > EE	0.061	0.265	Tidak Signifikan
H3	OS > EE	0.403	<0.001	Signifikan
H4	EWB > EE	0.177	0.032	Signifikan

Sumber: data primer yang diolah (2022)

Hipotesis satu menunjukkan bahwa pengaruh antara *Management Style* dengan *Employee Engagement* adalah *P-Values* sebesar 0,018 kurang dari 0,05. Dengan nilai *Original Sample* adalah positif yaitu 0,199 yang menunjukkan bahwa hubungan antara *Management Style* dengan *Employee Engagement* adalah **signifikan**.

Hipotesis dua menunjukkan bahwa pengaruh antara *Leadership* dengan *Employee Engagement* adalah *P-Values* sebesar 0,265 lebih dari 0,05. Nilai *Original Sample* adalah positif yaitu sebesar 0,061 yang menunjukkan bahwa hubungan antara

Leadership dengan *Employee Engagement* adalah **tidak signifikan**.

Hipotesis tiga menunjukkan bahwa pengaruh antara *Organizational Support* dengan *Employee Engagement* adalah *P-Values* sebesar $<0,001$ kurang dari $0,05$. Dengan nilai *Original Sample* adalah positif yaitu sebesar $0,402$ yang menunjukkan bahwa hubungan antara *Organizational Support* dengan *Employee Engagement* adalah **signifikan**.

Hipotesis empat menunjukkan bahwa pengaruh antara *Employee Well-Being* dengan *Employee Engagement* adalah *P-Values* sebesar $0,031$ kurang dari $0,05$. Dengan nilai *Original Sample* adalah positif yaitu sebesar $0,177$ yang menunjukkan bahwa hubungan antara *Employee Well-Being* dengan *Employee Engagement* adalah **signifikan**.

Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, penelitian ini memiliki kontribusi teoritis untuk meningkatkan *employee engagement* dengan implementasi *Management Style*, *Organizational Support* dan juga *Employee Well-Being*. Temuan dalam penelitian ini, sekaligus mengisi kesenjangan penelitian yang ada terkait bagaimana *Management Style*, *Organizational Support* dan *Employee Well-Being* mempengaruhi *Employee Engagement*. Hasil mengungkapkan bahwa dari ketiga variabel tersebut memberikan pengaruh positif signifikan terhadap *Employee Engagement* yang berarti semakin perusahaan menggunakan *Management Style* yang baik, *Organizational Support* yang adil, dan juga memberikan *Employee Well-Being* kepada seluruh karyawannya maka akan semakin meningkatkan *Engagement* pada karyawannya. Penelitian ini juga berkontribusi dalam memperluas pengetahuan terkait pengelolaan dan hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan *Employee Engagement* pada perusahaan dan pekerjaannya.

Kontribusi praktis penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai sebuah masukan bagi perusahaan Perseroan Terbatas di Kota Batam dalam hal menjadikan karyawannya menjadi lebih *engagement* di perusahaan. Karena dalam penelitian ini menemukan bahwa *Management Style*, *Organizational Support* dan *Employee Well-Being* ini bisa memberikan pengaruh terhadap *Employee Engagement*. Adapun hal yang bisa diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan *Employee Engagement* ialah dengan mengubah atau menyesuaikan gaya kepemimpinan di perusahaan, menghargai kinerja karyawan, memberikan dukungan, serta lebih memperhatikan keselamatan, kesehatan, dan kenyamanan bagi karyawan. Perusahaan yang memiliki kinerja yang baik tahu bahwa tingkat *Employee Engagement* yang tinggi dalam mencapai tujuan perusahaan dapat membedakan perusahaan dengan para pesaing. Oleh karena itu penting untuk mempertimbangkan *Employee Engagement* dalam sebuah perusahaan (Sari & Yuniawan, 2021).

D. PENUTUP

Pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui penyebaran kuesioner *online* terkadang menunjukkan keadaan atau pendapat yang tidak sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang terdapat perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga adanya faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya dan peneliti tidak dapat melakukan interaksi dengan baik dengan para responden. Hasil penelitian bisa saja berbeda jika karakteristik responden berbeda dan berada pada wilayah yang berbeda budaya dan kebiasaannya.

Penelitian ini menemukan bahwa *Management Style* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Engagement* yang artinya gaya manajemen yang diterapkan oleh perusahaan Perseroan Terbatas di Kota

Batam efektif dalam mempengaruhi *Employee Engagement*. Hasil ini juga mencerminkan bahwa manajer di perusahaan Perseroan Terbatas Kota Batam menggunakan gaya manajemen yang baik dalam perusahaan.

Leadership tidak berpengaruh signifikan terhadap *Employee Engagement* yang artinya kepemimpinan yang diterapkan oleh perusahaan belum bisa mempengaruhi keterikatan pada karyawan di perusahaan.

Organizational Support berpengaruh signifikan terhadap *Employee Engagement* yang artinya dukungan yang diberikan oleh perusahaan membuat karyawan merasa yakin bahwa organisasi peduli dan menghargai kontribusi mereka.

Employee Well-Being berpengaruh signifikan terhadap *Employee Engagement* yang artinya perusahaan mampu memberikan kesejahteraan dan terdapat keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan karyawan dalam bekerja baik itu kondisi bebas stres maupun lingkungan yang aman secara fisik.

Ucapan Terima Kasih

Beribu rasa terima kasih disampaikan pada para responden yang ditengah kesibukannya bersedia meluangkan waktu mengisi kuesioner.

E. DAFTAR PUSTAKA

Adiawaty, S. (2019). Tantangan perusahaan mengelola perbedaan generasi karyawan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 22(3), 376–382.

Bakker, A. B., & Albrecht, S. (2018). Work engagement: current trends. *Career Development International*, 23(1), 4–11. <https://doi.org/10.1108/CDI-11-2017-0207>.

Hair et al., 2017. (2017a). A Primer on Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017b). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). In the *International Journal of Research & Methods in Education*.

Huu, N., Ho, L., & Minh, C. (2019). The Leadership & Management Style of Ho Chi Minh Practical Value and Significance. *International Research Journal of Advanced Engineering and Science*, 4(1), 71–74.

Jayanti, D. (2021). *Pengaruh Kompensasi, Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi terhadap Keterikatan Karyawan (Studi pada karyawan PT. Jaya Indah Furniture)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nahdatul Ulama Jepara.

Muliawaty, L. (2019). Peluang Dan Tantangan Sumber Daya Manusia Di Era Disrupsi. Kebijakan: *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1416>.

Nguyen, H. N., & Tran, M. D. (2021). The effect of perceived organizational support on employee work engagement: A case study analysis in Vietnam. *Asian Finance, Economics and Business*, 8 No 6. https://doi.org/10.1007/978-3-642-27945-4_28.

Potale, R., & Uhing, Y. (2015). Pengaruh Kompensasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Bank Sulut Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA*, 3(1).

Rasool, S. F., Wang, M., Tang, M., Saeed, A., & Iqbal, J. (2021). How toxic workplace environment effects the employee engagement: The mediating role of organizational support and employee wellbeing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 1–17. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052294>.

- Riyadi, S. (2011). Pengaruh Kompensasi Finansial, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1). <https://doi.org/10.9744/jmk.13.1.40-45>.
- Ren, S., & Jackson, S. E. (2020). HRM institutional entrepreneurship for sustainable business organizations. *Human Resource Management Review*, 30(3), 100691. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2019.100691>.
- Sari, D. N., & Yuniawan, A. (2021). Pengaruh Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Keterikatan Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada PT. KAI DAOP 5 Purwokerto) *Diponegoro Journal of Management*, 10, 1–13. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/32370%0Ahttps://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/download/32370/26071>.
- Sudarma, K., & Murniasih, E. (2016). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kompensasi pada Kinerja Karyawan Dimediasi Komitmen Afektif. *Management Analysis Journal*, 5(1), 24–35.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952–962. <https://doi.org/10.35673/ajmpi.v9i2.429>.
- Tanwar, K., & Kumar, A. (2019). Employer brand, person-organisation fit and employer of choice: Investigating the moderating effect of social media. *Personnel Review*, 48(3), 799–823. <https://doi.org/10.1108/PR-10-2017-0299>.
- Wang, Z., Zaman, S., Rasool, S. F., Zaman, Q. U., & Amin, A. (2020). Exploring the relationships between a toxic workplace environment, workplace stress, and project success with the moderating effect of organizational support: Empirical evidence from Pakistan. *Risk Management and Healthcare Policy*, 13, 1055–1067. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S256155>.

STRATEGI PENINGKATAN STANDAR LAYANAN CUSTOMER SUPPORT DALAM UPAYA MENURUNKAN KELUHAN PELANGGAN (STUDI KASUS PT. ENERREN TECHNOLOGIES)

Mungky Hendriyani¹⁾, Erman Sutandar²⁾, Rhadika Gita Syaitavi³⁾

¹Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

^{2,3}Prodi Keuangan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

Correspondence author: M. Hendriyani, ukyrizky1708@gmail.com, Jakarta, Indonesia

Abstract

This study aims to determine a strategy for improving customer support service standards to reduce customer complaints of PT. Enerren Technologies uses the ITIL V3 Service Operation framework at the Incident Management stage. This research was conducted in January – March 2022 using qualitative research methods. The data used in this study is primary data with data collection techniques through observation, interviews, and questionnaires. The results of this study indicate that the current conditions of the incident management process still have not been fulfilled, such as recording complaints and customer requests in one place, giving incident priority only based on complaints that have been forwarded to the relevant team but have not been handled until now. In the service management process, there are several human resources involved in handling incidents, fulfilling requests, managing access, monitoring service status, and determining service problems. PT. Enerren Technologies uses Key Performance Indicators (KPIs) as a performance appraisal of its employees, including the customer support department. The results of the performance assessment show that customer support has provided good performance. This can be seen from the decrease in customer complaints over the last 5 months. This means that the strategy and performance of customer support are following the ITIL V3 standard in reducing the number of customer complaints..

Keywords: customer support, complaint handle, ITIL V3

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan strategi peningkatan standar layanan *Customer Support* dalam upaya menurunkan keluhan pelanggan PT. Enerren Technologies menggunakan kerangka ITIL V3 *Service Operation* pada tahapan *Incident Management*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari – Maret 2022 menggunakan metode penelitian kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi saat ini dalam proses pengelolaan *incident management* masih terdapat beberapa proses yang belum terpenuhi, seperti pencatatan antara keluhan dan permintaan pelanggan berada dalam satu tempat, pemberian prioritas insiden hanya berdasarkan keluhan yang sudah diteruskan ke team terkait, namun belum ditangani sampai waktu yang telah ditentukan (tidak berdasarkan *urgency*). Dalam proses pengelolaan layanan yang dilakukan terdapat beberapa SDM yang terlibat dalam penanganan insiden, pemenuhan permintaan, pengelolaan akses, pemantauan status layanan, hingga penentuan problem layanan. PT. Enerren

Technologies menggunakan *Key Performance Indicator* (KPI) sebagai penilaian kinerja terhadap para karyawannya termasuk departemen *customer support*. Hasil penilaian kinerja menunjukkan bahwa *customer support* telah memberikan kinerja yang baik. Hal ini terlihat dari keluhan pelanggan selama 5 bulan terakhir mengalami penurunan. Artinya, strategi dan kinerja *customer support* sudah sesuai dengan standar ITIL V3 dalam menurunkan angka keluhan pelanggan.

Kata Kunci: keluhan pelanggan, *customer support*, ITIL V3

A. PENDAHULUAN

Pelanggan adalah Raja, merupakan motto yang sangat terkenal dalam dunia bisnis. Hal ini dilakukan karena, pelaku bisnis sangat bergantung pada pelanggan. Kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting yang sangat berpengaruh dalam dunia bisnis, baik bagi pengusaha pemula maupun pengusaha yang sudah bertahun-tahun menekuni dunia bisnis. Artinya, layanan disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan pelanggan.

PT. Enerren Technologies adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang Teknologi Informasi (IT) yang berspesialisasi dalam sistem informasi geografis, aplikasi internet, dan solusi seluler, termasuk sistem lokasi kendaraan otomatis.

Dalam pelaksanaan kegiatan operasional, PT. Enerren Technologies memiliki standar layanan yang sudah ditetapkan untuk menghasilkan kinerja yang baik bagi karyawannya, serta untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam menyediakan layanan, PT. Enerren Technologies memiliki unit fungsional yang disebut *Customer Support*. Salah satu pekerjaan yang dilakukan oleh *customer support* PT. Enerren Technologies adalah menangani keluhan pelanggan.

Customer support perlu memiliki dan menerapkan strategi untuk membangun loyalitas pelanggan dalam jangka waktu yang panjang dan mempertahankan pelanggan, sehingga keluhan yang dialami oleh pelanggan dapat berkurang. Jadi, *customer support* dapat memberikan

kepuasan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan meskipun terdapat keluhan yang dialami. Dengan begitu, strategi yang sudah dijalankan oleh *customer support* dapat terealisasi sesuai tujuan dan target perusahaan.

PT. Enerren Technologies memberikan fasilitas berupa server yang bernama Inovatrack, yang merupakan sistem dan pusat informasi di PT. Enerren Technologies yang memiliki tugas melaksanakan pengelolaan data, sarana informasi, dan pengendalian layanan. Dalam proses pengelolaan keluhan pelanggan, *customer support* tentu perlu memiliki catatan, dokumentasi, serta record lainnya dalam penanganan keluhan pelanggan.

Customer support merupakan rangkaian aktivitas layanan dan bantuan pelanggan dalam bisnis. *Customer support* umumnya membantu pelanggan untuk mendapatkan layanan yang berhubungan dengan bisnis dan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Misalnya, pemasangan produk, aduan komplain, perawatan, pelatihan, menyelesaikan masalah dan sebagainya. (Barantum. 2022).

Customer support merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berhubungan dengan produk yang dimiliki oleh suatu perusahaan. *Customer support* akan menemani pelanggan dari awal yaitu dengan demo penggunaan produk dan menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait produk yang belum dipahami oleh pelanggan. (Kledo, 2021)

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *customer support* adalah aktivitas layanan dalam membantu pelanggan untuk mendapatkan layanan yang berhubungan dengan produk atau jasa perusahaan, mulai dari demo penggunaan produk hingga menyelesaikan masalah.

Pada umumnya, *customer support* memiliki tugas dalam memberikan solusi bagi pelanggan terkait penggunaan produk dan layanan perusahaan, berikut adalah beberapa tugas yang dijalankan oleh *customer support* :

1. Membantu pelanggan untuk menggunakan produk dan layanan yang disediakan oleh perusahaan dengan efektif dan efisien
2. Membantu pelanggan yang mengalami masalah dengan produk atau jasa dan berfokus pada pemecahan masalah. Misalnya komplain, pengembalian barang, dan pertanyaan atas masalah pada produk
3. Melakukan demo penggunaan produk. Demo ini ditujukan kepada pelanggan yang baru pertama kali menggunakan produk.
4. Membalas *live chat*, baik *live chat* yang ada di website, aplikasi, email, ataupun whatsapp
5. *Customer support* juga membantu perpanjang paket langganan yang digunakan pelanggan.

IT Service Management adalah manajemen dari semua proses yang bekerja sama untuk memastikan kualitas layanan, sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan. Seperti inisiasi, desain, organisasi, pengendalian, pengadaan, dukungan dan peningkatan layanan TI yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. (Menken, 2009)

IT Service management adalah implementasi dan pengelolaan mutu layanan TI yang memenuhi kebutuhan usaha. *IT Service Management* yang dilakukan oleh penyedia layanan TI melalui campuran yang tepat dari orang, proses, dan teknologi

informasi. (ITIL Glossary and Abbreviations, 2011)

Sedangkan menurut *IT Service Management* adalah satu set kemampuan khusus suatu perusahaan untuk memberikan sesuatu yang bernilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan. Kemampuan perusahaan ini dipengaruhi oleh kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan. (Gerard Blokdiik, 2008)

Berdasarkan definisi *IT Service Management* di atas dapat penulis simpulkan, bahwa *IT Service Management* adalah implementasi dan pengelolaan mutu layanan IT yang diberikan oleh perusahaan untuk pelanggan melalui tahapan yang tepat antara SDM, proses, dan teknologi informasi.

Dalam konsep ITSM, terdapat 4 perspektif atau atribut yang saling berhubungan, yaitu sebagai berikut (Ivanka, 2010):

1. Partner/Suppliers
2. People
3. Product/Technology
4. Process

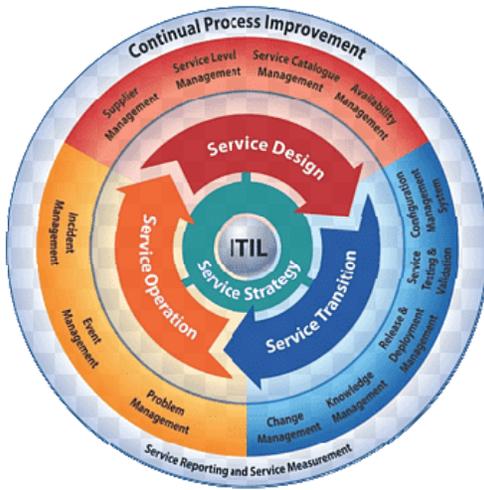
Dalam menerapkan ITSM, terdapat berbagai kerangka kerja yang berupa standar teknologi sebagai pendekatan dalam menerapkan ITSM. Salah satu kerangka kerja yang digunakan sebagai pendekatan dalam penerapan ITSM adalah *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*.

ITIL adalah sebuah kerangka kerja (*framework*) umum yang menjelaskan *best practice* dalam *IT Service Management*. ITIL menyediakan kerangka kerja untuk manajemen IT dan berfokus pada pengukuran perbaikan secara terus menerus dari layanan IT yang diberikan, baik dari sudut pandang bisnis maupun konsumen. (Cartlidge et al., 2007)

Infrastructure Library telah menjadi standar internasional sesungguhnya untuk *IT Service Management* fokus pada *quality service* dan *best practice* telah membuat kerangka kerja ITIL menjadi paling populer dan umum didalam perencanaan dan pengelolaan proses dan peran-peran serta

aktivitas *IT Service Management*. (Jan Van Bon, 2002)

Berdasarkan definisi para ahli di atas dapat disimpulkan, bahwa *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* adalah kerangka kerja *best practice* sebuah pendekatan terhadap *IT Service Management* yang berfokus pada kualitas layanan dan pengukuran perbaikan layanan IT.

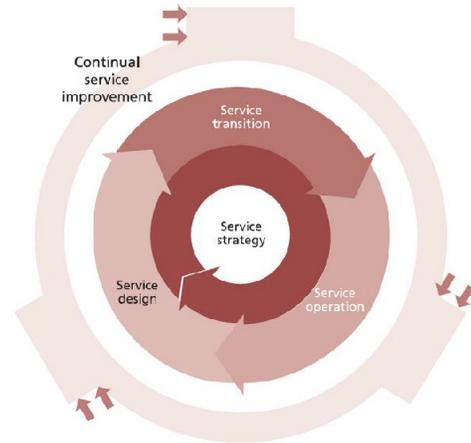


Gambar 1. Information Technology Infrastructure Library (ITIL) lifecycle
Sumber : IlmuKomputer.Com

Terdapat 5 proses service lifecycle dalam ITIL, yaitu sebagai berikut :

1. *Service Strategy* (Strategi Layanan)
2. *Service Design* (Desain Layanan)
3. *Service Transition* (Transisi Layanan)
4. *Service Operation* (Operasi Layanan)
5. *Continous Service Improvement* (Peningkatan Layanan Berkelanjutan)

Dalam penelitian ini, penulis berfokus pada domain *Service Operation*. *Service Operation* adalah salah satu tahapan dari framework ITIL. *Service operation* merupakan proses untuk pengelolaan layanan harian.



Gambar 2. Service Operation lifecycle
Sumber : CabinetOffice, 2011a

Terdapat lima proses utama yang dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan IT, yaitu meliputi (Cabinet Office, 2011a) :

1. *Event Management*
2. *Incident Management*
3. *Request Fulfillment*
4. *Access Management*
5. *Problem Management*

Selain memiliki proses IT, service operation juga memiliki beberapa fungsi (*function*). Fungsi adalah sebuah team atau sekelompok orang dan tools atau resources lain yang digunakan untuk melaksanakan satu atau lebih proses atau aktivitas (Cabinet Office, 2011b). *Service operation* memiliki empat fungsi, yaitu sebagai berikut :

1. Service desk
2. Technical management
3. IT operations management
4. Application management

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan proses *incident management* dalam proses pengelolaan keluhan pelanggan.

Manajemen insiden adalah proses yang bertanggung jawab untuk mengelola siklus hidup semua insiden. Insiden dapat dikenali oleh staf teknis, terdeteksi dan dilaporkan melalui alat pemantau acara, komunikasi dari pengguna (biasanya via telepon panggilan ke service desk), atau dilaporkan oleh pihak ketiga *supplier* dan mitra. (Steinberg, 2011)

Fokus utama yang dilakukan pada *incident management* merupakan aktivitas untuk menangani insiden awal secepat mungkin dan menyelesaikannya. Terdapat proses-proses dalam tahapan *incident management*, yaitu sebagai berikut :

1. *Incident identification* (identifikasi insiden)
2. *Incident logging* (pencatatan insiden)
3. *Incident categorization* (kategorisasi insiden)
4. *Incident prioritization* (prioritasi insiden)
5. *Incident diagnosis* (upaya penyelesaian insiden)
6. *Functional escalation* (eskalasi kepada pihak kedua)
7. *Management escalation* (eskalasi kepada pihak manajemen)
8. *Investigation & diagnosis* (investigasi & diagnosis permasalahan insiden)
9. *Resolution & discovery* (penyelesaian insiden harus dipastikan)
10. *Incident closure* (penutupan insiden)

Key performance indicator merupakan ukuran berskala dan kuantitatif yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi dalam tujuan mencapai target organisasi . KPI juga digunakan untuk menentukan objektif yang terukur, melihat tren, dan mendukung pengambilan keputusan. (Banerjee & Bouti, 2012)

Key performance indicator adalah ukuran yang bersifat kuantitatif dan bertahap bagi perusahaan serta memiliki berbagai perspektif dan berbasis data konkret, dan menjadi titik awal penentuan tujuan dan penyusunan strategi organisasi (Iveta, 2012).

Berdasarkan definisi para ahli di atas dapat penulis simpulkan, bahwa *Key Performance Indicator* merupakan suatu penilaian untuk mengukur dan mengevaluasi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam menyusun KPI terdapat beberapa persyaratan indikator kinerja yang harus dipenuhi, yaitu sebagai berikut (Moheriono, 2012) :

1. Specific

2. Measureable
3. Attributable
4. Relevant
5. Timely

Selain persyaratan, terdapat kriteria yang harus terpenuhi agar dapat dikatakan sebagai *Key Performance Indicator*. Maka KPI harus memenuhi beberapa kriteria berikut :

1. Memiliki target
 2. Memiliki arah kepada hasil yang jelas
- Terdapat ambang batas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan standar layanan *customer support* dalam upaya menurunkan keluhan pelanggan di PT. Enerren Technologies, menggunakan kerangka ITIL V3 domain *Service Operation* pada tahapan *Incident Management*.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari – Maret 2022 di PT. Enerren Technologies menggunakan metode penelitian kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menyampaikan keluhan, pelanggan Inovatrack dapat menyampaikan keluhan-keluhan yang dialami melalui email, telepon, dan whatsapp. Keluhan yang diterima akan direspon 1 x 24 jam, termasuk dalam pemulihan (perbaikan) sesuai dengan keluhan yang diterima.

Keluhan-keluhan pelanggan yang sering diterima oleh customer support adalah mengenai unit GPS, berikut keluhan-keluhan terkait unit GPS :

Tabel 1 Permasalahan Keluhan Pelanggan PT. Enerren Technologies

Kategori	Permasalahan	Penyebab
Unit GPS	Alat GPS tidak	1. Alat GPS type

Strategi Peningkatan Standar Layanan Customer Support Dalam Upaya Menurunkan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus PT. Enerren Technologies)

Mungky Hendriyani, Erman Sutandar, Rhadika Gita Syaitavi

	update (delay)	lama, sehingga menyebabkan alat GPS delay
		2. Sengaja diputus oleh driver (human error)
		3. Area lokasi kendaraan blank spot karenakurangnya signal (network)
		4. System GPS perlu di upgrade (software)
Unit GPS	Pencabutan dan pemindahan GPS (sesuai kebutuhan pelanggan)	1. Habis kontrak antara client dan vendor perusahaan lain
		2. Kendaraan di jual
Account	Perubahan data pelanggan (sesuai kebutuhan pelanggan)	1. Perubahan Nopol (Nomor Polisi)
		2. Nopol bukan asli kendaraan
		3. Kendaraan pindah kepemilikan dan melanjutkan langganan GPS

Selain mengenai unit GPS, customer support juga sering menerima keluhan terkait:

1. Lupa id dan password akun
2. Tagihan invoice
3. Permintaan aplikasi, dan lain-lain.

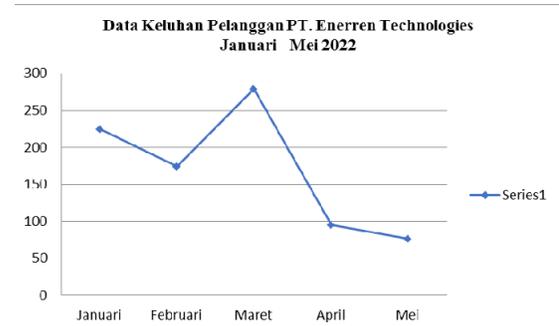
Berikut ini adalah tabel keluhan pelanggan yang diterima oleh customer support PT. Enerren Technologies mulai dari tanggal 1 Januari – 31 Mei 2022. Dapat dilihat pada tabel 2 dan gambar grafik 3 dibawah ini :

Tabel 2 Data Keluhan Pelanggan PT. Enerren Technologies Periode Januari – Mei 2022

Bulan	Kategori keluhan pelanggan PT. Enerren Technologies						Jumlah
	Unit GPS	Optional Fitur	Application	Payment	Account	Other	
Januari	214	0	0	8	3	0	225
Februari	162	0	0	6	6	0	174
Maret	253	0	0	6	20	0	279

April	76	3	2	2	12	0	95
Mei	67	2	0	0	7	0	76
Total							849

Sumber : Data Keluhan PT. Enerren Technologies, 2022



Gambar 3. Grafik Data Keluhan Pelanggan PT. Enerren Technologies Periode Januari – Mei 2022

Jumlah keluhan pelanggan paling sedikit terjadi pada bulan Mei sebesar 76 keluhan, sedangkan keluhan paling banyak terjadi pada bulan Maret sebesar 279 pelanggan.

Agar dapat menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik, maka customer support harus melakukan proses pengelolaan keluhan pelanggan dengan jelas, efektif, dan efisien. Berikut proses pengelolaan layanan keluhan pelanggan, berdasarkan rerangka ITIL V3 domain *Service Operation* pada tahapan *Incident Management* :

Tabel 3 Proses Pengelolaan Layanan PT. Enerren Technologies Berdasarkan Incident Management ITIL V3

No	Proses Pengelolaan Layanan	Checklist (* / ✓)	Keterangan
1	<i>Incident Identification</i>	✓	Mengidentifikasi insiden dari pengguna
2	<i>Incident Logging</i>	✓	Tercatat pada bagian system data masing-masing
3	<i>Incident Categorization</i>	✓	Melakukan kategorisasi
4	<i>Incident Prioritization</i>	✓	Melakukan prioritas insiden
5	<i>Incident Diagnosis</i>	✓	Melakukan penanganan insiden
6	<i>Functional Escalation</i>	✓	Dilakukan eskalasi kepada

7	<i>Management Escalation</i>	✓	pihak terkait, jika tidak dapat menyelesaikan Dilakukan eskalasi kepada pihak management, jika tidak dapat menyelesaikan
8	<i>Investigation & Diagnosis</i>	✓	Dilakukan dokumentasi penanganan insiden
9	<i>Resolution & Discovery</i>	✓	Aktif menyampaikan masalah yang telah ditangani
10	<i>Incident Closure</i>	✓	Penutupan insiden dilakukan tergantung permasalahannya

Dari hasil proses pengelolaan *incident management* di atas, customer support PT. Enerren Technologies sudah melakukan proses pengelolaan keluhan pelanggan dengan baik, serta setiap bulannya *customer support* akan membuat laporan yang ditujukan kepada *senior manager* untuk dilakukan pemantauan dan evaluasi.

Berdasarkan kondisi saat ini dalam proses pengelolaan *incident management*, *customer support* menerima penanganan keluhan pelanggan melalui email, telepon, dan whatsapp. Keluhan pelanggan yang diterima, kemudian dicatat berdasarkan kategori (unit GPS, *optional* fitur, *application*, *payment*, *account*, dan *other*), serta didokumentasikan dalam sistem *ticketing email* dan *share point*.

Untuk insiden yang tidak dapat ditangani secara langsung, *customer support* akan mengeskalisasi kepada team terkait dan melakukan reminder terhadap proses eskalasi. Setelah dilakukan proses eskalasi dan insiden telah dinyatakan selesai, *customer support* menginformasikan kembali kepada pelanggan. Kemudian melakukan *close* tergantung permasalahannya.

Berdasarkan kondisi saat ini dalam proses pengelolaan *incident management*

masih terdapat beberapa proses yang belum terpenuhi, seperti pencatatan antara keluhan dan permintaan pelanggan berada dalam satu tempat, pemberian prioritas insiden hanya berdasarkan keluhan yang sudah diteruskan ke team terkait, namun belum ditangani sampai waktu yang telah ditentukan (tidak berdasarkan urgency), dan sebagainya.

Dalam proses pengelolaan layanan yang dilakukan PT. Enerren Technologies, terdapat beberapa SDM yang terlibat dalam penanganan insiden, pemenuhan permintaan, pengelolaan akses, pemantauan status layanan, hingga penentuan problem layanan, hal ini dapat dilihat pada tabel 4, sebagai berikut :

Tabel 4. SDM yang terlibat dalam penanganan insiden di PT. Enerren Technologies

Sumber Daya Manusia	Peran
Pengguna layanan (<i>user</i>)	Sebagai pengguna layanan yang disediakan oleh PT. Enerren Technologies
<i>Customer support</i> (staff layanan)	Sebagai <i>first line support</i> yang membantu pengguna menangani keluhan terkait layanan
Staff terkait (IT, Marketing, Teknisi)	Sebagai <i>second line support</i> yang membantu pengguna menangani keluhan terkait layanan
Kepala bidang infrastruktur	Sebagai pihak yang menentukan keputusan terkait penanganan layanan yang tidak dapat diselesaikan oleh <i>first</i> dan <i>second line support</i>
Vendor	Sebagai pihak <i>eksternal</i> Inovatrack yang berperan sebagai <i>line support</i> untuk membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh pihak internal

Dalam mengetahui sejauh mana target perusahaan yang telah tercapai, PT. Enerren Technologies menggunakan *Key Performance Indicator (KPI)* sebagai penilaian kinerja terhadap para karyawannya, termasuk departemen customer support. Penilaian kinerja ini digunakan untuk membantu perusahaan

dalam mencapai target. Jika realisasi sudah mencapai target yang telah ditetapkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi.

Berikut adalah penilaian kinerja customer support PT. Enerren Technologies dalam 5 bulan terakhir, yaitu pada bulan Januari – Mei 2022 :

Tabel 5 Penilaian Kinerja Customer Support PT. Enerren Technologies Periode Januari – Mei 2022

No	Key Performance Indicator	Bobot	Target	Realisasi Akhir Tahun	Skor	Skor Akhir
1	Mempertahankan dan meningkatkan kepuasan (skala Jumlah keluhan pelanggan terhadap layanan CS per hari)	10	4	4	1	10.00
2	Rata-rata waktu penyelesaian keluhan pelanggan	10	10	10	1	10.00
3	Dokumentasi Laporan Keluhan Pelanggan	10	1 Jam	1 Jam	1	10.00
4	Memiliki pemahaman mengenai prosedur dan produk bisnis perusahaan	5	80%	80%	1	5.00
5	Penyimpanan dokumen pelanggan (mis. Perubahan data atau dokumen lainnya)	10	100%	100%	1	10.00
6	First Respon Time	10	15 menit	15 menit	1	10.00
7	Customer Retention	10	80%	80%	1	10.00
8	Net Promotor Score (skala 1-5, dengan 5 sangat rekomendasi)	10	3	3	1	10.00
9	Membuat laporan (perubahan data, pemberhentian langganan)	10	100%	100%	1	10.00
10	Memberikan informasi reguler, khusus atau darurat kepada semua pelanggan (mis. Ucapan hari raya, perbaikan server)	5	100%	100%	1	5.00
Total Bobot		100	Total Skor Akhir		100.00	

Sumber : KPI Customer Support PT. Enerren Technologies (Januari – Mei 2022)

Berdasarkan penilaian kinerja yang telah dilakukan oleh senior manager selama periode Januari – Mei 2022, customer support telah memberikan kinerja yang baik. Hal ini terlihat dari realisasi yang sudah mencapai target selama 5 bulan terakhir dalam melayani dan menangani keluhan pelanggan.

Hal ini juga dapat dilihat pada indeks keluhan pelanggan Gambar 3, bahwa keluhan pelanggan selama 5 bulan terakhir mengalami penurunan. Artinya, strategi dan kinerja customer support sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh PT. Enerren Technologies dalam menurunkan keluhan pelanggan.

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, maka didapat hasil bahwa *Customer Support* di PT. Enerren Technologies telah melakukan proses pengelolaan keluhan pelanggan dengan baik, keluhan yang diterima sudah sesuai dengan proses *incident management* ITIL V3. Setelah keluhan selesai ditangani, *customer support* akan membuat laporan setiap bulannya kepada senior manager untuk dilakukan pemantauan dan evaluasi.

Berdasarkan kondisi terkini dalam proses pengelolaan keluhan pelanggan, masih terdapat beberapa proses yang belum terpenuhi. *Customer support* telah melakukan kinerja yang baik dalam menangani keluhan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari target yang terealisasi, sehingga terjadi penurunan keluhan pelanggan yang tergolong cepat pada 5 bulan terakhir.

Dengan adanya penelitian ini, dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap proses pengelolaan keluhan pelanggan di PT. Enerren Technologies sekaligus untuk menyempurnakan proses pengelolaan layanan, sebaiknya dilakukan peningkatan terhadap standar layanan untuk menghasilkan *Continuous Improvement*

(perbaikan berkelanjutan), sehingga terjadi *Sustainable Growth* (pertumbuhan berkelanjutan) dengan cara memperbaharui standar layanan yang ada dan membuat *Key Performance Indicator* (KPI) yang baru. Namun dalam hal ini, membutuhkan komitmen dari seluruh pihak.

Customer support harus bisa mempertahankan strategi dan kinerja dalam menangani keluhan pelanggan, agar kepuasan pelanggan dapat terjaga dan loyalitas pelanggan semakin tinggi.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Banerjee, & Bouti. (2012). General specifications of KPIs. International Telecommunication Union.
- Barantum. (2022, Maret 4). <https://www.barantum.com/blog/pengertian-customer-support-dan-manfaatnya-untuk-kemajuan-bisnis>. Retrieved Juni 20, 2022, from Pengertian Customer Support dan Manfaatnya untuk Kemajuan Bisnis.
- Forum, I. S. (2007). foundations of IT Service Management based on ITIL V3. ITSMF Internasional.
- Iveta. (2012). Human Resources Key Performance Indicators. *Journal of Competitiveness*, 4 (1):177-128.
- Kledo. (2021, April 14). <https://kledo.com/blog/cara-menjadi-customer-support-terbaik/>. Retrieved Juni 20, 2022, from Apa Itu Customer Support dan Manfaatnya untuk Bisnis.
- Menken, I. (2010). ITIL V3 Implementation Quick Guide - The Art of Stress Free IT Service Management - Second Edition. Queensland: Emero Pty Ltd.
- Moehariono. (2012). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Bogor: Ghalia Indonesia.

IMPLEMENTASI DAN KESIAPAN GURU IPS TERHADAP KURIKULUM MERDEKA BELAJAR

Ari Gunawan
SMP Negeri 10 Kota Depok

Correspondence author: A. Gunawan, arigunawan14041@gmail.com, Depok, Indonesia

Abstract

This study aims to readiness of social sciences teachers for the implementation of The Merdeka Belajar Curriculum. The Merdeka Belajar Curriculum is a curriculum renewal based on increasingly advanced technology and its use during the Covid-19 pandemic. The Merdeka Belajar Curriculum requires various elements of education to adapt to it. The independent curriculum is a substitute for the 2013 curriculum. The idea of developing The Merdeka Belajar Curriculum stems from several shortcomings in the 2013 curriculum, including too dense material, rigid implementation, and boring material. This demands readiness for teachers to implement an independent curriculum. Currently, there are still many teachers who are confused about implementing the curriculum. Teachers need to know what readiness is needed when implementing The Merdeka Belajar Curriculum in the learning process at school and the form of assessment used. This paper uses a literature study method using various sources, books, and scientific articles from journals to search for theories and supporting data. The results showed that the teacher's readiness showed an adequate level. It can be seen from their understanding, the sources of information used, the planning and implementation processes, and their assessment of the four Merdeka Belajar policies that have been implemented properly.

Keywords: merdeka belajar, curriculum, social sciences, teachers

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk Kesiapan Guru Ilmu Pengetahuan Sosial Terhadap Implementasi Kurikulum Merdeka Belajar. Kurikulum Merdeka merupakan suatu pembaharuan kurikulum yang dilatar belakangi oleh teknologi yang semakin maju dan penggunaannya dituntut pada masa pandemic Covid –19. Hal ini menuntut berbagai elemen pendidikan untuk beradaptasi dengan hal tersebut. Kurikulum merdeka merupakan pengganti kurikulum 2013, Ide pengembangan Kurikulum Merdeka ini berawal dari beberapa kekurangan pada Kurikulum 2013 antara lain materi yang terlalu padat, implementasi yang kaku, dan materi yang membosankan. Ini menuntut kesiapan bagi guru untuk melaksanakan kurikulum merdeka. Saat ini masih banyak guru yang bingung untuk menerapkan kurikulum merdeka. Guru perlu mengetahui kesiapan apa saja yang dibutuhkan pada saat menerapkan Kurikulum Merdeka Belajar pada Proses pembelajaran di sekolah dan bentuk penilaiannya yang digunakan. Paper ini menggunakan metode studi literatur dengan menggunakan berbagai jenis sumber baik dari buku, artikel ilmiah dari berbagai jurnal untuk mencari teori dan data-data yang mendukung. Hasil penelitian menunjukkan kesiapan guru menunjukkan tingkat memadai. Hal ini terlihat dari pemahaman mereka, sumber informasi yang digunakan, proses perencanaan dan pelaksanaan, serta penilaian mereka terhadap

empat kebijakan utama Merdeka Belajar telah dapat diimplementasikan secara baik.

Kata Kunci: kurikulum, merdeka belajar, ilmu pengetahuan sosial, guru

A. PENDAHULUAN

Sebagai profesional pendidik, tugas utama guru ini mendidik, melatih, mengarahkan, membimbing, menilai hingga mengevaluasi siswa untuk mempersiapkan generasi selanjutnya yang akan menghadapi tantangan baru pada abad 21 ini. Sekolah merupakan suatu Lembaga pendidikan yang mempunyai peran penting bagi masyarakat untuk mendapatkan pendidikan. Sekolah sebagai Lembaga pendidikan memiliki fungsi sebagai tempat berlangsungnya suatu kegiatan pembelajaran. Kemudian dari kegiatan pembelajaran akan diperoleh hasil belajar, dari hasil belajar ini peserta didik mengalami perubahan tingkah laku kearah yang lebih baik (Nurhikmah, 2022).

Pada dasarnya guru-guru menyadari tidak cukup memiliki pengalaman dalam menggunakan perangkat pembelajaran dalam proses belajar mengajar, hal ini sebenarnya merupakan suatu bentuk untuk menyiapkan dan meningkatkan profesionalismenya seorang guru dalam mendapatkan pengalaman baru agar memperbarui kompetensi dan keterampilan profesinya (Rahayu, Iskandar, & Abidin, 2022).

Ketika Pandemi Covid-19 yaitu pelaksanaan seluruh kegiatan bersifat daring. Akibatnya, banyak perubahan yang terjadi dari berbagai bidang dalam kehidupan tak terkecuali Pendidikan. Dalam kondisi covid 19 penggunaan teknologi informasi serta pemanfaatannya hampir digunakan di semua kesatuan pendidikan. Pendidikan akan selalu bergerak maju dan diperbarui, selalu harus dinamis dan dapat menyesuaikan diri agar menngimbangi perubahan-perubahan yang sedang terjadi, dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dapat menjadi bekal untuk peserta didik pada kehidupan dan masa yang akan daring. Dengan begitu pula hadirnya

Kurikulum Merdeka Belajar di Negara Republik Indonesia.

Di Kurikulum Merdeka Belajar penggunaan teknologi E-Learning merupakan andalan baru dalam pembelajaran di sekolah, yang mana disini menuntut kesiapan guru maupun peserta didiknya (Rosidah, Pramulia, & Susiloningsih, 2021). Implementasi dan kesiapan Kurikulum ini didasari dengan berkembangnya teknologi, akan tetapi Kesiapan dari seluruh Komponen Pendidikan akan diuji dan utamanya pada Guru IPS yang akan menerapkan Kurikulum Merdeka Belajar.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penulisan artikel ini menggunakan studi literatur. Studi literatur merupakan serangkaian metode kegiatan mengenai mengumpulkan data Pustaka, membaca, mencatat, dan mengolah bahan dalam penelitian (Zed, 2003). Peneliti juga menggunakan berbagai sumber jurnal artikel dan buku terkait praktik pendidikan dalam Kurikulum Merdeka Belajar dan Indikator Kesiapan Guru dalam menerapkan IKMB. Mesin pencari (search engine) digital seperti; google scholar, researchgate, academia.edu yang peneliti gunakan dalam melakukan penelitian ini (Mutiani, Jumriani, Putro, Abbas, & Rusmaniah, 2022).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep merdeka belajar dan kurikulum merdeka.

Penerapan merdeka belajar juga dipicu karena adanya penurunan kualitas layanan pendidikan dan lulusan pendidikan Indonesia, serta menurunnya daya saing lulusan pendidikan Indonesia di pasar 4.0 dan 5.0 (Hattarina, Saila, Faradilla, Putri, & Putri,

2022). Anak yang belajar dalam kondisi menyenangkan diyakini memberikandampak positif dalam berbagai aspek. Kondisi yang menyenangkan akan memicu timbulnya perasaan menyenangkan dalam diri anak. Perasaan senang secara psikologis menjadi landasan penting dalam membangun kecintaan pada belajar dan mewujudkan ketahanan belajar. Anak akan cenderung mau mempelajari semua materi yang ada dan mampu belajar dalam jangka waktu yang relatif lebih lama. Anak tidak merasa cepat bosan dan tidak mudah berputus asa ketika menghadapi materi yang menantang, ide-ide akan mengalir deras sehingga memunculkan kreativitas. Proses belajar yang dijalani dengan cara menyenangkan memungkinkan siswa mampu untuk mengingat materi lebih banyak dan lebih kuat.

Selain itu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mendefinisikan merdeka belajar sebagai sebuah proses pembelajaran yang memberikan keleluasaan dan wewenang kepada setiap institusi pendidikan agar terbebas dari administrasi yang berbelit (Widiyono, Irfana, & Firdausia, 2021). Merdeka belajar tidak bermakna segala sesuatu yang menyangkut belajar diberikan kebebasan dan kelonggaran, misalnya tidak bersungguh-sungguh dalam belajar, lalai mengerjakan tugas, perilaku telat dan tidak disiplin dalam berpakaian yang semua itu dilakukan sebagai pembenaran atas penerapan Merdeka Belajar. Pola pikir dan praktik semacam ini kontradiktif dengan semangat Merdeka Belajar, dan oleh karenanya harus dikoreksi. Merdeka Belajar memberikan kebebasan dalam proses untuk mencapai tujuan, namun dengan tetap melaksanakan semua aturan dan prosedur yang ada. Kunci Merdeka Belajar adalah desain strategi pembelajaran bermula dari kemerdekaan belajar pada guru menjadi kemerdekaan belajar pada murid. Sementara, terdapat tiga prinsip Merdeka Belajar, yakni 1) berpusat pada murid; 2) proses bersifat literasi; 3) cita, cara, dan cakupan belajar.

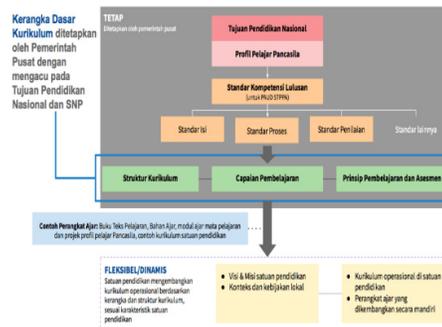
Tiga kelebihan lain yang diklaim oleh Kemendikbud Ristek pada Kurikulum

Merdeka adalah proses pembelajaran yang dilakukan berbasis proyek untuk mengembangkan soft skills dan karakter siswa agar sesuai dengan profil pelajara Pancasila. Selain itu, pada penerapan kurikulum ini dimungkinkan adanya deep learning untuk peningkatan literasi dan numerasi karena pembelajaran yang disajikan berfokus pada materi esensial.

Indikator Kesiapan Guru IPS dalam penerapan Kurikulum Merdeka Belajar

Pengertian indikator menurut kamus bahasa Indonesia adalah sesuatu yang dapat memberikan (menjadi) petunjuk atau keterangan. Kurikulum memiliki fungsi dalam pendidikan, yaitu sebagai alat dalam proses pencapaian tujuan Pendidikan. Kurikulum memiliki komponen kunci dan komponen pendukung yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan pendidikan. Komponen kurikulum merupakan suatu sistem yang saling terkait dan tidak dapat dipisahkan yang mencerminkan satu kesatuan yang utuh (Jumriani, Abbas, Isnaini, Mutiani, & Bambang, 2022). Komposisi kurikulum merupakan bagian penting dari proses pembelajaran (Hamalik, 2007) (Hamalik, 2019). Kurikulum memiliki empat komponen utama: tujuan, materi, strategi pembelajaran dan penilaian (Jumriani, Syaharuddin, Hadi, Mutiani, & Abbas, 2021).

Salah satu indikator kesiapan guru dalam penerapan kurikulum merdeka yaitu guru memahami kerangka dasar kurikulum merdeka yang tersaji di bawah ini:



Gambar 1. Kerangka Dasar Kurikulum Merdeka Belajar

Selain memahami kerangka dasar kurikulum guru juga harus dapat menggunakan berbagai strategi dan pendekatan untuk menyusun tujuan pembelajaran (TP) dan alur tujuan pembelajaran (ATP). Tujuan Pembelajaran (TP), terdiri dari:

1. Kompetensi → kemampuan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang dapat didemonstrasikan peserta didik
2. Konten → ilmu pengetahuan inti / konsep utama

Kriteria Alur Tujuan Pembelajaran (ATP):

1. Menggambarkan urutan pengembangan kompetensi yang harus dikuasai
2. ATP dalam 1 fase menggambarkan cakupan dan tahapan pembelajaran yang linear
3. ATP keseluruhan fase menggambarkan cakupan dan tahapan pembelajaran antarfase

Selanjutnya guru dapat Merumuskan TP dan ATP dari kalimat CP sebagai berikut:

1. Rumusan TP mengacu pada kompetensi dan konten pada CP
2. Rumusan kalimat TP dapat mengambil referensi dari berbagai sumber → catatan penting: KepSek/Guru mampu memahami kalimat tersebut.
3. Identifikasi dimensi Profil Pelajar Pancasila yang dapat terkait dengan kompetensi yang ingin dicapai.

Tidak hanya itu guru juga harus mampu menyiapkan

1. Pelaksanaan Asesmen pengganti USBN
2. Kesiapan Rencana AKM (Asesmen Kompetensi Minimum) dan Survei Karakter Pengganti UN.
3. Kesiapan Pelaksanaan PPDB Zonasi

D. PENUTUP

Berdasarkan paparan diatas sebelumnya, kesediaan guru untuk merespon kebijakan pengajaran mandiri, antara lain karya ilmiah peer-review, kerangka dasar kurikulum

merdeka, dan implementasi PPDB sebagai alternatif Ujian Nasional, menggantikan USBN, AKM dan kuesioner karakter, kompartementalisasi dalam hal persepsi (pemahaman mereka, penggunaan sumber daya pengetahuan, proses dan evaluasi) menunjukkan tingkat persiapan yang memadai. Hal ini terlihat dari pemahaman mereka, sumber informasi yang digunakan, proses perencanaan dan pelaksanaan, serta penilaian mereka terhadap empat kebijakan utama Merdeka Belajar.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Hamalik, O. (2007). *Dasar-dasar Pengembangan Kurikulum*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hamalik, O. (2019). *Kurikulum dan Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hattarina, S., Saila, N., Faradilla, A., Putri, D. R., & Putri, R. G. (2022). Implementasi Kurikulum Medeka Belajar Di Lembaga Pendidikan. Seminar Nasional Sosial, Sains, Pendidikan, Humanioraq (SENASSDRA) (pp. 181-192). Madiun: Universitas PGRI Madiun.
- Jumriani, Abbas, E. W., Isnaini, U., Mutiani, & B. S. (2022). Pattern Of Religious Character Development at The Aisyiyah Orphanage In Banua Anyar Village Banjarmasin City. *Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan*, 14(2), 2251–2260.
- Jumriani, Syaharuddin, Hadi, N. T., Mutiani, & Abbas, E. W. (2021). Telaah Literatur ; Komponen Kurikulum IPS di Sekolah Dasar pada Kurikulum 2013. *Jurnal Basicedu*, 5(4), 2027 - 2035.
- Mutiani, Jumriani, Putro, H. P., Abbas, E. W., & Rusmaniah. (2022). Kajian Empirik Pendidikan dalam Latar Peristiwa Masyarakat Tradisional, Modern, dan Era Globalisasi. *EDUKATIF : Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(2), 2275-2282.

- Nurhikmah. (2022). Upaya Meningkatkan Nilai Moral Peserta Didik Melalui Pendidikan Karakter. *Tugas Mata Kuliah Mahasiswa*, 1, 178-183.
- Rahayu, R., Iskandar, S., & Abidin, Y. (2022). Inovasi Pembelajaran Abad 21 dan Penerapannya di Indonesia. *Jurnal Basicedu*, 6(2), 2099-2104.
- Rosidah, C. T., Pramulia, P., & Susiloningsih, W. (2021). Analisis Kesiapan Guru Mengimplementasikan Asesmen Autentik Dalam Kurikulum Merdeka Belajar. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 12(1), 87-103.
- Widiyono, A., Irfana, S., & Firdausia, K. (2021). Implementasi Merdeka Belajar melalui Kampus Mengajar Perintis di Sekolah Dasar. *Metodik Didaktik : Jurnal Pendidikan Ke-SD-an*, 18(1), 102-107.
- Zed, M. (2003). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

MENINGKATKAN HASIL BELAJAR IPA MATERI INDUKSI ELEKTROMAGNETIK MELALUI ELEARNING DENGAN MEDIA VIDEO PEMBELAJARAN PADA SISWA KELAS IX SMPN 10 DEPOK

Dimpu Lumban Toruan
SMP Negeri 10 Kota Depok

Correspondence author: D.L. Toruan, dimpumu@gmail.com, Depok, Indonesia

Abstract

The purpose of this study was to determine the use of the e-learning model with science learning video media electromagnetic induction material that can improve science learning outcomes in class IX students of SMP Negeri 10 Depok. This classroom action research consists of two cycles, where each cycle consists of the stages of planning, implementing actions, observing, and reflecting. Data collection techniques using observation and tests. The data collection tool uses an instrument in the form of a test with the Google Form application. The results showed that the completeness of student learning outcomes in Cycle I to Cycle II increased by 55.5%. Completeness of learning in Cycle II reached 86.1%. Thus it can be said that the learning in cycle II has reached the classical completeness criteria because the completeness is already above, namely 85%. A total of 5 students who have not completed Cycle II (13.9%) will be given independent tasks in the form of exercises or remedial by the teacher so that all students are expected to be able to complete learning. The results showed that learning by using instructional video media can improve student learning outcomes on electromagnetic induction material. This is evidenced by the results of research that there is an increase in learning outcomes from pre-cycle activities to the end of cycle 2. This is based on the completeness of learning outcomes in Pre-Cycle 8.3% and Cycle I 30.6% and Cycle II 86.1%.

Keywords: elearning, learning video, electromagnetic induction

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk untuk mengetahui penggunaan model e-learning dengan media video pembelajaran IPA materi induksi elektromagnetik yang dapat meningkatkan hasil belajar IPA pada siswa kelas IX SMP Negeri 10 Depok. Penelitian tindakan kelas ini, terdiri dari dua siklus, dimana setiap siklusnya terdiri dari tahap perencanaan, pelaksanaan tindakan, observasi dan refleksi. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan tes. Alat pengumpulan data menggunakan instrumen berupa tes dengan aplikasi Google Form. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketuntasan nilai hasil belajar siswa Siklus I ke Siklus II mengalami peningkatan sebesar 55,5 %. Ketuntasan pembelajaran pada Siklus II mencapai 86,1 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pembelajaran pada siklus II sudah mencapai kriteria ketuntasan klasikal karena ketuntasan sudah diatas yaitu $\geq 85\%$. Sebanyak 5 siswa yang belum tuntas pada Siklus II (13,9%) akan diberikan tugas mandiri berupa latihan-latihan atau remedial oleh guru sehingga diharapkan semua siswa dapat tuntas belajar. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa pembelajaran dengan menggunakan media video pembelajaran dapat meningkatkan hasil belajar siswa pada materi induksi elektromagnetik. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian bahwa terjadi peningkatan hasil belajar mulai kegiatan pra siklus sampai pada akhir siklus 2. Hal ini berdasarkan ketuntasan hasil belajar pada Pra Siklus 8,3% dan Siklus I 30,6% serta pada Siklus II 86,1%.

Kata Kunci: e-learning, video pembelajaran, induksi elektromagnetic

A. PENDAHULUAN

Belajar merupakan proses untuk memperoleh perubahan tingkah laku sebagai hasil pengalaman dalam interaksi dengan lingkungan. Sebagai bukti hasil dari proses pembelajaran adalah perubahan tingkah laku. Seorang dikatakan belajar apabila terjadi perubahan pada dirinya sebagai akibat adanya latihan dan pengalaman melalui interaksi dengan lingkungan (Hamid, 2013). Seorang pendidik dituntut untuk kreatif dalam penyampaian, memberikan kesan peserta didik serta, menciptakan komunikasi antar peserta didik, dan menjadikan siswa yang aktif saat proses pembelajaran sehingga dapat mencapai tujuan pembelajaran berupa ketuntasan hasil belajar siswa.

Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) adalah suatu kumpulan teori yang sistematis, penerapannya secara umum terbatas pada gejala-gejala alam, lahir dan berkembang melalui metode ilmiah seperti observasi dan eksperimen serta menuntut sikap ilmiah seperti rasa ingin tahu, terbuka jujur dan sebagainya (Trianto, 2012).

Di tengah pembatasan sosial akibat wabah covid-19, pembelajaran jarak jauh (PJJ) atau daring yang dilaksanakan pada Maret 2020, mengacu pada surat edaran Kemendikbud No. 40 tahun 2020, tentang pelaksanaan kebijakan pendidikan dalam masa darurat penyebaran corona virus disease, dampak virus covid 19 proses pembelajaran dilakukan dari rumah secara daring pada satuan pendidikan dengan menggunakan berbagai sumber belajar melalui teknologi komunikasi, informasi, dan

media yang mendukung secara konseptual memiliki tujuan yang baik.

Pembelajaran jarak jauh yang dilakukan guru lewat media *online* seperti *Whatsapp*, *Google Meet*, *Google Form*, *Google Classroom* dan jenis lainnya. Namun demikian sistem ini perlu desain dan teknik pembelajaran yang khusus agar dapat menghasilkan kualitas pencapaian kompetensi peserta didik walaupun tidak ada tatap muka dengan guru seperti sedia kala sebelum pandemic covid 19.

Berdasarkan hasil pengamatan dan fakta yang ditemukan penulis, diperoleh gambaran bahwa pembelajaran jarak jauh dinilai belum efektif dan maksimal apabila diterapkan pada sekolah yang infrastrukturnya dalam hal teknologi informasi belum memadai. Hal ini dikarenakan pembelajaran jarak jauh berbasis teknologi memerlukan pendekatan yang berbeda dalam hal perencanaan, pelaksanaan dan evaluasinya. Dalam pelaksanaan pembelajaran jarak jauh, peserta didik membutuhkan perhatian khusus, terutama sarana prasarana yang digunakan, jaringan internet yang memadai dan motivasi diri agar dapat mengikuti proses pembelajaran yang bersifat mandiri.

Permasalahan pembelajaran jarak jauh diantaranya adalah belum meratanya akses jaringan internet, gawai yang belum memadai, mahal biaya kuota, belum meratanya penguasaan iptek di kalangan pendidik atau guru, belum siapnya pelaksanaan proses belajar mengajar menggunakan metode pembelajaran jarak jauh, dan kesulitan orang tua dalam mendampingi anak-anaknya melakukan kegiatan belajar mengajar menjadi kendala

yang ditemui selama proses pembelajaran jarak jauh.

Dimasa pembelajaran jarak jauh umumnya guru hanya memberikan tugas, seperti mencatat dan membaca tidak menjamin siswa atau siswi akan belajar dirumah, menjadikan berkurangnya ketertarikan siswa untuk mengikuti pembelajaran IPA. Sehingga hasil belajar tidak tercapai sesuai dengan Ketuntasan Belajar Minimal (KBM) yang ditentukan.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan guru adalah melakukan inovasi dalam strategi atau teknik pembelajaran. Inovasi pembelajaran IPA yang dapat dilakukan oleh seorang guru ditengah merebaknya virus Corona adalah mengkolaborasikan model pembelajaran yang interaktif berbasi IT (Informasi dan Teknologi).

Berdasarkan pengalaman dan fakta yang diperoleh penulis dan teman-teman guru khususnya mata pelajaran IPA di UPTD SMP Negeri 10 Depok, sejak pembelajaran jarak jauh diterapkan secara *daring*, baik melalui *Whatsapp*, *Google Meet*, *Google Form*, *Google Class Room*, dari beberapa kali ulangan harian pada semester ganjil tahun ajaran 2019/2020 diperoleh hasil nilai ketuntasan belajar siswa yang rendah.

Rendahnya persentase siswa yang mencapai kriteria ketuntasan minimal (KKM) dan rendahnya nilai rata-rata kelas menunjukkan bahwa keberhasilan pembelajaran baik secara individu maupun secara klasikal di kelas tersebut masih belum optimal sehingga perlu ditingkatkan.

Berangkat dari kondisi data diatas, dugaan sementara bahwa rendahnya hasil belajar IPA dikarenakan pembelajaran yang kurang menarik melalui *Whatsapp*, *Google Meet*, *Google Form*, *Google Class Room*, atau siswa yang hanya mengerjakan tugas-tugas tanpa adanya penjelasan materi pembelajaran yang disampaikan guru. Sehingga banyak siswa tidak bisa merasakan pengalaman seperti ketika melangsungkan praktik belajar mengajar secara langsung atau bertatap muka.

Model *e-learning* merupakan pembelajaran yang disusun dengan tujuan menggunakan sistem elektronik atau komputer sehingga mampu mendukung proses pembelajaran, proses pembelajaran jarak jauh dengan menggabungkan prinsip-prinsip dalam proses pembelajaran dengan teknologi (Chandrawati, 2010).

Hasil penelitian (Putri, Jampel, & Suartama, 2014) Mengatakan Hasil evaluasi ahli isi sebesar 90% berada pada kualifikasi sangat baik. Hasil evaluasi ahli media sebesar 94% berada pada kualifikasi sangat baik. Penelitian yang sama dalam penelitian menggunakan *e-learning* dikemukakan oleh (Mu'arif & Surjono, 2016) keefektifan pembelajaran IPA lebih baik setelah menggunakan *e-learning* dibuktikan melalui peningkatan hasil belajar. Hasil belajar siswa kelas VIII SMP Negeri 5 Yogyakarta mengalami peningkatan setelah menggunakan *e-learning*.

Media merupakan bagian yang tak terpisahkan untuk memudahkan serta mewujudkan tercapainya pemahaman materi kepada siswa sehingga seorang guru diharapkan mampu menggunakan media untuk menciptakan suasana pembelajaran efektif, kreatif dan menyenangkan. Sedangkan media pembelajaran merupakan suatu bagian yang tak terpisahkan dalam menyampaikan pesan, dapat merangsang pikiran, perasaan, dan kemauan peserta didik sehingga dapat mendorong terciptanya proses belajar pada diri peserta didik (Kastolani, 2014).

Video sebagai media *audio-visual* yang menampilkan gerak, semakin lama semakin populer dalam masyarakat. Pesan yang disajikan bisa bersifat fakta (kejadian atau peristiwa penting, berita) maupun fiktif (seperti misalnya cerita) bisa bersifat informatif, edukatif maupun instruksional. Sebagian besar tugas film dapat digantikan oleh video. Tapi ini tidak berarti bahwa video akan menggantikan kedudukan film (Sadiman, Rahardjo, Haryono, & Harjito, 2018).

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Penelitian Tindakan Kelas (PTK). PTK di Indonesia dikenal pada akhir dekade 80-an meskipun sudah diperkenalkan pada tahun 1946 oleh ahli psikologi Amerika yang bernama Kurt Lewin (Aqib & Chotibuddin, 2018).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi dan Hasil Penelitian Pra siklus

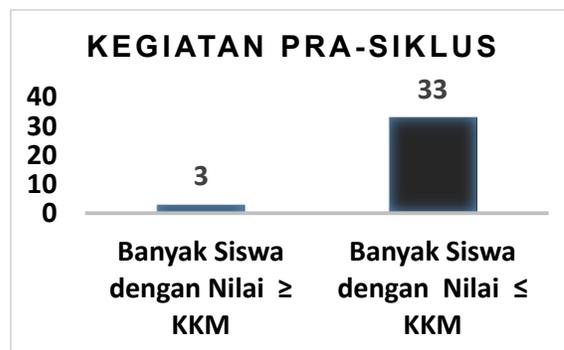
Untuk mengetahui hasil belajar siswa pada kondisi awal sebelum penelitian tindakan kelas (PTK), maka penulis melakukan kegiatan pra PTK. Pada kegiatan pra-PTK, kegiatan pembelajaran jarak jauh (PJJ) di SMP Negeri 10 Depok sejak siswa belajar dari rumah dilakukan melalui *smartphone* dengan *platform* whatsapp group dan google classroom. Guru sebagai penulis mengirimkan materi bahan ajar dan soal-soal serta kegiatan yang akan dilakukan siswa melalui pesan teks di whatsapp group dan mengerjakan tugas di google classroom seminggu sebelum ulangan harian dilakukan. Pada tanggal 27 Januari 2021 link soal dengan format google form, soal ulangan di susun sesuai skenario pada rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP) Pra siklus. Adapun hasil Nilai Ulangan harian siswa Pra siklus ditampilkan pada tabel 1 berikut

Tabel 1. Nilai Ulangan Harian Siswa Pra Siklus

Rata-rata Kelas	55.8
Nilai Tertinggi	90
Nilai Terendah	10
Banyak Siswa dengan nilai ≥ 75	3
Banyak Siswa dengan nilai < 75	33
Persentase Ketuntasan (%)	8.3

Pada gambar 1 terlihat bahwa banyaknya siswa dengan nilai yang lebih besar atau sama dengan kriteria ketuntasan minimum / KKM (Nilai ≥ 75) hanya 3 siswa (8,3 %),

dan siswa yang tidak tuntas atau berada dibawah 75 sebanyak 33 siswa (91,7%).



Gambar 1. Kelulusan Kegiatan Pra Siklus

Dari data diatas dapat dikatakan bahwa pembelajaran di dalam kelas tersebut belum berhasil karena kemampuan belajar peserta didik kurang dari 85% dari jumlah peserta didik.

Deskripsi dan Hasil Penelitian pada Siklus 1

Kegiatan siklus I dilaksanakan pada hari Rabu, 3 Februari 2021 pada kelas IX SMP Negeri 10 Depok, dengan jumlah siswa sebanyak 36 siswa. Materi yang diajarkan pada tahap ini tentang sifat kemagnetan. Materi kemagnetan dikemas dalam bentuk video pembelajaran menggunakan aplikasi Bandicam dan Filmora. Pelaksanaan sesuai dengan pembelajaran yang tertulis pada RPP dan tahap perencanaan. Adapun hasil Nilai Ulangan harian siswa setelah siklus 1 ditampilkan pada tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2. Nilai Ulangan Harian Siswa Setelah Siklus I

Rata-rata Kelas	66.4
Nilai Tertinggi	100
Nilai Terendah	30
Banyak Siswa dengan nilai ≥ 75	25
Banyak Siswa dengan nilai < 75	11
Persentase Ketuntasan (%)	69.4

Dari tabel 1 diatas terlihat bahwa banyak siswa dengan nilai yang lebih besar

atau sama dengan kriteria ketuntasan minimum atau KKM (Nilai ≥ 75) mengalami kenaikan menjadi siswa 25 siswa atau 69,4%, dan siswa yang tidak tuntas atau berada dibawah 75 berkurang menjadi 11 siswa (30,6%). Dari data diatas dapat dikatakan bahwa secara klasikal pembelajaran di dalam kelas tersebut belum berhasil karena kemampuan belajar peserta didik kurang dari 75% dari jumlah peserta didik namun ada perubahan yang lebih baik dibandingkan pada kondisi pra PTK.

Siklus I menunjukkan hasil pembelajaran yang cukup memuaskan dibandingkan pembelajaran Pra Siklus, akan tetapi hasil pembelajaran belum mencapai persentase klasikal sekurang-kurangnya 75%. Siswa yang tuntas pada Pra Siklus sebanyak 3 siswa (8,3%), pada Siklus I meningkat sebanyak 25 siswa (69,4%). Nilai rata-rata siswa Pra Siklus ke Siklus I juga meningkat yaitu dari 55,8 menjadi 66,4. Pada siklus I terdapat 11 siswa yang masih dinyatakan belum tuntas dalam mengikuti pembelajaran.

Deskripsi dan Hasil Penelitian pada Siklus 2

Adapun hasil Nilai Ulangan harian siswa setelah siklus II ditampilkan pada tabel 3 dibawah ini :

Tabel 3. Nilai Ulangan Harian Siswa Setelah Siklus II

Rata-rata Kelas	80.6
Nilai Tertinggi	100
Nilai Terendah	70
Banyak Siswa dengan nilai ≥ 75	31
Banyak Siswa dengan nilai < 75	5
Persentase Ketuntasan (%)	86.1

Dari tabel diatas terlihat bahwa banyak siswa dengan nilai yang lebih besar atau sama dengan kriteria ketuntasan minimum / KKM (Nilai ≥ 75) bertambah sangat signifikan yaitu 31 siswa (86,1%), dan siswa yang tidak tuntas atau berada dibawah 75 hanya 5 siswa (13,9%). Dari data diatas dapat dikatakan bahwa pembelajaran di dalam kelas tersebut sudah berhasil secara

klasikal karena persentase ketuntasan belajar peserta sudah diatas 85% dari jumlah peserta didik.

Dari ketiga siklus diatas dapat diperoleh gambaran peningkatan hasil belajar peserta didik dalam proses pembelajaran IPA menggunakan metode model *e-learning* dan media video pembelajaran memiliki pengaruh terhadap peningkatan hasil belajar siswa pra siklus, siklus ke-I sampai siklus II sebagai berikut:

Tabel 4. Rekap Hasil Belajar Siswa

Keterangan	Pra Siklus	Siklus 1	Siklus 2
Rata-rata Kelas	55.8	66.4	80.6
Nilai Tertinggi	90	100	100
Nilai Terendah	10	30	70
Banyak Siswa dengan nilai ≥ 75	3	25	31
Banyak Siswa dengan nilai < 75	33	11	5
Persentase Ketuntasan (%)	8.3	69.4	86.1
Rata-rata Kelas	55.8	66.4	80.6

Berdasarkan hasil penelitian diatas diperoleh bahwa pembelajaran jarak jauh dengan menggunakan media video pembelajaran dapat meningkatkan hasil belajar siswa pada materi induksi elektromagnetik. Hal ini terlihat jelas bahwa nilai rata-rata kelas mengalami peningkatan dari kegiatan awal pra siklus sampai pada siklus II. Hal ini sesuai dengan pendapat (Wena, 2009) manfaat *e-learning* untuk siswa dapat membuat aktivitas belajar siswa menjadi lebih fleksibel, siswa dapat mengakses pembelajaran setiap saat dan berulang-ulang. Belajar akan mengalami banyak perubahan, seperti tingkah laku yaitu peningkatan pengetahuan atau keterampilan dari hasil belajar, perubahan yang semula tidak tahu menjadi tahu sebagai pengalaman yang bersifat positif.

Peningkatan persentasi ketuntasan mulai dari pra PTK sampai siklus II menunjukkan bahwa dengan model *e-learning* dengan media video pembelajaran dapat meningkatkan hasil belajar IPA kelas IX SMP Negeri 10 Depok pada materi

pembelajaran kemagnetan dimasa pandemi covid 19. Hasil belajar dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan siswa dalam mempelajari materi pelajaran di sekolah yang dinyatakan dalam skor yang di peroleh dari hasil tes mengenal sejumlah materi pelajaran tertentu (Susanto, 2013). Anak yang berhasil dalam belajar adalah yang berhasil mencapai tujuan-tujuan pembelajaran atau tujuan instruksional. Untuk mengetahui apakah hasil belajar yang dicapai telah sesuai dengan tujuan yang dikehendaki dapat diketahui melalui evaluasi.

D. PENUTUP

Dari pelaksanaan kegiatan PTK di kelas IX SMP Negeri 10 Depok Tahun Pelajaran 2020/2021, dapat disimpulkan bahwa model *e-learning* dan media video dapat meningkatkan hasil belajar IPA materi induksi elektromagnetik di kelas IX SMP Negeri 10 Depok. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian bahwa terjadi peningkatan hasil belajar mulai kegiatan pra siklus sampai pada akhir siklus 2. Hal ini berdasarkan ketuntasan hasil belajar pada Pra Siklus 8,3%; Siklus I 30,6%; dan Siklus II 86,1%.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Aqib, Z., & Chotibuddin, M. (2018). Teori dan Aplikasi Penelitian Tindakan Kelas:(PTK). Yogyakarta: Deepublish.
- Chandrawati, S. R. (2010). Pemanfaatan E-Learning Dalam Pembelajaran. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 8(2), 172-181.
- Hamid, H. (2013). Pengembangan Sistem Pendidikan di Indonesia. Bandung: Pustaka Setia.
- Kastolani. (2014). Model Pembelajaran Inovatif: Teori dan Aplikasi. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Mu'arif, H. A., & Surjono, H. D. (2016). Pengembangan E-Learning Berbasis Pendekatan Ilmiah Pada Mata Pelajaran

IPA Di SMP Negeri 5 Yogyakarta. *Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan*, 3(2), 195-206.

Putri, N. W., Jampel, I. N., & Suartama, I. K. (2014). Pengembangan E-Learning Berbasis Schoology Pada Mata Pelajaran IPA Kelas VIII Di SMP Negeri 1 Seririt. *Jurnal Edutech Undiksha*, 2(1).

Sadiman, A. S., Rahardjo, R., Haryono, A., & Harjito. (2018). *Media Pendidikan : Pengertian, Pengembangan dan Pemanfaatannya*. Cetakan 14. Jakarta: Rajagrafindo Perkasa.

Susanto, A. (2013). *Teori Belajar dan Pembelajaran di Sekolah*. Jakarta: Kencana Prenada Group.

Trianto. (2012). *Model Pembelajaran Terpadu : Konsep, strategi, dan implementasinya dalam Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wena, M. (2009). *Strategi Pembelajaran Inovatif Kontemporer (Suatu Tinjauan Konseptual Operasional)*. Jakarta: Bumi Aksara.

PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA GURU SMP NEGERI SE-KECAMATAN CIMANGGIS KOTA DEPOK

Tuti Alawiyah
SMP Negeri 32 Kota Depok

Correspondence author: T. Alawiyah, tealya@gmail.com, Depok, Indonesia

Abstract

The objective of the research is to find the relationship between the principal's leadership and organizational culture as the independent variables, with teachers' job satisfaction as the dependent variable, either in severally ways or jointly. This research was conducted at a junior high school in Cimanggis Depok in 2012 with a randomly selected sample amount of 142. The research used the survey method and data analysis technique using correlation and simple linear regression and multiple linear regression statistic tests. The hypothesis test was conducted on $\alpha = 0,05$ significance level. The research findings have three main conclusions: First, there is a positive correlation and very significance between the principal's leadership and teacher's job satisfaction with regression equation $\hat{Y} = 78,280 + 0,455X_1$ and correlation coefficient $r_{y1} = 0,649$. Second, there is a positive correlation and significance between organizational culture and teacher's job satisfaction with regression equation $\hat{Y} = 60,76 + 0,576X_2$ and correlation coefficient $r_{y2} = 0,605$. Third, there is a positive correlation and very significance between both principals' leadership and organizational culture with teacher's job satisfaction, with regression equation $\hat{Y} = 43,87 + 0,329 X_1 + 0,368 X_2$ and correlation coefficient $r_{y12} = 0,7335$. Based on the research, to enhance the job satisfaction of teachers, the principal's leadership is required and organizational culture should be improved.

Keywords: principal leadership, organizational culture, teacher's satisfaction

Abstrak

Penelitian ini dapat digolongkan dalam penelitian korelasional yang terdiri dari dua variabel bebas yaitu kepemimpinan kepala sekolah dan budaya organisasi serta satu variabel terikat yaitu kepuasan kerja guru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepemimpinan kepala sekolah dan budaya organisasi dengan kepuasan kerja guru, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama. Penelitian ini dilaksanakan di SMP Negeri di wilayah kecamatan Cimanggis Kota Depok pada tahun 2012 dengan jumlah sampel 142 orang guru PNS yang diambil secara *proporsional random sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dan teknik analisis data menggunakan uji statistik korelasi dan regresi linear sederhana serta regresi linear ganda. Adapun pengujian hipotesis dilakukan pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Penelitian menghasilkan tiga kesimpulan yaitu: Pertama, terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah dengan kepuasan kerja guru yang ditunjukkan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 78,280 + 0,455X_1$ dan

koefisien korelasi $r_{y1} = 0,649$. Kedua, terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara budaya organisasi dengan kepuasan kerja guru yang ditunjukkan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 60,76 + 0,576X_2$ dan koefisien korelasi $r_{y2} = 0,605$. Ketiga, terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah dan budaya organisasi secara bersama-sama dengan kepuasan kerja guru yang ditunjukkan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 43,87 + 0,329 X_1 + 0,368 X_2$ dan koefisien korelasi $r_{y12} = 0,7335$. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja guru dapat ditingkatkan melalui kepemimpinan kepala sekolah dan budaya organisasi.

Kata Kunci: kepemimpinan kepala sekolah, budaya organisasi, kepuasan kerja

A. PENDAHULUAN

Pendidikan sebagai salah satu upaya dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia memegang peranan penting bagi suksesnya pembangunan yang dilaksanakan di Indonesia. Sebagai sub sistem dari Sistem Pembangunan Nasional, pendidikan memiliki peran dan tanggung jawab sebagai penyedia dan pengembang sumber daya manusia (SDM) sesuai dengan tuntutan kebutuhan pembangunan.

Peningkatan mutu pendidikan harus menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah, masyarakat, dan orang tua peserta didik (Zulfadli, 2014). Undang-Undang No. 20 tahun 2003 pasal 3 menyatakan bahwa: "Pendidikan Nasional memiliki fungsi dan tujuan mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab" (Presiden RI, 2003).

Untuk itu diperlukan adanya upaya dalam mencapai tujuan pendidikan tersebut dimana sekolah perlu mengadakan perubahan yang tidak hanya dari sisi proses sistem manajemen pendidikan itu sendiri akan tetapi juga dari sisi proses pembelajaran yang

demokratis, desentralisasi, inovatif, dan kontekstual, yang sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan tuntutan baru dalam segala aspek kehidupan.

Kepuasan kerja guru merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pembelajaran di sekolah, dorongan positif untuk bekerja dengan baik sesuai dengan tupoksi guru dapat meningkatkan hasil pembelajaran siswa. Dukungan latar pendidikan guru, motivasi kerja, kesempatan untuk pengembangan diri, disiplin kerja, budaya organisasi, kepemimpinan kepala sekolah, hubungan dengan rekan kerja, suasana kerja yang kondusif, tingginya reward yang diberikan serta harapan-harapan yang ingin dicapai oleh guru menjadi beberapa indikator untuk meningkatkan kepuasan kerja guru (Hasanah, 2015).

Kekakuan lingkungan kerja, kurang harmonisnya hubungan rekan sekerja, kebijakan yang tidak fleksibel dan sarana dan prasarana yang tidak lengkap serta kurangnya reward atas prestasi kerja guru ditenggarai menjadi beberapa faktor ketidakpuasan kerja guru dan mengakibatkan lemahnya semangat kerja dan mengakibatkan munculnya perilaku negatif guru yang ditunjukkan melalui perilaku mangkir dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan, malas, dan berbagai gejala lainnya yang secara langsung atau tidak langsung akan merusak kinerja organisasi. Namun faktor lain juga terlihat seperti lingkungan kerja yang tidak kondusif sebagai

akibat dari teman kerja yang kurang mendukung, atau pimpinan yang kurang mampu menjalankan tugas kepemimpinannya (Elfita, Zuhaini, & Mailani, 2019).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada guru SMP Negeri di kecamatan Cimanggis Kota Depok yaitu SMP Negeri 7, SMP Negeri 8, SMP Negeri 11 dan SMP Negeri 15 Depok. Diperoleh data: 53,3% guru menyatakan ketidakpuasan akan umpan balik hasil pelaksanaan supervisi oleh kepala sekolah, 56,7% guru menyatakan ketidakpuasan atas kesempatan pengembangan karir berupa mengikuti pelatihan dan workshop baik yang diselenggarakan di tingkat kota maupun tingkat propinsi, 57,5% guru menyatakan ketidakpuasan atas dukungan rekan kerja dan 46,7% guru menyatakan ketidakpuasan atas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan proses belajar mengajar di sekolah.

Berdasarkan uraian di atas, kepuasan kerja guru dalam proses pendidikan menuju hasil pendidikan yang lebih baik sangat dibutuhkan. Kepemimpinan kepala sekolah yang baik dengan didukung budaya organisasi yang mampu mengayomi merupakan sarana kerja guna terciptanya kepuasan kerja guru yang tinggi. Berdasarkan kondisi tersebut, maka dipandang perlu untuk dilakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah kepuasan kerja guru.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survai dengan pendekatan korelasional. Variabel penelitian terdiri dari dua variabel bebas yaitu kepemimpinan kepala sekolah dan budaya organisasi, serta satu variabel terikat yaitu kepuasan kerja guru.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian di lapangan yang diperoleh berdasarkan respon para guru SMP Negeri se-kecamatan Cimanggis Kota Depok

yang berstatus PNS terhadap butir-butir instrumen variabel penelitian, yaitu kepuasan kerja (Y), kepemimpinan kepala sekolah (X_1) dan budaya organisasi (X_2), pada bagian ini akan diuraikan hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut:

Deskripsi data dari setiap variabel yang meliputi: skor terendah, skor tertinggi, rata-rata skor (mean), nilai tengah (median), nilai yang sering muncul (modus), simpangan baku/standar deviasi (SD), rentang skor (range), varians sampel, jumlah kelas serta jarak kelas interval / panjang kelas.

Pengujian persyaratan analisis yang meliputi uji normalitas galat baku, uji homogenitas dan uji linieritas. Pengujian hipotesis penelitian berupa analisis regresi sederhana, analisis regresi ganda dan analisis korelasi parsial. Pembahasan hasil penelitian serta keterbatasan penelitian

Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Berdasarkan pengolahan data variabel kepuasan kerja guru dari sampel sebanyak 142 orang responden diperoleh data skor tertinggi, skor terendah, rata-rata skor (*mean*), nilai tengah (*median*), nilai yang sering muncul (*modus*), simpangan baku/standar deviasi (SD), rentang skor (*range*), varians sampel, seperti pada tabel 1 berikut

Tabel 1. Hasil Pengolahan Data Kepuasan kerja

No	Keterangan	Skor
1	Skor Total	20.253
2	Skor Maksimal	168
3	Skor Minimal	114
4	Range	54
5	Rata-Rata (Mean)	142,63
6	Median	143
7	Modus	137
8	Ragam Sampel (varian)	104,19
9	Standar Deviasi	10,21

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh banyak kelas pada variabel kepuasan kerja sebanyak 8 kelas dengan jarak kelas 7. Penyajian distribusi frekuensi variabel kepuasan kerja guru (Y) tersebut, disajikan seperti pada tabel 2 berikut

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja Guru (Y)

No	Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	114-120	2	1,408	1,41
2	121-127	3	2,113	3,52
3	128-134	29	20,423	23,94
4	135-141	31	21,831	45,77
5	142-148	42	29,577	75,35
6	149-155	19	13,380	88,73
7	156-162	9	6,338	95,07
8	163-169	7	4,930	100
Jumlah		142	100	

Perbandingan rata-rata skor empirik untuk variabel kepuasan kerja guru sebesar 142,63 dengan rata-rata skor skor teoritik sebesar 102 (berdasarkan skor teoritik terendah adalah 34 dan skor teoritik tertinggi 170) menunjukkan bahwa kepuasan kerja guru relatif tinggi. Hal ini juga diperkuat oleh perbandingan antara sebaran empirik (114 – 169) dengan sebaran data teoritik (34 – 170), dimana terlihat bahwa sebaran empirik tergolong tinggi.

Variabel Kepemimpinan Kepala Sekolah (X₁)

Berdasarkan pengolahan data variabel kepemimpinan kepala sekolah dari sampel sebanyak 142 orang responden diperoleh data skor tertinggi, skor terendah, rata-rata skor (*mean*), nilai tengah (*median*), nilai yang sering muncul (*modus*), simpangan baku/standar deviasi (SD), rentang skor (*range*), varians sampel, seperti pada tabel 3

Tabel 3. Hasil Pengolahan Data Kepemimpinan Kepala Sekolah (X₁)

No	Keterangan	Skor
1	Skor Total	20.069
2	Skor Maksimal	174
3	Skor Minimal	101
4	Range	73
5	Rata-Rata (Mean)	141,33
6	Median	140
7	Modus	137
8	Ragam Sampel (varian)	211,79
9	Standar Deviasi	14,55

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh banyak kelas pada variabel kepemimpinan kepala sekolah sebanyak 8 kelas dengan jarak kelas 9. Penyajian distribusi frekuensi variabel kepemimpinan kepala sekolah tersebut, disajikan seperti pada tabel 4 berikut

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel Kepemimpinan Kepala Sekolah (X₁)

No	Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	101-109	4	2,817	2,82
2	110-118	1	0,704	3,52
3	119-127	19	13,380	16,90
4	128-136	27	19,014	35,92
5	137-145	42	29,577	65,49
6	146-154	21	14,789	80,28
7	155-163	17	11,972	92,25
8	164-174	11	7,746	100
Jumlah		142	100	

Perbandingan rata-rata skor empirik untuk variabel kepemimpinan kepala sekolah sebesar 141,33 dengan rata-rata skor skor teoritik sebesar 105 (berdasarkan skor teoritik terendah adalah 35 dan skor teoritik tertinggi 175) menunjukkan bahwa data kepemimpinan kepala sekolah relatif tinggi. Hal ini juga diperkuat oleh perbandingan antara sebaran empirik (101 – 174) dengan sebaran data teoritik (35 – 175), dimana terlihat bahwa sebaran empirik tergolong tinggi.

Variabel Budaya Organisasi (X₂)

Berdasarkan pengolahan data variabel budaya organisasi dari sampel sebanyak 142 orang responden diperoleh data skor tertinggi, skor terendah, rata-rata skor (*mean*), nilai tengah (*median*), nilai yang sering muncul (*modus*), simpangan baku/standar deviasi (SD), rentang skor (*range*), varians sampel, seperti pada tabel 5 berikut

Tabel 5. Hasil Pengolahan Data Budaya Organisasi (X2)

No	Keterangan	Skor
1	Skor Total	20.166
2	Skor Maksimal	165
3	Skor Minimal	119
4	Range	46
5	Rata-Rata (Mean)	142,01
6	Median	140
7	Modus	131
8	Ragam Sampel (varian)	114,76
9	Standar Deviasi	10,71

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh banyak kelas pada variabel budaya organisasi sebanyak 8 kelas dengan jarak kelas 6. Penyajian distribusi frekuensi variabel budaya organisasi tersebut, disajikan seperti pada tabel 6 berikut

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Variabel Budaya Organisasi (X2)

No	Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	119-124	5	3,521	3,52
2	125-130	12	8,451	11,97
3	131-136	31	21,831	33,80
4	137-142	33	23,239	57,04
5	143-148	22	15,493	72,54
6	149-154	17	11,972	84,51
7	155-160	14	9,859	94,37
8	161-165	8	5,634	100
Jumlah		142	100	

Perbandingan rata-rata skor empirik untuk variabel budaya organisasi sebesar 142,01 dengan rata-rata skor skor teoritik sebesar 99 (berdasarkan skor teoritik terendah adalah 33 dan skor teoritik tertinggi 165) menunjukkan bahwa data budaya organisasi relatif tinggi. Hal ini juga diperkuat oleh perbandingan antara sebaran empirik (119 – 165) dengan sebaran data teoritik (33 – 165), dimana terlihat bahwa sebaran empirik tergolong tinggi.

Dari hasil analisis data dan pengujian hipotesis diperoleh temuan bahwa terdapat hubungan positif antara kepemimpinan kepala sekolah dan budaya organisasi dengan kepuasan kerja guru. Hasil ini menunjukkan bahwa ketiga hipotesis penelitian dapat diterima. Berarti asumsi-asumsi yang

mendasari pengkajian teoritis ternyata didukung oleh data yang diperoleh dari responden.

Hubungan antara kepemimpinan Kepala Sekolah dengan Kepuasan Kerja Guru

Pengujian hipotesis menunjukkan terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah dengan kepuasan kerja guru yang dibuktikan dengan persamaan regresi $\hat{Y} = 78,280 + 0,455X_1$ dan hasil uji signifikansi persamaan regresi diperoleh $F_{hitung} = 101,84$ sedangkan $F_{tabel} = 3,91$ pada taraf signifikan 0,05 (5%) dan $F_{tabel} = 6,82$ pada taraf signifikan 0,01 (1%), maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $101,84 > 3,91$, hal ini berarti nilai konstanta sebesar 78,280 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel kepemimpinan kepala sekolah maka nilai kepuasan kerja guru adalah 78,280, sedangkan koefisien regresi sebesar 0,455 menyatakan bahwa setiap kenaikan atau peningkatan 1 (satu) skor kepemimpinan kepala sekolah akan meningkatkan kepuasan kerja guru sebesar 0,455.

Berdasarkan koefisien korelasi antara kepemimpinan kepala sekolah dengan kepuasan kerja guru diperoleh nilai $r_{y1} = 0,649$ dan hasil uji signifikansi koefisien korelasi diperoleh nilai $t_{hitung} = 10,121$ lebih besar dibandingkan dengan $t_{tabel} = 1,977$ untuk signifikan 0,05 (5%) dan $t_{tabel} = 2,611$, hal ini berarti variabel kepemimpinan kepala sekolah memiliki korelasi yang signifikan dengan variabel kepuasan kerja guru. Kontribusi faktor kepemimpinan kepala sekolah menurut hasil penelitian ini dapat ditunjukkan dari harga koefisien determinasi $r^2_{y1} = 0,4225$, hal ini berarti bahwa 42,25% kepemimpinan kepala sekolah memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja guru, sedangkan sisanya 57,75% ditentukan oleh variabel-variabel lain. Oleh karena itu semakin meningkatnya kepemimpinan kepala sekolah memiliki hubungan yang tidak dapat diabaikan bagi peningkatan kepuasan kerja guru.

Sekolah dengan kepemimpinan yang baik diharapkan mampu memberi motivasi, semangat serta dorongan kepada guru sehingga dapat melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya dengan baik dan dapat menumbuhkan kepuasan kerja yang maksimal, karena dengan kepuasan kerja yang semakin maksimal berpengaruh pada kualitas hasil yang akan berdampak pada dunia pendidikan dengan harapan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Haryanto, 2011) yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah dengan kepuasan kerja guru yang dibuktikan dengan koefisien determinasi sebesar 0,410 atau 41,0% variabel kepuasan guru dapat diterangkan oleh variabel kepemimpinan kepala sekolah.

Hubungan antara Budaya Organisasi dengan Kepuasan Kerja Guru

Pengujian hipotesis menunjukkan terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara budaya organisasi dengan kepuasan kerja guru yang dibuktikan dengan persamaan regresi $\hat{Y} = 60,76 + 0,576X_2$ dan hasil uji signifikansi persamaan regresi diperoleh diperoleh $F_{hitung} = 80,73$ sedangkan $F_{tabel} = 3,91$ pada taraf signifikan 0,05 (5%) dan $F_{tabel} = 6,82$ pada taraf signifikan 0,01 (1%), maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $80,73 > 3,91$, hal ini berarti nilai konstanta sebesar 60,76 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel budaya organisasi maka nilai kepuasan kerja guru adalah 60,76, sedangkan koefisien regresi sebesar 0,576 menyatakan bahwa setiap kenaikan atau peningkatan 1 (satu) skor budaya organisasi akan meningkatkan kepuasan kerja guru sebesar 0,576.

Berdasarkan koefisien korelasi antara budaya organisasi dengan kepuasan kerja guru diperoleh nilai $r_{y2} = 0,605$ dan hasil uji signifikansi koefisien korelasi diperoleh nilai $t_{hitung} = 9,0338$ lebih besar dibandingkan

dengan $t_{tabel} = 1,977$ untuk signifikan 0,05 (5%) dan $t_{tabel} = 2,611$ untuk signifikan 0,01 (1%), hal ini berarti variabel budaya organisasi memiliki korelasi yang signifikan dengan variabel kepuasan kerja guru. Kontribusi faktor budaya organisasi menurut hasil penelitian ini dapat ditunjukkan dari harga koefisien determinasi $r^2_{y2} = 0,3721$, hal ini berarti bahwa 37,21% budaya organisasi memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja guru, sedangkan sisanya 62,79% ditentukan oleh variabel-variabel lain.

Sekolah yang memiliki budaya organisasi yang baik akan mampu menciptakan guru-guru yang memiliki keteraturan perilaku, norma dan aturan-aturan dalam memotivasi kerja yang tinggi serta inovatif guna melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dan dapat merasakan kepuasan kerja yang maksimal, karena tidak dapat dipungkiri budaya organisasi mempunyai peran penting dalam menentukan pertumbuhan organisasi. Organisasi dapat tumbuh dan berkembang karena budaya organisasi yang terdapat didalamnya mampu merangsang semangat kerja sumber daya manusia di dalamnya sehingga kinerja organisasi meningkat. Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Satarudin, 2010) yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara budaya organisasi dengan kepuasan kerja guru yang dibuktikan dari perolehan nilai koefisien determinasi sebesar 0,4191 yang berarti budaya organisasi secara nyata memberikan kontribusi 41,91% pada peningkatan kepuasan kerja guru.

Hubungan antara Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Budaya Organisasi secara bersama-sama dengan Kepuasan Kerja Guru

Hasil uji hipotesis menggunakan teknik regresi ganda menunjukkan terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah dan budaya organisasi secara bersama-sama

dengan kepuasan kerja guru yang dibuktikan dengan persamaan regresi $\hat{Y} = 43,87 + 0,329 X_1 + 0,368 X_2$. Uji signifikansi persamaan regresi diperoleh nilai $F_{hitung} = 80,99$, sedangkan nilai $F_{tabel} = 3,06$ untuk taraf signifikan 0,05 (5%) dan nilai $F_{tabel} = 4,76$ untuk taraf signifikan 0,01 (1%) maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $80,99 > 3,06$. Hal ini berarti nilai konstanta sebesar 43,87 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel kepemimpinan kepala sekolah dan budaya organisasi maka nilai kepuasan kerja guru adalah 43,87, sedangkan koefisien regresi sebesar 0,329 dan 0,368 tersebut menunjukkan setiap peningkatan 1 (satu) unit kepemimpinan kepala sekolah dan 1 (satu) unit budaya organisasi, akan meningkatkan nilai kepuasan kerja guru sebesar 0,697 unit (berdasarkan $0,329 + 0,368$).

Kekuatan hubungan antara variabel kepemimpinan kepala sekolah dan budaya organisasi secara bersama-sama dengan kepuasan kerja guru berdasarkan analisis perhitungan didapat nilai $r_{y12} = 0,7335$ dan hasil uji signifikansi koefisien korelasi ganda diperoleh nilai $t_{hitung} = 12,772$, $t_{tabel} = 1,977$ untuk taraf signifikan 0,05 dan $t_{tabel} = 2,611$ untuk taraf signifikan 0,01, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $12,772 > 1,977$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan sangat signifikan antara kepemimpinan kepala sekolah dan budaya organisasi secara bersama-sama dengan kepuasan kerja guru. Besar kontribusi faktor kepemimpinan kepala sekolah dan budaya organisasi secara bersama-sama dengan kepuasan kerja guru menurut hasil penelitian ini dapat ditunjukkan dari harga koefisien determinasi $r^2_{y12} = 0,5382$, hal ini berarti bahwa antara kepemimpinan kepala sekolah dan budaya organisasi terjadi efek yang saling menguatkan (*sinergis*) dan secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 53,82% terhadap kepuasan kerja guru.

Kepemimpinan kepala sekolah sedikit banyak akan berpengaruh terhadap budaya organisasi yang keduanya akan berdampak pada tingkat kepuasan kerja guru. Sehingga

baik kepemimpinan kepala sekolah maupun budaya organisasi keduanya merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam kaitannya dengan peningkatan kepuasan kerja guru, karena sekolah dengan kepemimpinan yang baik diharapkan mampu memberi motivasi, semangat serta dorongan kepada guru sehingga dapat melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya, dan sekolah yang memiliki budaya organisasi yang baik akan mampu menciptakan guru-guru yang memiliki keteraturan perilaku, norma dan aturan-aturan dalam memotivasi kerja yang tinggi serta inovatif guna melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dan dapat merasakan kepuasan kerja yang maksimal. Dengan kata lain, makin baik kepemimpinan kepala sekolah dan budaya organisasi maka makin baik pula kepuasan kerja gurunya.

D. PENUTUP

Dari pelaksanaan kegiatan PTK di kelas IX SMP Negeri 10 Depok Tahun Pelajaran 2020/2021, dapat disimpulkan bahwa model *e-learning* dan media video dapat meningkatkan hasil belajar IPA materi induksi elektromagnetik di kelas IX SMP Negeri 10 Depok. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian bahwa terjadi peningkatan hasil belajar mulai kegiatan pra siklus sampai pada akhir siklus 2. Hal ini berdasarkan ketuntasan hasil belajar pada Pra Siklus 8,3%; Siklus I 30,6%; dan Siklus II 86,1%.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Aqib, Z., & Chotibuddin, M. (2018). Teori dan Aplikasi Penelitian Tindakan Kelas:(PTK). Yogyakarta: Deepublish.
- Chandrawati, S. R. (2010). Pemanfaatan E-Learning Dalam Pembelajaran. Jurnal Cakrawala Pendidikan, 8(2), 172-181.
- Hamid, H. (2013). Pengembangan Sistem Pendidikan di Indonesia. Bandung: Pustaka Setia.

- Kastolani. (2014). Model Pembelajaran Inovatif: Teori dan Aplikasi. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Mu'arif, H. A., & Surjono, H. D. (2016). Pengembangan E-Learning Berbasis Pendekatan Ilmiah Pada Mata Pelajaran IPA Di SMP Negeri 5 Yogyakarta. *Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan*, 3(2), 195-206.
- Putri, N. W., Jampel, I. N., & Suartama, I. K. (2014). Pengembangan E-Learning Berbasis Schoology Pada Mata Pelajaran IPA Kelas VIII Di SMP Negeri 1 Seririt. *Jurnal Edutech Undiksha*, 2(1).
- Sadiman, A. S., Rahardjo, R., Haryono, A., & Harjito. (2018). *Media Pendidikan : Pengertian, Pengembangan dan Pemanfaatannya*. Cetakan 14. Jakarta: Rajagrafindo Perkasa.
- Susanto, A. (2013). *Teori Belajar dan Pembelajaran di Sekolah*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Trianto. (2012). *Model Pembelajaran Terpadu : Konsep, strategi, dan implementasinya dalam Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wena, M. (2009). *Strategi Pembelajaran Inovatif Kontemporer (Suatu Tinjauan Konseptual Operasional)*. Jakarta: Bumi Aksara.

PENGARUH MINAT BELAJAR DAN KECEMASAN BELAJAR TERHADAP HASIL BELAJAR IPA SISWA KELAS VII DI SMP NEGERI SE-KECAMATAN CIMANGGIS KOTA DEPOK

Hikmah Binoardi
SMP Negeri 23 Kota Depok

Correspondence author: H. Binoardi, moyamoy279@gmail.com, Depok, Indonesia

Abstract

The purpose of this study was to find and analyze the effect of interest in learning and learning anxiety on learning outcomes in science subjects. The implementation of the study took an affordable population, namely the seventh-grade students of a State Junior High School in Cimanggis District, Depok. The research sample was obtained through a simple random sampling method by mixing subjects in the population so that all subjects were considered the same. The research design uses a correlation technique with three variables consisting of two independent variables, namely learning interest and learning anxiety, and one dependent variable, namely science learning outcomes. The data was collected using a questionnaire technique for the two independent variables and a test technique for the dependent variable. The collected data was then analyzed using correlation and simple regression techniques as well as correlation and multiple regression. Before the data were analyzed, descriptive statistical analysis and data requirements tests were first performed (normality test, linearity test). The results showed that there was no significant effect between intelligence, interest in learning, and learning anxiety, either together or alone on science learning outcomes, with a correlation coefficient of 0.048 and a coefficient of determination of 0.002 or 0.2%. The resulting regression equation $Y=56.716+0.085 X_1-0.020 X_2$. This can be interpreted that the higher the student's interest, the higher the learning outcomes, and the higher the student's anxiety, the lower the impact on science learning outcomes.

Keywords: interest to learn, learning anxiety, science learning outcomes

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan dan menganalisis pengaruh minat belajar dan kecemasan belajar terhadap hasil belajar mata pelajaran IPA. Pelaksanaan penelitian mengambil populasi terjangkau yaitu siswa kelas VII SMP Negeri di Kecamatan Cimanggis, Depok. Sampel penelitian diperoleh melalui metode simple random sampling dengan mencampurkan subjek-subjek didalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama. Rancangan penelitian melalui teknik korelasi dengan tiga variabel yang terdiri dari dua variabel bebas, yaitu minat belajar dan kecemasan belajar serta satu variabel terikat, yaitu hasil belajar IPA. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik angket untuk dua variabel variabel bebas dan teknik tes untuk variabel terikat. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan teknik korelasi dan regresi sederhana serta korelasi dan regresi ganda. Sebelum data dianalisis, terlebih dahulu dilakukan

analisis statistik deskriptif dan uji persyaratan data (uji normalitas, uji linearitas). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan minat belajar dan kecemasan belajar baik secara bersama-sama maupun sendiri terhadap hasil belajar IPA, dengan koefisien korelasi sebesar 0,048 dan koefisien determinasi 0,002 atau 0,2%. Persamaan regresi yang dihasilkan $Y=56,716+0,085 X_1-0,020 X_2$. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi minat siswa akan semakin tinggi hasil belajarnya dan semakin tinggi kecemasan siswa berdampak terhadap semakin rendahnya hasil belajar IPA.

Kata Kunci: minat belajar, kecemasan belajar, hasil belajar

A. PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tidak terlepas dari ilmu pengetahuan alam sebagai cabang ilmu. Perkembangan ilmu pengetahuan akan terus berkembang selama peradaban manusia di bumi masih terus berlangsung. Ilmu pengetahuan alam atau sains (*science*) diambil dari kata Latin 'scientia' yang arti harfiahnya adalah pengetahuan, tetapi kemudian berkembang menjadi khusus ilmu pengetahuan alam atau sains. Pengertian sains dibatasi hanya pada pengetahuan yang positif, artinya yang hanya dijangkau melalui indera kita (Poedjiadi, 2005). Pada mulanya ilmu hanya mempelajari alam, namun pada perkembangannya mempelajari masyarakat. Atas dasar itulah kemudian sains dapat berarti ilmu yang mempelajari alam atau ilmu pengetahuan alam dan berarti ilmu pada umumnya.

Mata pelajaran ilmu pengetahuan alam (selanjutnya disebut IPA) yang diterapkan sebagai salah satu mata pelajaran disekolah secara garis besar terbagi atas mata pelajaran fisika, biologi, dan kimia merupakan salah satu mata pelajaran penting untuk dipahami siswa dalam rangka menguak misteri yang ada di sekeliling ruang hidup manusia. Beberapa sifat yang dipelajari dalam IPA merupakan sifat yang ada dalam semua sistem materi yang ada. Apa yang terjadi di alam begitu kompleks, dan manusia dengan rasa keingintahuannya akan senantiasa menggali fenomena-fenomena dan misteri

alam yang masih akan terus berlanjut. Harapan besar terletak di daam proses pendidikan yang diberikan di bangku sekolah, manusia akan memperoleh gambaran dalam pemecahan misteri dan fenomena alam tersebut.

Manusia tidak dapat lepas dari kecemasan, yang merupakan salah satu manifestasi dari tekanan psikologis (Mu'arifah, 2005). *Anxiety* atau rasa cemas, merupakan suatu ciri-ciri (*hallmark*) salah satu dari berbagai gangguan psikologik yang terjadi. Kecemasan dasar (*basic anxiety*) akan timbul pada anak-anak apabila mereka mengalami ketidakberdayaan dalam menghadapi sesuatu hal.

Namun demikian, apa yang menjadi pekerjaan rumah besar tersebut terkendala oleh paradigma yang ada dalam masyarakat dan proses pembelajaran itu sendiri. Dalam kaitannya dengan pembelajaran ilmu pengetahuan alam di sekolah, sebagian besar masyarakat telah berasumsi bahwa mata pelajaran ini masuk ke dalam kategori sulit, terutama untuk fisika. Paradigma ini kemudian menjalar menuju pemikiran siswa yang sedang belajar, sehingga motivasi siswa untuk dapat memperoleh pengetahuan yang baik dalam mata pelajaran IPA menjadi berkurang. Kenyataan ini memang tidak ia dipungkiri keberadaannya, telah banyak penelitian yang menyatakan bahwa sebagian besar siswa tidak menyukai IPA.

Memang tidak dapat dipungkiri bahwa, IPA mempunyai keunikan tersendiri dari segi materi dan kemungkinan kesulitan dalam

proses pembelajaran. Dengan kata lain, IPA memang salah satu mata pelajaran yang sulit, terutama fisika karena konsep yang terjadi di alam harus dipecahkan dalam bentuk persamaan matematis. Hal ini menjadi beban yang berlipat bagi siswa karena dengan mata pelajaran matematika saja mereka sudah mengalami banyak kesulitan. Di satu sisi IPA begitu penting untuk dipelajari. Akan tetapi di sisi yang lain, siswa dalam belajar cenderung tidak menyukai dan bahkan alergi untuk belajar IPA. Banyak siswa yang merasa takut ketika guru masuk kelas, bahkan merasa segan atau malas untuk mengikuti pelajaran hingga akhirnya terjadi hal-hal negatif seperti bolos, kurang memperhatikan pelajaran saat guru mengajar dan tindakan-tindakan negatif lainnya.

Sebuah harapan besar siswa-siswi Indonesia mampu menunjukkan prestasi yang bagus di tingkat dunia. Akan tetapi jika semua dikembalikan kembali pada kondisi secara universal yang ada, maka bisa kita lihat bahwa hal tersebut belum menunjukkan kemajuan yang berarti. Artinya harus ada usaha yang serius agar prestasi IPA siswa Indonesia di dunia internasional juga diikuti oleh siswa di seluruh Indonesia secara keseluruhan. Dalam hal ini salah satu penyebab terjadinya kecemasan ternyata adalah timbulnya perasaan tidak nyaman (*insecure*), karena memasuki suatu situasi yang sangat baru, misalnya saja ketika mendapatkan tantangan (*challenge*) (Nugroho & Karyono, 2014).

Kondisi ini tentunya menjadi pekerjaan rumah setiap orang yang terlibat dalam dunia pendidikan terutama guru dalam meningkatkan kualitasnya (guru wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat pendidik, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional). Apa yang dilakukan guru saat mengajar IPA harus mampu meningkatkan hasil belajar IPA.

Secara garis besar, faktor-faktor yang mempengaruhi belajar dan hasil belajar siswa adalah faktor yang berasal dari dalam (intern)

dan dari luar diri siswa (ekstern). Pengertian dari faktor intern adalah faktor yang ada dalam diri individu. Faktor ini digolongkan menjadi dua yaitu faktor fisiologis dan faktor psikologis. Faktor fisiologis berkaitan dengan keadaan fisik dari siswa. Sedangkan faktor psikologis berkaitan dengan perkembangan emosi dari dalam diri siswa. Keadaan fisik tentunya akan berpengaruh, sebagai contoh siswa yang secara fisik rentan terhadap penyakit tentunya tidak akan maksimal dalam mendapatkan pengetahuan dalam proses belajarnya. Demikian pula siswa yang secara psikologis terganggu, misalnya saja gejala malas dalam belajar, maka hasil belajarnya pun dapat diduga tidak akan baik.

Selanjutnya, faktor yang kedua adalah faktor ekstern. Yang dimaksud dengan faktor ekstern adalah faktor yang berasal dari luar individu. Faktor ini dapat digolongkan menjadi tiga yaitu; (1) faktor sosial yang dapat dibagi lagi menjadi keadaan keluarga, guru dan cara mengajarnya, alat-alat pelajaran, motivasi sosial, lingkungan dan kesempatan, (2) faktor alam yaitu mencakup sirkulasi udara dan cuaca dan (3) faktor sarana, baik fisik maupun non fisik. Sejauhmana faktor-faktor tersebut akan mempengaruhi belajar dan hasil belajar, tentunya hal tersebut akan kembali kepada karakter individu sebagai makhluk yang unik dan khas, dan tunggal.

Dari faktor-faktor tersebut yang akan menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah faktor yang berasal dari dalam diri siswa berupa keadaan psikologis siswa. Dalam hal ini, yang akan dikaji adalah minat siswa pada IPA dan juga kecemasan belajar yang biasanya timbul dalam belajar IPA. Asumsi yang kemudian menjadi landasan pertama adalah bahwa minat siswa yang menang sudah rendah. Hal ini seperti yang telah dikemukakan sebelumnya berasal dari paradigma yang berkembang bahwa IPA merupakan pelajaran yang sulit. Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri

sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat (Slameto, 2003).

Slameto menambahkan, minat terhadap sesuatu dipelajari dan mempengaruhi belajar selanjutnya serta mempengaruhi penerimaan minat-minat baru. Jadi minat terhadap sesuatu merupakan hasil belajar dan menyokong belajar selanjutnya. Walaupun minat terhadap sesuatu hal tidak merupakan hal yang hakiki untuk dapat mempelajari hal tersebut, asumsi umum menyatakan bahwa minat akan membantu seseorang mempelajarinya.

Minat juga merupakan suatu pemusatan perhatian yang tidak disengaja yang terlahir dengan penuh kemauannya dan yang tergantung dari bakat dan lingkungan. Dalam belajar diperlukan suatu pemusatan perhatian agar apa yang dipelajari dapat dipahami, sehingga siswa dapat melakukan sesuatu yang sebelumnya tidak dapat dilakukan. Terjadilah suatu perubahan kelakuan. Perubahan kelakuan ini meliputi seluruh pribadi siswa; baik kognitif, psikomotor maupun afektif. Untuk meningkatkan minat, maka proses pembelajaran dapat dilakukan dalam bentuk kegiatan siswa dan mengalami apa yang ada di lingkungan secara berkelompok.

Minat merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan pendidikan. Dampak dari adanya minat belajar dapat menumbuhkan metode baru dalam belajar siswa. Belajar dikatakan berhasil jika dapat menumbuhkan sikap, tingkah laku dan cara berfikir dalam memecahkan permasalahan-permasalahan yang dihadapi. Seorang siswa akan berhasil dalam pelajarannya apabila dalam diri siswa itu ada keinginan untuk belajar. Minat akan terbentuk jika ada usaha dari dalam dirinya dan juga ada dorongan dari luar baik dari guru, keluarga maupun lingkungannya untuk menyukai dan memperhatikan pelajaran fisika dan terminat mengerjakan soal-soal yang diberikan guru.

Sementara hal lain yang biasa timbul dalam belajar IPA adalah kecemasan.

Kecemasan merupakan rasa yang timbul dari dalam diri dimana terjadi rasa tidak mampu melakukan, melakukan kesalahan dan lainnya. Spielberger membedakan kecemasan atas dua bagian; kecemasan sebagai suatu sifat (*trait anxiety*), yaitu kecenderungan pada diri seseorang untuk merasa terancam oleh sejumlah kondisi yang sebenarnya tidak berbahaya, dan kecemasan sebagai suatu keadaan (*state anxiety*), yaitu suatu keadaan atau kondisi emosional sementara pada diri seseorang yang ditandai dengan perasaan tegang dan kekhawatiran yang dihayati secara sadar serta bersifat subyektif, dan meningginya aktivitas sistem syaraf otonom (Slameto, 2003).

Masih menurut Slameto, rasa cemas besar pengaruhnya pada tingkah laku siswa. Penelitian-penelitian yang dilakukan Sarason dkk membuktikan siswa-siswa dengan tingkat kecemasan yang tinggi tidak berprestasi sebaik siswa-siswa dengan tingkat kecemasan yang rendah pada beberapa jenis tugas (Slameto, 2003). Pada dasarnya kecemasan merupakan hal penting pada setiap orang asalkan sesuai dengan proporsinya. Namun demikian, kecemasan yang berlebihan bisa berakibat kurang bagus dalam proses belajar IPA. Rasa cemas berlebih biasanya muncul karena siswa sudah terlebih dahulu merasa tidak bisa, tidak percaya diri dan nilainya pasti jelek. Sebagai akibat siswa tidak yakin dengan apa yang akan, sedang dan telah dilakukan.

Oleh karena itu, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara minat dan kecemasan terhadap hasil belajar IPA penulis bermaksud untuk meneliti guna mengetahui lebih jauh tentang pengaruh minat belajar dan kecemasan belajar siswa dengan hasil belajar IPA siswa.

B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode penelitian survei merupakan metode yang paling sering digunakan di dunia penelitian untuk

memperoleh data dan jawaban terhadap berbagai pertanyaan dari berbagai disiplin ilmu pengetahuan, terutama mengenai sosial-kemasyarakatan (Morissan, 2012). Penelitian dilaksanakan di SMP Negeri 7 Depok dan SMP Negeri 15 Depok pada tahun ajaran 2010/2011 tepatnya pada semester genap.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Variabel Hasil Belajar IPA Siswa

Dari data mengenai hasil belajar IPA siswa yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS 15.0 dengan jumlah responden 100 orang dapat dilihat distribusi frekuensi dalam tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Hasil Belajar IPA Siswa

	Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid			
20.00	1	1.0	1.0
25.00	2	2.0	3.0
35.00	2	2.0	5.0
40.00	6	6.0	11.0
45.00	5	5.0	16.0
50.00	8	8.0	24.0
55.00	9	9.0	33.0
60.00	15	15.0	48.0
65.00	9	9.0	57.0
70.00	12	12.0	69.0
75.00	12	12.0	81.0
80.00	8	8.0	89.0
85.00	7	7.0	96.0
90.00	3	3.0	99.0
95.00	1	1.0	100
Total	100	100	

Dari tabel di atas kemudian disusun analisis deskriptif untuk menentukan rata-rata, standar deviasi, mean, median, modus dan rentangan nilai yang disusun dalam tabel 2.

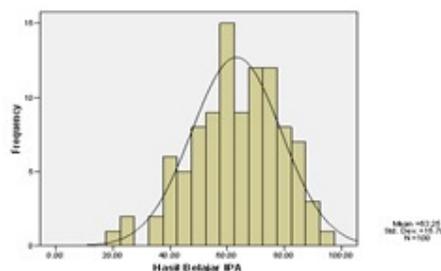
Tabel 2. Analisis Deskriptif Hasil Belajar IPA Siswa

N	Valid	Missing
	100	0
Mean	63.2500	
Std. Error Mean	1.57052	
Median	65.0000	

Mode	60.00
Std. Deviation	15.70522
Variance	246.654
Range	75.00
Minimum	20.00
Maximum	95.00
Sum	6325.00

Dari data hasil tes belajar siswa yang dilakukan terhadap 100 orang responden dalam penelitian ini, rentangan nilai terletak pada angka minimum dan maksimum 20,00 – 95,00. Rentangan ini memberikan gambaran bahwa nilai terendah mengenai hasil belajar IPA siswa adalah 20 yang berarti bahwa ada siswa yang menjawab 5 soal dengan salah dari 20 soal yang diberikan. Sedangkan nilai maksimum 95 mengindikasikan bahwa nilai tertinggi yang diperoleh siswa adalah 95 yang berarti siswa dapat menjawab 19 dengan benar soal yang diberikan.

Selanjutnya nilai mean atau rata-rata jawaban responden adalah sebesar 63,25. Hal ini mengindikasikan bahwa hasil belajar IPA siswa masuk dalam kategori cukup. Sementara itu, nilai tengah (median) dan nilai yang sering muncul (modus) masing-masing adalah sebesar 65,00 dan 60,00 dengan standar deviasi sebesar 15,71.



Gambar 1. Histogram Hasil Belajar IPA Siswa

Analisis Deskriptif Variabel Minat Belajar IPA.

Dari data mengenai minat belajar IPA yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS 15.0 dengan jumlah responden 100 orang dapat dilihat distribusi frekuensi pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Minat Belajar IPA

	Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	55.00	1	1.0
	61.00	2	3.0
	62.00	1	4.0
	63.00	1	5.0
	66.00	1	6.0
	67.00	1	7.0
	69.00	1	8.0
	70.00	2	10.0
	71.00	6	16.0
	72.00	2	18.0
	73.00	1	19.0
	74.00	6	25.0
	75.00	2	27.0
	76.00	5	32.0
	77.00	1	33.0
	78.00	5	38.0
	79.00	7	45.0
	80.00	4	49.0
	81.00	5	54.0
	82.00	2	56.0
	83.00	1	57.0
	84.00	6	63.0
	85.00	1	64.0
	86.00	3	67.0
	87.00	1	68.0
	88.00	3	71.0
	89.00	1	72.0
	90.00	5	77.0
	91.00	1	78.0
	92.00	4	82.0
	94.00	3	85.0
	96.00	2	87.0
	97.00	2	89.0
	99.00	2	91.0
	101.00	1	92.0
	102.00	1	93.0
	103.00	1	94.0
	106.00	1	95.0
	108.00	2	97.0
	109.00	1	98.0
	110.00	1	99.0
	111.00	1	100
Total	100	100	

Dari tabel di atas kemudian disusun analisis deskriptif untuk menentukan rata-rata, standar deviasi, mean, median, modus dan rentangan nilai yang disusun dalam tabel 4.

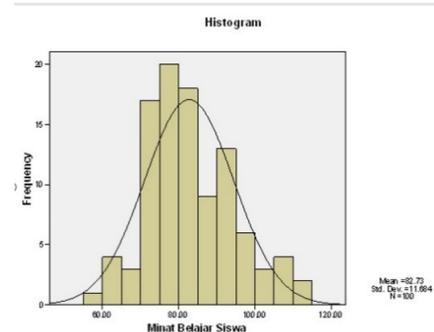
Tabel 4. Analisis Deskriptif Minat Belajar IPA Siswa

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		82.7300
Std. Error Mean		1.16843

Median	81.0000
Mode	79.00
Std. Deviation	11.68428
Variance	136.522
Range	56.00
Minimum	55.00
Maximum	111.00
Sum	8273.00

Dari data hasil tes minat belajar IPA yang dilakukan terhadap 100 orang responden dalam penelitian ini, rentangan nilai terletak pada angka minimum dan maksimum 55,00 – 111,00. Rentangan ini memberikan gambaran bahwa nilai terendah mengenai minat belajar IPA adalah 55,00 yang berarti terdapat siswa yang mempunyai minat belajar IPA rendah. Sedangkan nilai maksimum 111,00 mengindikasikan bahwa terdapat siswa yang mempunyai minat belajar IPA tinggi.

Selanjutnya nilai mean atau rata-rata jawaban responden adalah sebesar 82,73. Hal ini mengindikasikan bahwa minat belajar IPA berkecenderungan positif walaupun tidak menunjukkan angka yang cukup besar. Sementara itu, nilai tengah (median) dan nilai yang sering muncul (modus) masing-masing adalah sebesar 81,00 dan 79,00 dengan standar deviasi sebesar 11,68. Adapun histogram untuk variable minat belajar IPA dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Histogram Minat Belajar IPA Siswa

Analisis Deskriptif Variabel Kecemasan Belajar Siswa.

Dari data mengenai kecemasan belajar siswa yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS 15.0 dengan jumlah

responden 100 orang dapat dilihat distribusi frekuensi dalam tabel 5.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kecemasan Belajar IPA

	Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid 60.00	1	1.	1.0
65.00	1	1.	2.0
66.00	1	1.	3.0
68.00	2	2.	5.0
69.00	1	1.	6.0
70.00	1	1.	7.0
72.00	1	1.	8.0
74.00	1	1.	9.0
76.00	4	4.	13.0
77.00	2	2.	15.0
78.00	1	1.	16.0
79.00	3	3.	19.0
80.00	1	1.	20.0
81.00	1	1.	21.0
82.00	2	2.	23.0
83.00	3	3.	26.0
84.00	3	3.	29.0
85.00	6	6.	35.0
86.00	7	7.	42.0
87.00	9	9.	51.0
88.00	8	8.	59.0
89.00	3	3.	62.0
90.00	9	9.	71.0
91.00	4	4.	75.0
92.00	4	4.	79.0
93.00	7	7.	86.0
94.00	1	1.	87.0
95.00	5	5.	92.0
97.00	2	2.	94.0
98.00	1	1.	95.0
101.00	1	1.	96.0
102.00	1	1.	97.0
103.00	2	2.	99.0
105.00	1	1.	100
Total	100	100	

Dari tabel di atas kemudian disusun analisis deskriptif untuk menentukan rata-rata, standar deviasi, mean, median, modus dan rentangan nilai yang disusun dalam tabel 6. berikut:

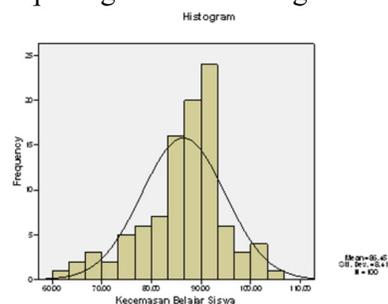
Tabel 6. Analisis Deskriptif Kecemasan Belajar IPA Siswa

N	Valid	Missing
	100	0
Mean	86.4500	
Std. Error Mean	.84176	
Median	87.0000	
Mode	87.00	
Std. Deviation	8.41760	
Variance	70.856	

Range	45.00
Minimum	60.00
Maximum	105.00
Sum	8645.00

Dari data hasil tes kecemasan belajar siswa yang dilakukan terhadap 100 orang responden dalam penelitian ini, rentangan nilai terletak pada angka minimum dan maksimum 60,00 – 105,00. Rentangan ini memberikan gambaran bahwa nilai terendah mengenai kecemasan belajar siswa adalah 60,00 yang berarti tidak terdapat siswa yang mempunyai kecemasan belajar yang tinggi pada mata pelajaran IPA. Sedangkan nilai maksimum 105,00 mengindikasikan bahwa terdapat siswa yang sama sekali tidak cemas dalam belajar IPA.

Selanjutnya nilai mean atau rata-rata jawaban responden adalah sebesar 86,45. Hal ini mengindikasikan bahwa kecemasan belajar siswa masuk ke dalam kategori rendah dengan rata-rata angka yang cukup besar. Sementara itu, nilai tengah (median) dan nilai yang sering muncul (modus) masing-masing adalah sebesar 87,00 dan 87,00 dengan standar deviasi sebesar 8,42. Adapun histogram untuk variable kecemasan belajar siswa dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. Histogram Kecemasan Belajar IPA Siswa

Pembahasan Hasil Uji Hipotesis 1

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 15.0 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan minat belajar IPA terhadap hasil belajar IPA siswa. Dari hasil perhitungan diperoleh angka R adalah sebesar 0,002 yang berarti bahwa pengaruh minat belajar IPA terhadap hasil belajar IPA

siswa adalah sebesar 0,002 yang mengindikasikan bahwa pengaruh tersebut adalah sangat lemah. Sedangkan R^2 atau dikenal pula dengan istilah koefisien determinasi sebesar 0,00 atau 00%, hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (minat belajar IPA) terhadap dependen variabel (hasil belajar IPA siswa) sebesar 00% sedangkan 100% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan kata lain, minat belajar siswa tidak memiliki pengaruh sama sekali terhadap hasil belajar IPA siswa.

Kemudian dari hasil pengujian regresi untuk variabel minat belajar IPA dengan variabel hasil belajar IPA menunjukkan bahwa koefisien regresi sebesar 0,003 dan konstanta sebesar 62,988 sehingga persamaan regresinya adalah $Y=62,988+0,003X_1$. Persamaan ini kemudian diuji keberartiannya dan tabel menunjukkan nilai signifikansi 0,981, hal ini berarti bahwa nilai signifikansi hitung lebih besar dibanding nilai $\alpha=0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa regresi Y atas X_1 adalah non-signifikan pada taraf $\alpha = 0,05$. Sehubungan dengan hasil ini maka dapat dikatakan bahwa koefisien arah regresinya tidak nyata sifatnya, sehingga persamaan regresi sederhana yang diperoleh tidak memiliki keberartian. Persamaan regresi $Y=62,988+0,003X_1$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 skor minat belajar IPA akan menyebabkan kenaikan 0,003 skor pada hasil belajar IPA siswa pada konstanta 62,988.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh minat belajar IPA terhadap hasil belajar IPA siswa. Dengan kata lain semakin tinggi/baik minat belajar IPA maka tidak akan berdampak kepada semakin baik/tinggi hasil belajar IPA siswa. Dari hasil analisis regresi di atas dapat diketahui nilai t hitung seperti pada tabel coefficient, yaitu sebesar 0,023. Nilai t tabel pada taraf $\alpha = 0,05:2$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) = $n-k-1$ atau $100 - 2 - 1 = 97$. Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi

= 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1,988.

Kriteria pengujian adalah: H_0 diterima jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, H_0 ditolak jika $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$. Nilai $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ ($-1,988 \leq 0,023 \leq 1,988$), dengan demikian maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh minat belajar IPA terhadap hasil belajar IPA siswa.

Pembahasan Hasil Uji Hipotesis 2

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 15.0 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kecemasan belajar siswa terhadap hasil belajar IPA siswa. Dari hasil perhitungan diperoleh angka R atau korelasinya adalah sebesar 0,046 yang mengindikasikan bahwa pengaruh kecemasan belajar siswa terhadap hasil belajar IPA siswa adalah sangat lemah. Sedangkan R^2 atau koefisien determinasinya adalah sebesar 0,002 atau 0,2%, hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (kecemasan belajar siswa) terhadap dependen variabel (hasil belajar IPA siswa) sebesar 0,2% sedangkan 99,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kemudian untuk perhitungan analisis regresi sederhana untuk variabel kecemasan belajar siswa dengan variabel hasil belajar IPA menunjukkan bahwa koefisien regresi sebesar 0,085 dan konstanta sebesar 55,871 sehingga persamaan regresinya adalah $Y=55,871+0,085X_2$. Setelah diuji nilai keberartian regresi diperoleh nilai signifikansi 0,435. Hal ini berarti bahwa nilai signifikansi hitung lebih besar dibanding nilai $\alpha=0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa regresi Y atas X_2 adalah non-signifikan pada taraf $\alpha = 0,05$. Sehubungan dengan hasil ini maka dapat dikatakan bahwa koefisien arah regresinya tidak nyata sifatnya, sehingga persamaan regresi sederhana yang diperoleh tidak memiliki keberartian. Persamaan regresi

$Y=55,871+0,085X_2$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 skor kecemasan belajar siswa akan menyebabkan kenaikan 0,085 skor pada hasil belajar siswa pada konstanta 55,871.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh kecemasan belajar siswa terhadap hasil belajar IPA. Dari hasil analisis regresi di atas dapat diketahui nilai t hitung seperti pada tabel coefficient, yaitu sebesar 0,453. Nilai t tabel pada taraf $\alpha = 0,05:2$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) = $n-k-1$ atau $100 -2-1 = 97$. Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1,988.

Kriteria pengujian adalah: H_0 diterima jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, H_0 ditolak jika $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$. Nilai $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ ($-1,988 \leq 0,453 \leq 1,988$), dengan demikian maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh kecemasan belajar terhadap hasil belajar IPA siswa.

Pembahasan Hasil Uji Hipotesis 3

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 15.0 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan minat belajar IPA dan kecemasan belajar siswa secara bersama-sama terhadap hasil belajar IPA siswa. Koefisien korelasi R yaitu korelasi ganda antara minat belajar IPA dan kecemasan belajar siswa terhadap hasil belajar IPA adalah sebesar 0,48. Hasil ini mengindikasikan bahwa hubungan antara minat belajar IPA dan kecemasan belajar siswa secara bersama-sama terhadap hasil belajar IPA mempunyai pengaruh sangat lemah. Sedangkan R square atau koefisien determinasi adalah sebesar 0,002 atau 0,2%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (minat belajar IPA dan kecemasan belajar siswa) terhadap dependen variabel (hasil belajar IPA siswa) sebesar 0,2% sedangkan 99,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kemudian untuk perhitungan analisis regresi ganda untuk variabel minat belajar

IPA dan kecemasan belajar siswa dengan variabel hasil belajar menunjukkan bahwa koefisien regresi sebesar 0,085 dan -0,020 dan konstanta sebesar 56,716 sehingga persamaan regresinya adalah $Y=56,716+0,085X_1-0,020X_2$. Dari hasil perhitungan keberartian regresi diperoleh nilai signifikansi 0,895. Hal ini berarti bahwa nilai signifikansi hitung lebih besar dibanding nilai $\alpha=0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa regresi Y atas X_1 dan X_2 adalah non-signifikan pada taraf $\alpha = 0,05$. Sehubungan dengan hasil ini maka dapat dikatakan bahwa koefisien arah regresinya tidak nyata sifatnya, sehingga persamaan regresi ganda yang diperoleh tidak memiliki keberartian. Persamaan regresi $Y=56,716+0,085X_1-0,020X_2$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 skor minat belajar IPA dan kecemasan belajar siswa akan menyebabkan kenaikan 0,085 dan -0,020 skor pada hasil belajar siswa pada konstanta -56,716.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh minat belajar IPA dan kecemasan belajar siswa secara bersama-sama terhadap hasil belajar IPA. Dengan kata lain semakin tinggi/baik minat belajar IPA dan kecemasan belajar siswa maka tidak berdampak kepada semakin baik/tinggi hasil belajar IPA siswa. Dari hasil analisis regresi di atas dapat diketahui nilai t hitung seperti pada tabel coefficient, yaitu sebesar 0,472 dan -0,140. Nilai t tabel pada taraf $\alpha = 0,05:2$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) = $n-k-1$ atau $100 -2-1 = 97$. Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1,988.

Kriteria pengujian adalah: H_0 diterima jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, H_0 ditolak jika $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$. Nilai $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ ($-1,988 \leq 0,472 \text{ dan } -0,140 \leq 1,988$), dengan demikian maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh minat belajar IPA dan kecemasan belajar secara bersama-sama terhadap hasil belajar IPA siswa.

D. PENUTUP

Minat belajar IPA tidak memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap hasil belajar IPA siswa. Hal ini diperlihatkan nilai koefisien korelasi antara X1 dan Y adalah 0,002 dan koefisien determinasi sebesar 00% yang berarti mempunyai pengaruh sangat lemah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh minat belajar IPA terhadap hasil belajar IPA siswa.

Kecemasan belajar siswa tidak memberikan pengaruh negatif yang signifikan terhadap hasil belajar IPA siswa. Hal ini diperlihatkan nilai koefisien korelasi antara X2 dan Y adalah 0,046 dan koefisien determinasi sebesar 0,2% yang berarti mempunyai pengaruh sangat lemah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh kecemasan belajar siswa terhadap hasil belajar IPA siswa.

Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan minat belajar IPA dan kecemasan belajar siswa secara bersama-sama terhadap hasil belajar IPA siswa. Hal ini diperlihatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,048 dan koefisien determinasi sebesar 0,2% yang berarti pula keduanya mempunyai pengaruh sangat lemah terhadap hasil belajar IPA siswa.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Morissan, M. A. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mu'arifah, A. (2005). Hubungan Kecemasan dan Agresivitas. *Indonesian Psychological Journal*, 2(2), 102–11.
- Nugroho, F. W., & Karyono. (2014). Hubungan Antara Hardiness Dengan Kecemasan Menghadapi Dunia Kerja Pada Mahasiswa Tingkat Akhir. *Jurnal Empati*, 3(3), 76-84.

Poedjiadi, A. (2005). *Sains Teknologi Masyarakat*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Slameto. (2003). *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya* Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.

DAMPAK PENERAPAN KURIKULUM MERDEKA TERHADAP DOSEN DAN MAHASISWA PADA PERGURUAN TINGGI

Usanto S.

Prodi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi, ITB Swadharma

Correspondence author: Usanto S, usanto.s@swadharma.ac.id, Jakarta, Indonesia

Abstract

An Independent curriculum is the first step in preparing students for the challenges of working life. The Independent curriculum policy aims to encourage students to gain expertise in various subjects according to their expertise. This allows students to be globally competitive. An independent curriculum is a policy that offers students the opportunity to choose courses according to their interests and abilities. The implementation of an independent curriculum can trigger a more autonomous and flexible lecture process in tertiary institutions. The implementation based on a centralized and decentralized curriculum aims to optimally encourage the progress of the higher education system which is marked by the creation of quality human resources. This study used a qualitative research method with a literature review approach. The results of the study show that the implementation of the independent curriculum has an impact on lecturers and students. Lecturers are responsible for modernizing traditional learning through innovative technology-based learning methods. This aims to help students understand that education and technology must be able to create synergies with technology and flexible learning. The independent curriculum aims to transform students into lifelong learners and meet the needs of the times..

Keywords: Independent curriculum, lecturers, universities

Abstrak

Kurikulum merdeka adalah langkah pertama dalam mempersiapkan mahasiswa menghadapi tantangan kehidupan kerja. Tujuan dari kebijakan kurikulum merdeka adalah untuk mendorong mahasiswa memperoleh keahlian dalam berbagai mata pelajaran sesuai dengan keahliannya. Hal ini memungkinkan para mahasiswa untuk menjadi kompetitif secara global. Kurikulum merdeka adalah kebijakan yang menawarkan kesempatan kepada mahasiswa untuk memilih mata kuliah sesuai dengan minat dan kemampuannya. Penerapan kurikulum merdeka dapat memicu proses perkuliahan yang lebih otonom dan fleksibel di perguruan tinggi. Penyelenggaraan kurikulum mandiri berbasis kurikulum sentralisasi dan desentralisasi bertujuan untuk dapat secara optimal mendorong kemajuan sistem pendidikan tinggi yang ditandai dengan terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan literature review. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kurikulum merdeka memiliki dampak bagi dosen dan mahasiswa. Dosen bertanggung jawab untuk memodernisasi pembelajaran tradisional melalui metode pembelajaran inovatif berbasis teknologi. Hal ini bertujuan untuk membantu siswa memahami bahwa pendidikan dan teknologi harus mampu menciptakan sinergi dengan teknologi dan pembelajaran yang fleksibel.

Kurikulum merdeka bertujuan untuk mentransformasi peserta didik menjadi pembelajar sepanjang hayat dan memenuhi kebutuhan zaman.

Kata Kunci: kurikulum merdeka, dosen, perguruan tinggi

A. PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi Indonesia diyakini belum mampu menghasilkan lulusan yang siap kerja (Simatupang & Yuhertiana, 2021). Hal ini ditandai dengan kemampuan terbatas untuk mengatasi tantangan sosial. Kurikulum Merdeka merupakan program pendidikan tinggi yang membekali mahasiswa lulusan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi, karakter dan keterampilan untuk menghadapi tantangan dunia kerja (Mariati, 2021). Kurikulum Mandiri merupakan program unggulan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan untuk meningkatkan kualitas dan karakter (daya saing) sumber daya manusia (Purwaningwulan & Agustin Wulandari, 2022). Kurikulum Merdeka mendorong mahasiswa dan dosen untuk mendapatkan pengalaman, mendapatkan wawasan tentang khasanah akademik mereka, berjejaring dalam dunia pendidikan dan sosial, serta mengembangkan karakter yang baik.

Kurikulum Mandiri adalah kebijakan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang memungkinkan perguruan tinggi memberikan hak kepada mahasiswanya untuk belajar tiga semester di luar program studi (Arifin & Muslim, 2020). Kurikulum mandiri sebagai sebuah konsep bermula dari konsep kebebasan belajar. Konsep ini menawarkan mahasiswa berkesempatan untuk belajar secara mandiri di pendidikan tinggi. Kurikulum Mandiri adalah inovasi pembelajaran sebagai upaya untuk menghasilkan pembelajaran yang bermakna dan menciptakan kepribadian unggul (Baharuddin, 2021). Permendikbud No. 3 Tahun 2020 tentang dasar hukum penyelenggaraan kurikulum mandiri yaitu standar pendidikan tinggi. Mendikbud No. 4 Tahun 2020 tentang Transformasi Perguruan

Tinggi Nasional Menjadi Corporate College Juni 2020 Mendikbud.

Kurikulum merupakan garis besar bahan ajar, dan pedoman perencanaan dan penetapan (Julaeha, 2019). Karakteristik Permendikbud Pasal 11(1), yaitu proses pembelajaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10(2)(a), bersifat interaktif, holistik, komprehensif, akademik dan kontekstual, tematik dan efektif, kolaboratif, dan berpusat pada siswa. Penerapan kurikulum yang berhasil membutuhkan kerjasama yang matang dalam penerapan kurikulum yang mandiri. Kurikulum yang unik membutuhkan kerjasama antar perguruan tinggi dan terlibat dalam mempersiapkan lulusan untuk bisnis, industri dan masyarakat. Pedoman Kurikulum Mandiri bertujuan untuk mendorong siswa untuk belajar dan memperoleh berbagai keterampilan berdasarkan spesialisasi mereka, sehingga meningkatkan daya saing mereka dalam skala global (Ningrum et al., 2022). Kebijakan ini memungkinkan mahasiswa untuk memilih jurusan berdasarkan minat dan bakatnya.

Kebijakan kurikulum independen di tingkat perguruan tinggi telah mendorong otonomi perguruan tinggi. Pergeseran paradigma ini dimaksudkan untuk mengarah pada pelatihan yang lebih mandiri dalam hal budaya belajar perguruan tinggi. Penerapan pedoman kurikulum mandiri telah menyebabkan proses pembelajaran yang semakin otonom dan fleksibel di tingkat perguruan tinggi (Kande, 2022).

Program Magang, Penelitian dan Pertukaran Mahasiswa (Rahman, 2021). Di bawah ini adalah Kebijakan Kampus Merdeka. a) Sistem Akreditasi Perguruan tinggi. b) Hak untuk belajar di luar mata kuliah. c) Memfasilitasi pembukaan mata kuliah baru. d) Penerimaan Mahasiswa Baru (Susetyo, 2020) Berdasarkan pernyataan

tersebut, perguruan tinggi memiliki persyaratan dan tantangan terkait pentingnya kebijakan kurikulum yang fleksibel, termasuk kebijakan administrasi. Kebijakan anggaran kerjasama dan tindak lanjut kebijakan kerjasama untuk kerjasama antar program studi, jurusan dan perguruan tinggi. Kebijakan Kerjasama Antar Perusahaan dan Antar Perusahaan. Kebijakan kerjasama antar dan antar negara; Kurikulum mandiri merupakan langkah awal dalam rangkaian kebijakan pendidikan tinggi untuk mendobrak kendala tersebut.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskripsi Kualitatif dengan pendekatan Studi Pustaka. Penelitian kualitatif merupakan suatu tradisi pada suatu ilmu pengetahuan sosial, secara fundamental bergantung pada observasi manusia berkaitan dengan diri sendiri maupun orang lain (Abdussamad & SIK, 2021). Adapun pendekatan kepustakaan yaitu suatu kajian menganalisis data berdasarkan suatu bahan tertulis (Rohman & Ningsih, 2018). Bahan kepustakaan dapat berupa suatu catatan yang terpublikasikan, antara lain: buku, surat kabar, majalah, jurnal maupun artikel.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinamika dan perubahan di bidang pendidikan tergolong dinamis. Hal ini disebabkan oleh pesatnya perkembangan teknologi dan informasi. Oleh karena itu, guru membutuhkan model pembelajaran yang menjawab tantangan masa depan, bukan hanya pembelajaran dasar. Landasan sosiologi pendidikan merupakan alat perkiraan sosiologi yang berfungsi sebagai acuan praktik pendidikan (Gunawan & Nurjaman, 2022).

Mengenai sosiologi pendidikan, mengacu pada penggunaan beberapa hal sebagai berikut: Hubungan antara dosen dan mahasiswa, dinamika kelompok kelas, fungsi dan struktur pendidikan dan sistem nasional

serta dampaknya terhadap pendidikan, perwujudan landasan sosiologis pendidikan di Indonesia dan dampak landasan sosiologis. Pendidikan di Indonesia. Landasan sejarah pendidikan adalah sejarah pendidikan yang dijadikan sebagai acuan pendidikan saat ini (Lesmana, 2018). Gagasan asli kurikulum merdeka adalah sebuah kebijakan yang ditujukan untuk mendorong mahasiswa memperoleh berbagai keterampilan yang terkait dengan pekerjaan global (Marisa et al., 2021). Kurikulum merdeka menawarkan siswa kesempatan untuk melanjutkan studi mereka. Alasan historis memainkan peran penting dalam menentukan arah politik. Pendidikan saat ini merupakan situasi global yang muncul dari situasi global (Rodiyah, 2021).

Realisme membutuhkan pikiran praktis. Informasi diperoleh tidak hanya melalui perasaan, tetapi juga melalui persepsi indrawi. Perguruan tinggi terus mengembangkan kurikulum untuk menemukan sesuatu yang baru untuk menjawab permasalahan yang dihadapi oleh perguruan tinggi di dalam dan di luar lingkungan kampus, termasuk kegiatan Tri Dharma perguruan tinggi. Pengembangan kurikulum membutuhkan inovasi, menemukan topik, yaitu meliputi topik dan keterampilan dalam pengetahuan umum, wawasan metodologis terkait penggunaan sistem pembelajaran dan evaluasi, paparan kelembagaan terkait penggunaan kepemimpinan dan manajemen, keragaman kelas. dan menemukan kegiatan yang berkaitan dengan pemanfaatan kegiatan pendidikan. Kurikulum merdeka bertujuan untuk meningkatkan kualitas, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan meningkatkan kualitas pendidikan yang secara agresif meningkatkan taraf hidup masyarakat (Triwiyanto, 2022). Inovasi dapat bekerja dengan baik dengan aplikasi yang mengikuti pola pengalaman teoretis dan empiris yang valid (Astuti & Ismail, 2021).

Berikut ini adalah prinsip-prinsip prospeksi, antara lain: (1) Inovasi bersifat konseptual, yaitu harapan untuk membangun

sesuatu yang baru sehingga dapat diterima oleh masyarakat. Oleh karena itu, perlu memahami kebutuhan masyarakat, kondisi dan kebutuhan masyarakat. (2) Inovasinya sederhana tetapi memiliki fokus atau arah yang jelas. (3) Inovasi dimulai dari sesuatu yang kecil. Inovasi dapat dimulai melalui cara pandang baru terhadap lingkungan pendidikan (Sukinem et al., 2022). Namun, hasil tersebut terkait erat dengan pemahaman kepemimpinan perguruan tinggi sebagai pusat pedoman dan kewenangan untuk memperluas jangkauan dan kebutuhan masyarakat, sehingga semakin penting pengelolaan yang sesuai dengan diversifikasi masyarakat. dengan kebutuhan sektor pendidikan dan kebijakan pemerintah. Pengembangan kurikulum untuk pendidikan tinggi dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain: produktif, humanistik, demokratis, sistematis, romantis dan modern (Awwaliyah, 2019). Pendekatan produktif berpikir dalam rangka peningkatan produktivitas di bidang ekonomi. Karakteristik pendekatan produktif meliputi: didasarkan pada keunggulan produksi yang sinkron dengan kebutuhan industri, tujuannya adalah untuk membangun pekerja berkualitas untuk sektor industri. Pendekatan produktif mempengaruhi kurikulum, yang dirancang untuk menghasilkan orang-orang yang kompeten dan produktif. Pendekatan humanistik adalah pendekatan yang menggunakan nilai-nilai kemanusiaan dan budaya dalam konteks pendidikan. Kepribadian manusia harus selaras dengan nilai-nilai populer dan budaya yang berlaku. Pendekatan humanistik berimplikasi pada kurikulum yang dibangun di atas pembentukan kepribadian manusia yang berhubungan dengan nilai-nilai kemanusiaan. Oleh karena itu, kurikulum pengembangan kecerdasan dan kepribadian menjadi prioritas kurikulum ini. Kelemahannya adalah kurang memperhatikan pelatihan kompetensi.

Pendekatan demokrasi adalah pendekatan yang didasarkan pada pemikiran politik. Pendekatan demokratis memberikan

kebebasan kepada siswa untuk berkembang dan berpikir secara intelektual dalam kerangka masyarakat. Pendekatan ini mempengaruhi kurikulum yang berfokus pada pengembangan manusia yang demokratis dengan berfokus pada kegiatan yang mengembangkan kecerdasan dan kepribadian siswa. Kursus pelatihan dalam kurikulum ini meliputi:

Pendekatan klasik didasarkan pada asumsi bahwa siswa adalah instrumen pasif, mampu belajar dan diinstruksikan, tetapi belum matang untuk terlibat dalam aktivitas yang bermakna. Mereka adalah hadiah, bukan variabel dalam sistem pendidikan. Seorang guru merupakan sosok yang sangat penting, berkuasa dan dominan dalam kegiatan belajar mengajar. Pentingnya pendekatan klasikal adalah bahwa kurikulum terdiri dari beberapa mata pelajaran, dibagi menjadi beberapa bagian dan disajikan berdasarkan mata pelajaran yang berdiri sendiri dari bagian lain.

Pendekatan romantis didasarkan pada pemikiran bahwa mahasiswa yang datang ke kampus sudah memiliki keterampilan seperti sikap, nilai dan cita-cita, dan harus didorong untuk berpartisipasi. Pendekatan romantis berarti kurikulum yang benar-benar fokus pada kebutuhan, minat, dan masalah siswa. Siswa bebas memilih program sesuai dengan minat dan keinginannya.

Pendekatan kontemporer adalah pendekatan yang menggabungkan pendekatan klasik dan romantisme. Pendekatan ini mengasumsikan bahwa semua anak adalah pengambil keputusan dan pemecah masalah. Proses ini dianggap penting dalam menjelaskan perilaku. Metode, galur, dan sumber digunakan sesuai dengan perannya masing-masing. Pendekatan modern mempengaruhi dasar pengembangan kurikulum terpusat dan terdesentralisasi di tingkat perguruan tinggi. Format kurikulum ini dianggap cocok untuk pengembangan kurikulum merdeka. Siswa tidak tumbuh sebagai individu, tetapi sebagai individu yang dapat diterima secara sosial. Lebih lanjut, pendekatan modern dapat

memungkinkan kerjasama antara perguruan tinggi, pemerintah daerah dan dunia kerja untuk mendukung pembangunan sosial secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Berdasarkan pernyataan tersebut, pelaksanaan program Merdeka Belajar harus difasilitasi melalui pengembangan pedoman akademik. kurikulum merdeka harus disusun dan dikoordinasikan antara perguruan tinggi dan mitranya. kurikulum merdeka dapat berupa perguruan tinggi yang terdaftar di Program Nasional Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan atau Database Perguruan Tinggi. Mahasiswa aktif yang terdaftar di PD Dikti dan lulus dari program sarjana terakreditasi harus mempersiapkan prosedur pelaksanaan kurikulum merdeka oleh perguruan tinggi mereka (Sukino et al., 2021).

Kurikulum merdeka menawarkan lembaga pendidikan kesempatan untuk kebebasan dan otonomi (kebebasan dari birokrasi), membebaskan fakultas dari birokrasi yang rumit, dan memberikan kebebasan kepada siswa untuk memilih mata pelajaran yang diinginkan. Menawarkan kesempatan untuk tertarik. Kampus Merdeka merupakan bentuk pendidikan tinggi yang mandiri dan fleksibel yang menciptakan lingkungan belajar yang inovatif, fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa (Kurniasih et al., 2022).

Perguruan Tinggi diharapkan mampu berkomitmen dalam hal penyediaan serta memfasilitasi kurikulum merdeka sesuai amanat Permendikbud RI No. 3 Tahun 2020. Adapun kurikulum merdeka meliputi: Pertukaran Mahasiswa, Praktik Kerja Profesi, Asistensi Mengajar di Satuan Pendidikan, Penelitian/Riset, Proyek Kemanusiaan, Kegiatan Wirausaha, Studi/Proyek Independen, Proyek pembangunan Desa, dan Pelatihan Bela Negara (Fuadi, 2022).

Penerapan kurikulum merdeka dilakukan dengan mengembangkan kurikulum yang optimal dengan memperhatikan bahwa penerapannya melibatkan mitra dalam mencapai luaran pendidikan tinggi. Dalam

praktiknya, perguruan tinggi dilibatkan dalam pengembangan kurikulum oleh lembaga eksternal untuk memastikan lulusan diterima dalam kehidupan profesional.

Program tidak dapat dipisahkan dari pengamatan kinerja program. Berikut persepsi yang muncul dari penerapan kurikulum merdeka terkait dengan sentralisasi dan desentralisasi kurikulum di perguruan tinggi.

Persepsi mitra terhadap penerapan kurikulum merdeka, Pegawai merupakan faktor kunci dalam mendukung pelaksanaan program kurikulum merdeka (Putra et al., 2022). Hal ini tercermin dari dilakukannya penelitian bersama terhadap penerapan kurikulum merdeka. Selain itu, kolaborasi dengan mitra diperlukan untuk mendukung hasil pembelajaran yang telah diidentifikasi. Perguruan tinggi membutuhkan mitra untuk mengimplementasikan program kurikulum merdeka. Penelitian (Oksari et al., 2022) menunjukkan bahwa mitra menghargai keterampilan mahasiswa yang belum mengetahui cara menggunakan teknologi informasi dengan benar. Hal inilah yang menjadi tantangan bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa khususnya dalam menghadapi teknologi informasi yang terus berkembang kuat bersama ilmu pengetahuan.

Penerapan kurikulum merdeka menguntungkan mitra seperti kerjasama dengan perguruan tinggi untuk merekrut tenaga kerja sesuai kebutuhan dan bertukar informasi perkembangan ilmu pengetahuan. Tujuan kemitraan adalah untuk mendorong dan mengambil langkah-langkah inovatif yang membawa manfaat signifikan bagi perguruan tinggi dan berdampak positif dan signifikan bagi pemangku kepentingan. Pengembangan inovatif harus fokus pada pembelajaran siswa, isi kursus, metode pembelajaran, keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan. Kemitraan harus didukung oleh kepemimpinan mahasiswa, fakultas dan perguruan tinggi yang bekerja sama untuk membangun sinergi dengan kebutuhan masa depan dari waktu ke waktu.

Kemitraan dalam pelaksanaan kurikulum merdeka memegang peranan penting sebagai salah satu aspek dalam mempersiapkan program akreditasi ke depan. Pelaksanaan program penerapan kurikulum merdeka menjadi tantangan bagi dosen untuk memenuhi syarat dan meraih peluang di era Revolusi Industri 4.0. Oleh karena itu, dosen harus mampu beradaptasi dengan program kurikulum merdeka. Pembina merupakan alat keberhasilan utama sistem kurikulum merdeka (Suardita, 2022). Dosen bertanggung jawab untuk memodernisasi pembelajaran tradisional melalui metode pembelajaran inovatif berbasis teknologi. Hal ini bertujuan untuk membantu siswa memahami bahwa pendidikan dan teknologi harus mampu menciptakan sinergi dengan teknologi dan pembelajaran yang fleksibel.

Dengan tuntutan dunia kerja yang semakin kompetitif, fakultas harus berperan lebih aktif dalam mengembangkan keterampilan yang mendukung program kurikulum merdeka. Dalam hal ini, dosen harus memiliki keterampilan yang dapat diajarkan kepada mahasiswa untuk meningkatkan keterampilannya. Oleh karena itu, mahasiswa diharapkan menjadi agen perubahan. Dosen harus mempersiapkan diri untuk mengembangkan keterampilannya sebagai mitra dalam perjalanan mahasiswa menuju sukses dalam dunia kerja (Oksari et al., 2022). Manfaat kegiatan kurikulum merdeka bagi dosen adalah:

Persepsi mahasiswa terhadap Implementasi kurikulum merdeka, mahasiswa merupakan indikator kunci keberhasilan penerapan kurikulum merdeka (Rizky et al., 2021). Pada prinsipnya, kurikulum merdeka memberi mahasiswa kesempatan untuk pengembangan lebih lanjut di bidang tertentu, tunduk pada persyaratan interdisipliner dan profesional.

Kegiatan ini dilakukan dengan bantuan dosen pembimbing pilihan mahasiswa. Program kurikulum merdeka memberikan kesempatan yang besar bagi mahasiswa untuk memilih program studi sesuai dengan minat dan kemampuannya. Ini mendorong

kemandirian dan kebebasan siswa untuk merenungkan keputusan. Hal ini memungkinkan siswa untuk secara mandiri mengembangkan keterampilan dan kemampuan mereka untuk meningkatkan perbaikan diri mereka.

Dalam hal ini diperlukan dukungan pembimbing mahasiswa untuk lebih memahami kurikulum merdeka, karena masih banyak mahasiswa yang belum memahami implikasi program kurikulum merdeka (Fauziah et al., 2022). Memenuhi kebutuhan Industri 4.0 dan Masyarakat 5.0 serta menghasilkan lulusan dengan keterampilan abad ke-21. Kurikulum merdeka bertujuan untuk mentransformasi peserta didik menjadi pembelajar sepanjang hayat dan memenuhi kebutuhan zaman.

Perkembangan teknologi dapat menantang mahasiswa dan mempersiapkan mereka untuk matang sebagai agen perubahan di segala bidang (Siregar et al., 2020). Mahasiswa harus terlebih dahulu memahami dunia kerja. Hal ini dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi lulusan kami, karena mereka terbiasa menanggapi masalah masyarakat, mudah beradaptasi, dan mampu memberikan solusi alternatif berdasarkan kecakapan akademik mereka. Pengetahuan dan kompetensi interdisipliner dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas.

Lembaga penjaminan mutu perguruan tinggi bertanggung jawab untuk mengembangkan pedoman dan manual mutu, penentuan mutu, kebijakan, aspek, dan melakukan pemantauan dan evaluasi, termasuk proses evaluasi (Sauri et al., 2019). Kurikulum merdeka bertujuan untuk mengubah mahasiswa menjadi pembelajar sejati.

D. PENUTUP

Kurikulum merupakan alat penting dalam proses belajar mengajar. Pengembangan kurikulum didasarkan pada kebutuhan prodi. Secara konseptual, Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang menghasilkan tenaga

pengajar yang berkualitas, profesional dan berkualitas, oleh karena itu perubahan dan inovasi berdasarkan kebijakan pemerintah harus dilakukan terhadap kurikulum dan menjawab kebutuhan masyarakat yang kompleks akan lulusan. Tanpa kurikulum yang berkualitas, lulusan yang berkualitas tidak akan tercapai. Kurikulum adalah rencana pendidikan yang ditujukan kepada peserta didik, yang tidak terbatas pada materi, tetapi sengaja dikaitkan dengan apa yang telah dipelajari dan dialami peserta didik. Kurikulum perguruan tinggi adalah mata rantai untuk meningkatkan kualitas dan relevansi lulusan bagi pemangku kepentingan dan pengguna lulusan, dan tujuan kurikulum merdeka adalah untuk mendorong mahasiswa memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan kualifikasi yang berguna untuk kehidupan profesional dan mahasiswa memiliki pilihan untuk menawarkan mata kuliah. Penerapan kurikulum merdeka merupakan jawaban atas tantangan perkembangan teknologi melalui pendidikan dengan sistem pembelajaran berbasis pendidikan yang berorientasi pada hasil, dengan harapan lulusan dapat fokus pada pencapaian pembelajaran sesuai dengan disiplin ilmunya

E. DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z., & SIK, M. S. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Arifin, S., & Muslim, M. O. H. (2020). Tantangan Implementasi Kebijakan “Merdeka Belajar, Kampus Merdeka” pada Perguruan Tinggi Islam Swasta di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Islam Al-Ilmi*, 3(1).
- Astuti, M., & Ismail, H. F. (2021). *Studi Inovasi Dan Globalisasi Pendidikan Suatu Pendekatan Teoritis dan Riset Dilengkapi Contoh Hasil R & D Bahan Ajar*. Deepublish.
- Awwaliyah, R. (2019). Pendekatan pengelolaan kurikulum dalam menciptakan sekolah unggul. *INSANIA: Jurnal Pemikiran Alternatif Kependidikan*, 24(1), 35–52.
- Baharuddin, M. R. (2021). Adaptasi kurikulum merdeka belajar kampus merdeka (Fokus: model MBKM program studi). *Jurnal Studi Guru Dan Pembelajaran*, 4(1), 195–205.
- Fauziah, S. P., Yoesdiarti, A., Yekstyastuti, R., & Mubarakah, S. L. (2022). Analisis Perspektif dan Sikap Dosen, Mahasiswa, dan Tendik Tingkat Universitas di Universitas Djuanda Bogor. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 8(02), 228–235.
- Fuadi, T. M. (2022). Konsep Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM): Aplikasinya dalam Pendidikan Biologi. *Prosiding Seminar Nasional Biotik*, 9(2), 38–55.
- Gunawan, G., & Nurjaman, U. (2022). Pendidikan Berbasis Agama, Filsafat, Psikologi dan Sosiologi. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(1), 193–207.
- Julaeha, S. (2019). Problematika kurikulum dan pembelajaran pendidikan karakter. *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 7(2), 157.
- Kande, F. A. (2022). Rebalancing Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka. *TRI PANJI, Liberal Arts Journal*, 1(1), 1–14.
- Kurniasih, D., Karniawati, N., Adibowo, R., Sukaesih, P., & Fidowaty, T. (2022). Survey Dampak Pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom Tahun 2021. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 5(2), 171–184.
- Lesmana, D. (2018). Kandungan nilai dalam tujuan pendidikan nasional (Core ethical values). *Kordinat: Jurnal Komunikasi Antar Perguruan Tinggi Agama Islam*, 17(1), 126–211.
- Mariati, M. (2021). Tantangan pengembangan kurikulum merdeka belajar kampus merdeka di perguruan tinggi. *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial Dan Humaniora*, 1(1), 749–761.
- Marisa, K., Pamuncak, A. W., Prakoso, A. L., & Nurhayati, N. (2021). *Implementasi Studi Independen dalam Kegiatan Pemberian Bantuan Hukum bagi Masyarakat Tidak Mampu di BKBH FH UMS*.
- Ningrum, L. I. W., Lubis, E., & Lisdayanti, S. (2022). Peran Mahasiswa Kampus Mengajar Dalam Meningkatkan Kopetensi Smpn 06 Bengkulu Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (Jimakukerta)*, 2(2), 359–371.

- Oksari, A. A., Susanty, D., Wardhani, G. A. P. K., & Nurhayati, L. (2022). Analisis Implementasi Kurikulum Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM) Program Studi Biologi Universitas Nusa Bangsa. *Jurnal Studi Guru Dan Pembelajaran*, 5(1), 78–85.
- Purwaningwulan, M. M., & Agustin Wulandari, T. (2022). *Implikasi Kebijakan Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM) dalam Meningkatkan Potensi dan Pengembangan Diri Mahasiswa*.
- Putra, I., Dwijayanti, N. S., Nasori, A., & Sari, N. (2022). Pengukuran, Perancangan, Keefektifan, Design Kurikulum MBKM PS DI UNJA. *Journal on Teacher Education*, 4(2), 79–89.
- Rahman, Y. A. (2021). Manajemen Komunikasi Kepemimpinan Perguruan Tinggi Pesantren Era Belajar Merdeka. *Dosen Merdeka*, 179.
- Rizky, U. F., Alparozzi, S., Taufan, R., Ramatillah, D. L., Rofii, A., Khoirunnisa, K., Kusuma, D., & Wijonarko, P. (2021). Pengaruh Sosialisasi Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Terhadap Keberhasilan Pelaksanaan MBKM Di Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta. *Promedia (Public Relation Dan Media Komunikasi)*, 7(2).
- Rodiyah, R. (2021). Implementasi program merdeka belajar kampus merdeka di era digital dalam menciptakan karakter mahasiswa hukum yang berkarakter dan profesional. *Seminar Nasional Hukum Universitas Negeri Semarang*, 7(2), 425–434.
- Rohman, A., & Ningsih, Y. E. (2018). Pendidikan multikultural: penguatan identitas nasional di era revolusi industri 4.0. *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin*, 1, 44–50.
- Sauri, R. S., Hidayat, A. N., & Rostini, D. (2019). Sistem Penjaminan Mutu Internal Dalam Peningkatan Mutu Hasil Pendidikan Di Universitas Islam Nusantara Bandung. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(02), 131–144.
- Simatupang, E., & Yuhertiana, I. (2021). Merdeka belajar kampus merdeka terhadap perubahan paradigma pembelajaran pada pendidikan tinggi: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Ekonomi*, 2(2), 30–38.
- Siregar, N., Sahirah, R., & Harahap, A. A. (2020). Konsep kampus merdeka belajar di era revolusi industri 4.0. *Fitrah: Journal of Islamic Education*, 1(1), 141–157.
- Suardita, I. K. (2022). Strategi Implementasi Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka Di Fakultas Teknik Universitas Udayana. *Jurnal Widya Publika*, 10(1), 27–40.
- Sukinem, S., Muslimah, M., & Sholihah, T. (2022). Urgensi Karakteristik Inovasi Pendidikan Tinggi Islam. *Edusaintek: Jurnal Pendidikan, Sains Dan Teknologi*, 9(3), 859–873.
- Sukino, S., Virasari, C. D., Kartika, T. R., Sugiarto, Y., Dewobroto, W., Haji, W. H., Suryanto, E., Abdurrakhman, A., Soecipto, S., & Rokhman, M. F. (2021). *Panduan program kewirausahaan mahasiswa Indonesia 2021*.
- Susetyo, S. (2020). Permasalahan Implementasi Kurikulum Merdeka Belajar Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia FKIP Universitas Bengkulu. *Seminar Nasional Pendidikan Bahasa Dan Sastra*, 1(1), 29–43.
- Triwiyanto, T. (2022). *Manajemen kurikulum dan pembelajaran*. Bumi Aksara.
- Yuniarti, R., & Sriwahyuni, M. (2022). Peran Mahasiswa Dalam Mensukseskan Program Kampus Mengajar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (Jimakukerta)*, 2(2), 434–441.

SISTEM PENGARSIPAN DOKUMEN PURCHASE ORDER PADA PT.ENERREN TECHNOLOGIES

Siti Maryam¹⁾, Nugroho Agung Prasetyo²⁾, Haryanto³⁾, Alfina Nurlaelita⁴⁾

^{1,3,4}Prodi Administrasi Niaga, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

²Prodi Keuangan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

Correspondence author: S. Maryam, siti_maryam85@yahoo.com, Jakarta, Indonesia

Abstract

The purpose of this study is to find out the purchase order filing system at PT. Energy Technologies. The method of data collection using observation and interviews about how the purchase order filing system at PT. Enerren Technologies, The result is a purchase order filing system at PT. Enerren Technologies uses an alphabetical system; Standard Operating Procedures (SOP) for archiving purchase orders are written in the form of work instructions, and constraints in archiving purchase orders originating from purchase orders through applications that are archived by the IT division at PT. Energy Technologies.

Keywords: purchase orders, filing system

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pengarsipan purchase order pada PT. Enerren Technologies. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara dengan menjawab permasalahan tentang sistem pengarsipan purchase order di PT. Enerren Technologies, Hasil penelitian adalah sistem pengarsipan purchase order pada PT. Enerren Technologies menggunakan sistem abjad, standar operasional prosedur (SOP) pengarsipan purchase order di tuangkan dalam bentuk instruksi kerja, dan kendala dalam pengarsipan purchase order melalui aplikasi di arsip oleh divisi IT pada PT. Enerren Technologies.

Kata Kunci: sistem pengarsipan, purchase order

A. PENDAHULUAN

Perkembangan perusahaan di era modern seperti ini tidak terlepas dari kemajuan pengetahuan dan teknologi. Seiring berjalannya waktu, kegiatan perusahaan pada dasarnya membutuhkan informasi sebagai pendukung proses kerja administrasi untuk menunjang produktivitas, efektivitas, efisiensi kerja dan memberikan pelayanan yang lebih baik di bidang – bidang kerja yang ada di dalamnya, supaya mencapai keberhasilan dalam membentuk perusahaan yang sukses.

Di lingkungan Perusahaan, informasi menjadi dasar bagi pimpinan untuk pengambilan keputusan secara tertulis atau lisan yang pada akhirnya perlu dituangkan secara tertulis menjadi sebuah dokumen sehingga tidak terlupakan dan dapat menjadi bukti yang kuat. Dokumen adalah informasi yang dikumpulkan dan diakses serta digunakan (Utami, 2013). Dokumen juga di definisikan sebagai alat informasi yang diciptakan, diterima, dan dikelola sebagai bukti maupun informasi yang oleh organisasi atau perorangan digunakan untuk memenuhi kewajiban hukum atau transaksi bisnis (Badri, 2007). Oleh sebab itu, informasi

tertulis mempunyai nilai guna dan perlu mendapat perhatian khusus.

Setiap perusahaan memerlukan data dan informasi, salah satu sumber data yang digunakan oleh perusahaan yaitu arsip (Rustam, 2014). Kehidupan suatu perusahaan tidak dapat dipisahkan dari arsip, tetapi terkadang dalam suatu perusahaan sistem pengarsipan masih dipandang sebelah mata, mereka menganggap bahwa pengarsipan adalah suatu pekerjaan yang sangat mudah sehingga banyak perusahaan yang menyerahkan tugas pengarsipan kepada orang-orang yang kurang tepat dan oleh sebab itu kegagalan terhadap pengarsipan akan menjadi kendala yang di khawatirkan dapat membuat perusahaan mengalami kerugian (Mulyadi, 2016).

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. Enerren Technologies yang beralamat di Gedung Graha Kapital 1, Jl. Kemang Raya No.4 RT11/RW1, Bangka, Kecamatan Mampang Perapatan, Kota Jakarta Selatan 12730. Penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif (Sugiyono, 2012) yang di sertakan dengan data primer dan menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi dan wawancara.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari wawancara penulis dengan pegawai divisi Sales dan Marketing dan melakukan observasi selama pada tanggal 1 Oktober 2021 s/d 30 Desember 2021 berikut adalah penjelasan mengenai penerapan Sistem Pengarsipan Purchase Order Pada PT. Enerren Technologies di bagian divisi sales dan marketing pada PT. Enerren Technologies.

Sistem Pengarsipan Purchase Order

Sistem pengarsipan purchase order yang digunakan oleh PT. Enerren Technologies yaitu berdasar sistem abjad yang di susun

dari huruf A sampai dengan huruf Z sesuai dengan peraturan indexing. Bentuk badan usaha seperti PT, CV, Firma, UD, tidak dijadikan patokan indeks untuk mengarsip, yang menjadi patokan adalah huruf awal nama dari PT atau perusahaan seperti PT XYZ. Huruf “P” pada PT. XYZ merupakan huruf awal dalam penulisan tetapi arsip yang dimulai dari nama perusahaan yaitu huruf “X”. Maka, dalam penempatan dokumen arsip PT. XYZ diletakkan pada binder divider indeks huruf “X”.

Adapun tata cara proses filing atau pengarsipan dokumen di lingkungan kerja sales administrator (rak meja dudukan printer), dengan mengikuti arahan di bawah ini:

1. Semua PO dari sales yang berbeda diletakkan dalam binder yang sama dan disusun berdasarkan nama perusahaan atau orang yang mengeluarkan PO.
2. SOP PT. Enerren Technologies menyebutkan bahwa PO yang disimpan recordnya di sistem EIS dan aplikasi Unleashed disimpan dalam bentuk softcopy dan masa simpannya lifetime selama program/Aplikasi dipakai.
 - a. Executive Information System (EIS) adalah sistem berbasis komputer yang interaktif, yang memungkinkan pihak eksekutif untuk mengakses data dan informasi, sehingga dapat dilakukan solusi, dan menjadi dasar dalam proses perencanaan yang sifatnya strategis.
 - b. Aplikasi Unleashed adalah aplikasi internet untuk membuat, mengedit, dan menyimpan PO secara offline dan dikirimkan melalui Email.
Maka setiap PO yang disimpan recordnya secara hard copy di binder PO harus mendapatkan nomor yang sudah diregistrasi di Aplikasi Unleashed baru bisa diarsip di binder PO. Untuk PO pembelian berkode SO (Sales Order), dan untuk PO Sewa berkode TX (Inventory Transfer).
3. Bentuk badan usaha seperti PT, CV, Firma, UD, tidak dijadikan patokan

indeks untuk mengarsip, yang menjadi patokan adalah nama pertamanya, Contoh PT XYZ, bukan diletakkan di dalam binder dengan divider indeks Huruf P, tetapi harus diletakkan pada divider indeks Huruf X.

4. Dalam satu binder divider tertentu (contoh binder divider A), penempatan PO semakin keatas akan semakin muda usia PO – nya.
5. Binder PO harus dipisahkan berdasarkan tahun terbit, PO tahun 2019 tidak boleh disatukan dengan PO tahun 2020.
6. Binder PO harus disiapkan dengan label yang ada pada Attachment (lihat Attachment), label tersebut bisa diedit.
7. Ketika PO – PO yang disusun dalam 1 binder sudah mau penuh, maka disarankan membuat binder baru di awal bulan agar penamaan label binder dapat mudah dilakukan sehingga bisa menghemat binder juga.
8. PO yang diarsip harus sudah ditandatangani dan di stempel oleh sales atau boleh diwakili atas nama sales oleh personnel sales admin yang menangani PO tersebut.

Tata cara proses filing atau pengarsipan dokumen diatas berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku pada pengarsipan purchase order di PT. Enerren Technologies yang dituangkan dalam bentuk intruksi kerja.

PT. Enerren Technologies tidak memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengarsipan purchase order melainkan hanya memiliki Intruksi Kerja yang dimana Intruksi Kerja tersebut masuk kedalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Divisi Sales dan Marketing.

Kendala Dalam Pengarsipan Purchase Order

Pengarsipan purchase order pada PT. Enerren Technologies memiliki sedikit banyak kendala dalam proses arsipnya, yaitu pelanggan yang sangat banyak dan juga adanya beberapa jenis purchase order di PT. Enerren Technologies yaitu berupa jenis

purchase order untuk pemesan alat (barang) dan jenis purchase order untuk pemesanan atas pengembangan aplikasi (jasa).

Purchase order terhadap pengembangan aplikasi tersebut masuk ke dalam purchase order yang diarsipkan di divisi IT bukan di divisi sales. Kendala lain yang juga terjadi dalam proses pengarsipan yaitu permintaan purchase order atas pengembangan aplikasi tidak dapat dilakukan hanya melalui sales namun langsung masuk ke Manajer IT technical raizing atau programer sehingga tidak tercatat di divisi sales dan penyimpanan arsip juga tidak dilakukan di divisi sales.

Karena adanya proses pengajuan purchase order ke divisi IT tersebut maka butuh adanya kordinasi antara divisi IT dan divisi sales agar semua purchase order bisa diketahui oleh divisi sales. Kendala ini dikhawatirkan dapat membuat perusahaan mengalami kerugian jika permintaan purchase order atas pengembangan aplikasi ke dalam pengarsipan divisi sales tidak tercatat, yaitu kurang adanya kegiatan kontroling atas timeline dari divisi sales ke divisi IT dalam proses pengembangan aplikasi yang di order oleh pelanggan. Sehingga bisa saja proses pengembangan aplikasi yang dibutuhkan pelanggan melebihi target penyelesaian.

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah diuraikan, maka penulis menarik kesimpulan bahwa sistem pengarsipan purchase order pada PT. Enerren Technologies menggunakan sistem pengarsipan abjad dan sistem pengarsipan purchase order sudah sesuai dengan intruksi kerja yang tercantum pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Divisi Sales dan Marketing pada PT. Enerren Technologies. Kendala yang dialami ketika melakukan pengarsipan di PT. Enerren Technologies, ketika purchase order yang berbasis aplikasi tidak langsung masuk ke divisi sales tidak memiliki arsip purchase order tersebut yang dikhawatirkan perusahaan akan mengalami kerugian.

Berdasarkan hasil tersebut maka penulis memberikan saran mengenai kearsipan yang ada di perusahaan yaitu sebaiknya PT. Enerren Technologies membuat SOP lebih mendetail dan lengkap selain intruksi kerja yang selama ini dijalankan, melakukan pengkajian tentang dokumen SOP dan mengesahkan dokumen SOP. Untuk purchase order terkait pengembangan aplikasi divisi sales, sebaiknya dokumen dibuatkan salinan atau menyediakan sistem yang terintegrasi antara IT dengan divisi sales sehingga dapat membantu proses arsip terdapat baik di bagian IT dan bagian Sales.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Badri, M. S. (2007). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Erlangga.
- Mulyadi. (2016). *Pengelolaan Arsip Berbasis Otomasi*. RajaGrafindo Persada.
- Rustam, M. (2014). *Pengantar Pengelolaan Arsip Elektronik*. Universitas Terbuka.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Utami, R. T. (2013). Sistem Pengelolaan Arsip Dinamis Manual (Fisik) Pada Politeknik LP3I Jakarta Kampus Cimone. *JRLAB, Jurnal Lentera Bisnis*, 2(1), 189–236.
<https://plj.ac.id/ojs/index.php/jrlab/article/view/125>

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PASIEN UNTUK BERKONSULTASI MELALUI APLIKASI TELEMEDICINE

Farida Yuliaty¹⁾, Yudhan Triyana²⁾, Chevy Wirawan³⁾, Fitri Sya'bandyah⁴⁾

^{1,2,3}Magister Manajemen Pascasarjana USB YPKP

⁴Program Studi D3 Informatika USB YPKP

Correspondence author: F. Yuliaty, fys.2207@gmail.com, Bandung, Indonesia

Abstract

The purpose of this research is to analyze factors that influence the decision making of patients in order to use telemedicine application. With using survey method, the amount of patients population / users of telemedicine application determined as 100 person(s). The analysis that used in this research are qualitative and quantitative, descriptive and verificative. After examining and analyzing and processing data showed that: Whole variables that contained products, price, performance, reliability, features, promotion and location partially and simultaneously affected decision making of patients in consulting via telemedicine services during COVID-19 pandemics. Thus can ve seen from Fcount (25,340) larger than Ftable for d(f) for n that amount 100 (2,311). Reliability variable of telemedicine service contributed 21,69% costumers to hold a consultation via telemedicine, followed by respondents location 19,97%, then features from the application 9,86%, promotion that held by the services 7,59%, the influence of prices 4,38% and performance 4,39% and last, the lowest influence from products from the telemedicine services 0,02%. Therefore telemedicine are suggested to adapt the product and prices with market demands, synergizing information and patients to maintain the quality.

Keywords: telemedicine application, decision factor

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pasien dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan aplikasi telemedicine. Dengan menggunakan metode survey, menentukan populasi pasien/pengguna jasa aplikasi telemedicine, dengan sampel sejumlah 100 orang. Analisis yang digunakan secara kualitatif dan kuantitatif, deskriptif dan verifikatif. Setelah menguji dan menganalisis dan pengolahan data menunjukkan: Seluruh variabel yang terdiri dari produk, harga, performa, keandalan, fitur, promosi dan lokasi berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap pengambilan keputusan pasien melakukan konsultasi melalui layanan telemedicine selama dan pasca pandemi Covid-19. Hal ini dapat dilihat dari nilai Fhitung (25,340) yang lebih besar dari Ftabel untuk d(f) untuk n sebesar 100 (2,311). variabel keandalan / reliability suatu layanan telemedicine menyumbang 21,69% konsumen untuk melakukan konsultasi melalui telemedicine, diikuti dengan lokasi responden sebesar 19,97%, lalu fitur dari aplikasi sebesar 9,86%, promosi yang dilakukan penyedia layanan sebesar 7,59%, pengaruh harga sebesar 4,39% dan performa aplikasi sebesar 4,39% diakhiri dengan nilai pengaruh paling kecil dari produk yang diberikan dari layanan telemedicine sebesar 0,02%. Oleh karena disarankan telemedicine harus mampu menyesuaikan produk dan harga

dengan permintaan pasar, pengembangan produk, adanya pengembangan akses pelayanan, mensinergikan informasi dan pasien agar lebih terjamin kualitasnya.

Kata Kunci: aplikasi telemedicine, faktor-faktor keputusan

A. PENDAHULUAN

Masa Pandemi Covid-19 sudah banyak mempengaruhi berbagai layanan terutama bidang kesehatan. Mudah-mudahan virus ini menyebar dan menjangkiti seseorang menyebabkan pelayanan kesehatan mengalami peningkatan serta lonjakan kapasitas pelayanan disertai dengan adanya aturan pemerintah. Hal ini juga menjadi sebuah tantangan bagi penyedia layanan kesehatan untuk berinovasi dalam pengembangan dan penggunaan teknologi dalam bidang kesehatan, yaitu dengan menerapkan kedokteran jarak jauh atau telemedicine. Telemedicine sudah ada sejak sebelum pandemi namun semakin marak dan berkembang saat pandemi covid-19 terjadi di Indonesia (Ikatan Dokter Indonesia, 2018). Terdapat 11 aplikasi layanan telemedicine yang bekerjasama dengan Kemenkes yakni Alodokter, GetWell, Good Doctor - GrabHealth, Halodoc, KlikDokter, KlinikGo, Link Sehat, Milvik Dokter, ProSehat, SehatQ, dan YesDok (Prawiroharjo et al., 2019). Semakin beragamnya pilihan layanan telemedicine yang ditawarkan tersebut, ini tentu saja membuat konsumen harus memilih layanan mana yang paling sesuai untuk digunakan. Konsumen kemudian akan melakukan proses pengambilan keputusan jika dihadapkan dalam berbagai pilihan alternatif seperti itu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja diantara pengaruh produk, harga, performa, realibilitas, fitur, promosi dan lokasi terhadap pengambilan keputusan pasien yang mempengaruhi pengambilan keputusan pasien dalam memilih layanan aplikasi telemedicine sebagai media konsultasi pasca pandemi covid-19, sehingga kedepannya faktor yang paling dominan tersebut dapat dijadikan suatu bahan pertimbangan untuk

mengembangkan layanan telemedicine di suatu institusi dengan strategi yang tepat.

Dunia sempat disibukan dengan kasus COVID-19 yang pertama kali ditemukan di Wuhan, China. WHO (World Health Organization) atau Organisasi Kesehatan Dunia secara resmi mendeklarasikan virus corona (COVID-19) sebagai pandemi pada tanggal 9 Maret 2020, artinya virus ini telah menyebar secara luas di Dunia. Kedatangan virus ini telah memberikan dampak serta perubahan besar dalam tatanan kehidupan, termasuk dalam dunia bisnis dan juga bidang kesehatan tentunya, COVID-19 telah banyak merubah berbagai sistem yang sudah ada dan sudah biasa berjalan. Sehingga banyak perusahaan besar sekalipun harus mencari peluang bisnis yang tetap sesuai dengan keadaan, termasuk bidang kesehatan yang banyak sekali mengalami perubahan, termasuk alur pemeriksaan, alur triase dan juga rujukan. Saat sistem kesehatan kelebihan kapasitas dan masyarakat tidak dapat mengakses layanan kesehatan yang diperlukan, angka kematian langsung akibat wabah dan kematian tidak langsung dari penyakit-penyakit yang dapat dicegah dan diobati akan meningkat drastis. Menjaga rasa percaya masyarakat pada kapastias sistem kesehatan untuk dengan aman memenuhi kebutuhan-kebutuhan esensial dan mengendalikan infeksi risiko di fasilitas pelayanan kesehatan merupakan kunci untuk memastikan adanya perilaku pencarian pelayanan kesehatan yang benar dan kepatuhan pada anjuran-anjuran kesehatan masyarakat (Menteri Kesehatan, 2019).

Pendekatan-pendekatan pelayanan kesehatan berbasis digital sudah mulai marak, hal ini memungkinkan sistem kesehatan untuk bisa lebih baik lagi dalam menangani masalah kesehatan esensial, moda-moda digital ini dapat digunakan untuk

memberikan informasi terarah secara tepat. Diperlukan pendekatan manajemen untuk bisa mengatur keberlangsungan metode telemedicine ini di Indonesia. Selain hal tersebut, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia juga telah mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/4829/2021 Tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Melalui Telemedicine Pada Masa Corona Virus Disease 2019, serta Surat keputusan Majelis Kehormatan Etik Kedokteran NO: 017/PB/K.MKEK/05/2020 tentang Fatwa Layanan Telemedicine dan Konsultasi Daring Khususnya di Masa Pandemi Covid-19. Dan juga Surat Edaran Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.01/MENKES/303/2020 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran kembali Corona Virus Disease 2019.

Telemedicine adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang digabungkan dengan kepakaran medis untuk memberikan layanan kesehatan, mulai dari konsultasi, diagnosa dan tindakan medis, tanpa terbatas ruang atau dilaksanakan dari jarak jauh (Aditama, 2003). Penelitian ini sejalan dan merupakan bagian dari Rencana Strategis (Renstra) Penelitian Universitas Sangga Buana Tahun 2021-2025 terutama berkaitan dengan topik unggulan pengembangan pengembangan All Things Connected dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

Pengambilan keputusan (*decision making*) adalah melakukan (Fadila, 2020) penilaian dan menjatuhkan pilihan. keputusan ini diambil setelah melalui beberapa perhitungan dan pertimbangan alternatif. sebelum pilihan dijatuhkan, ada beberapa tahap yang mungkin akan dilalui oleh pembuat keputusan. Tahapan tersebut bisa saja meliputi identifikasi masalah utama, menyusun alternatif yang akan dipilih dan

sampai pada pengambilan keputusan terbaik. (Lubis, 2020)

Dalam undang-undang kesehatan menyebutkan bahwa, Fasilitas kesehatan adalah suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilakukan pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat. Dalam sistem kesehatan nasional, manajemen kesehatan merupakan salah satu subsistem yang menghimpun berbagai upaya administrasi kesehatan yang didukung oleh pengolahan data dan informasi, penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengaturan hukum kesehatan yang terpadu dan saling mendukung, guna menjami tercapainya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Secara umum telemedicine adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang digabungkan dengan kepakaran medis untuk memberikan layanan kesehatan, mulai dari konsultasi, diagnosa dan tindakan medis, tanpa terbatas ruang atau dilaksanakan dari jarak jauh (Jamil et al., 2015). Untuk dapat berjalan dengan baik, sistem ini membutuhkan teknologi komunikasi yang memungkinkan transfer data berupa video, suara, dan gambar secara interaktif yang dilakukan secara real time dengan mengintegrasikannya ke dalam teknologi pendukung video-conference. Termasuk sebagai teknologi pendukung telemedicine adalah teknologi pengolahan citra untuk menganalisis citra medis (Septian, 2022).

Managing Partner Inventure menyatakan, kepercayaan terhadap layanan kesehatan digital dari rumah sakit karena masyarakat menganggapnya telah memiliki ekosistem lebih baik dari segi fasilitas dan keahlian dokter. Layanan rumah sakit juga sudah teruji dan memberikan jaminan keamanan kepada masyarakat. Sekretaris Jenderal Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI), rumah sakit belum dapat mengadopsi secara luas layanan telemedicine karena BPJS

Kesehatan belum menanggungnya (Fadila, 2020).

Berdasarkan laporan Oxford Business Group bersama Halodoc, setengah dari 23% penduduk berpendapatan lebih dari Rp 3,5 juta per bulan menggunakan asuransi ketika berobat. Atas dasar itu, perlu sejumlah perbaikan demi penerapan layanan telemedicine yang lebih luas dan optimal. Pemerintah harus menggenjot penetrasi internet hingga ke pelosok Indonesia dan menyusun aturan yang lebih rigid soal penerapan telemedicine. Terkait minimnya penerapan telemedicine oleh rumah sakit, PERSI berharap pemerintah melonggarkan penggunaan BPJS Kesehatan dalam layanan telemedicine. Apalagi, jumlah pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan terus meningkat setiap tahunnya. Pada 2014 jumlahnya 133,4 juta orang dan meningkat menjadi 156,79 juta orang setahun setelahnya. Jumlah peserta BPJS Kesehatan kembali meningkat mencapai 171,94 juta orang pada 2016. Setahun setelahnya, jumlahnya menjadi 187,98 juta orang. Pada 2018, jumlahnya menjadi 208,05 juta orang dan naik lagi menjadi 224,15 juta orang pada tahun lalu (Bayu, 2020). Di sisi lain, layanan telemedicine juga perlu mempertimbangkan kerja sama dengan pihak asuransi swasta. Dengan demikian, jumlah pengguna layanan telemedicine bisa semakin meningkat ke depannya dan pelayanan kesehatan di negeri ini lebih memadai.

Kualitas mempunyai peranan penting baik dipandang dari sudut konsumen yang bebas memilih tingkat mutu atau dari sudut produsen yang mulai memperhatikan pengendalian mutu guna mempertahankan dan memperluas jangkauan pemasaran. Kualitas diukur menurut pandangan pembeli tentang mutu dan kualitas produk tersebut. Sejalan dengan penelitian Vicky 2012, yang mengemukakan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap pemilihan pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali (Anggraheni, 2012).

Teknologi Telemedicine haruslah mudah digunakan, baik oleh pasien maupun tenaga kesehatan. Pada kenyataannya aplikasi Telemedicine yang sulit digunakan bisa mengurangi kualitas layanan klinis yang diberikan tenaga kesehatan. Desain aplikasi yang sederhana mungkin bisa mengurangi kemungkinan human error, yang dapat mengganggu proses konsultasi dan diagnosis.

B. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, Pasien yang menjadi sampel responden adalah konsumen yang pernah melakukan transaksi digital melalui aplikasi *telemedicine* selama dan pasca pandemi covid-19 dengan menggunakan aplikasi atau layanan *telemedicine*, pengambilan sampel nonprobability atau juga disebut juga nonpeluang yang merupakan pengambilan sampel dengan sengaja (*purposive*) dan bersifat subjektif.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability* yakni Teknik *sampling incidental*:

$$N = \frac{z^2 - \frac{\alpha}{2} P(1-P)}{d^2}$$

Melalui rumus tersebut, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah 96,04 = 100 orang sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 orang dengan pembulatan ke atas.

Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Penggunaan alat analisis ini, karena regresi linier berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen dan dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel independen.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6 + b_7 X_7 + e$$

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Semakin besar nilai R, maka semakin kuat hubungan variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent:

$$R = \frac{b_1 \Sigma x_1y + b_2 \Sigma x_2y + b_3 \Sigma x_3y}{\Sigma y^2}$$

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Rentang usia pengguna *telemedicine* terbanyak adalah usia 20 – 30 tahun, hal ini menunjukkan jika segmentasi pasar layanan konsultasi berbasis teknologi diminati oleh usia dewasa muda dibandingkan dengan kelompok usia dewasa 31-40 tahun dan usia dewasa lanjut atau diatas 40 tahun. Jakarta menunjukkan presentasi dominan yaitu 39% diantara kota lainnya dalam penelitian ini (Jabodetabek) hal ini dimungkinkan karena akses internet, jumlah populasi, serta mitra pendukung layanan *telemedicine* lebih banyak dibandingkan dengan kota lainnya seperti Bekasi 18%, Tangerang 15%, Bogor dan Depok sebesar 14% dari keseluruhan sampel.

Pendidikan S1 mendominasi karakteristik responden yang menggunakan layanan kesehatan berbasis *telemedicine* ini, hal ini bisa dipengaruhi oleh kemampuan dan kesadaran akan kesehatan responden dan juga tingkat pengetahuan responden terhadap penggunaan aplikasi *telemedicine*. Pendapatan responden didominasi kelompok berpenghasilan Rp. 5.000.001 – Rp. 10.000.000, dapat dilihat jika kelompok penghasilan target dari penggunaan aplikasi layanan *telemedicine* adalah menengah keatas, hal ini juga berhubungan dengan penggunaan gawai sebagai media atau alat yang digunakan juga akses internet yang dipakai.

Metode pembayaran responden yang menggunakan aplikasi *telemedicine* didapatkan dari 100 pengguna layanan

telemedicine menunjukkan sebanyak 52% menggunakan metode pembayaran menggunakan Dompet Digital seperti GoPay, OVO, DANA dan lainnya, diikuti dengan pembayaran umum melalui transfer bank sebanyak 30%, kartu kredit 7% dan menggunakan asuransi sebanyak 11%. Layanan pembayaran dompet digital mempunyai sebaran 52% dari populasi, hal ini menunjukkan masyarakat yang menggunakan layanan *telemedicine* sudah mulai beralih ke penggunaan uang digital berbasis aplikasi, juga berhubungan dengan iklan dan tawaran cashback yang ditawarkan jasa penyedia dompet digital tersebut mempengaruhi penggunaannya.

Penggunaan aplikasi Halodoc memiliki responden yang dominan dipakai, dari sebanyak 100 pengguna layanan *telemedicine* menggunakan layanan Halodoc sebanyak 61%, diikuti dengan Alodokter sebanyak 10%, Good Doctor - GrabHelath (4%), Getwell, KlikDokter, Klinik Go, Link Sehat dan SehatQ seimbang dengan nilai 3% serta YesDok sebanyak 2%. Halodoc merupakan startup yang 2 tahun lebih muda dari Alodokter, namun dalam persentasi pengguna dapat dilihat jika halodoc mendominasi penggunaan layanan *telemedicine*, hal ini bisa dipengaruhi oleh fitur, layanan kerjasama serta iklan yang ada dan dipakai halodoc lebih memenuhi kriteria pasar yang ada.

Berdasarkan perhitungan dapat dideskripsikan bahwa terdapat 8 variabel yang diteliti yaitu Produk, Harga, Performa Aplikasi, Keandalan, Layanan Penunjang, Promosi dan Lokasi terhadap Pengambilan Keputusan. Dengan melihat jawaban responden secara rata pada variabel kepercayaan dengan secara rata-rata memiliki nilai 4,27 artinya kecenderungan setuju. Ini mengindikasikan bahwa keyakinan pasien akan produk layanan, harga, performa Aplikasi, keandalan tenaga profesional, layanan penunjang yang tersedia, promosi dan lokasi responden dapat memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan memilih layanan *telemedicine*. Berarti aplikasi layanan *telemedicine* perlu

mempertahankan bahkan meningkatkan agar lebih memberikan keyakinan bagi responden.

Alat yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah analisis regresi berganda. Berdasarkan perhitungan, bentuk sebuah persamaan regresi yang dapat dihasilkan sebagai berikut:

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+b_5X_5+b_6X_6+b_7X_7+e$$

1. Koefisien Konstanta bernilai positif dengan nilai 2,395 satuan artinya bahwa jika variabel bebas Harga (X1), Harga (X2), Performa (X3), Keandalan (X4), Fitur (X5), Promosi (X6) dan Lokasi (X7) dianggap konstan atau tidak berubah maka pengguna layanan *telemedicine* akan melakukan pengambilan keputusan secara positif atau akan menggunakan layanan *telemedicine*.
2. Koefisien regresi produk bernilai positif dengan nilai 0,000 menggambarkan bahwa produk mempunyai pengaruh positif terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan *telemedicine*.
3. Koefisien regresi harga bernilai positif dengan nilai 0,105 menggambarkan bahwa harga mempunyai pengaruh positif terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan *telemedicine*.
4. Koefisien regresi Performa Aplikasi bernilai positif dengan nilai 0,104 menggambarkan bahwa performa aplikasi mempunyai pengaruh positif terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan *telemedicine*.
5. Koefisien keandalan tenaga ahli bernilai positif dengan nilai 0,469 menggambarkan bahwa keandalan tenaga ahli mempunyai pengaruh positif terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan *telemedicine*.

6. Koefisien regresi fasilitas penunjang bernilai positif dengan nilai 0,213 menggambarkan bahwa fasilitas penunjang mempunyai pengaruh positif terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan *telemedicine*.
7. Koefisien regresi promosi bernilai positif dengan nilai 0,140 menggambarkan bahwa promosi mempunyai pengaruh positif terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan *telemedicine*.
8. Koefisien regresi lokasi bernilai positif dengan nilai 0,264 menggambarkan bahwa lokasi mempunyai pengaruh positif terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan *telemedicine*.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa adanya pengaruh antara produk (X1), harga (X2), performa (X3), keandalan (X4), fitur (X5), promosi(X6), lokasi (X7) terhadap pengambilan keputusan (Y) yang sistematis. Hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan, hasil pengolahan data tersebut memperoleh nilai koefisien korelasi berganda sebesar 0,811 hal ini menunjukkan hubungan yang kuat dan positif antara produk (X1), harga (X2), performa (X3), keandalan (X4), fitur (X5), promosi(X6), lokasi (X7) terhadap pengambilan keputusan (Y). Artinya besar kecilnya nilai variabel bebas tersebut akan diikuti pula oleh variabel terikatnya, nilai keeratan dalam penelitian ini adalah 0,510 – 0,68.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan atau keseluruhan variabel bebas terhadap variabel terikat didapatkan hasil didapat nilai F hitung 25,34 dengan F sig. 0,000. dimana nilai sig. lebih kecil daripada 0,05. Penentuan hasil uji dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel atau juga dapat melihat nilai signifikansinya dengan ketentuan Ho ditolak jika F hitung lebih besar dari Ftabel atau nilai F signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dari pengambilan keputusan tersebut makan

didapatkan H_0 ditolak, maka dapat diartikan bahwa secara simultan produk (X1), harga (X2), performa (X3), keandalan (X4), fitur (X5), promosi(X6), lokasi (X7) mempengaruhi pengambilan keputusan (Y). Berdasarkan hasil uji analisis nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa produk (X1), harga (X2), performa (X3), keandalan (X4), fitur (X5), promosi(X6), lokasi (X7) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan (Y) sebesar $R^2 = 0,658$ atau 65,8 % dengan sisa 34,2%. dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian saat ini.

Secara keseluruhan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa produk (X1), harga (X2), performa (X3), keandalan (X4), fitur (X5), promosi(X6), lokasi (X7) memiliki hubungan positif dengan proses keputusan pembelian pasien melakukan konsultasi melalui telemedicine. Dapat dikatakan bahwa responden memilih melakukan konsultasi melalui telemedicine karena dipengaruhi faktor-faktor tersebut yang melekat pada layanan kesehatan berbasis digital ini..

D. PENUTUP

Salah satu tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah sebagai masukan bagi perusahaan khususnya penyedia layanan kesehatan dalam mengoptimalkan perkembangan informasi dan teknologi. Sebagai peneliti, penulis menyarankan kepada penyedia layanan kesehatan untuk dapat mengembangkan layanan sesuai dengan perkembangan zaman, sesuai dengan aturan perundang-undangan agar pelayanan lebih meningkat dan dapat memperluas jangkauan pasar. Produk layanan telemedicine yang ditawarkan haruslah produk yang menyesuaikan dengan keadaan serta permintaan pasar, pengembangan dan perbaikan produk juga harus terus ditingkatkan oleh penyedia layanan telemedicine karena pembaharuan dalam bidangteknologi terus berkembang. Pengembangan informasi dan teknologi juga

harus memperhitungkan cakupan layanan internet diberbagai daerah, sehingga layanan yang memang berbasis teknologi ini bisa menyebar keseluruh pelosok daerah yang sulit terjangkau oleh akses layanan kesehatan. Adanya sebaran kerjasama dari layanan telemedicine dengan fasilitas kesehatan dan penunjang lainnya diberbagai daerah harus diperbanyak. . Aplikasi memakai perangkat lunak dan keras, hal ini perlu dipertimbangkan kemampuan integrasi yangt baik, menghindari gangguan performa, data penyimpanan yang besar serta pengganggu perangkat lain dari aplikasi tersebut.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y. (2003). *Administrasi Rumah Sakit*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Anggraheni, N. V. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat Untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Simo Kabupaten Boyolali*. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Bayu, D. J. (2020). *Bagaimana Peluang Telemedicine Benahi Layanan Kesehatan RI? Katadata*. <https://katadata.co.id/muhammadridhoi/analisisdata/5fb4b30d9c3cd/bagaimana-peluang-telemedicine-benahi-layanan-kesehatan-ri>
- Fadila, A. R. (2020). *Kendala Adopsi Telemedicine di Rumah Sakit Tanpa BPJS Kesehatan*. Katadata. <https://katadata.co.id/pingitaria/berita/5fa3a4f82ee0d/kendala-adopsi-telemedicine-di-rumah-sakit-tanpa-bpjs-kesehatan>
- Ikatan Dokter Indonesia. (2018). *Telemedicine 2018.: Rekomendasi Ikatan Dokter Indonesia Untuk Masa Depan Digitalisasi Kesehatan di Indonesia*.
- Jamil, M., Khairan, A., & Fuad, A. (2015).

Implementasi Aplikasi Telemedicine Berbasis Jejaring Sosial Dengan Pemanfaatan Teknologi Cloud Computing. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 1(1), 1–5.

<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jepin/article/view/9930>

Lubis, Z. I. (2020). Analisis Kualitatif Penggunaan Telemedicine sebagai Solusi Pelayanan Kesehatan di Indonesia pada Masa Pandemi COVID-19. *Physiotherapy Health Science (PhysioHS)*, 2(2), 76–82.

Menteri Kesehatan. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2019: Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan*.

Prawiroharjo, P., Pratama, P., & Librianty, N. (2019). No Title. *Jurnal Etika Kedokteran Indonesia Indonesia (JEKI)*, 3(1), 1–9.

Septian, E. D. (2022). Kewajiban BPJS Kesehatan dalam Pemberian Pelayanan Telekonsultasi Klinis yang Dilakukan Antara Dokter dan Pasien BPJS. *Verdict: Journal of Law Science*, 1(1), 37–49. <https://www.ojs.wahanapublikasi.com/index.php/vjlaws/article/view/34>

SISTEM DAN PROSEDUR PENGGUNAAN CASH CARD SEBAGAI PEMBAYARAN OPERASIONAL KAS KECIL PADA PT. PERTAMINA (PERSERO)

Teddy Rochendi¹⁾, Tannia Regina²⁾, Viona Putri Dina Surya³⁾

^{1,3}Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Bisnis, ITB Swadharma

²Prodi Teknik Elektro, Fakultas Teknologi, ITB Swadharma

Correspondence author: T. Rochendi, teddy.rochendi@yahoo.com, Jakarta, Indonesia

Abstract

The payment of routine operational activities of the company can be performed by using cash card. Cash card is a debit card service company as mean of petty cash transaction is allocated centrally by the company to the operating units/officer in 1 (one) period to pay routine operational activities of the company. User responsible is employee appointed by official authority in certain operating unit within the company as Vice President. Accountability for cash card must be done each activity after payment of goods/services and routine operational every month.

Keywords: petty cash, operational, cash card

Abstrak

Pembayaran kegiatan rutin operasional perusahaan dapat dilakukan dengan menggunakan *Cash Card*. *Cash Card* merupakan layanan kartu debit perusahaan sebagai sarana transaksi *petty cash* yang dialokasikan secara terpusat oleh perusahaan kepada unit operasi/pegawai dalam 1 (satu) periode tertentu untuk membayar kegiatan operasional rutin perusahaan. Pengguna dan penanggungjawab adalah pekerja yang ditunjuk oleh pejabat berwenang dalam unit operasi tertentu dalam perusahaan seperti *Vice President*. Pertanggungjawaban *Cash Card* harus dilakukan tiap kegiatan setelah transaksi pembayaran atas barang/jasa dan kegiatan rutin operasional setiap akhir bulan.

Kata Kunci: pembayaran, operasional, *cash card*, pertanggungjawaban

A. PENDAHULUAN

Penggunaan kas adalah dana yang paling likuid sebagai alat tukar untuk memperoleh barang dan jasa, maka dari itu kas merupakan suatu alat pertukaran yang paling mudah dicairkan dan digunakan sebagai salah satu ukuran dalam akuntansi. Dengan berkembangnya teknologi, penggunaan kas pada tiap perusahaan mengalami perkembangan di tiap waktunya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan yakni efektifitas dan efisiensi. Pengalokasian kas pada tiap perusahaan juga berbeda-beda

pada tiap kebutuhannya. Pada hal ini Perusahaan memerlukan dana yang mudah dicairkan seperti kas atau hal ini bisa disebut sebagai Kas Kecil (*petty cash*).

Kas menurut pengertian akuntansi adalah suatu alat pertukaran yang dapat diterima untuk pelunasan utang, dan dapat diterima sebagai suatu setoran ke bank dengan jumlah sebesar nominalnya, juga simpanan dalam bank atau tempat-tempat lain yang dapat diambil sewaktu-waktu (Baridwan, 2008).

Kas kecil adalah dana kas yang dipakai untuk membayar pengeluaran-pengeluaran yang nilainya relatif kecil (Simamora, 2002).

Dana kas kecil merupakan dana yang dipersiapkan perusahaan untuk membayar pengeluaran kas yang jumlahnya relatif kecil. Pengeluaran yang relatif besar akan dibayar melalui kas perusahaan yang ada di bank. *Petty Cash* atau dana kas kecil ini juga berfungsi sebagai cadangan jika ada transaksi-transaksi dengan nominal sedikit dan sangat tidak ekonomis jika menggunakan pembayaran melalui cek. Oleh karenanya setiap perusahaan perlu menunjuk seorang staf yang bertanggung jawab mengatur dan mengelola kas kecil yang membiayai seluruh kebutuhan operasional perusahaan yang sifatnya nominal kecil.

Biaya Operasional adalah biaya yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan modal kerja (Supriyono, 2011). Pengertian dari Biaya Operasional itu sendiri adalah semua biaya yang menunjang penyelenggaraan pelayanan jasa atau semua biaya yang dapat didefinisikan mempunyai hubungan langsung dengan penyelenggaraan pelayanan jasa. beban penjualan merupakan biaya-biaya yang dikeluarkan selama aktivitas perusahaan, untuk melihat apakah penggunaan Biaya Operasional efektif dan efisien atau tidak yang sesuai dengan rencana, maka dibutuhkan alat pengendalian biaya yang mendukung usaha untuk menghasilkan produk tersebut.

Sistem dan prosedur keuangan yang berjalan dengan baik disuatu perusahaan akan berdampak baik pada kemajuan di bidang manajemen dan keuangan pada perusahaan tersebut. Dana tunai atau kas yang likuid merupakan salah satu komponen penting dalam setiap pemenuhan kebutuhan perusahaan, salah satunya pada PT. Pertamina (Persero) yang menjalankan beberapa sektor yang tersebar luas di banyak wilayah di Indonesia.

Kemajuan pada bidang keuangan saat ini adalah bagaimana perusahaan-perusahaan menggunakan cara efisien dalam metode pembayaran cepat yaitu dengan

menggunakan layanan *Cash Card*. Tantangan umum yang ada saat ini adalah bagaimana prinsip keuangan perusahaan dapat sejalan dengan aktifitas pengelolaan kas kecil. Hal tersebut mendasari pengumpulan data, analisis data, dan penyajian data.

Beberapa perusahaan di Indonesia menggunakan *Cash Card* sebagai metode pembayaran operasional kas kecilnya, dan bekerjasama dengan Bank BUMN sebagai penyedia layanannya (Arliansyah, 2017). *Cash Card* merupakan sarana *petty cash* yang merupakan layanan pemusatan rekening kas kecil yang dapat dipadukan dengan kartu debit sebagai media untuk bertransaksi. Tujuan dari penggunaan layanan *Cash Card* ini adalah mempermudah pengelolaan kas kecil perusahaan di masing-masing cabang/unit perusahaan.

Penggunaan *Cash Card* ini memberikan kemudahan pada penggunaannya dalam metode pembayarannya dimana tidak perlu lagi menyimpan dana tunai di perusahaan guna membiayai kegiatan operasional perusahaan, dengan bentuk kartu debit sebagai media untuk transaksinya membantu setiap aktivitas bertransaksi menjadi lebih aman dan mudah.

PT. Pertamina (Persero) adalah perusahaan BUMN yang bergerak dalam pengelolaan sumber daya energi dan migas. PT. Pertamina (Persero) memiliki anak perusahaan yang bergerak tersebar di setiap sektornya, dalam menjalankan proses bisnisnya PT. Pertamina (Persero) memiliki bermacam ragam keperluan operasional seperti barang dan jasa. Maka dari itu, pengelolaan dana yang baik akan menghasilkan efisiensi bagi kelangsungan hidup perusahaan.

PT. Pertamina (Persero) melakukan otomatisasi penggunaan dana operasional menggunakan *Cash Card* sebagai bagian dari implementasi salah satu pilar lima prioritas strategis Pertamina, yaitu Perbaikan Struktur Keuangan. Sejak tahun 2015 PT. Pertamina

(Persero) menerapkan program efisiensi disemua perusahaan yang mengacu pada Lima Pilar Strategi Prioritas PT. Pertamina (Persero), antara lain: (1) Pengembangan sektor hulu; (2) Efisiensi di semua lini; (3) Peningkatan kapasitas kilang dan petrokimia; (4) Perkembangan infrastruktur dan pemasaran. Dengan berpacu pada Lima Pilar Strategi Prioritas tersebut PT. Pertamina (Persero) melakukan pemenuhan kebutuhan dengan menerapkan Cash Card sebagai pencatatan dana yang lebih efisien.

Pertamina bekerjasama dengan tiga bank BUMN yaitu Bank BRI, Bank Mandiri, dan Bank BNI untuk penggunaan kartu yang diyakini dapat menjadi perangkat untuk mengintegrasikan mekanisme pencatatan penggunaan dana unit kerja perusahaan tersebut. Adapun pemilihan mitra bank-bank BUMN untuk penyediaan Cash Card didasarkan pada pertimbangan sinergi antara BUMN yang sama-sama memiliki jaringan bisnis luas.

Sistem pengendalian Cash Card yang baik mempengaruhi kelancaran berjalannya kegiatan perusahaan, berdasarkan modul Sosialisasi Cash Card Update 2.0 Penunjang Bisnis PT. Pertamina (Persero) tahun 2021 prosedur pengelolaannya dibagi menjadi empat yaitu pengajuan pembukaan Cash Card, penyerahan kartu ATM kepada penanggung jawab, *end to end* proses melalui aplikasi penyedia, dan pertanggung jawaban *Cash Card*.

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai sistem dan prosedur dalam penggunaan dan pertanggung jawaban *Cash Card* pada PT. Pertamina (Persero).

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan metode-metode pengumpulan data primer dengan melakukan wawancara langsung dan observasi pada bidang yang bersangkutan sebagai proses untuk melakukan penelitian, dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif

yang merupakan prosedur riset yang memanfaatkan data deskriptif.

Untuk analisisnya menggunakan metode SWOT. Analisis SWOT merupakan teknik historis yang terkenal dimana manajer menciptakan gambaran umum secara tepat mengenai situasi strategi perusahaan (Daswan et al., 2021). Analisis ini didasarkan pada asumsi bahwa strategi yang efektif diturunkan dari “kesesuaian” yang baik antara sumber daya internal perusahaan (kekuatan dan kelemahan) dengan situasi eksternalnya (peluang dan ancaman), kesesuaian yang baik antara memaksimalkan kekuatan dan peluang perusahaan serta meminimalkan kelemahan ancaman. Jika diterapkan secara akurat, asumsi sederhana ini memiliki implikasi yang bagus dan mendalam bagi desain serta strategi yang berhasil (Puspitasari & Zulmy, 2021). Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*) (Rangkuti, 2016).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Tata Kerja Organisasi (TKO) Pengelolaan *Cash Card* No. B-003/H20000/2015-S9, Revisi ke-0, tanggal 17 Desember 2015, *Cash Card* adalah layanan kartu debit perusahaan sebagai sarana transaksi keuangan yang dialokasikan secara terpusat oleh perusahaan kepada seluruh fungsi dan unit operasi dalam 1 (satu) periode tertentu. Penerima *Cash Card* adalah Pekerja Waktu Tidak Tentu (PWTT) yang ditunjuk oleh pejabat yang memiliki otorisasi dari user/fungsi.

Cash Card adalah jenis kartu yang juga sangat berbeda *Credit Card*, dan juga *Charge Card*. Kartu *Cash Card* sebenarnya bukan kartu kredit, melainkan kartu tunai yang terbuat dari plastik. *Cash card* adalah kartu

yang digunakan oleh pemegang kartu untuk menarik uang tunai, baik langsung melalui kasir bank maupun melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) bank tertentu yang tersebar ditempat-tempat strategis, seperti di supermarket, hotel dan perkantoran. Walaupun melalui perjanjian kerja sama dengan 1 (satu) bank tertentu, pemegang kartu dapat pula menggunakan *Cash Card* pada bank lain.

Otorisasi Penggunaan Cash Card

Pada pengelolaan dan otorisasinya *Cash Card* ditujukan kepada pekerja yang dapat mengajukan yaitu jabatan Manager/setara ke atas dan/ atau pejabat lain yang merupakan pimpinan lokasi yang memiliki kewenangan anggaran (*Budget Holder*).

Pada otorisasi penggunaannya berfokus pada salah satu bidang prosedur pengelolaan *Cash Card* yaitu pada pertanggungjawaban penggunaan *Cash Card*. Terdapat beberapa pihak terkait dalam pertanggung jawaban penggunaan *Cash Card* yaitu user, *procurement operation* SPC, verifikator hutang (AP/ AR) serta kas dan Bank.

Pada penggunaannya terdapat 2 jenis *Cash Card* yang berbeda sesuai dengan jenis kebutuhannya, yaitu:

1. Bisa digunakan untuk tarik tunai (kartu ATM).
2. Hanya bisa digunakan pada mesin EDC (sebagai pembayaran debit).

Prosedur Penggunaan Cash Card

Proses penggunaan dan pengajuan *Cash Card* yang baru sistemnya telah diperbaharui dengan menyesuaikan kemajuan teknologi yang ada saat ini, dan mempermudah para user dalam penggunaannya. Pembaharuan sistem prosedurnya ini terdapat pada Materi Sosialisasi Cash Card 2.0 tahun 2021:

1. Pekerja yang telah diberikan wewenang melakukan permintaan Kartu baru melalui aplikasi MySSC (*Shared Service*

Center) dengan melampirkan dokumen dari atasan

2. Atasan/user melakukan persetujuan permintaan kartu tersebut melalui aplikasi MySSC
3. Memilih kartu sesuai dengan kebutuhan fungsi/user dimana terdapat dua pilihan kartu yaitu hanya bisa digunakan pada mesin EDC atau pun bisa digunakan untuk tarik tunai juga, lalu user melakukan proses pembuatan kartu baru.
4. Form pengajuan pembuatan kartu baru terkirim ke Bank, kemudian Bank memproses untuk pencetakan kartu.
5. User yang telah melakukan pengajuan kartu melalui aplikasi MySSC selanjutnya tinggal menunggu kartu yang akan dikirimkan ke kantor/fungsi yang bersangkutan.

Jenis penggunaan biaya yang dapat ditanggung melalui *cash card* adalah pengeluaran untuk :

1. Operational Expenditure
2. Biaya Transportasi (tol, retribusi, parker, taksi claim/ voucher).
3. Alat Tulis Kantor/ ATK, Rumah Tangga Kantor/RTK, Copy dan Jilid Dokumen dan Pengiriman Dokumen.
4. Meal, drink, snack.
5. Relationship internal/ eksternal (karangan bunga duka cita, ucapan selamat).
6. Extraordinary Expenses (Bencana Alam, Lakalantas, dll).
7. Biaya Sertifikasi Profesi.
8. Non Operational Expenditure
9. Rakor/ Konsinyering.
10. Event Keagamaan.

Hasil Analisis SWOT

Hasil analisis SWOT terhadap penggunaan cash card di PT. Pertamina adalah sebagai berikut :

1. Kekuatan (*Strength*)
 - a. Strategi penggunaan produk *Cash Card* ini pada PT. Pertamina

- (Persero) yang efektif dengan menyuguhkan kemudahan penggunaannya dalam bertransaksi secara cepat dan efisien sehingga memperlancar jalannya kegiatan pelaksanaan perusahaan.
- b. Kemudahan penggunaannya dalam bertransaksi yang mengurangi interaksi secara langsung dalam pengalokasian dananya
 - c. Kerjasama dengan bank-bank BUMN yang terkemuka dan terpercaya, sebagai penyedia kartunya, memungkinkan kelancaran bertransaksi menjadi cepat.
 - d. End to End Proses atau penggunaan satu aplikasi berbasis web sebagai alat pelaporan, pengajuan, dan pertanggung jawaban dengan menggunakan *Digital payment system* (Jojonomic).
2. Kelemahan (*Weakness*)
 - a. Pada beberapa user terdapat kesalahan pada pengalokasian penggunaannya dimana yang tidak sesuai dengan pedoman *Cash Card*.
 - b. Terkadang user masih belum paham terkait proses pajak PPH yang menyangkut penggunaan *Cash Card*.
 - c. Keterlambatan pelaporan pertanggungjawaban yang harusnya dilakukan pada tengah dan akhir bulan, karena keterlambatan tersebut terjadi *outstanding* pada pembayarannya.
 3. Kesempatan (*Opportunities*)
 - a. Sebagai alat pembayaran yang efektif & efisien untuk digunakan.
 - b. Alat pembayaran yang meminimalisir uang kertas *atau cash-less* di era pandemi covid.
 - c. berbentuk kartu debit.
 - d. Penerapan *cash card* sebagai alat pembayaran keperluan operasional pekerja juga menjadi salah satu rangkaian transformasi digital di bidang keuangan.
 4. Ancaman (*Threats*)

- a. Penggunaan digitalisasi modern yang tidak semua orang bisa menggunakannya.
- b. Batasan transaksi yang diberikan oleh pihak Bank
- c. Kurangnya perlindungan penggunaan kartu debit yang bisa disalah gunakan oleh oknum.

Permasalahan yang dihadapi

Beberapa permasalahan yang terjadi terkait dengan penggunaan *cash card*

1. Tenaga Kerja/User
Masalah yang paling sering ditemui terkait dengan penggunaan *Cash Card* dari segi tenaga kerja adalah perpindahan user, mutasi dan juga pemegang *Cash Card* yang sering berganti-ganti. Hal tersebut muncul karena belum adanya standarisasi untuk cara penerimaan pembayaran.
2. Metode
Dari segi metode, masalah yang paling sering ditemui terkait penggunaan *Cash Card* menurut narasumber adalah pada saat pengambilan dana itu belum dipertanggungjawabkan dan sudah mencapai angka batas namun butuh pembayaran lagi untuk transaksi lainnya yang lebih penting.
3. Proses
Pada proses ini timbul masalahnya terjadi saat prosedur permintaan *Cash Card* yaitu adanya perubahan aturan yang menyebabkan perubahan limit. Hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa limit itu bisa bertambah sesuai dengan kondisi aturan yang berlaku. Sedangkan menurut narasumber masalah yang timbul adalah adanya proses yang terlampaui panjang untuk permintaan *Cash Card*.

Strategi Penyelesaian Masalah

Melalui Sosialisasi Cash Card 2.0 pada tahun 2021 ada beberapa kajian/materi yang diubah yang disesuaikan dengan kemajuan penggunaan *Cash Card*, perubahan besar yang dapat ditarik dari materi yang baru ini adalah pada sistem implementasinya dimana

dalam materi baru ini menangani beberapa masalah yang terjadi pada penggunaan sistem yang lama Perubahan Implementasi yang ada pada Materi Sosialisasi Cash Card 2.0 pada tahun 2021 sebagai berikut:

1. Pengajuan uang muka kerja tiap akhir bulan.
2. Uang muka kerja pada rekening giro perusahaan
3. End to end process dengan aplikasi single sistem
4. Pertanggungjawaban setiap tengah dan akhir bulan
5. Mengadakan Sosialisasi

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian mengenai Penggunaan Cash Card Sebagai Pembayaran Operasional Kas Kecil Pada PT. Pertamina (Persero), maka dapat diambil kesimpulan bahwa Cash Card sangat membantu dalam kegiatan pembiayaan operasional pada PT. Pertamina (Persero).

Kebutuhan untuk melakukan pencatatan penggunaan dana dengan lebih efisien membuat Pertamina mulai menerapkan Cash Card. PT. Pertamina (Persero) mengadakan kerjasama dengan tiga Bank BUMN pada tanggal 15 Mei 2015 guna menerapkan Cash Card sebagai bagian dari implementasi salah satu pilar lima prioritas strategis perusahaan itu yakni Perbaikan Struktur Keuangan, maka dari itu penggunaan Cash Card pada PT. Pertamina (Persero) sangatlah efektif sebagai pembayaran operasional kas kecil.

Dalam implementasi penggunaan Cash Card secara garis besar terdapat empat arus utama yaitu dalam Pembukaan Cash Card, Pertanggungjawaban Penggunaan Cash Card, Perubahan limit Cash Card, Penutupan/Perubahan Cash Card dimana dalam arus tersebut ditemukan beberapa kelemahan dan kekuatan dalam pelaksanaannya tetapi hal tersebut dapat ditangani oleh PT. Pertamina

(Persero) pada perkembangan sistem pengendalian yang baik. Hal tersebut juga akan membantu manajemen dalam menjalankan fungsi- fungsinya.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Arliansyah. (2017). Penerapan “ARLI CARD” (Aplikasi Realisasi CASH caRD) Dalam Mendukung Kinerja Ketepatan Laporan Petty Cash PT PLN (Persero) Area Palangka Raya. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35972/jieb.v3i1.55>
- Baridwan, Z. (2008). *Sistem Informasi Akuntansi* (Edisi Kedu). BPFE.
- Daswan, L., Lestari, T. D., & Jufra, A. A. (2021). Analisis Strategi Bisnis Menggunakan SWOT Analyse Pada PT. Pertamina EP Asset 5 Balikpapan. *Robust: Research Business and Economics Studies*, 1(1), 53–61.
- Puspitasari, D. A. K., & Zulmy, A. I. (2021). Analisis SWOT Sebagai Landasan Untuk Membangun BumDes yang Berdaya Saing. *Seminar Nasional Ekonomi Dan Bisnis Dewantara (SNEB)*, 1(1), 21–26. <http://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/SNEB/article/view/795>
- Rangkuti, F. (2016). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT* (Edisi 22). PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, H. (2002). *Akuntansi: Basis Pengambilan Keputusan Bisnis* (Edisi Ke-2). UPP AMP YKPN.
- Supriyono. (2011). *Akuntansi Biaya Pengumpulan Biaya dan Penentuan Harga Pokok* (Edisi Ke-2). BPFE.



Alamat Redaksi

**Kampus 2 Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma
Jl. Pd. Cabe Raya No.36, Pamulang, Kota Tangerang Selatan
Email : jurnal.kompleksitas@swadharma.ac.id**

