

ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBIJAKAN DEVIDEN DENGAN *QUICK RATIO* SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA TAHUN 2008 – 2012

Oleh :
Elly Susanti
Dosen STIE Sultan Agung

Abstraksi

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh Ukuran Perusahaan, Arus Kas Operasi, PBV, dan PER baik secara parsial maupun simultan terhadap DPR pada perusahaan manufaktur yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia, dan juga untuk membuktikan dan menganalisis apakah *Quick Ratio* mampu memoderasi hubungan antara variabel Ukuran Perusahaan, Arus Kas Operasi, PBV dan PER terhadap DPR. Populasi dari penelitian ini sebanyak 139 perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) tahun 2008 – 2012. Sampel diseleksi dengan menggunakan metode purposive sampling sebanyak 33 perusahaan. Untuk hipotesis pertama menggunakan analisis regresi berganda sedangkan untuk hipotesis kedua menggunakan analisis residual. Penelitian ini menunjukkan hasil dari hipotesis pertama Ukuran Perusahaan, Arus Kas Operasi, PBV, dan PER secara simultan berpengaruh terhadap DPR. Secara parsial hanya PER yang berpengaruh signifikan terhadap DPR. Selanjutnya *Quick Ratio* digunakan sebagai variabel moderating hasilnya adalah *Quick Ratio* mampu memperkuat hubungan PER terhadap pengaruh DPR dan memperlemah hubungan Ukuran Perusahaan, Arus Kas Operasi, PBV terhadap pengaruh DPR.

Kata Kunci: DPR, Ukuran Perusahaan, Arus Kas Operasi, PBV, PER, *Quick Ratio*

Abstraction

The aim of the research is to analyze and prove of partially and simultaneously the influence of Size, Operation Cash Flow PBV and PER on DPR. It also aims at analyzing influence of Size of companies, Operation Cash Flow PBV and PER with Quick Ratio as a moderating variable and DPR. Population of this research amount to 139 manufacturing companies listed on the Indonesia Stock Exchange on 2008 – 2012. The sample is selected using purposive sampling method amount to 33 companies. This data is processed on SPSS software using linear multiple regression for the first hypothesis and residual method test for the second hypothesis. This research show the result from the first hypothesis, Size of Companies, Operation Cash Flow PBV and PER simultaneously affect DPR. Partially, only variabel PER is significantly to DPR. While Quick Ratio is used as the moderating variable at second examine, and the result is it can strenghtened PER that influence DPR, but weakened Size of Companies, Operation Cash Flow PBV toward DPR.

Keywords : DPR, Size of Companies, Operation Cash Flow, PBV, PER, Quick Ratio

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Investor perlu mempertimbangkan dengan sebaik baiknya ke perusahaan mana modal akan ditanamkan, oleh sebab itu para investor memerlukan laporan keuangan perusahaan dimana mereka akan menanamkan modalnya guna melihat prospek perusahaan di masa yang akan datang. Pada dasarnya investor mempunyai tujuan utama dalam menanamkan modalnya ke dalam perusahaan yaitu mencari pendapatan atau tingkat pengembalian investasi (*return*) baik berupa pendapatan deviden (*dividen yield*) maupun pendapatan dari selisih harga jual saham terhadap harga belinya (*capital gain*). Dalam hubungannya dengan pendapatan

deviden, para investor menginginkan pembayaran deviden secara stabil dari waktu ke waktu. Hal ini mencerminkan kondisi keuangan perusahaan tersebut juga stabil dan sebaliknya, perusahaan dengan deviden tidak stabil mencerminkan kondisi keuangan perusahaan yang kurang baik.

Kebijakan deviden merupakan keputusan atau kebijakan untuk menentukan berapa banyak deviden yang harus dibagikan kepada pemegang saham. Kebijakan deviden mempunyai arti penting bagi perusahaan. Studi terdahulu mengenai kebijakan deviden diantaranya Dyckman (2001) menemukan faktor faktor yang mempengaruhi kebijakan deviden yaitu lingkungan internal perusahaan atau yang dapat dikontrol manajemen,

seperti posisi likuiditas, hutang, profitabilitas yang merupakan unsur dari kinerja keuangan, dan lingkungan eksternal perusahaan atau diluar kontrol perusahaan, antara lain seperti inflasi, pajak atas deviden, hukum dan lain sebagainya, dimana perusahaan harus selalu menyesuaikan diri terhadap perubahan faktor faktor tersebut. Tabel 1 memberikan gambaran tentang persentase rasio keuangan (ukuran perusahaan, arus kas operasi, *Price To Book Value (PBV)*, *Price Earning Ratio (PER)*, *quick ratio*) selama tahun 2008 – 2012 untuk perusahaan manufaktur yang terdaftar di BEI.

Tabel 1
Rata rata *Dividend Payout Ratio*, Ukuran perusahaan, Arus Kas Operasi, PBV, PER, *Quick Ratio* selama tahun 2008 – 2012

Keterangan	2008	2009	2010	2011	2012
<i>Dividend Payout Ratio</i>	0,92	0,46	0,58	12,65	28,70
Ukuran Perusahaan	27,93	28,10	28,21	28,37	28,50
Arus Kas Operasi	26,14	26,02	26,01	25,84	26,39
PBV	3,48	44,40	-8,09	186,20	216,22
PER	12,88	-66,04	46,42	381,02	611,15
<i>Quick Ratio</i>	1,84	2,13	2,47	2,44	2,24

Sumber : www.idx.co.id (data diolah)

Dari tabel 1 di atas, dilihat setiap kenaikan Ukuran Perusahaan manufaktur yang diteliti tahun 2008 – 2012 diikuti dengan kenaikan *Dividend Payout Ratio*. Fenomena ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Lopolusi (2013) yang menjelaskan pengaruh signifikan antara Ukuran perusahaan dengan *Dividend Payout Ratio*.

Dari tabel 1 di atas, menunjukkan adanya perbedaan trend kenaikan dan penurunan Arus Kas Operasi terhadap *Dividend Payout Ratio* yang terjadi setiap periode. Fenomena ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Manurung (2009) yang menjelaskan bahwa Arus Kas Operasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Dividend Payout Ratio*. Hasil penelitian yang dilakukan tersebut juga berbeda dengan hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh Irawan & Nurdhiana (2012) yang menjelaskan bahwa adanya tidak ada pengaruh antara Arus Kas Operasi dengan *Dividend Payout Ratio*

Tabel 1 di atas, menunjukkan adanya perbedaan trend kenaikan dan penurunan PBV terhadap *Dividend Payout Ratio* yang terjadi setiap periode. Fenomena ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mariah (2012) dan Purwanti (2012) yang menjelaskan tidak ada pengaruh antara PBV dengan *Dividend Payout Ratio*.

Tabel 1 di atas, menunjukkan adanya perbedaan trend kenaikan dan penurunan PER terhadap *Dividend Payout Ratio* yang terjadi setiap periode. Dari tabel 1 di atas, menunjukkan adanya perbedaan trend kenaikan dan penurunan *Quick Ratio* terhadap *Dividend Payout Ratio* yang terjadi setiap periode. Fenomena ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Lopolusi (2013) yang menjelaskan tidak ada pengaruh antara *Quick Ratio* terhadap *Dividend Payout Ratio*.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut :

- Apakah ada pengaruh Ukuran Perusahaan, Arus Kas Operasi, *Price to Book Value* dan *Price Earning Ratio* terhadap *Dividend Payout Ratio* baik secara parsial maupun secara simultan ?
- Apakah *Quick Ratio* mampu memperkuat atau memperlemah hubungan antara Ukuran Perusahaan, Arus Kas Operasi, *Price to Book Value* dan *Price Earning Ratio* terhadap *Dividend Payout Ratio* ?

3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki dua tujuan utama. Pertama, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Ukuran Perusahaan, Arus Kas Operasi, *Price to Book Value*, *Price Earning Ratio* terhadap *Dividend Payout Ratio* baik secara parsial maupun simultan pada perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Indonesia tahun 2008 – 2012. Kedua, mengetahui dan menganalisis apakah *Quick Ratio* mampu memoderasi hubungan antara Ukuran Perusahaan, Arus Kas Operasi, *Price to Book Value*, *Price Earning Ratio* terhadap *Dividend Payout Ratio*.

4. Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif, yaitu untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lain. Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh penelitian adalah metode *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui studi dokumen. Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diteliti pada situs resmi www.idx.co.id. model teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan teknik analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis seperti uji t dan uji F untuk hipotesis pertama sedangkan untuk hipotesis kedua menggunakan uji residual.

A. LANDASAN TEORI

1. Kebijakan Deviden

Kebijakan deviden merupakan keputusan pembayaran deviden yang mempertimbangkan maksimalisasi harga saham saat ini dengan periode mendatang. Sudana (2011) menyebutkan ada tiga teori dari prefensi investor antara lain : 1). Teori

Dividend Irrelevance, 2). Teori *Bird In-the-Hand* 3). Teori *Tax Preference*.

2. Dividend Payout Ratio

Dividend payout ratio adalah persentase dari pendapatan yang akan dibayarkan kepada pemegang saham sebagai “*cash dividend*”. *Dividend payout ratio* merupakan perbandingan antara *dividend per share* dengan *earning per share* pada periode yang bersangkutan. Di dalam komponen *dividend per share* terkandung unsur dividen, sehingga jika semakin besar dividen yang dibagikan maka semakin besar pula *dividend payout ratio*-nya. Pembagian dividen yang besar bukanlah diinginkan oleh investor, tetapi jika *dividend payout ratio* lebih besar dari 25% dikuatirkan akan terjadi kesulitan likuiditas keuangan perusahaan dimasa yang akan datang. Banyak perusahaan berusaha untuk mempertahankan *dividend payout ratio*, pendapatan yang diinginkan untuk suatu periode yang panjang, artinya terdapat target *dividend payout ratio* untuk jangka panjang atau mempertahankan pendapatan. Hasilnya, dividen biasanya dipertahankan pada jumlah konstan dan dinaikkan hanya jika manajer yakin bahwa relatif mudah untuk mempertahankan kenaikan pembayaran tersebut di masa depan

3. Ukuran Perusahaan

Ukuran perusahaan, faktor ini menjelaskan bahwa suatu perusahaan besar memiliki akses yang lebih mudah ke pasar modal, sedangkan perusahaan kecil tidak mudah. Kemudahan aksesibilitas ke pasar modal merupakan fleksibilitas dan kemampuan perusahaan untuk menciptakan hutang atau memunculkan dana yang lebih besar dengan catatan perusahaan tersebut memiliki ratio pembayaran dividen yang lebih tinggi daripada perusahaan kecil.

4. Arus Kas Operasi

Menurut Sudana (2011) Arus kas operasi adalah kas yang berasal dari aktivitas bisnis perusahaan yang normal. Untuk menghitung arus kas operasi didasarkan pada penjualan dikurangi biaya, tetapi tidak memperhitungkan penyusutan karena bukan merupakan pengeluaran kas, dan juga tidak memperhitungkan biaya bunga karena merupakan pengeluaran untuk pendanaan. Aktivitas operasi menimbulkan pendapatan dan beban dari operasi utama suatu perusahaan. Karena itu aktivitas operasi mempengaruhi laporan laba rugi, yang dilaporkan dengan dasar akrual.

5. Price to Book Value (PBV)

PBV adalah perbandingan antara harga saham dengan *Book Value*-nya (BV), dimana BV dihasilkan dari ekuitas dibagi rata-rata jumlah saham yang beredar. Konsep penggunaannya pun sama dengan PER: semakin tinggi nilai PBV, maka semakin mahal harga sahamnya.

6. Price Earning Ratio (PER)

PER adalah perbandingan antara harga saham dengan laba bersih perusahaan, dimana harga saham sebuah emiten dibandingkan dengan laba bersih yang dihasilkan oleh emiten tersebut dalam setahun. Karena yang menjadi fokus perhitungannya adalah laba bersih yang telah dihasilkan perusahaan, maka dengan mengetahui PER sebuah emiten, maka dapat diketahui apakah harga sebuah saham tergolong wajar atau tidak secara real dan bukannya secara future alias perkiraan.

7. Quick Ratio

Quick Ratio menurut Brigham and Houtson (2007) rasio ini dihitung dengan mengurangi persediaan dari aset lancar, kemudian membagi sisanya dengan kewajiban lancar. Persediaan pada umumnya merupakan aset lancar perusahaan yang tidak likuid sehingga persediaan merupakan aset, dimana kemungkinan besar akan terjadi kerugian jika terjadi likuidasi. Oleh karena itu, rasio yang mengukur kemampuan suatu perusahaan untuk membayar kewajiban jangka pendek tanpa mengandalkan penjuangan persediaan sangat penting artinya.

B. PEMBAHASAN

1. Pembahasan Hasil Analisis Data Hipotesis Pertama

a. Persamaan Regresi

Pengujian Hipotesis dapat dilakukan setelah diadakan pengujian asumsi klasik. Pengujian hipotesis pertama ini menggunakan analisis regresi berganda, dengan cara menguji apakah Ukuran Perusahaan, AKO, PBV dan PER berpengaruh terhadap DPR baik secara simultan maupun secara parsial. Pengaruh yang ditimbulkan ini terlihat pada tabel 6 sebagai berikut :

Tabel 6
Hasil Analisis Regresi Hipotesis Pertama
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	3,003	4,082
LN_UK	-1,957	1,647
LN_AKO	,151	1,212
LN_PBV	,048	,095
LN_PER	,892	,122

Sumber : Data Diolah (2013)

Dari tabel *coefficient* diatas maka model regresi yang dapat dibentuk adalah sebagai berikut :

$$\text{LN_DPR} = 3,003 - 1,957\text{LN_UK} + 0,151\text{LN_AKO} + 0,048 \text{LN_PBV} + 0,892 \text{LN_PER} + e$$
Model regresi di atas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

a. Constant = 3,003

Nilai konstanta ini menunjukkan bahwa apabila variabel independen Ukuran perusahaan, Arus Kas Operasi, PBV, PER diasumsikan bernilai

nol, maka nilai dari *Dividend Payout Ratio* adalah sebesar 3, 003.

- b. $b_1 = -1,957$
Koefisien regresi b_1 menunjukkan bahwa setiap variabel Ukuran Perusahaan meningkat sebesar satu satuan, maka *Dividend Payout Ratio* akan menurun sebesar 1,957 atau 195,7% dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap tetap atau sama dengan nol
- c. $b_2 = 0,151$
Koefisien regresi b_2 menunjukkan bahwa setiap variabel Arus Kas Operasi meningkat sebesar satu satuan, maka *Dividend Payout Ratio* akan bertambah sebesar 0,151 atau 15,1 % dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap tetap atau sama dengan nol
- d. $b_3 = 0,048$
Koefisien regresi b_3 menunjukkan bahwa setiap variabel PBV meningkat sebesar satu satuan, maka *Dividend Payout Ratio* akan bertambah sebesar 0,048 atau 4,8 % dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap tetap atau sama dengan nol
- e. $b_4 = 0,892$
Koefisien regresi b_4 menunjukkan bahwa setiap variabel PER meningkat sebesar satu satuan, maka *Dividend Payout Ratio* akan bertambah sebesar 0,892 atau 89,2 % dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap tetap atau sama dengan nol

b. Pengujian Hipotesis

1) Koefisien Determinasi

Untuk meyakinkan hubungan atau tingkat kekuatan hubungan antar variabel dapat dilihat pada uji koefisien determinasi pada tabel 7 sebagai berikut :

Tabel 7
Koefisien Determinasi Hipotesis Pertama
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,769 ^a	,591	,579	,85524

Sumber :Data Diolah (2013)

Tabel 7 memperlihatkan bahwa nilai Adjust R^2 sebesar 0,579 atau sebesar 57,9 % yang berarti bahwa persentase pengaruh variabel independen terhadap *Dividend Payout Ratio* sebesar nilai koefisien determinasi 57,9% sedangkan sisanya 42,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan pada dalam model penelitian ini. Nilai R merupakan koefisien korelasi dengan nilai 0,591 atau 59,1 % menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel independen Ukuran perusahaan, Arus Kas Operasi, PBV dan PER dengan variabel dependen yaitu *Dividend Payout Ratio* adalah kuat karena diatas 50 %.

2) Uji Simultan (Uji Statistik F)

Hasil pengujian statistik F (uji simultan) pada variabel Ukuran Perusahaan, Arus Kas Operasi,

PBV dan PER terhadap *Dividend Payout Ratio* diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 8
Hasil Regresi Uji F
Model Summary^b

Model	Change Statistics					Durbin - Watson
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,591	51,623	4	143	,000	1,847

Sumber :Data Diolah (2013)

Dari Tabel 8 diperoleh nilai Fhitung sebesar 51,623 sedangkan Ftabel pada tingkat kepercayaan $\alpha = 5\%$ dengan $df1 = k - 1 = 3$ dan $df2 = 165 - 4 = 161$ adalah sebesar 2,66 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan, $sig = 0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti hipotesis menerima H_a yang menyatakan Ukuran perusahaan, Arus Kas Operasi, PBV, PER secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Dividend Payout Ratio*.

3) Uji Parsial (Uji Statistik t)

Hasil pengujian uji statistik t (Uji Parsial) pada Ukuran perusahaan, Arus Kas Operasi, PBV, PER terhadap *Dividend Payout Ratio* dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9
Hasil Regresi Uji t

Model		T	Sig.
1	(Constant)	,736	,463
	LN_UK	-1,188	,237
	LN_AKO	,125	,901
	LN_PBV	,506	,614
	LN_PER	7,293	,000

Sumber :Data Diolah (2013)

Kriteria pengambilan keputusan menggunakan taraf nyata 5 % untuk uji dua arah ($\alpha/2 = 0,05/2 = 0,025$) dengan derajat bebas (df) $n - k = 165 - 4 = 161$. Nilai t tabel dengan taraf nyata $\alpha/2 = 0,025$ dan $df = 161$ adalah 1,97481

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,97481) atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ (-1,97481), maka H_a yang diajukan diterima (berpengaruh).
- b. Jika $t_{tabel} (-1,97481) \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ (1,97481), maka H_a tidak dapat diterima (tidak berpengaruh).

Berdasarkan pengujian pada tabel 5 maka secara parsial pengaruh masing masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Variabel Ukuran Perusahaan mempunyai t hitung = - 1,188 < t tabel = 1,97481 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,237 sehingga dapat disimpulkan variabel Ukuran Perusahaan tidak

- berpengaruh secara signifikan terhadap *Dividend Payout Ratio* pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2008 – 2012. Kondisi ini berarti H_0 tidak dapat diterima
- Variabel Arus Kas Operasi mempunyai t hitung = 0,125 < t tabel = 1,97481 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,901 sehingga dapat disimpulkan variabel Arus Kas Operasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Dividend Payout Ratio* pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2008 – 2012. Kondisi ini berarti H_0 tidak dapat diterima
 - Variabel PBV mempunyai t hitung = 0,506 < t tabel = 1,97481 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,614 sehingga dapat disimpulkan variabel PBV tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Dividend Payout Ratio* pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2008 – 2012. Kondisi ini berarti H_0 tidak dapat diterima
 - Variabel PER mempunyai t hitung = 7,293 > t tabel = 1,97481 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan variabel PER berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Dividend Payout Ratio* pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2008 – 2012. Kondisi ini berarti H_0 diterima.

2. Uji Hipotesis Kedua

Pengujian Hipotesis kedua ini menggunakan analisa regresi berganda dengan uji residual. Pengujian hipotesis kedua ini dilakukan untuk menguji variabel moderating yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quick Ratio* apakah dapat memoderasi hubungan antara variabel independen (Ukuran Perusahaan, Arus Kas Operasi, PBV, PER) dengan variabel dependen (*Dividend Payout Ratio*). Hasil persamaan uji residual dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 10

Hasil Pengujian Pengaruh Ukuran Perusahaan, Arus Kas Operasi, PBV dan PER terhadap *Quick Ratio* Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	15,382	3,756
LN_UK	-3,036	1,516
LN_AKO	-1,647	1,116
LN_PBV	-,143	,087
LN_PER	,303	,113

Sumber : Data diolah (2013)

Model pertama yang dapat dikembangkan dari hasil penelitian hipotesis kedua ini adalah : $M = 15,382 - 3,036LN_UK - 1,647LN_AKO - 0,143LN_PBV + 0,303LN_PER$

Model pertama untuk hipotesis kedua bertujuan untuk mendapatkan nilai residual dari variabel moderating. Nilai residual dari model pertama digunakan sebagai variabel dependen pada model kedua. Dari hasil uji model kedua akan diperoleh kesimpulan apakah variabel *Quick Ratio* bisa dikatakan sebagai variabel moderating atau tidak. Sebuah variabel dikatakan sebagai variabel moderating jika memiliki nilai koefisien negatif dan berpengaruh signifikan.

Hasil pengujian model kedua dapat dilihat pada Tabel 11 berikut ini:

Tabel 11
Hasil Pengujian Regresi Hipotesis Kedua Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	,628	,037		16,600	,000		
LN_DPR	-,051	,024	-,175	-2,152	,033	1,000	1,000

Sumber : Data diolah (2013)

Dari tabel 11 tersebut, maka model uji residual dapat diformulasikan dalam bentuk persamaan sebagai berikut :

$$|e| = 0,628 - 0,051LN_DPR$$

Berdasarkan hasil uji statistik t yang dilakukan diketahui bahwa nilai t signifikan sebesar $0,033 < 0,05$. Sebuah variabel dikatakan variabel moderating jika memiliki koefisien negatif dan berpengaruh signifikan. Dari angka tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel *Quick Ratio* merupakan variabel moderating yang mampu memoderasi hubungan antara Ukuran perusahaan, Arus Kas Operasi, PBV dan PER terhadap *Dividend Payout Ratio*.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- Ukuran perusahaan, Arus Kas Operasi, PBV dan PER secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Dividend Payout Ratio* pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di BEI tahun 2008 – 2012.
- Secara parsial PER berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Dividend Payout Ratio* sedangkan Ukuran perusahaan, Arus Kas Operasi dan PBV secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap *Dividend Payout Ratio*.
- Variabel *Quick Ratio* dapat digunakan sebagai variabel moderating yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel Ukuran

Perusahaan, Arus Kas Operasi, PBV dan PER terhadap *Dividend Payout Ratio* pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2008 - 2012.

2. Saran

- a. Penelitian selanjutnya dapat memperluas populasi penelitian sehingga tidak terbatas hanya pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di BEI sehingga dapat memberikan hasil yang memberikan gambaran reaksi pasar modal secara keseluruhan.
- b. Penelitian selanjutnya menambah variabel rasio keuangan selain yang digunakan dalam penelitian ini.
- c. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan variabel moderating selain daripada Quick Ratio
- d. Penelitian selanjutnya dapat menambah tahun pengamatan menjadi lebih panjang dari lima tahun.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Brigham & Houston, 2011, Dasar Dasar Manajemen Keuangan Essentials Of Financial Management, Buku 2 Edisi 11, Salemba Empat, Jakarta.
- Dyckman, Thomas R, Roland E. Dukes, dan Charles J. Davis, 1996, Akuntansi Intermediate, Jilid Dua, Edisi Ketiga, Terjemahan oleh Herman Wibowo, 2001, Erlangga, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2005, Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Edisi 6 Universitas Diponegoro Semarang
- Irawan & Nurdhiana, 2012 Pengaruh Laba Bersih dan Arus Kas Operasi Terhadap Kebijakan Dividen pada Perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2009 – 2010 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Qidya Manggal
- Kadir, Abdul, 2010, Analisis Faktor faktor yang mempengaruhi Kebijakan Dividen pada Perusahaan *Credit Agencies Go Public* di Bursa Efek Indonesia, Jurnal Manajemen dan Akuntansi, April 2010, Volume 11 Nomor 1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Banjarmasin.
- Latiefasari, Hani Diana, 2011, Analisis Faktor faktor Yang Mempengaruhi Kebijakan Dividen (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Periode 2005 – 2009)
- Lopolusi, Ita, 2013, Analisis Faktor faktor yang Mempengaruhi Kebijakan Dividen Sektor Manufaktur yang Terdaftar di PT Bursa Efek Indonesia Periode 2007 – 2011, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vol 2 No. 1, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya
- Mariah,dkk, 2012, Pengaruh Profitabilitas dan Kesempatan Investasi terhadap Kebijakan Dividen Tunai dengan Likuiditas sebagai variabel Moderating pada Emiten Pembentuk Indeks LQ – 45 (Periode 2008 – 2010), Seminar Nasional Akuntansi dan Bisnis (SNAB) 27 Maret 2012 Universitas Kristen Maranatha
- Manurung Indah Agustina, 2009, Pengaruh Laba Bersih dan Arus Kas Operasi terhadap Kebijakan Dividen Pada Perusahaan Go Publik, USU, Thesis
- Purwanti, Dwi, 2012 Dampak Rasio Keuangan terhadap Kebijakan Dividen, Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma.
- Sudana, 2011, Manajemen Keuangan Perusahaan Teori & Praktik, Penerbit Erlangga
- Suliyanto, 2011, Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi dengan SPSS, Penerbit Andi Yogyakarta
www.idx.co.id
www.sahamok.com

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL GM AUDIO PEMATANGSIANTAR

Oleh:
Yohana Tania P.S
S1 Manajemen
Darwin Lie, Marisi Butarbutar, Efendi

Abstraksi

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran dan pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel GM Audio Pematangsiantar. Dalam menganalisa permasalahan, penulis melakukan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Untuk menganalisis data digunakan teknik analisa deskriptif kualitatif dan teknik analisa deskriptif kuantitatif. Hipotesis penelitian adalah pelayanan yang diberikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel GM Audio Pematangsiantar.

Hasil analisa menunjukkan $r = 0,842+0,58 X$ bertanda positif. Kekuatan hubungan kedua variabel adalah sangat kuat yaitu sebesar 0,89. Dari perhitungan koefisien determinasi, diperoleh 79,21% tinggi rendahnya kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh pelayanan, sisanya sebesar 20,79% dapat dijelaskan oleh faktor lain seperti produk, harga, dan lainnya dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis melalui uji t, dimana hasil uji $t_{hit} > t_{tab}$. Untuk itu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, Bengkel GM Audio Pematangsiantar harus terus meningkatkan kualitas kerja karyawan, melengkapi peralatan-peralatan yang diperlukan, meningkatkan kecepatan dalam pelayanan serta mencoba dan mempertimbangkan biaya yang diberikan kepada pelanggan Bengkel GM Audio Pematangsiantar.

Kata Kunci: Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Abstraction

As for this research target to know the picture and service influence to satisfaction of customer at Workshop of GM Audio Pematangsiantar. In analysis problems, writer conduct the research of bibliography and field research. To analyze the data used by a descriptive analysis technique qualitative and quantitative descriptive analysis technique. Research hypothesis is service given have an effect on positive to satisfaction of customer at Workshop of GM of Audio Pematangsiantar

Result of analysis show $r = 0,842+0,58 X$ of have sign to positive. Second relation strength of variable is very strong that is equal to 0,89. From calculation of coefficient determination, obtained by 79,21% lower the explainable customer satisfaction by service, the rest of equal to 20,79% by other factor like product, price, and other in this research. Hypothesis examination of through test t, where result test the $t_{hit} > t_{tab}$. For that in improving customer satisfaction, Workshop of GM Audio Pematangsiantar have to be non-stop to improve the quality work the employees, needed equipments, improving speed in service and also try and consider the expense which is passed to customer of Workshop of GM Audio Pematangsiantar

Keyword: Service And Customer Satisfaction

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Seperti halnya Bengkel GM Audio Pematangsiantar yang selama ini selalu berupaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, Bengkel GM Audio Pematangsiantar mengharapkan pelanggan akan datang kembali untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh Bengkel GM Audio Pematangsiantar. Bengkel GM Audio Pematangsiantar selalu menjual produk atau jasa dengan kualitas yang baik dengan harga terjangkau. Selain itu, Bengkel GM Audio Pematangsiantar selalu berusaha memberikan kenyamanan dalam pelayanan kepada pelanggan. Kesemua itu

digunakan untuk memuaskan pelanggan. Pelanggan yang puas yang berkisar sebanyak 50%, dapat dilihat dari pelanggan yang datang berulang-ulang. Sedangkan pelanggan yang tidak atau kurang puas yang berkisar 20 %, dapat dilihat dari keluhan tentang kekurang puas atau berhenti untuk datang kembali. Sisanya adalah pelanggan yang datang hanya sekali sebanyak 30%.

Oleh karena itu, Pelayanan yang diberikan Bengkel GM Audio Pematangsiantar dalam hal ini diukur dengan kualitas pelayanan sebagai berikut: reliabilitas misalnya, mengatasi masalah dengan cepat dan selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan, daya tanggap misalnya, mudah diakses, tidak lama menunggu dan responsif terhadap permintaan, jaminan misalnya mekanik yang berpengaruh luas, empati misalnya mengenal nama pelanggan, mengingat masalah dan preferensi

pelanggan sebelumnya, dan bukti fisik misalnya, fasilitas reparasi, ruang tunggu, seragam dan peralatan. Untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan pelanggan aktual, maka Bengkel GM Audio Pematangsiantar perlu senantiasa mengukur bagaimana pelayanan yang baik untuk menciptakan tingkat kepuasan pelanggan terhadap unsur-unsur usaha baik dari manajemen usaha bahkan sampai dengan pelayanan usaha.

2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana gambaran pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Bengkel GM Audio Pematangsiantar?
- b. Seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel GM Audio Pematangsiantar?

3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui gambaran pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Bengkel GM Audio Pematangsiantar.
- b. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel GM Audio Pematangsiantar.

4. Metode Penelitian

Desain penelitian merupakan suatu cara yang sistematis dan objektif dengan maksud untuk memperoleh data atau mengumpulkan keterangan untuk diteliti. Adapun Desain penelitian yang digunakan adalah Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan (*Field Research*).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah berupa Kuesioner, Wawancara dan Dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Teknik Analisa Deskriptif Kualitatif dan Teknik Analisa Deskriptif Kuantitatif.

B. LANDASAN TEORI

1. Pelayanan

Secara sederhana, istilah *service* mungkin bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Menurut Stanton dalam Alma (2007:204), jasa adalah suatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan jasa, dapat dihasilkan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak. Selanjutnya menurut Zeithaml dan Bitner dalam Alma (2007:204), jasa (*Service*) adalah suatu kegiatan ekonomi yang hasilnya bukan produk, dikonsumsi bersamaan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, liburan, santai, sehat (bersifat tidak berwujud). Menurut Tjiptono (2008:15) ada empat karakteristik jasa atau layanan, yaitu: tidak berwujud, bervariasi, tidak dapat dipisahkan, tidak tahan lama.

Menurut Nasution (2004:47), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat

keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Garvin dalam Tjiptono (2008:93), terdapat 8 dimensi kualitas pelayanan, yaitu: Kinerja (*performance*), Fitur (*features*), Reliabilitas (*reliability*), Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), Daya tahan (*durability*), *Serviceability*, Estetika, Persepsi kualitas (*perceived quality*). Menurut Tjiptono (2008:94) dapat disimpulkan menjadi 5 dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu:

- a) Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Contohnya masalah diatasi dengan cepat dan selesai pada waktu yang dijanjikan.
- b) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Contohnya mudah diakses, tidak lama menunggu dan responsif terhadap permintaan.
- c) Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. Contohnya mekanik yang berpengetahuan luas.
- d) Empati (*emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Contohnya mengenal nama pelanggan, mengingat masalah dan preferensi pelanggan sebelumnya.
- e) Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan, perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Contohnya fasilitas reparasi, ruang tunggu, seragam dan peralatan.

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Day dalam Nasution (2004:104), menyatakan bahwa Kepuasan Pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Engel dalam Nasution (2004:104), mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Drucker dalam Nasution (2004:104) mengatakan bahwa bagi pelanggan, apa yang dihasilkan suatu perusahaan adalah tidak begitu penting. Pelanggan memikirkan apa yang akan dibelinya untuk memuaskan kebutuhannya atas dasar pertimbangan nilai yang diterimanya. Ini berarti kita harus memberikan apa yang sebenarnya

mereka inginkan, kapan, dan cara mereka memperolehnya.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:192), ada empat faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu:

- a) Kualitas Produk atau Jasa, pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b) Struktur Harga, yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- c) Kenyamanan Prosedur, yaitu pelanggan akan merasa semakin puas jika dalam mendapatkan prosedur pelayanan relatif mudah, nyaman, dan efisien.
- d) Dukungan Konsumen, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk maupun jasa yang cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk atau jasa, tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek ataupun pelayanan tertentu.

Untuk menghindari ketidakpuasan pelanggan, Kotler dalam Tjiptono dan Gregorius (2011:314) mengemukakan beberapa metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yakni: Sistem Keluhan dan Saran, Survei Kepuasan Pelanggan, *Direct Reported Satisfaction*, *Derived Dissatisfaction*, Analisa Masalah, *Importance-performance Analysis*, *Ghost Shopping*, *Lost Customer Analysis*. Menurut Lovelock dan Wright (2005:105), kepuasan yang tinggi merupakan polis asuransi terhadap sesuatu yang salah, yang tidak akan terhindarkan karena adanya keragaman yang terkait dengan produksi jasa.

C. PEMBAHASAN

1. Analisa

a. Analisa Deskriptif Kualitatif

Analisa deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran atau deskriptif mengenai tanggapan dari konsumen mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel GM Audio Pematangsiantar. sesudah pengujian data, maka langkah selanjutnya peneliti melakukan pengkajian analisis kualitatif sebagai gambaran fenomenal dari variabel penelitian pada saat sekarang ini.

1) Gambaran Pelayanan

Pelayanan pelanggan adalah salah satu faktor utama yang dilakukan oleh bengkel GM Audio. Bengkel GM Audio adalah bengkel yang bergerak dalam bidang jasa dengan prinsip mementingkan kualitas dari pada kuantitas dengan kegiatan utamanya antara lain adalah *service* dan reparasi *Air Conditioner* (AC) mobil, ganti oli mesin mobil, serta pipspot. Dari lima dimensi pelayanan, dapat

disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bengkel GM Audio Pematangsiantar sudah baik berada pada nilai rata-rata 3,84. Hal tersebut dikarenakan Bengkel GM Audio Pematangsiantar selalu berusaha untuk menjaga pelanggan agar tidak pindah ke bengkel lain serta berusaha menarik pelanggan potensial. Oleh karena itu, Bengkel GM Audio Pematangsiantar selalu berusaha untuk terus memperbaiki pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan.

2) Gambaran Kepuasan Pelanggan

Faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Bengkel GM Audio Pematangsiantar adalah berdasarkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Bengkel GM Audio Pematangsiantar adalah bengkel yang bergerak dalam bidang penjualan barang dan jasa dengan kegiatan utama adalah *service* dan reparasi *air conditioner* (AC) mobil. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Bengkel GM Audio Pematangsiantar melakukan pelayanan kepada konsumen untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Bengkel GM Audio Pematangsiantar memakai empat faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor tersebut diantaranya adalah kualitas produk atau jasa yaitu dengan menjual beberapa produk yang berkualitas, struktur harga yaitu dengan penetapan harga yang terjangkau dengan produk yang ditawarkan berkualitas, kenyamanan prosedur yaitu dengan memberi kemudahan dan efisiensi saat melakukan *service*, dan dukungan konsumen yaitu meyakinkan pelanggan bahwa pelayanan yang diterima akan maksimal dan memuaskan.

Dari empat dimensi kepuasan pelanggan, dapat dinyatakan bahwa pelanggan Bengkel GM Audio Pematangsiantar dengan keseluruhan termasuk dalam kategori puas pada nilai rata-rata 3,85. Kepuasan tersebut didapat dari kualitas produk atau jasa, harga yang diberikan, kemudahan dalam prosedur pelayanan, serta dukungan dari konsumen. Kepuasan yang terus diupayakan untuk pelanggan memiliki manfaat untuk mengisolasi pelanggan dari persaingan, menciptakan keunggulan yang berkelanjutan, mengurangi biaya kegagalan, mendorong loyalitas, mempromosikan dari mulut ke mulut, serta menurunkan biaya promosi untuk mendapatkan pelanggan baru.

b. Analisa Deskriptif Kuantitatif

1. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dimana X adalah Pelayanan, dan Y adalah Kepuasan Pelanggan. Analisis dilakukan dengan melakukan tabulasi jawaban responden pada kuesioner yang telah dijalankan. Untuk melihat pengaruh variabel dengan persamaan regresi tersebut, maka dilakukan perhitungan secara manual untuk memperoleh nilai a dan b, dengan notasi sebagai berikut: $= a + bX$.

Berdasarkan hasil pengolahan data didapat persamaan regresi linear sederhana yaitu $= 0,842+0,58X$ bertanda positif, yaitu terdapat pengaruh yang positif antara variabel X (Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) pada Bengkel GM Audio Pematangsiantar, dimana semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan yang diperoleh pelanggan.

2. Korelasi dan Koefisien Determinasi

Selanjutnya dilakukan perhitungan korelasi berupa derajat atau kedalaman hubungan fungsional yang menjelaskan hubungan antar perubahan, dinyatakan dengan yang dinamakan koefisien korelasi yang sering disimbolkan dengan r. Nilai r dapat dihitung sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

$$r = 0,89$$

Dari hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai $r = 0,89$, artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel X yaitu pelayanan terhadap variabel Y yaitu kepuasan pelanggan. Kemudian untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas menjelaskan variabel terikat maka digunakan koefisien determinasi (R). Nilai R dapat diperoleh dari::

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 79,21\%$$

Hasil KD diatas menunjukkan tinggi rendahnya atau naik turunnya kepuasan pelanggan sebesar 79,21% dapat dijelaskan oleh pelayanan, sisanya sebesar 20,79% dapat dijelaskan oleh faktor lain seperti produk, harga dan lainnya dalam penelitian ini.

3. Uji Hipotesis (uji t)

Untuk menguji hasil perhitungan regresi dapat dilakukan pembuktian hipotesa untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat secara parsial. Dengan kriteria pengujian yaitu:

- Jika $t_{hit} > t_{tab}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan,
- Jika $t_{hit} < t_{tab}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan kriteria pengujian yaitu: jika $t_{hit} < t_{tab}$ atau probabilitas signifikansi $< \alpha$ (5%), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Jika $t_{hit} > t_{tab}$ atau probabilitas signifikansi $> \alpha$ (5%), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan $\alpha = 0,05$ di mana $n = 30$, maka nilai t hitung dapat dicari sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dari hasil pengujian sebesar 10,33 sedangkan pada tingkat signifikansi $= 5\%$ adalah

sebesar 2,048. Oleh karena itu, berarti variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Bengkel GM Audio Pematangsiantar.

2. Evaluasi

a. Pelayanan

Masih terdapat indikator pelayanan yang berada dibawah nilai-rata-rata. Seperti pada indikator bukti fisik berupa area servis yang masih memiliki nilai yang paling rendah dibandingkan dengan pertanyaan lain yang diberikan kepada pelanggan. Selain itu peralatan yang dimiliki oleh Bengkel GM Audio Pematangsiantar juga dinilai masih rendah walaupun sudah tergolong dalam kriteria puas. Oleh karena itu penting bagi Bengkel GM Audio Pematangsiantar untuk berusaha melengkapi peralatan-peralatan yang masih kurang. Selain bukti fisik, indikator jaminan dan daya tanggap juga perlu diperhatikan. Bengkel GM Audio pematangsiantar diharapkan lebih memperhatikan karyawannya ketika bekerja, melihat kesesuaian pekerjaan yang dilakukan oleh karyawannya serta informasi yang diberikan harus lebih akurat sehingga pelanggan benar-benar merasakan kepuasan.

Bengkel GM Audio Pematangsiantar dalam indikator reabilitas dan empatinya, sudah memiliki kriteria penilaian yang sudah baik. Walaupun memiliki penilaian yang paling tinggi dibandingkan indikator lainnya, namun kedua indikator tersebut harus terus ditingkatkan. Bengkel GM Audio Pematangsiantar harus lebih teliti dalam melakukan pekerjaannya serta berusaha memberikan kenyamanan dengan cara memberikan potongan biaya kepada pelanggan.

b. Kepuasan Pelanggan

Dalam menciptakan kepuasan pelanggannya, Bengkel GM Audio Pematangsiantar tentu tidak luput dari kekurangan. Pada faktor dukungan konsumen, pelanggan menilai bahwa kecepatan dalam pelayanan yang diberikan serta biaya yang diberikan oleh Bengkel GM Audio Pematangsiantar serta sudah baik secara umum. Namun jika dibandingkan dengan faktor lainnya, maka hal tersebut masih merupakan nilai terendah. Oleh sebab itu, Bengkel GM Audio Pematangsiantar harus melakukan perbaikan dengan cara meningkatkan kecepatan dalam pelayanan serta mencoba dan mempertimbangkan biaya yang diberikan kepada pelanggan. Bengkel GM Audio Pematangsiantar harus dapat mengurangi biaya yang diberikan kepada pelanggan tanpa mengurangi kualitas yang telah baik.

Selain kekurangan tersebut, Bengkel GM Audio Pematangsiantar juga memiliki keunggulan. Keunggulan dalam bidang kualitas produk, dan keramahan dalam pelayanan harus dapat dipertahankan serta ditingkatkan. Keunggulan

tersebut dikarenakan, Bengkel GM Audio Pematangsiantar dalam menjual produknya, merupakan produk yang berkualitas sehingga pelanggan merasa puas akan produk yang ditawarkan tersebut. Selain itu, karyawan Bengkel GM Audio Pematangsiantar selalu memberikan pelayanan dengan sopan santun tanpa mengurangi kualitas kinerja mereka.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- Dari segi pelayanan keseluruhan responden sudah menyatakan baik dengan nilai rata-rata 3,84. Dari segi kepuasan pelanggan dengan nilai rata-rata jawaban keseluruhan responden 3,85 sudah termasuk kriteria puas.
- Hasil regresi linear sederhana yaitu $= 0,842+0,58X$ bertanda positif, yaitu terdapat pengaruh yang positif Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Perhitungan korelasi menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif dengan nilai $r = 0,89$ dan koefisien determinasi sebesar 79,21% tinggi rendahnya kepuasan pelanggan dapat dijelaskan kontribusi pelayanan.
- Pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh $t_{hit} 10,33 > t_{tab} 2,048$. Berarti pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel GM Audio Pematangsiantar, sehingga H_0 ditolak.

2. Saran

- Dalam hal pelayanan, Bengkel GM Audio Pematangsiantar diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada konsumen seperti melengkapi peralatan-peralatan yang diperlukan untuk melakukan perbaikan, meningkatkan kualitas kerja karyawan sehingga konsumen akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.
- Dalam hal kepuasan pelanggan, Bengkel GM Audio Pematangsiantar juga perlu melakukan perbaikan pada faktor kepuasan pelanggan seperti meningkatkan kecepatan dalam pelayanan serta mencoba dan mempertimbangkan biaya yang diberikan kepada pelanggan. Bengkel GM Audio Pematangsiantar harus dapat mengurangi biaya yang diberikan kepada pelanggan tanpa mengurangi kualitas yang telah baik. Selain itu, keunggulan dalam bidang kualitas produk dan keramahan dalam pelayanan harus dapat dipertahankan serta ditingkatkan untuk menghasilkan kepuasan yang lebih optimal.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. Manajemen Dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta, 2007
- Boyd, et. al, Manajemen Pemasaran : Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global. Erlangga: Jakarta, 2000.

- Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jilid 1-2. Erlangga: Jakarta, 2009
- Lovelock, Christopher. H & Wright, S. Laurence. Manajemen Pemasaran Jasa. Indeks: Jakarta, 2005.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2. Salemba Empat: Jakarta, 2006
- Nasution, Drs. M. N., M.Sc.,A.P.U. Manajemen Jasa Terpadu. Ghalia Indonesia: Bogor, 2004.
- Manajemen Mutu Terpadu. Ghalia Indonesia: Bogor, 2004.
- Nazir, Moh. Metode Penelitian. Ghalia Indonesia: Bogor, 2003.
- Sari, Ratna. 2010. <http://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/karakteristik-pelayanan.html>. 2012
- Simbolon, Hotman. Statistika. Graha Ilmu: Yogyakarta, 2009.
- Sugiono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. CV. Alfabeta: Bandung, 2010
-, Statistika Untuk Penelitian. CV. Alfabeta: Bandung, 2010
- Tjiptono, Fandy. Manajemen Pemasaran Jasa. Andi: Yogyakarta, 2000
-, Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Andi: Yogyakarta, 2008
- Tjiptono, Ph.d, Fandy & Gregorius Chandra, Service, Quality & Satisfaction, Edisi ketiga. Andi: Yogyakarta, 2011.
- Umar, Husein. Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Ghalia Indonesia: Bogor, 2004.

PERANAN PROMOSI TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH SISWA PADA *PRIDE EDUCATION CENTRE* (PEC) PEMATANGSIANTAR

Oleh:
Sisca Wijaya
S1 Manajemen
Darwin Lie, Marisi Butarbutar, Efendi

Abstraksi

Pride Education Centre (PEC) Pematangsiantar merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan. Karena masih belum lama resmi menjadi sebuah sekolah TK Plus, maka masih banyak orang yang belum mengetahui atau sedikit orang yang mengenal terhadap keberadaan *Pride Education Centre* (PEC). Oleh karena itu, *Pride Education Centre* (PEC) melakukan berbagai cara untuk meningkatkan volume penjualan yang dalam hal ini jumlah konsumen (jumlah siswa) sebanyak-banyaknya. Salah satu usaha yang dilakukan *Pride Education Centre* (PEC) untuk meningkatkan jumlah siswanya yaitu dengan melakukan promosi. Dalam pelaksanaan kegiatan promosinya, *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar hanya menggunakan alat promosi yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi sekolah yaitu periklanan, promosi penjualan, dan hubungan masyarakat.

Berdasarkan data biaya promosi yang dilakukan *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar, dapat dilihat bahwa pada tahun 2012 dan 2013, terjadi peningkatan yang signifikan pada biaya promosi yang digunakan *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar yaitu sebesar 105,60% dan 121,01%. Hal ini disebabkan adanya penambahan media promosi yang digunakan oleh perusahaan yaitu melalui penempatan iklan di surat kabar dan pelaksanaan acara *open house*. Berdasarkan data jumlah siswa TK Plus *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar, dapat dilihat bahwa pada tahun 2012 dan 2013, realisasi pencapaian target jumlah siswa TK Plus *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar cukup tinggi yakni sebesar 85% dan 86,73%. Hal ini membuktikan bahwa promosi yang dilakukan oleh *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar adalah berhasil. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kenaikan biaya promosi memiliki peranan terhadap peningkatan volume penjualan yang dalam hal ini jumlah konsumen (jumlah siswa) pada *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar.

Kata kunci: Promosi dan Volume Penjualan (Jumlah Siswa)

Abstraction

Pride Education Centre (PEC) Pematangsiantar is one business that is engaged in educational services. Long as there is still officially became a kindergarten Plus, there is still a lot of people who do not know or a few people who know of the existence of the *Pride Education Centre* (PEC). Therefore, the *Pride Education Centre* (PEC) perform a variety of ways to increase sales volume in this case the number of consumers (number of students) as much as possible. One attempt was made *Pride Education Centre* (PEC) to increase the number of students is to conduct the promotion. In pelaksanaan promotional activities, *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar only using promotional tools that fit the needs and conditions of schools are advertising, sales promotion, and public relations.

Based on cost data promotion conducted *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar , it can be seen that in 2012 and 2013 , a significant increase in the cost of promotion used *Pride Education Centre* (PEC) that is equal to 105.60 Pematangsiantar % and 121.01 % . This is due to the addition of a media campaign that used by the company is through the placement of advertisements in newspapers and implementation of the open house . Based on data on the number of students Kindergarten Plus *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar , it can be seen that in 2012 and 2013, the realization of achieving the target number of students Kindergarten Plus *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar quite high at 85% and 86.73 % . This proves that the promotion done by the *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar is successful . Therefore , it can be said that the rise in the cost of the campaign has a role to increased sales volume in this case the number of consumers (number of students) at the *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar .

Keywords : Promotion and Sales Volume (Number of Students)

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini, persaingan menjadi sangat ketat dan kemampuan untuk eksis dalam persaingan dibutuhkan dalam menentukan suatu keputusan yang tepat pada sasaran. Dengan

tingginya tingkat pendidikan masyarakat akan mampu merubah pola pikir, pola sikap dan cara pandang masyarakat agar menjadi lebih sistematis. Oleh karena itu kita harus menyadarkan masyarakat kita mengenai betapa pentingnya pendidikan itu.

Pride Education Centre (PEC) Pematangsiantar merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan, yang belum lama resmi menjadi sebuah sekolah TK Plus, sehingga masih banyak orang yang belum mengetahui atau sedikit orang yang mengenal terhadap keberadaan *Pride Education Centre* (PEC). Oleh karena itu, *Pride Education Centre* (PEC) melakukan berbagai cara untuk mendapatkan konsumen dalam hal ini siswa sebanyak-banyaknya. Berikut ini adalah data jumlah siswa TK Plus *Pride Education Centre* (PEC) dari tahun 2009-2013 yaitu:

Tabel 1
Jumlah Siswa Tahun 2009-2013

Tahun	Jumlah Siswa
2009	2
2010	13
2011	27
2012	51
2013	85

Sumber : *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa jumlah siswa TK Plus *Pride Education Centre* (PEC) mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Salah satu usaha yang dilakukan *Pride Education Centre* (PEC) untuk meningkatkan jumlah siswanya yaitu dengan melakukan promosi. Kegiatan promosi tersebut dilakukan oleh *Pride Education Centre* (PEC) agar dapat lebih dikenal oleh masyarakat, terutama orang tua calon siswa sehingga mereka berminat atau tertarik untuk menyekolahkan anaknya di TK Plus tersebut.

Pride Education Centre (PEC) mempromosikan sekolahnya dengan menggunakan jasa iklan yaitu melalui surat kabar dan juga pembagian brosur. Selain itu, *Pride Education Centre* (PEC) melakukan promosi penjualan dengan cara membebaskan uang pendaftaran kepada siswa baru yang mendaftar pada jangka waktu tertentu yang telah ditentukan. *Pride Education Centre* (PEC) juga melakukan *public relation* atau humas dengan cara mengadakan acara *open house* di sekolah itu sendiri untuk mempresentasikan kepada orang tua calon siswa mengenai jasa pendidikan yang akan diberikan dengan fasilitas yang telah disediakan. Dengan kegiatan promosi yang efektif, *Pride Education Centre* (PEC) mengharapkan jumlah siswanya dapat terus meningkat dari tahun ke tahun.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, maka penulis mencoba untuk merumuskan masalah dalam penelitian yaitu: bagaimana peranan promosi terhadap peningkatan jumlah siswa pada *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar?

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui peranan promosi terhadap peningkatan jumlah siswa pada *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar.

4. Metode Penelitian

Desain penelitian merupakan suatu cara yang sistematis dan objektif dengan maksud untuk memperoleh data atau mengumpulkan keterangan untuk diteliti. Adapun Desain penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan (*Field Research*). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah berupa Wawancara dan Dokumentasi. Tehnik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Tehnik Analisa Deskriptif Kualitatif dan Tehnik Analisa Komparatif.

B. LANDASAN TEORI

Kegiatan pemasaran sering diartikan sebagai kegiatan penjualan. Sebenarnya pemasaran mempunyai ruang lingkup yang lebih luas, sedangkan penjualan hanyalah merupakan sebagian dari beberapa fungsi pemasaran. Fungsi pemasaran yang sesungguhnya adalah mengidentifikasi kebutuhan konsumen, mengembangkan produk yang tepat, menetapkan harga, melaksanakan distribusi dan promosi yang efektif, sehingga dapat dikatakan bahwa pemasaran itu merupakan rangkaian aktivitas dari proses sosial.

Kotler dan Gary (2008:6) mengungkapkan bahwa pemasaran adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dengan tujuan untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya.

Menurut Boyd, et. al. (2000:18) manajemen pemasaran (*marketing management*) adalah proses menganalisis, merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan program-program yang mencakup pengkonsepkan, penetapan harga, promosi, dan distribusi dari produk, jasa, dan gagasan yang dirancang untuk meningkatkan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan.

Kotler dan Gary (2001:71) mengemukakan ada empat variabel bauran pemasaran yang dikenal dengan 4P *product, price, place, promotion*, yaitu :

1. *Product* (Produk) artinya kombinasi barang dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pasar sasaran.
2. *Price* (Harga) adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh produk.
3. *Place* (Distribusi) meliputi aktivitas perusahaan agar produk mudah didapatkan konsumen sarannya.
4. *Promotion* (Promosi) artinya aktivitas mengkomunikasikan keunggulan produk serta membujuk pelanggan sasaran untuk membelinya.

Istilah promosi banyak diartikan sebagai upaya membujuk orang untuk menerima produk, konsep, dan gagasan. Menurut Alma dalam Natalia (2012:13) promosi adalah sejenis komunikasi yang

memberi penjelasan yang menjelaskan calon konsumen tentang barang dan jasa. Dalam bauran pemasaran jasa unsur promosi mempunyai peranan penting dalam membantu komunikasi *positioning* jasa kepada konsumen.

Dalam memasarkan produknya, perusahaan memerlukan suatu komunikasi dengan para konsumen, karena dengan adanya komunikasi maka konsumen dapat mengetahui produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Menurut Kotler dan Gary (2008:116) bauran promosi (bauran komunikasi pemasaran) adalah paduan spesifik periklanan, promosi penjualan, hubungan masyarakat, penjualan personal, dan sarana pemasaran langsung yang digunakan perusahaan untuk mengomunikasikan nilai pelanggan secara persuasif dan membangun hubungan pelanggan.

Dalam menggunakan alat-alat promosi yang ada, manajer pemasaran harus menetapkan tujuan promosi, memilih pesan dan sarana promosi, menetapkan rencana promosi, dan mengevaluasi hasilnya. Dalam melakukan promosi, setiap unsur-unsur promosi yang ada harus diramu secara lembut dengan kegiatan promosi lainnya dalam kerangka upaya tercapainya komunikasi pemasaran terpadu yang menyeluruh.

Tjiptono (2008:226) mengemukakan iklan sebagai bentuk komunikasi tidak langsung yang didasari pada informasi tentang keunggulan atau keuntungan suatu produk, yang disusun sedemikian rupa sehingga menimbulkan rasa menyenangkan yang akan mengubah pikiran seseorang untuk melakukan pembelian.

Menurut Kotler dan Kevin (2008:204) promosi penjualan adalah berbagai jenis insentif jangka pendek untuk mendorong orang mencoba atau membeli produk atau jasa. Dalam melakukan promosi penjualan ini sering menggunakan wiraniaga. Wiraniaga ditugaskan untuk menjelaskan produk perusahaan kepada calon pembeli.

Menurut Tjiptono (2008:230) *public relations* (hubungan masyarakat) merupakan upaya komunikasi menyeluruh dari suatu perusahaan untuk mempengaruhi persepsi, opini, keyakinan dan sikap berbagai kelompok terhadap perusahaan tersebut. Tujuan hubungan masyarakat yaitu membangun hubungan yang baik dengan berbagai publik perusahaan. Hal ini dicapai dengan memperoleh publisitas yang menguntungkan, membangun "citra korporasi", dan menangani atau mengatasi rumor, cerita, dan kegiatan-kegiatan yang tidak menguntungkan.

Menurut Kotler dan Kevin (2008:204) penjualan pribadi yaitu interaksi tatap muka dengan satu atau beberapa calon pembeli dengan maksud untuk melakukan presentasi, menjawab pertanyaan, dan memperoleh pemesanan.

Menurut Tjiptono (2008:232) *direct marketing* adalah sistem pemasaran yang bersifat interaktif, yang memanfaatkan satu atau beberapa media iklan untuk menimbulkan respon yang terukur dan atau transaksi di sembarang lokasi. Komunikasi promosi langsung ditujukan kepada konsumen

individual, dengan tujuan agar pesan-pesan tersebut ditanggapi konsumen yang bersangkutan, baik melalui telepon, pos atau dengan datang langsung ke tempat pemasar.

Pangaribuan (2013:1) mengemukakan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Tujuan setiap perusahaan adalah untuk mendapatkan profit yang sebesar-besarnya yang biasanya dapat diperoleh dengan menambah jumlah konsumen dan meningkatkan volume penjualan. Salah satu usaha yang dapat dilakukan perusahaan untuk mencapai hal tersebut yaitu dengan melakukan promosi. Promosi yang dilakukan oleh perusahaan harus tepat untuk memastikan bahwa produk yang tepat dipasarkan pada konsumen yang tepat dengan cara yang tepat.

Promosi berfungsi untuk memengaruhi konsumen dalam kegiatan pembelian atau penggunaan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Sehingga dapat dikatakan apabila promosi yang dilakukan perusahaan meningkat yang biasanya dapat dilihat dari besarnya biaya promosi yang dikeluarkan perusahaan maka volume penjualan dan jumlah konsumen juga akan meningkat.

C. PEMBAHASAN

1. Analisa Deskripsi Kualitatif

Analisis deskriptif kualitatif digunakan untuk memberikan suatu gambaran yang jelas mengenai kegiatan promosi yang dilakukan oleh *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar.

Kegiatan promosi yang dilakukan *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar yaitu:

a. Periklanan (*Advertising*)

Periklanan (*Advertising*) merupakan bentuk komunikasi tidak langsung berupa promosi gagasan, barang, atau jasa yang dilakukan oleh sponsor yang bertujuan untuk menyampaikan informasi, membujuk, mengingatkan serta meyakinkan konsumen untuk melakukan pembelian suatu produk atau jasa. Periklanan dapat digunakan untuk membangun citra jangka panjang bagi suatu produk, dan di sisi lain, mempercepat penjualan. Periklanan dapat secara efisien menjangkau berbagai pembeli yang tersebar secara geografis. *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar menggunakan periklanan dalam menginformasikan produk atau jasa yang ditawarkan. Adapun media periklanan yang digunakan *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar dalam menginformasikan produk atau jasanya yaitu :

1) Spanduk

Sejak tahun 2010, *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar mencetak spanduk yang berisi informasi mengenai alamat sekolah *Pride Education Centre* (PEC), nomor telepon yang dapat dihubungi serta alamat email sekolah *Pride*

Education Centre (PEC) untuk diletakkan di beberapa tempat seperti di depan sekolah *Pride Education Centre* (PEC), di Jalan Surabaya, Jalan Diponegoro, Jalan Wahidin dan lain sebagainya.

2) Brosur

Pride Education Centre (PEC) Pematangsiantar akan membagikan brosur mengenai TK Plusnya pada saat mendekati tahun ajaran baru dengan cara menitipkan brosur tersebut kepada koran Analisa untuk diselipkan di setiap eksemplar dari koran tersebut sehingga setiap orang yang membeli koran Analisa akan mendapatkan brosur tersebut. Dalam brosur tersebut berisi informasi mengenai alamat sekolah *Pride Education Centre* (PEC), nomor telepon yang dapat dihubungi, alamat email sekolah *Pride Education Centre* (PEC), program-program yang dijalankan dan metode pembelajaran yang diterapkan oleh guru-guru di *Pride Education Centre* (PEC) ketika proses pembelajaran berlangsung serta foto-foto selama berlangsungnya kegiatan belajar mengajar.

3) Surat Kabar

Pada saat mendekati tahun ajaran baru, *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar akan mempromosikan TK Plusnya melalui surat kabar secara berkala sebanyak 4-5 kali melalui koran Posmetro Siantar yang berisi informasi mengenai alamat sekolah *Pride Education Centre* (PEC), nomor telepon yang dapat dihubungi, alamat email sekolah *Pride Education Centre* (PEC), program-program yang akan dijalankan oleh *Pride Education Centre* (PEC) pada tahun ajaran yang akan datang dan fasilitas-fasilitas yang tersedia di *Pride Education Centre* (PEC). Periklanan melalui surat kabar dilakukan oleh *Pride Education Centre* (PEC) sejak tahun 2012.

b. Promosi Penjualan (*Sales Promotion*)

Promosi Penjualan (*Sales Promotion*) adalah berbagai jenis insentif jangka pendek yang dapat diatur untuk merangsang pembelian produk dengan segera dan/atau meningkatkan jumlah barang yang akan dibeli pelanggan. Perusahaan menggunakan alat-alat promosi penjualan itu untuk menciptakan tanggapan yang lebih kuat dan lebih cepat. Promosi penjualan dapat digunakan untuk mendapatkan akibat jangka pendek seperti mendramatisir tawaran produk dan mendorong penjualan yang lentur.

Pride Education Centre (PEC) Pematangsiantar melaksanakan promosi penjualan dengan cara membebaskan uang pendaftaran kepada siswa baru yang mendaftar pada jangka waktu tertentu yang telah ditentukan untuk menarik lebih banyak pendaftar baru yang ingin mendaftar di *Pride Education Centre* (PEC).

c. Hubungan Masyarakat (*Public Relations*)

Hubungan Masyarakat (*Public Relations*) adalah upaya komunikasi menyeluruh dari suatu perusahaan yang dirancang untuk mempromosikan atau melindungi citra perusahaan atau masing-masing produknya. Tujuan hubungan masyarakat yaitu untuk membangun hubungan yang baik dengan

berbagai publik perusahaan. Kampanye hubungan masyarakat yang dikemas dengan baik dan digunakan bersama dengan elemen bauran promosi lainnya bisa sangat efektif dan ekonomis.

Kegunaan Hubungan Masyarakat (*Public Relations*) pada *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar adalah untuk memperkenalkan mengenai jasa pendidikan yang akan diberikan dengan fasilitas yang telah disediakan.

kegiatan *open house* yang diadakan oleh *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar termasuk kepada *product publicity*, yaitu meliputi upaya untuk mempublikasikan kepada calon konsumen terutama orang tua calon siswa mengenai jasa pendidikan yang ditawarkan dengan fasilitas yang telah disediakan oleh *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar. Selain itu, kegiatan *open house* tersebut juga termasuk dalam *corporate communication*, dengan mempromosikan pemahaman tentang *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar sebagai sebuah sekolah TK Plus dan mengenai bangunan sekolah dan ruangan kelas yang tersedia di *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar.

2. Analisa Deskripsi Komparatif

a. Analisis Biaya Promosi yang Dilakukan Oleh *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar

Dalam memilih media promosinya, *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar menetapkan anggaran biaya promosi untuk mengetahui berapa besar biaya yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan yaitu untuk mendapatkan siswa yang sebanyak-banyaknya.

Pada tahun 2010, biaya promosi yang dikeluarkan adalah sebesar Rp 3.570.000,- dengan tingkat persentase sebesar 100%. Pada tahun 2011, terjadi peningkatan biaya promosi sebesar 36,69% karena jumlah siswa yang mendaftar sebelum jangka waktu yang ditentukan semakin banyak sehingga menyebabkan terjadinya peningkatan biaya promosi penjualan.

Pada tahun 2012 dan 2013, terjadi peningkatan yang signifikan pada biaya promosi yang digunakan *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar yaitu sebesar 105,60% dan 121,01%. Hal ini terjadi dikarenakan pihak *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar merasa promosi yang dilakukan selama ini masih kurang efektif sehingga diambil kebijakan untuk menambah media promosi yang digunakan melalui penambahan penempatan iklan di surat kabar dan pengadaan acara *open house*. *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar melakukan kebijakan tersebut untuk mengenalkan TK Plus *Pride Education Centre* (PEC) kepada masyarakat yang lebih luas lagi. Penurunan promosi dalam bentuk spanduk juga terjadi pada tahun 2012 karena dianggap kurang efektif dalam memperkenalkan TK Plus *Pride Education Centre* (PEC).

b. Perkembangan Jumlah Siswa *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar

Tujuan setiap perusahaan adalah untuk mendapatkan profit yang sebesar-besarnya yang biasanya dapat diperoleh dengan menambah jumlah konsumen dan meningkatkan volume penjualan. Oleh karena itu, *Pride Education Centre* (PEC) melakukan berbagai cara untuk mendapatkan konsumen dalam hal ini siswa sebanyak-banyaknya.

Dapat dilihat bahwa pada tahun 2011, persentase pencapaian target jumlah siswa cukup rendah sebesar 67,50%. Hal ini dikarenakan oleh pemakaian media promosi seperti spanduk yang dianggap kurang efektif. Oleh karena itu, pada tahun 2012 pihak *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar mengambil kebijakan untuk menggunakan media promosi yang baru seperti penempatan iklan di surat kabar dan pengadaan acara *open house* dan mengurangi pemakaian spanduk. Penggunaan media promosi yang baru ini cukup efektif dimana dapat dilihat bahwa pada tahun 2012 dan 2013, realisasi pencapaian target jumlah siswa TK Plus *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar cukup tinggi yaitu sebesar 85% dan 86,73%. Walaupun belum bisa mencapai target yang diharapkan, namun hasil yang diperoleh cukup memuaskan.

c. Peranan Promosi Terhadap Peningkatan Volume Penjualan (Jumlah Siswa) Pada *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar

Salah satu usaha yang dilakukan *Pride Education Centre* (PEC) untuk meningkatkan volume penjualan dan jumlah konsumen dalam hal ini jumlah siswa yaitu dengan melakukan promosi. Kegiatan promosi dilakukan oleh *Pride Education Centre* (PEC) agar dapat lebih dikenal oleh masyarakat, terutama orang tua calon siswa sehingga mereka berminat atau tertarik untuk menyekolahkan anaknya di TK Plus tersebut.

Seiring dengan kenaikan biaya promosi yang digunakan, jumlah siswa TK Plus *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar juga mengalami peningkatan. Terutama pada tahun 2012 dan 2013, jumlah siswa TK Plus *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar mengalami peningkatan yang signifikan yaitu sebesar 292,31% dan 553,85%. Dapat dilihat juga bahwa pada tahun 2012 dan 2013, terjadi peningkatan pada biaya promosi yang digunakan *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar yaitu sebesar 105,60% dan 121,01% dikarenakan oleh penggunaan media promosi yang baru seperti penempatan iklan di surat kabar dan pengadaan acara *open house*.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa apabila promosi yang dilakukan oleh *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar meningkat yang biasanya dapat dilihat dari besarnya biaya promosi yang dikeluarkan perusahaan maka volume penjualan yang dalam hal ini adalah jumlah konsumen (jumlah siswa) juga akan meningkat. Hal ini membuktikan bahwa promosi yang dilakukan

oleh *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar adalah berhasil. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kegiatan promosi yang efektif berperan dalam meningkatkan volume penjualan yang dalam hal ini adalah jumlah konsumen (jumlah siswa) pada *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar dapat diterima.

2. EVALUASI

a. Periklanan (*Advertising*)

Dalam melakukan promosinya, periklanan tidak menjadi prioritas utama bagi pengelola *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar karena hasilnya dianggap kurang efektif dan membutuhkan dana yang besar. Dimana ketiga media periklanan yang digunakan oleh *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar hanya bertujuan sebagai iklan informatif saja dan tidak ada yang bertujuan sebagai iklan persuasif, yang dimaksudkan untuk menciptakan kesukaan, preferensi, keyakinan para orang tua calon siswa untuk menyekolahkan anaknya di TK Plus *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar. Selain itu, *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar hanya mengiklankan *Pride Education Centre* (PEC) setahun sekali pada saat mendekati tahun ajaran baru dan tidak melakukan pengiklanan secara kontinu.

Oleh karena itu, pada tahun 2012 penggunaan spanduk yang dianggap paling tidak efektif dikurangi penggunaannya dan digantikan dengan penempatan iklan di surat kabar dan pengadaan acara *open house*. Dalam penggunaan brosur, selain memasukkan foto-foto selama berlangsungnya kegiatan belajar mengajar, *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar juga dapat memasukkan foto-foto yang menunjukkan bangunan dan ruangan kelas TK Plusnya. Dalam penempatan iklan di surat kabar, *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar boleh mempertimbangkan untuk menggunakan surat kabar yang lain seperti koran Analisa ataupun koran SIB yang banyak dibeli oleh masyarakat. Selain itu, *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar juga bisa mempertimbangkan untuk menggunakan media periklanan lain seperti radio, majalah, poster, dan lain sebagainya.

b. Promosi Penjualan (*Sales Promotion*)

Promosi penjualan terdiri insentif jangka pendek untuk mendorong pembelian atau penjualan produk atau jasa. Dalam melakukan promosi penjualan, *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar hanya memberikan pembebasan biaya pendaftaran untuk siswa yang mendaftar dalam jangka waktu tertentu yang telah ditentukan.

Dari semua kegiatan promosi yang dilakukan oleh *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar, promosi penjualan menghabiskan biaya promosi terbesar karena jumlah siswa yang mendaftar sebelum jangka waktu yang ditentukan semakin banyak sehingga menyebabkan terjadinya peningkatan biaya promosi penjualan dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, *Pride Education Centre*

(PEC) Pematangsiantar dapat membatasi kenaikan biaya promosi penjualan yang dikeluarkan dengan menetapkan jumlah siswa yang diberikan gratis biaya pendaftaran seperti hanya kepada 10 orang pendaftar pertama atau hanya memberikan diskon sebesar persen tertentu kepada siswa yang mendaftar dalam jangka waktu tertentu yang telah ditentukan.

c. Hubungan Masyarakat (*Public Relations*)

Tujuan Hubungan masyarakat yaitu membangun hubungan yang baik dengan publik perusahaan. Memang idealnya sebuah lembaga terutama yang bergerak dalam bidang pendidikan seperti *Pride Education Centre* (PEC), lebih efektif dalam mempromosikan lembaganya dengan berhubungan langsung bersama masyarakat, karena masyarakat bisa berinteraksi langsung dengan lembaga sekaligus menilai layak atau tidaknya lembaga tersebut sebagai pilihan mereka.

Dalam melaksanakan promosi hubungan masyarakat, *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar melakukan acara *open house* untuk mengenalkan sekolahnya kepada orang tua calon siswa dengan cara melakukan presentasi mengenai keadaan sekolah, biaya uang sekolah, program-program pembelajaran dan prestasi yang sudah dicapai oleh siswa-siswa yang bersekolah di *Pride Education Centre* (PEC). Karena latar belakang *Pride Education Centre* (PEC) adalah bergerak pada bidang pendidikan, maka yang dijadikan sebagai program promosi adalah kegiatan yang berkaitan dengan pendidikan karena akan membantu proses peningkatan mutu pendidikan sekolah. Selain itu lebih mudah mempublikasikan *Pride Education Centre* (PEC) dengan melakukan presentasi di hadapan orang tua calon siswa daripada melalui media promosi yang lain.

Selain mengadakan acara *open house*, untuk meningkatkan bauran promosi hubungan masyarakat, *Pride Education Centre* (PEC) juga dapat meningkatkan nama baik (*goodwill*) sekolah dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan yang mengikutsertakan orang tua siswa dan melakukan kegiatan-kegiatan sosial yang dapat meninggalkan kesan masyarakat terhadap sekolah tersebut. Hal tersebut akan membuat semakin banyak orang yang mengenal terhadap keberadaan *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Dari hasil analisa peranan promosi terhadap peningkatan jumlah siswa pada *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kebijakan promosi yang dilakukan *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar untuk mengenalkan sekolah TK Plusnya kepada masyarakat luas antara lain melalui penggunaan spanduk, pembagian brosur, promosi penjualan,

pemakaian surat kabar, dan pengadaan acara *open house*.

- b. Berdasarkan data biaya promosi yang dilakukan *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar, dapat dilihat bahwa pada tahun 2012 dan 2013, terjadi peningkatan yang signifikan pada biaya promosi yang digunakan *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar yaitu sebesar 105,60% dan 121,01%. Hal ini terjadi dikarenakan adanya penambahan media promosi yang digunakan oleh perusahaan melalui penempatan iklan di surat kabar dan pelaksanaan acara *open house*. *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar melakukan kebijakan tersebut untuk mengenalkan TK Plusnya kepada masyarakat yang lebih luas lagi.
- c. Berdasarkan data jumlah siswa TK Plus *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar, dapat dilihat bahwa pada tahun 2012 dan 2013, realisasi pencapaian target jumlah siswa TK Plus *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar cukup tinggi yakni sebesar 85% dan 86,73%. Hal ini membuktikan bahwa promosi yang dilakukan oleh *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar adalah berhasil. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kenaikan biaya promosi memiliki peranan terhadap peningkatan jumlah siswa pada *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar.
- d. Selain kenaikan biaya promosi, pemilihan media promosi yang tepat juga sangat menentukan keberhasilan kegiatan promosi yang dilakukan untuk mengenalkan sekolah TK Plus *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar kepada masyarakat yang lebih luas lagi.

2. Saran

Berdasarkan hasil evaluasi peranan promosi terhadap peningkatan jumlah siswa pada *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar maka penulis menyarankan :

- a. Agar pelaksanaan kegiatan promosi *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar dapat ditingkatkan, maka dalam melakukan periklanan selain menggunakan ketiga media periklanan yang sudah ada juga bisa mempertimbangkan untuk menggunakan media periklanan lain seperti radio, majalah, poster, dan lain sebagainya. Dalam pelaksanaan promosi penjualan, *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar dapat mempertimbangkan untuk memberikan diskon sebesar persen tertentu kepada siswa yang mendaftar dalam jangka waktu tertentu yang telah ditentukan daripada memberikan gratis biaya pendaftaran. Dalam hubungan masyarakat, selain mengadakan acara *open house*, *Pride Education Centre* (PEC) juga dapat meningkatkan nama baik (*goodwill*) sekolah dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan yang mengikutsertakan orang tua siswa dan

- b. melakukan kegiatan-kegiatan sosial yang dapat meninggalkan kesan masyarakat terhadap sekolah tersebut.
- c. Agar dapat mencapai target jumlah siswa yang direncanakan di masa yang akan datang, *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar juga harus lebih agresif untuk merubah atau menambah bentuk kegiatan promosi yang selama ini diterapkan. Perusahaan bisa menggunakan kegiatan promosi lain seperti pemasaran langsung (*direct marketing*) melalui penggunaan internet agar lebih banyak lagi informasi yang bisa didapat oleh para konsumen.
- d. Sehubungan dengan keterbatasan-keterbatasan yang ada pada penulis, dalam penelitian ini masih terdapat kelemahan-kelemahan dan belum dapat mengungkap seluruh variabel yang dapat mempengaruhi peningkatan volume penjualan yang dalam hal ini adalah jumlah konsumen (jumlah siswa) *Pride Education Centre* (PEC) Pematangsiantar. Sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya, perlu memperbanyak variabel penelitian dengan bauran pemasaran yang lain seperti *product, price, place, people, physical evidence*, dan *process*.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Boyd, et.al, 2000, Manajemen Pemasaran : Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global, Edisi Kedua, Jilid 1, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, 2001, Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi Kedelapan, Jilid 1, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, 2008, Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1 dan 2, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2008, Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 2, Jakarta : PT Indeks.
- Natalia, 2012, Peranan Promosi dalam Meningkatkan Volume Penjualan Keramik Garuda Pada PT. Garuda Makmur Sentosa Pematangsiantar, Skripsi, STIE Sultan Agung.
- Pangaribuan, Adiman, <http://adimanpangaribuan.blogspot.com/2012/06/pengertian-konsumen.html>: tahun akses 2013.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Service Management* : Mewujudkan Layanan Prima, Edisi 1, Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy, 2008, Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga, Yogyakarta : ANDI.

KEPEMIMPINAN ORGANISASI PENDIDIKAN

Oleh:
Marto Silalahi
Dosen STIE Sultan Agung P. Siantar

Abstraksi

Kepemimpinan dalam organisasi pendidikan memiliki sumbangan yang besar dalam mencapai visi dan misi organisasi pendidikan. Kehadiran tanggungjawab dan agen perubahan dalam organisasi pendidikan menjadi indikator keberhasilan pelayanan pendidikan. Organisasi pendidikan memiliki tugas dan fungsi yang penting karena pencerdasan peserta didik dan agen penguatan karakter. Upaya mencerdaskan peserta didik terkait dengan transfer pengetahuan, sebaliknya agen pencipta karakter adalah produk dari transfer sikap dan tindakan yang amanah. Kehadiran organisasi pendidikan yang memiliki kedua fungsi utama itu akan memperbaiki karakter bangsa melalui pendidikan. Kepemimpinan organisasi memiliki tanggungjawab organisatoris dan tanggungjawab atas keberhasilan pelayanan pendidikan.

Kata Kunci: Kepemimpinan Organisasi Pendidikan, Pencerdasan Peserta Didik dan Agen Penguatan Karakter.

Abstraction

Leadership in education organization own the big contribution in reaching organizational mission and vision of education. attendance of responsibility and agent of change in education organization become the indicator of efficacy of education service. Organizational [of] education own the important function and duty because smart of competitor educated and agent of character reinforcement. strive to educate competitor educated related transferred is knowledge, on the contrary agent of character creator is product from transferring attitude and action which trust. Organizational attendance of education owning second of that especial function will improve the character nation through education. Organizational leadership own the responsibility organization and responsibility for efficacy of education service.

Keyword: Organizational Leadership of Education, Smart of Educative Competitor and Agent of Character Reinforcement

A. PENDAHULUAN

Kemampuan organisasi pendidikan menjadi agen perubahan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara menjadi tugas utama dan mulia. Kehadiran organisasi pendidikan sebagai agen pencerdasan manusia melalui pendidikan formal dan agen pencipta atau penguatan karakter bangsa, menjadi perhatian utama dari semua komponen. Sejarah mencatat bahwa guru dari Negara Indonesia pernah menjadi pengajar di Negara tetangga (Malaysia) Pada saat ini, terbukti bahwa banyak warga Negara Indonesia belajar di Negara tetangga itu.

Penurunan kualitas pendidikan menjadi taruhan besar bagi keberhasilan pembangunan pendidikan nasional. Menjadi tugas besar dan berat dari organisasi pendidikan atas penurunan kualitas pendidikan nasional. Organisasi pendidikan dituntut bekerja optimal sebagaimana tuntutan dari pembangunan pendidikan nasional. Keberhasilan organisasi pendidikan mencapai visi dan misi pelayanan pendidikan sangat tergantung kepada keberdayaan sumber daya organisasi pendidikan itu sendiri. Kepemimpinan sumber daya pendidikan memiliki peranan yang besar dan berarti dalam peningkatan kualitas pelayanan pendidikan.

Sumber daya pendidikan yang menduduki struktural organisasi pendidikan diharapkan menerapkan kepemimpinan yang dapat mempercepat dan mempermudah mencapai visi dan misi organisasi pendidikan tersebut. Kepemimpinan dalam organisasi pendidikan memiliki kontribusi yang besar terhadap pencapaian tujuan pendidikan itu. Misalnya, tujuan pendidikan adalah menjadi perguruan tinggi unggul dalam penguasaan ilmu dan teknologi komputer. Dengan adanya tujuan tersebut, maka sudah hampir pasti keberdayaan sumber daya akan diarahkan kepada pencapaian tujuan perguruan tinggi tersebut. Kepemimpinan menurut Kotler (dalam Siagian, 2002) mengatakan bahwa 'Kepemimpinan bertugas menangani perubahan yang dilaksanakannya, antara lain dengan menyetengahkan visi tentang masa depan, yang diinginkan bagi organisasi. Mensosialisasikan agen perubahan yang akan dilaksanakan sehingga visi itu tidak hanya menjadi milik pemimpin tapi milik semua orang dalam organisasi. Hal ini terjadi berkat sosialisasi yang berakibat pada internalisasi, yang pada gilirannya mendorong aktualisasi.' Sebagai sumber daya tenaga kependidikan, maka kehadiran kepemimpinan organisasi pendidikan dituntut

menjadi motor atau agen perubahan yang akan terjadi dalam organisasi pendidikan.

Organisasi pendidikan sebagai wadah penciptaan sumber daya manusia yang cerdas dalam berpikir dan komprehensif dalam bertindak serta memiliki karakter yang amanah. Untuk mewujudkan manusia yang cerdas dan berkarakter maka keberdayaan sumber daya yang dimiliki organisasi pendidikan menjadi kata kunci keberhasilan pelayanan pendidikan itu. Output dari organisasi pendidikan (perguruan tinggi misalnya) terlihat dari ijazah pendidikan yang diterimanya pada saat wisuda. Namun output pendidikan itu akan lebih bermanfaat bila ijazah sarjana itu dapat digunakan dalam dunia kerja dan bermanfaat bagi kehidupan manusia khususnya bagi kehidupan memiliki ijazah sarjana dan keluarganya.

Pelanggan dari organisasi pendidikan akan memberikan apresiasi atas kualitas pendidikan yang diterimanya. Namun sebaliknya, pelanggan akan memberikan penilaian negatif atas rendahnya kualitas pelayanan pendidikan yang diterima selama proses berlangsungnya pendidikan tersebut. Kemampuan pemimpin mengelola manajemen pendidikan yang berlangsung pada organisasi pendidikan menjadi pertarungan besar atas hidupnya organisasi pendidikan itu.

Pendidikan sebagai salah satu indikator dari human development index membutuhkan perhatian dan dukungan dari semua pemangku pendidikan baik orang tua peserta didik, lembaga pendidikan, pemerintah dan pihak terkait lainnya. Untuk meningkatkan daya saing sektor pendidikan, keberhasilan pencapaian visi dan misi pendidikan harus terintegrasi dengan visi dan misi pemangku pendidikan lainnya. Misalnya, penemuan mobil SMK yang terberita yang lalu, harus terintegrasi dengan kebutuhan dunia korporasi/dunia usaha.

Kuantitas dan kualitas pelayanan pendidikan yang diselenggarakan organisasi pendidikan menjadi indikator utama bagi keberlangsungan hidup organisasi pendidikan itu. Optimalisasi fungsi dan peranan semua stakeholder pemangku pendidikan menjadi persyaratan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Tidak dapat dibayangkan kualitas suatu sekolah menengah atas bila sekolah tersebut tidak berhasil melulus satu pun siswanya dalam ujian akhir nasional (UAN). Tidak dapat dibayangkan kualitas suatu perguruan tinggi, bila pengurusan yayasan dan fungsionaris perguruan tinggi selalu bersilang sengketa.

Betapa pentingnya peranan dan tanggungjawab dari seorang pemimpin dalam manajemen mutu dalam suatu organisasi, Creech (dalam Usman, 2009) mengatakan bahwa "Lima pilar yang menunjang manajemen mutu, yaitu Product, Process, Organization, Leadership dan Commitment." Kepemimpinan dalam organisasi pendidikan merupakan salah satu pilar keberhasilan pelaksanaan manajemen mutu dalam organisasi pendidikan. Kinerja optimal seorang pemimpin akan terlihat dari keberhasilan organisasi pendidikan mencapai tujuannya sebagaimana diamanatkan visi

dan misi organisasi pendidikan tersebut. Kepemimpinan sebagai agen perubahan dan agen penciptaan karakter amanah, maka kedudukan seorang pemimpin tidak akan berhasil bila tidak bermanfaat bagi semua komponen organisasi dan bagi stakeholder pendidikan itu. Fenomena yang terjadi dalam masyarakat, publik/masyarakat memberikan label pemimpin kepada seorang yang menduduki suatu jabatan dalam organisasi pendidikan. Namun fakta menunjukkan bahwa kehadiran pemimpin itu belum maksimal memberikan kemanfaatan bagi pelanggan pendidikan dan stakeholder pendidikan itu.

Mengobrol pemberian label pemimpin kepada orang yang menduduki jabatan dalam organisasi pendidikan, akan menurunkan derajat kepemimpinan itu sendiri. Berkaitan dengan keberadaan seorang pemimpin, Winter (dalam Luthan, 2006) mengatakan bahwa terdapat dua model pemimpin, yaitu kepemimpinan transaksional dan kepemimpinan transformasional.

B. PEMBAHASAN

1. Kepemimpinan Transaksional

Kesuksesan suatu organisasi terlihat dari partisipasi pemangku pendidikan itu. Semua sumber daya organisasi pendidikan dituntut memberikan kontribusi besar bagi pencapaian tujuan organisasi pendidikan. Misalnya staf administrasi pada organisasi pendidikan (sekolah menengah atas), dapat memberikan kontribusi dengan melakukan pekerjaannya dengan optimal. Seorang ketua jurusan pada suatu fakultas, diharapkan melayani pelanggan dengan baik dan benar. Seorang pimpinan suatu sekolah menengah kejuruan, dapat memberikan pelayanan pendidikan terbaik bagi masyarakat atau peserta didik ataupun kepada stakeholder pendidikan lainnya. Pada kepemimpinan transaksional diartikan sebagai pemimpin yang memberikan penghargaan kepada bawahan setimpal dengan prestasi kerja yang telah dilakukan bawahan itu. Ibarat adanya suatu hadiah yang akan diberikan, maka barulah bawahan berprestasi dalam pekerjaan. Bila tidak ada yang akan diberikan maka bawahan tidak bekerja dengan maksimal.

Dalam dunia nyata, praktek ada hadiah baru prestasi akan menurunkan kualitas pemimpin itu sendiri dan juga menurunkan kualitas nilai bawahan itu. Kalau istilah umum, disebutkan bawahan seperti itu disebut juga bawahan materialistik. Pemberian motivasi atau dorongan kepada bawahan agar bekerja optimal dapat menjadi trigger bagi semua bawahan. Reward dan punishment merupakan sarana pemicu prestasi kerja bawahan. Kemampuan seorang pemimpin organisasi pendidikan akan terlihat dari seberapa besar pencapaian visi dan misi organisasi pendidikan itu.

Kepemimpinan transaksional dilakukan melalui pengawasan yang ketat terhadap kegiatan organisasional yang dilakukan pegawai/staf. Dalam kepemimpinan organisasi pendidikan, pengawasan terhadap kegiatan tenaga kependidikan dan tenaga administratif dimaksudkan untuk pencapaian tujuan

pendidikan dengan efektif dan efisien. Dengan mempedoman norma dalam organisasi pendidikan, maka kepemimpinan transaksional lebih menekankan tegaknya disiplin kerja dalam memberikan pelayanan pendidikan. Tidak dapat dibayangkan kinerja pelayanan guru kelas dari sekolah menengah atas, bila penegakan disiplin kerja pelayanan pendidikan tidak pernah dikontrol kepala sekolah. Tidak dapat dibayangkan kualitas suatu program studi dari fakultas bila dosen pengampu mata kuliah tidak mengontrol proses belajar mengajar di ruang kelas.

Kepemimpinan transaksional dalam organisasi pendidikan menekankan perlu reward dan punishmen bila norma atau standar yang berlaku tidak terpenuhi. Keberadaan peraturan/disiplin organisasi menjadi patok dasar atas penetapan hukuman dan penghargaan bagi bawahan. Kepemimpinan transaksional dalam organisasi pendidikan, dijalankan dengan mengedepankan peraturan yang berada di organisasi pendidikan tersebut dan peraturan perundangan yang berlaku. Tidak dapat dibayangkan kualitas suatu jurusan pada sekolah menengah kejuruan bila kepala sekolah membiarkan bullying terjadi di sekolah menengah kejuruan. Tidak dapat dibayangkan kualitas satu perguruan tinggi, bila pengurusan yayasan dan fungsionaris perguruan tinggi tidak memperhatikan kualitas dosen dan tenaga administrasi dari perguruan tinggi tersebut.

Kepemimpinan transaksional dalam suatu organisasi kurang memperhatikan tanggungjawab terutama dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan yang akan dilakukan. Dalam organisasi pendidikan, kehadiran seorang pemimpin kurang memberikan kemanfaatan bagi peningkatan kualitas dan kuantitas. Keberdayaan seorang pemimpin belum memenuhi kebutuhan organisasi. Dirasakan perlu ditingkatkan keberdayaan seorang pemimpin melalui perbaikan kinerja pelayanan yang dibebankan kepadanya. Pembiaran tanggungjawab yang minim akan memberikan dampak bagi keberhasilan pencapaian tujuan.

Dalam organisasi pendidikan, sinergitas kinerja pemimpin dan kinerja tenaga pendidikan dan tenaga administrasi menjadi kata kunci keberhasilan pelayanan pendidikan. Kualitas pelayanan pendidikan (misalnya tingkat kelulusan mahasiswa, jenjang akreditasi perguruan tinggi, tingkat kesejahteraan tenaga pendidikan dan tenaga administrasi dan sebagainya) membutuhkan tanggungjawab dari semua pemangku kepentingan pendidikan tersebut.

Efektivitas dan efisiensi pelayanan pendidikan yang berlangsung dalam organisasi pendidikan menjadi indikator keberhasilan organisasi pendidikan mencapai visi dan misi organisasi pendidikan itu. Kehadiran kepemimpinan transaksional masih perlu mendapatkan bantuan kinerja optimal dari berbagai sumber daya organisasi pendidikan lainnya. Kehadiran tenaga pendidik dan tenaga administrasi yang berkualitas akan

memperkuat kelemahan dalam mempercepat pencapaian tujuan organisasi pendidikan.

2. Kepemimpinan Transformasional.

Kehadiran pemimpin transformasional akan memberikan energi kinetik dan energi potensial bagi semua pemangku kepentingan organisasi. Optimalisasi kinerja semua bawahan akan berkolaborasi dengan kontribusi kinerja bawahan. Kinerja optimal dari semua komponen organisasi akan mempercepat dan memperlancar pelayanan atau tugas yang dilakukan organisasi. Kepemimpinan transformasional akan mengaktualisasikan visi dan misi organisasi sehingga akselerasi tujuan organisasi lebih cepat terujud. Sinergitas kinerja pemimpin transformasional dan kontribusi kinerja bawahan akan terlihat dari komunikasi dua arah dalam perencanaan kebijakan yang akan diambil pimpinan.

Dalam organisasi pendidikan, kehadiran pemimpin transformasional terlihat dari efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan pelayanan pendidikan karena situasi dan kondisi bekerja berada dalam suasana kekeluarga dengan mengedepan kinerja optimal. Transformasional dalam dunia pendidikan bukan hanya diartikan terjadinya perubahan dalam organisasi pendidikan semata, namun transformasional juga diartikan bahwa pola pikir dan pola tindakan serta tingkat produktivitas mutu pendidikan harus menjadi barometer utama kepemimpinan organisasi pendidikan.

Keberhasilan pelayanan pendidikan menjadi kebangga semua tenaga pendidikan, tenaga administrasi dan sumber daya manusia lainnya. Tingkat kepercayaan dalam pemberian tugas dan tanggungjawab didasarkan kepada mekanisme pertanggungjawaban sesuai norma peraturan yang berlaku. Dalam kehidupan organisasi pendidikan, pencapaian tujuan pendidikan tercapai dengan mengedepankan pendekatan kinerja optimal dan harmonisasi hubungan kerja.

Mengkombinasikan kinerja optimal bawahan dan hubungan kemanusiaan dalam hubungan kerja dalam organisasi menjadi pendekatan yang dipakai pemimpin transformasional. Berkaitan dengan hal itu, Bannis (dalam Luthan, 2006) mengatakan bahwa pemimpin dalam abad 21 dituntut memiliki, yaitu inovasi, asli, mengembangkan/menciptakan, fokus pada manusia, menginspirasi kepercayaan, perspektif jangka panjang, menanyakan apa dan mengapa, tertuju pada horison, mencetak, menentang status quo, diri sendiri dan melakukan segala sesuatu yang benar.

Dalam organisasi pendidikan, kehadiran pemimpin diharapkan memiliki perilaku dan tindakan sebagaimana diutarakan Bannis tersebut. Kehadiran pemimpin harus dapat mengaktualisasikan tujuan dan sasaran dari organisasi. Seperti diketahui bahwa pusat dari semua pengaturan./kendali berada di kepala, baik pada manusia, maupun hewan. Transfer ilmu pengetahuan dan transfer perilaku dan tindakan menjadi sarana penciptaan manusia / individu yang berkualitas

dalam berpikir dan bertindak. Aktualisasi ilmu pengetahuan yang dimiliki peserta didik (mahasiswa, siswa) akan bermanfaat dalam kehidupan masyarakat, bangsa dan negara. Perguruan tinggi, sekolah dan sebagainya merupakan wadah penciptaan manusia yang cerdas berpikir dan berkarakter dalam bersikap dan bertindak. Sebagai pimpinan dari suatu organisasi pendidikan, seorang pemimpin dituntut memiliki tanggungjawab yang besar dan berat karena bukan sekedar menciptakan manusia yang pintar dari sisi ilmu pengetahuan tapi juga harus cerdas dan berkarakter dalam bersikap dan bertindak.

C. KESIMPULAN DAN SARAN

Kehadiran pemimpin dalam organisasi pendidikan menjadi kebutuhan organisasi. Keberhasilan suatu organisasi pendidikan tercermin dari keberhasilan lulusan dalam berpikir dan bertindak. Transfer ilmu pengetahuan dan transfer perilaku dan tindakan menjadi kata kunci keberhasilan suatu organisasi yang pendidikan. Optimalisasi kinerja stakeholder pendidikan menjadi indikator keberhasilan pencapaian pelayanan pendidikan yang optimal. Kepemimpinan yang berkerja dalam organisasi pendidikan menjadi suri teladan bagi bawahan dalam bekerja dan kehidupan organisasi pendidikan.

Pendidikan sebagai salah satu indikator human development index membutuhkan dukungan dan perhatian serius dari semua pemangku pembangunan daerah. Keberhasilan pembangunan daerah khususnya pembangunan pendidikan sangat membutuhkan strong leadership dari kepala sekolah. Keberhasilan seorang pemimpin seorang menjadi barometer bagi keberhasilan pencapaian visi dan misi pendidikan daerah.

Memanusiakan manusia yang bekerja dalam organisasi pendidikan menjadi pusat perhatian pemimpin organisasi pendidikan. Kepemimpinan transaksional dan kepemimpinan transformasional merupakan alternatif model pemimpin yang dapat diterapkan dalam organisasi pendidikan. Kekurangan dan kelebihan model kepemimpinan transaksional dan transformasional masih harus disesuaikan dengan budaya organisasi pendidikan dan lingkungan eksternal organisasi pendidikan itu.

Keberhasilan organisasi pendidikan dalam pelayanan pendidikan optimal harus dibarengi dengan sinergitas semua stakeholder organisasi pendidikan itu sendiri. Visi dan misi organisasi pendidikan sebagai grand desain kebijakan yang akan dicapai, merupakan pedoman dan panduan semua kinerja yang dilakukan komponen organisasi pendidikan. Dimensi humanistik tetap menjadi fokus pembahasan menarik bila membahas pemberdayaan sumber daya manusia termasuk sumber daya manusia dalam organisasi pendidikan.

D. DAFTAR PUSTAKA

- Amtu, Onisimus. 2011. Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah. Konsep, Strategi dan Implementasi. Bandung : Alfabeta.
- Gaspersz, Vincent. 2005. Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi. *Balance Scorecard* dengan *Six Sigma* untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gibson, James L., John F. Ivanceich and James H. Donnelly, JR. 1996. Organisasi, Perilaku, struktur dan Proses. Terjemahan Nunuk Adriani. Jakarta : Bina Aksara.
- Mulyasa, H.E. 2011. Manajemen Pendidikan Karakter. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Mudyahardjo, Redja. 2006. Pengantar Pendidikan. Sebuah Studi Awal tentang Dasar-Dasar Pendidikan Pada Umumnya dan Pendidikan di Indonesia. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Jogjakarta : PT. Pustaka Relajar.
- Robbinson, P. Stephen. 2003. Perilaku Organisasi. Jakarta : Indeks.
- Sedarmayanti. 2000. Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan. Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Syafaruddin. 2008. Efektivitas Kebijakan Pendidikan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Terry, George R. 1986. Asas – Asas Manajemen. Terjemahan Winardi. Bandung : Alumni.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2003. Total Quality Management. Jogjakarta : PT Andi.
- Usman, Husaini. 2009. Manajemen. Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wibowo. 2005. Manajemen Perubahan. Jakarta : PT RajaGrafindo.

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA GURU PADA PERGURUAN BUDDHIST MANJUSRI PEMATANGSIANTAR

Oleh:
Selvia Yenni Intan
S1 Manajemen
Darwin Lie, Marisi Butarbutar, Efendi

Abstraksi

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja guru pada Perguruan Buddhist Manjusri Pematangsiantar. Penulis menggunakan desain penelitian yaitu penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Populasinya adalah guru Perguruan Buddhist Manjusri Pematangsiantar dengan jumlah 40 orang. Metode pengumpulan data adalah melalui wawancara, dokumentasi dan kuesioner yang bersumber dari data primer dan sekunder yang dianalisa dengan analisa deskriptif kualitatif dan analisa deskriptif kuantitatif.

Dari hasil analisa regresi sederhana diketahui bahwa $y = 14,95 + 0,595X$. Kekuatan hubungan $r = 0,5726$, Kemudian koefisien determinasi $R = 32,78\%$. Kesimpulan dari penelitian ini adalah budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja guru pada Perguruan Buddhist Manjusri Pematangsiantar. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji $t_{hit} = 4,305 > t_{tab} = 2,024$. Adapun saran dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan pelatihan-pelatihan dan pemberian motivasi terhadap semua tenaga pendidik dan peserta didik dan kemampuan menggunakan *in focus*, laptop dan internet perlu ditingkatkan.

Kata kunci: Budaya Organisasi dan Kinerja Guru

Abstraction

As for internal issue formula this research is how organizational cultural influence to performance learn at Teacher of Buddhist Manjusri Pematangsiantar. Writer use the design research that is research of field and bibliography research. Its population is teacher of Teacher of Buddhist Manjusri Pematangsiantar with the amount 40 people. Method of data collecting is through interview, documentation and questionnaire from data of primary and secondary analysis with the descriptive analysis qualitative and descriptive analysis is quantitative.

*Than result analyze the regression is modestly known that $y = 14,95 + 0,595X$. Strength of Relation $r = 0,5726$, Then coefficient of determination $R = 32,78\%$. Conclusion from this research is organizational culture have an effect on positive to performance learn at Teacher of Buddhist Manjusri Pematangsiantar. This Matter is visible from result test the $t_{hit} = 4,305 > t_{tab} = 2,024$. As for suggestion from this research is the importance of make-up of training and gift motivate to all energy of educator and competitor educated and ability use the *in focus*, laptop and internet require to be improved.*

Keyword: Organizational Cultural and Teacher Performance

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Fenomena kinerja guru yang terjadi di Perguruan Buddhist Manjusri Pematangsiantar belum optimal. Dimana fenomena kinerja guru untuk tahun ajaran 2012/2013 ini didapatkan dari hasil wawancara. Fenomena ini dapat dilihat dari tabel diberikut ini: Sebanyak 70% guru mengajar hanya dengan menggunakan buku paket yang menjadi buku pegangan mereka dan belum adanya proses belajar mengajar menggunakan media seperti: *in focus*, laptop dan internet. Sebanyak 80% guru masih belum bisa menciptakan suasana belajar yang sehat dimana faktanya masih terdapat murid yang sering permisi dan berada di luar kelas selama proses jam belajar mengajar. Sebanyak 65% guru tidak menilai prestasi murid untuk kepentingan

pengajaran tetapi guru hanya menilai proses belajar yang telah dilaksanakan saja.

Fenomena-fenomena di atas tidak terlepas dari kinerja guru itu sendiri. Mengingat guru adalah panutan bagi siswa/i. Kinerja juga dapat disebabkan oleh berbagai faktor misalnya: komitmen, kepemimpinan, kompensasi, komunikasi, motivasi, promosi jabatan, kompetensi dan budaya organisasi. Budaya organisasi yang diterapkan diantaranya adalah aturan perilaku dimana dalam penggunaan bahasa umum yaitu Bahasa Indonesia yang baik dan benar terlaksana dengan baik dan norma yaitu standar perilaku guru pada saat proses belajar mengajar dilaksanakan dengan baik dan nilai dominan dalam mencapai standar mutu pendidikan pada kenyataannya terlaksana dengan baik. Filosofi dalam hal keharmonisan dalam organisasi juga terlihat terlaksana dengan baik dimana para guru

memiliki hubungan yang baik tetapi dari segi aturan masih kurangnya para guru dalam menaatinya hal ini dapat dilihat dari keterlambatan para guru sedangkan iklim organisasi dapat dilihat dari hubungan antara para kepala sekolah dan guru terhadap orang tua murid maupun pihak lain terjadi dengan baik.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja guru pada perguruan Buddhist Manjusri Pematangsiantar.

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut: untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja guru pada perguruan Buddhist Manjusri Pematangsiantar.

4. Metode Penelitian

Penulis menggunakan desain penelitian yaitu penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Populasinya adalah guru Perguruan Buddhist Manjusri Pematangsiantar dengan jumlah 40 orang. Metode pengumpulan data adalah melalui wawancara, dokumentasi dan kuesioner yang bersumber dari data primer dan sekunder yang dianalisa dengan analisa deskriptif kualitatif dan analisa deskriptif kuantitatif.

B. LANDASAN TEORI

1. Budaya Organisasi

Budaya berasal dari bahasa Sanskerta *buddhayah* sebagai bentuk jamak dari kata *budhi* yang artinya akal atau segala sesuatu yang berkaitan dengan akal pikiran, nilai-nilai dan sikap mental manusia. Ndraha (2003:128) mendefinisikan budaya sebagai asumsi-asumsi dan pola-pola makna yang mendasar, yang dianggap sudah selayaknya dianut dan dimanifestasikan oleh semua pihak berpartisipasi dalam organisasi. Menurut Hasibuan (2005:24) Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Schein dalam Luthans (2006:124) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah pola asumsi dasar diciptakan, ditemukan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu saat mereka menyesuaikan diri dengan masalah-masalah eksternal dan integrasi internal yang telah bekerja cukup baik serta dianggap berharga dan karena itu diajarkan pada anggota baru sebagai cara yang benar untuk menyadari, berpikir dan merasakan hubungan dengan masalah tersebut.

Budaya memiliki beberapa fungsi di dalam suatu organisasi. Robbins (2002:283) mengemukakan beberapa fungsi budaya organisasi sebagai berikut: budaya menciptakan perbedaan antara satu organisasi dengan organisasi lain, budaya berfungsi untuk menyampaikan rasa identitas kepada anggota-anggota organisasi, budaya mempermudah

penerusan komitmen hingga mencapai batasan yang lebih luas, melebihi batasan ketertarikan individu, budaya mendorong stabilitas sistem sosial, budaya bertugas sebagai pembentuk rasa dan mekanisme pengendalian yang memberikan panduan dan bentuk perilaku serta sikap karyawan.

Menurut Ndraha (2010:76) pembentukan budaya diawali oleh para pendiri melalui tahapan sebagai berikut:

- Seseorang mempunyai gagasan untuk mendirikan sebuah organisasi atau perusahaan berdasarkan VM (Virtual Machine) tertentu.
- Ia menggali dan mengarahkan sumber-sumber, baik orang ini yang sepaham dan setujuan dengan dia (SDM), biaya, teknologi dan sebagainya.
- Mereka meletakkan dasar organisasi berupa susunan organisasi dan tatakerja.

Sedangkan menurut Robbins (2008:267) proses penciptaan budaya terjadi dalam 3 cara yaitu:

- Pendiri hanya merekrut dan mempertahankan karyawan yang sepikiran dan seperasaan dengan mereka.
- Mereka melakukan indoktrinasi dan menyosialisasikan cara pikir dan berperilaku mereka kepada karyawan.
- Perilaku pendiri sendiri bertindak sebagai model peran yang mendorong karyawan untuk mengidentifikasi diri, menginternalisasi keyakinan, nilai dan asumsi pendiri tersebut.

Gordon dan Cummins dalam Sopiah (2008:133) mengajukan 10 (sepuluh) karakteristik budaya organisasi yang meliputi dimensi struktural dan perilaku, yaitu:

- Inisiatif individual: tingkat tanggung jawab, kebebasan dan independensi yang dimiliki individu.
- Toleransi terhadap tindakan beresiko: sejauh mana para anggota dianjurkan untuk bertindak agresif, inovatif dan berani mengambil resiko.
- Arah: sejauh mana organisasi tersebut menciptakan sasaran dan harapan mengenai prestasi dengan jelas.
- Integrasi: sejauh mana unit-unit dalam organisasi didorong untuk bekerja dengan cara terkoordinasi.
- Dukungan dari manajemen: sejauh mana para manajer dapat berkomunikasi dengan jelas, memberi bantuan serta dukungan terhadap bawahan mereka.
- Kontrol: sejumlah peraturan dan pengawasan langsung yang digunakan untuk mengawasi dan mengendalikan perilaku anggota.
- Identitas: sejauh mana para anggota mengidentifikasi dirinya secara keseluruhan dengan organisasinya ketimbang dengan kelompok kerja tertentu atau dengan bidang keahlian profesional.
- Sistem imbalan: sejauh mana alokasi imbalan (misalnya kenaikan gaji dan promosi) didasarkan atas kriteria prestasi pegawai sebagai kebalikan dari senioritas, sikap pilih kasih dan sebagainya.

- i. Toleransi terhadap konflik: sejauh mana para pegawai didorong untuk mengemukakan konflik dan kritik secara terbuka.
- j. Pola-pola komunikasi: sejauh mana komunikasi organisasi dibatasi oleh hierarki kewenangan formal.

2. Kinerja

Menurut Hasibuan (2008:94), kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Sedangkan menurut Cherington (2000:76) mengemukakan bahwa kinerja menunjukkan pencapaian target kerja yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Menurut Mathis dan Jackson (2006:378), kinerja (*performance*) pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kemudian menurut Mankunegara (2002:67) kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Isjoni dalam Lie (2012:142) kinerja guru akan menjadi optimal, bilamana diintegrasikan dengan komponen persekolahan, apakah itu kepala sekolah, guru dan karyawan maupun anak didik. Kinerja guru akan bermakna bila diikuti dengan niat yang bersih dan ikhlas, serta selalu menyadari akan kekurangan yang ada pada dirinya, dan berupaya untuk meningkatkan atas kekurangan tersebut sebagai upaya untuk meningkatkan ke arah yang lebih baik dari kinerja hari kemarin, dan tentunya kinerja masa depan lebih baik dari kinerja hari ini. Kinerja guru sangat penting untuk diperhatikan dan dievaluasi karena guru mengemban tugas profesional, artinya tugas-tugas hanya dapat dikerjakan dengan kompetensi khusus yang diperoleh melalui program pendidikan. Menurut Danim dalam Lie (2012:143) Guru memiliki tanggung jawab yang secara garis besar dapat dikelompokkan yaitu: guru sebagai pengajar, guru sebagai pembimbing, guru sebagai administrator kelas.

Menurut Departemen Pendidikan nasional PP No.19/2005, Permendiknas No.11/2011, Indikator penilaian terhadap kinerja guru dilakukan terhadap tiga kegiatan pembelajaran di kelas yaitu: perencanaan program kegiatan, pembelajaran, pelaksanaan kegiatan pembelajaran, evaluasi/penilaian pembelajaran.

Mulyasa dalam Lie (2012:155) menyatakan bahwa hubungan budaya organisasi sekolah dengan kinerja guru dapat dilihat dari perspektif Kebijakan Departemen Pendidikan Nasional, bahwa dalam kepemimpinannya kepala sekolah mempunyai sejumlah peran yang harus diperankan, yaitu sebagai edukator, sebagai manajer, sebagai administrator, sebagai supervisor, sebagai leader, sebagai pencipta iklim kerja dan sebagai wirausahaan. Salah satu

peran yaitu pencipta iklim kerja. Menurut Sutrisno (2010:156) budaya yang tertanam kuat dan nilai-nilai budaya diterima dengan baik serta pegawai melaksanakan tugas yang seharusnya dilaksanakan dengan norma-norma yang telah ditetapkan akan menunjukkan sejauh mana pegawai dapat menyelesaikan tugasnya dengan cepat, tepat dan benar sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

C. PEMBAHASAN

1. Analisa Deskripsi Kualitatif

Analisis deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran atau deskripsi mengenai tanggapan dari guru. Adapun penetapan kriteria nilai rata-rata jawaban dari responden tersebut dimasukkan ke dalam kelas-kelas interval dimana penentuan intervalnya memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

Kriteria:

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah kelas = 5

Dari rumus di atas diperoleh interval kelas = 0,8, sehingga berlaku ketentuan kategori dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2

Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden.

Nilai Interval	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Tidak Baik/Rendah
2,61 – 3,40	Kurang Baik/Cukup Tinggi
3,41 – 4,20	Baik/Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Baik/sangat Tinggi

Sumber: Hasil Pengolahan Data.

a) Gambaran Budaya Organisasi

Salah satu fungsi budaya organisasi yang diterapkan dalam Perguruan Buddhist Manjusri adalah sebagai pola perilaku. Dimana budaya organisasi berfungsi untuk membantu membentuk perilaku-perilaku para guru dalam melaksanakan proses kegiatan belajar mengajar. Mengingat guru adalah panutan bagi siswa/i nya. Maka perilaku guru harus disiplin. Salah satunya adalah dalam hal penggunaan bahasa dan ketepatan waktu dalam proses masuk kelas untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar.

Secara keseluruhan sisi budaya organisasi memiliki nilai rata-rata 4,04 yang dinilai baik. Hal tersebut berarti berdasarkan hasil kuesioner, guru Perguruan Buddhist Manjusri Pematangsiantar telah menunjukkan budaya organisasi yang baik. Hal tersebut hendaknya ditingkatkan agar budaya

organisasi pada masa-masa yang akan datang bisa lebih baik lagi.

b) Gambaran Kinerja Guru

Kinerja atau performance pada dasarnya merupakan prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/unjuk kerja dalam suatu organisasi. Ukuran kinerja guru terlihat dari rasa tanggung jawabnya menjalankan amanah, profesi yang diembannya dan rasa tanggungjawab moral di pundaknya. Semua ini akan terlihat kepada kepatuhan dan loyalitasnya di dalam menjalankan tugas keguruannya di dalam kelas dan tugas kependidikannya di luar kelas.

Sikap ini akan dibarengi juga dengan rasa tanggungjawabnya mempersiapkan segala perlengkapan pengajaran sebelum melaksanakan proses pembelajaran. Salah satu penilaian kinerja yang diterapkan dalam Perguruan Buddhist Manjusri adalah perbaikan kinerja. Dimana setiap bulannya dilakukan evaluasi kinerja misalnya dalam hal melaksanakan tugasnya apakah sudah diselesaikan tepat waktu.

Secara keseluruhan sisi kinerja memiliki nilai rata-rata 3,98 yang dinilai baik. Hal tersebut berarti berdasarkan hasil kuesioner, guru Perguruan Buddhist Manjusri Pematangsiantar telah menunjukkan kinerja yang baik. Hal tersebut hendaknya ditingkatkan agar kinerja pada masa-masa yang akan datang akan semakin baik lagi.

2. Analisa Deskriptif Kuantitatif

a. Regresi Linier Sederhana

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisa regresi sederhana. Analisa regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dimana X adalah Budaya Organisasi dan Y adalah Kinerja Guru. Untuk melihat pengaruh variabel dengan persamaan regresi tersebut maka dilakukan perhitungan secara manual untuk memperoleh nilai a dan b dengan notasi sebagai berikut: $y = a + bX$.

Hasil dari koefisien regresi yang didapat adalah sebagai berikut: $y = 14,35 + 0,595 X$. Persamaan tersebut menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara Budaya Organisasi (X) terhadap Kinerja Guru (Y) pada Perguruan Buddhist Manjusri Pematangsiantar. Semakin baik budaya organisasi maka semakin baik juga kinerja guru. Sebaliknya, apabila budaya organisasi rendah maka kinerja guru juga akan rendah.

b. Korelasi dan Koefisien Determinasi

Untuk menghitung kekuatan hubungan budaya organisasi terhadap kinerja guru, dilakukan melalui analisis korelasi. Dari besarnya nilai perhitungan korelasi 0,5726 menunjukkan bahwa hubungan variabel yang sedang antara budaya organisasi dan kinerja guru yang diteliti di Perguruan Buddhist Manjusri Pematangsiantar.

Sedangkan untuk mengukur seberapa besar variabel dependen (bebas) menjelaskan variabel independen (terikat), digunakan koefisien determinasi (Kd). Nilai variabel Y (kinerja guru) sebesar 32,78 % baik rendahnya kinerja guru dijelaskan oleh variabel X (budaya organisasi). Sedangkan 67,22 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini seperti: komitmen, kepemimpinan, kompensasi, komunikasi, motivasi, promosi jabatan dan kompetensi.

c. Uji Hipotesis (uji t)

Untuk menarik kesimpulan yang valid, maka harus dilakukan uji hipotesis. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diketahui bahwa budaya organisasi berhubungan terhadap kinerja guru. Untuk menguji kebenarannya, dilakukan uji hipotesis. Dari hasil uji t di atas, diketahui bahwa nilai t hitung (4,305) > t tabel (2,024) sehingga H_0 ditolak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja guru pada Perguruan Buddhist Manjusri Pematangsiantar.

2. Evaluasi

a. Budaya Organisasi

Dalam hal meningkatkan budaya organisasi tenaga pendidiknya sehingga tenaga pendidiknya lebih meningkatkan mutu kerjanya. Perlunya peningkatan pelatihan-pelatihan dan pemberian motivasi terhadap semua tenaga pendidik dan peserta didik. Pentingnya membuat peraturan-peraturan yang lebih mengikat untuk meningkatkan disiplin dan dapat membina kesantunan di lingkungan sekolah menjadi lebih baik. Harus membuat Standar Operation Prosedur (SOP) untuk pencapaian efektivitas dan efisiensi yang lebih baik lagi. Ketika hal-hal di atas dilakukan dengan baik, tenaga pendidik akan merasa puas dengan sekolah. Rasa puas tersebut akan meningkatkan budaya organisasi dalam diri tenaga pendidik dan peserta didik sehingga mereka lebih meningkatkan perilaku, keberaturan dan efektivitas serta efisiensi. Lebih penting lagi, kinerja guru dan tanggung jawab atas pekerjaan mereka dapat terlaksana dengan baik.

b. Kinerja Karyawan

Untuk meningkatkan kinerja guru, maka perlu diperhatikan: Kemampuan menggunakan in focus, laptop dan internet perlu ditingkatkan serta perlu diberi pelatihan terhadap para guru untuk menggunakan media-media pembelajaran tersebut guna meningkatkan kemampuan guru terhadap media pembelajaran. Perlunya menggunakan alat-alat praktek maupun penelitian tindakan kelas. Dengan demikian strategi pembelajaran yang digunakan dapat diperbaiki dan bukan hanya dengan menggunakan buku paket, Perlu ditingkatkan lagi penegakkan disiplin siswa dengan cara memberi sanksi terhadap setiap pelanggaran disiplin, Kemampuan dalam menentukan cara-cara dan alat-alat evaluasi untuk meningkatkan kinerja guru dapat dilakukan dengan mengadakan workshop maupun

pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan. Guru sebagai sumber daya manusia merupakan aset yang penting bagi sekolah. Kunci untuk memajukan sekolah berada pada guru. Untuk meningkatkan kinerja, salah satu langkah yang dapat dilakukan sekolah adalah meningkatkan budaya organisasi guru. Semakin baik budaya organisasi yang ada pada guru, semakin baik juga kontribusi yang dapat diberikan guru terhadap sekolah dalam pencapaian tujuannya.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- Berdasarkan hasil penelitian, budaya organisasi yang ada pada Perguruan Buddhist Manjusri Pematangsiantar dinilai Baik dengan nilai rata-rata 4,04. Kinerja dengan nilai rata-rata 3,98.
- Budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja guru, hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian regresi yang menunjukkan tanda positif pada persamaan sebagai berikut: $\hat{Y} = 14,95 + 0,595X$.
- Dengan nilai $r = 0,5726$ terdapat hubungan yang sedang antara variabel X dan variabel Y. Kinerja guru melalui uji koefisien determinasi (R) sebesar 32,78 % dapat dijelaskan oleh budaya organisasi dan sisanya sebesar 67,22 % dapat dijelaskan faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
- Dari hasil pengujian $t_{hit} = 4,305$ sedangkan t_{tab} pada tingkat kepercayaan adalah sebesar 2,024. Oleh karena itu $t_{hit} > t_{tab}$, berarti variabel budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja guru, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja guru Perguruan Buddhist Manjusri Pematangsiantar.

2. Saran

- Agar standar perilaku guru dan pelaksanaannya, standar perilaku siswa dan pelaksanaannya, keberaturan dalam pembinaan kesantunan di lingkungan sekolah dan standar pencapaian efektivitas dan efisiensi pencapaiannya dapat ditingkatkan maka perlu dilakukan peningkatan pelatihan-pelatihan dan pemberian motivasi terhadap semua tenaga pendidik dan peserta didik agar standar perilaku guru dan siswa dapat ditingkatkan serta membuat peraturan-peraturan yang lebih mengikat untuk meningkatkan disiplin dan dapat membina kesantunan di lingkungan sekolah menjadi lebih baik dan membuat Standar Operation Prosedur (SOP) untuk pencapaian efektivitas dan efisiensi.
- Agar kinerja guru dalam penggunaan media pembelajaran, kinerja guru dalam penggunaan strategi pembelajaran, kinerja guru dalam penegakan disiplin siswa dan kinerja guru dalam kemampuan menentukan cara-cara dan alat-alat evaluasi pencapaiannya dapat ditingkatkan maka penyediaan sarana dan prasarana yang menunjang aktivitas belajar mengajar.

Mengingat perkembangan zaman semakin modern dan canggih maka dunia pendidikan juga dituntut agar bisa memberikan pendidikan yang lebih baik lagi. Dalam hal ini kemampuan menggunakan in focus, laptop dan internet perlu ditingkatkan serta perlu diberi pelatihan terhadap para guru untuk menggunakan media-media pembelajaran tersebut guna meningkatkan kemampuan guru terhadap media pembelajaran. Untuk meningkatkan strategi pembelajaran, perlu dilakukan cara seperti menggunakan alat-alat praktek maupun penelitian tindakan kelas. Dengan demikian strategi pembelajaran yang digunakan dapat diperbaiki dan bukan hanya dengan menggunakan buku paket. Dalam hal penegakkan disiplin siswa perlu ditingkatkan lagi dengan cara memberi sanksi terhadap setiap pelanggaran disiplin. Untuk meningkatkan kinerja guru dalam kemampuan menentukan cara-cara dan alat-alat evaluasi dapat dilakukan dengan mengadakan workshop maupun pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan para guru.

- Sehubungan dengan keterbatasan-keterbatasan yang ada pada penulis, penelitian ini masih terdapat kelemahan-kelemahan dan belum dapat mengungkap seluruh variabel yang dapat mempengaruhi kinerja guru pada Perguruan Buddhist Manjusri Pematangsiantar. Sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya, perlu memperbanyak variabel penelitian, seperti komitmen, kepemimpinan, kompensasi, komunikasi, motivasi, promosi jabatan dan kompetensi.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Cherington. 2000. *The Management of Human Resource*. New Jersey : Prentice Hall International, Inc.,
- Dessler, Gary. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenhallindo.
- 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kesepuluh Jilid I*. Jakarta: PT. Indeks
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketujuh. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- 2008. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Lie, Darwin. 2012. *Analisis Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah, Budaya Organisasi Sekolah, Kompetensi Guru Terhadap Motivasi Dan Komitmen Guru Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Guru (Studi Kasus Pada SMA di Lima Kabupaten – Kota Provinsi Sumatera Utara)*, Bandung: Universitas Pasundan. Disertasi.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Jakarta: Penerbit Andi.

- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2002. Manajemen SDM Perusahaan. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.
- Mangkuprawira, Sjafr TB. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. Jakarta: Cahlia Indonesia.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mondy, R. Wayne. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid I Edisi 10. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. Teori Budaya Organisasi. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- 2010. Budaya Organisasi. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Permendiknas No. 11/2011 tentang Sertifikasi Guru.
- PP No. 19/2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- Robbins, Stephen P. 2002. Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi. Edisi Kelima. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- 2006. Perilaku Organisasi. Edisi Indonesia. Edisi Kesepuluh. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- 2008. Perilaku Organisasi. Buku Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Simamora, Hendry. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Simbolon, Hotman. 2009. Statistika. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sopiah. 2008. Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sudewa, Wira. 2012. <http://www.slideshare.net/wirasudewa90/contoh-proposalskripsi>: tahun akses 2013.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2010. Budaya Organisasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutrisno, Edy. 2010. Budaya Organisasi. Cetakan Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- UU No.14/2005 tentang Guru dan Dosen Pasal 9 tentang Kualifikasi Akademik.

PENGARUH KOMITMEN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK PANIN Tbk CABANG PEMATANGSIANTAR

Oleh:
Denny Indayang
S1 Manajemen
Darwin Lie, Marisi Butarbutar, Efendi

Abstraksi

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh komitmen terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar. Data-data yang dikumpulkan berupa data kualitatif dan data kuantitatif. Untuk teknik analisa yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif dan analisis deskriptif kuantitatif.

Dari hasil analisis regresi sederhana didapatkan $\hat{Y} = 23,6968 + 0,69466 X$, yang artinya ada pengaruh positif antara komitmen terhadap kinerja. Nilai koefisien korelasi didapat sebesar 0,49099 yang artinya ada hubungan sedang dan positif antara komitmen dan kinerja. Koefisien determinasi yang didapatkan adalah 24,11% yang artinya tinggi rendahnya kinerja dijelaskan oleh komitmen sebesar 24,11% dan sisanya sebesar 75,89% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas seperti motivasi, kepemimpinan, lingkungan kerja, perencanaan karir, dan pendelegasian wewenang. Dari perhitungan uji t_{hitung} diperoleh 3,609 dan t_{tabel} 2,020 di mana $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan menunjukkan adanya pengaruh positif antara komitmen terhadap kinerja. Dari hasil evaluasi diketahui bahwa pimpinan harus memperhatikan rasa kebersamaan dan saling memiliki di antara karyawan. Dan untuk meningkatkan kinerja pimpinan perusahaan harus melaksanakan pengembangan karyawan dengan melakukan *training* secara berkala.

Kata kunci: Komitmen dan Kinerja

Abstraction

As for becoming internal issue formula this research is how influence commitment to employees performance PT. Bank Panin Tbk Branch the Pematangsiantar. Data collected by in the form of data qualitative and quantitative data. For the technique of analysis used by descriptive analysis technique qualitative and descriptive analysis is quantitative.

Than result analyze the regretion is $= 23,6968 + 0,69466 X$, what its meaning there is positive influence between commitment to performance. Assess the correlation coefficient got by equal to 0,49099 which its meaning there relation and positive between commitment and performance. Coefficient Determination got is 24,11% what its meaning is high lower the performance explained by commitment equal to 24,11% and the rest of equal to 75,89% influenced by the of the factor which is not studied like motivation, leadership, environmental work the, career planning, and authority delegation. From calculation test the t_{hitung} obtained by 3,609 and t_{tabel} 2,020 where about $t_{hitung} > t_{tabel}$ indicating that H_0 refused and show the existense of positive influence between commitment to performance. From result evaluate known that by the head have to pay attention to feel the togetherness and [is] owning each other among employees. And to increase performance of company head have to execute the employees development by conducting periodical training.

Keyword: Commitment And Performance

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan memandang kinerja sebagai dimensi utama dalam pencapaian tujuan. Tentunya kinerja dalam PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar bukannya tanpa masalah. Adapun fenomena yang dihadapi adalah belum cukup optimalnya kinerja karyawan yang ada. Dari sisi penilaian kinerja oleh PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar terhadap karyawannya, kuantitas yang dapat dihasilkan sudah memadai, begitu juga dari segi

kualitas, ketepatan, jumlah kehadiran, dan kemampuan bekerja sama. Namun hal yang menjadi kendala adalah ketidaktelitian, keterlambatan dan ketidakhadiran dari karyawan. Walaupun tidak begitu signifikan, ketidaktelitian menyebabkan kesalahan penulisan slip transaksi, bahkan salah penginputan data. Dari segi keterlambatan dan ketidakhadiran, masih ada beberapa karyawan masih ada yang tidak taat pada jam kehadiran dan tidak hadir bekerja selama beberapa hari.

Kendala-kendala di atas tidak terlepas dari komitmen karyawan itu sendiri. Komitmen yang ada di PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar

terdiri dari *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment*. Dari segi *affective commitment*, karyawan ikut andil dalam pengembangan perusahaan dan merasa bangga menjadi bagian perusahaan. Dari segi *continuance commitment*, karyawan merasa rugi apabila meninggalkan perusahaan dan tidak merasa tertarik pada tawaran perusahaan lain. Sedangkan dari segi *normative commitment*, karyawan menganggap bahwa loyalitas terhadap perusahaan sangat penting dan setia pada perusahaan. Tentunya tingkat komitmen karyawan yang rendah dapat menyebabkan meningkatnya jumlah absensi, penurunan kinerja, dan sebagainya, dan terutama menyebabkan karyawan tidak melakukan pekerjaannya lebih baik dan tidak memiliki kewajiban dalam turut serta memajukan perusahaan.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: bagaimana pengaruh komitmen terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar?

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut: untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Alam Terang Mandiri cabang pematangsiantar.

4. Metode Penelitian

Desain penelitian merupakan suatu cara yang sistematis dan objektif dengan maksud untuk memperoleh data atau mengumpulkan keterangan untuk diteliti. Adapun Desain penelitian yang digunakan adalah Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan (*Field Research*).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah berupa Kuesioner, Wawancara dan Dokumentasi. Tehnik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Tehnik Analisa Deskriptif Kualitatif dan Tehnik Analisa Deskriptif Kuantitatif.

B. LANDASAN TEORI

1. Komitmen

Menurut Mathis dan John (2006:122), komitmen organisasional adalah tingkat sampai mana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut. Sedangkan menurut Porter dalam Panggabean (2004:135), komitmen adalah kuatnya pengenalan dan keterlibatan seseorang dalam suatu organisasi tertentu.

Meyer dan Allen dalam Luthans (2006:249) mengemukakan bahwa ada tiga komponen organisasional, yaitu: *Affective Commitment* (Komitmen Afektif), *Continuance Commitment* (Komitmen Kelanjutan), *Normative Commitment* (Komitmen Normatif). Kanter dalam Sopiah

(2008:158) mengemukakan adanya tiga bentuk komitmen organisasional, yaitu:

- a) Komitmen berkesinambungan (*continuance commitment*), yaitu komitmen yang berhubungan dengan dedikasi anggota dalam melansungkan kehidupan organisasi dan menghasilkan orang yang mau berkorban dan berinvestasi pada organisasi.
- b) Komitmen terpadu (*cohesion commitment*), yaitu komitmen anggota terhadap organisasi sebagai akibat adanya hubungan social dengan anggota lain di dalam organisasi. Ini terjadi karena karyawan percaya bahwa norma-norma yang dianut organisasi merupakan norma-norma yang bermanfaat.
- c) Komitmen terkontrol (*control commitment*), yaitu komitmen anggota pada norma organisasi yang memberikan perilaku ke arah yang diinginkannya. Norma-norma yang dimiliki organisasi sesuai dan mampu memberikan sumbangan terhadap perilaku yang diinginkannya.

David dalam Sopiah (2008:163) mengemukakan ada empat faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi, yaitu: Faktor personal, Karakteristik pekerjaan, Karakteristik struktur, misalnya besar/kecilnya organisasi dan Pengalaman kerja. Komitmen karyawan terhadap organisasi adalah bertingkat, dari tingkatan yang sangat rendah hingga tingkatan yang sangat tinggi.

Ditinjau dari segi organisasi, Koch dalam Sopiah (2008:166) mengemukakan bahwa karyawan yang berkomitmen rendah akan berdampak pada perputaran (*turn over*). Dampak lain adalah tingginya ketidakhadiran, meningkatnya kelambanan kerja dan kurangnya intensitas untuk bertahan sebagai karyawan di organisasi tersebut sebagaimana seperti yang dikemukakan oleh Angle dalam Sopiah (2008:166).

2. Kinerja

Kinerja dalam bahasa Indonesia dengan kata dasar "kerja" di mana kinerja juga sering disebut sebagai hasil kerja. Menurut Mathis dan John (2006:378), kinerja (*performance*) pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Menurut Hasibuan (2008:94), kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Mathis dan John (2006:378) mengemukakan bahwa indikator-indikator yang berhubungan dengan kinerja adalah sebagai berikut:

- a) Kuantitas dari hasil: sebagai hasil dari jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan. Kuantitas dapat diukur dengan rupiah, unit, dan lain-lain.
- b) Kualitas dari hasil: sebagai kesempurnaan hasil pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan.

- c) Ketepatan waktu dari hasil: sebagai kesesuaian penyelesaian pekerjaan karyawan dengan tenggat waktu yang disediakan.
- d) Kehadiran: yaitu ketepatan dari para karyawan untuk hadir di tempat kerja sesuai atau lebih awal dari waktu yang ditentukan.
- e) Kemampuan bekerja sama: Yaitu kesediaan dari karyawan untuk bekerja sama dalam satu tim dalam menyelesaikan pekerjaan.

Menurut Dharma dalam Nugroho (2009:5), indikator-indikator kinerja adalah antara lain: Kuantitas kerja, Kualitas kerja, Ketepatan waktu.

Menurut Mondy (2008:257), penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah sistem formal untuk menilai dan mengevaluasi kinerja tugas individu atau tim. Bagi banyak organisasi, tujuan utama sistem penilaian adalah untuk memperbaiki kinerja individual dan organisasi.

C. PEMBAHASAN

1. Analisa

a. Deskripsi Responden

Berikut adalah tabel-tabel yang dibutuhkan untuk mengetahui berbagai kriteria keadaan umum para pelanggan yang akan dijadikan sebagai responden.

Tabel 1
Jenis Kelamin Responen

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Pria	19	44,19%
2	Wanita	24	55,81%
Jumlah		43	100 %

Sumber: Hasil pengolahan dari data primer

Dari tabel di atas dapat dilihat responden yang mengisi kuesioner sebanyak 43 orang responden, berjenis kelamin pria sebanyak 19 orang (44,19%) dan berjenis kelamin wanita 24 orang (55,81%). Jumlah wanita lebih banyak dibandingkan pria karena umumnya karyawan frontliner (Teller dan Customer Service) adalah wanita.

b. Analisa Deskriptif Kualitatif

Analisis deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran atau deskripsi mengenai tanggapan dari karyawan mengenai Pengaruh Komitmen terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar. Sesudah melakukan pengujian data, maka untuk selanjutnya penulis akan melakukan pengkajian analisis kualitatif sebagai gambaran fenomena dari variabel penelitian pada saat sekarang ini.

Adapun penetapan kriteria nilai rata-rata jawaban dari responden tersebut dimasukkan ke dalam kelas-kelas interval dimana penentuan intervalnya memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

Kriteria:

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah kelas = 5

Dari rumus di atas diperoleh interval kelas = 0,8, sehingga berlaku ketentuan kategori dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2
Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden.

Nilai Interval	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Tidak Baik/Rendah
2,61 – 3,40	Kurang Baik/Cukup Tinggi
3,41 – 4,20	Baik/Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Baik/sangat Tinggi

Sumber: Hasil Pengolahan Data.

1) Gambaran Komitmen pada PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar

Dari pengolahan data kuesioner sebagian besar responden menjawab tinggi pada indikator komitmen yang ada pada PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar. Di sini dapat terlihat peranan komitmen pada kinerja perusahaan. Apabila semakin tinggi komitmen yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi pula kinerja perusahaan.

Secara keseluruhan, indikator komitmen memiliki nilai rata-rata 3,83 yang dinilai Tinggi. Hal ini berarti berdasarkan hasil kuesioner, karyawan PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar telah memiliki komitmen yang tinggi. Dengan tingginya komitmen, maka diharapkan bahwa kinerja karyawan tinggi juga.

2) Gambaran Kinerja pada PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar

Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaan yang dibebankan kepadanya dalam suatu organisasi. Dari pengolahan data kuesioner dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menjawab setuju, baik dari segi kuantitas dari hasil, kualitas dari hasil, ketepatan waktu dari hasil kehadiran dan kemampuan bekerjasama. Hampir semua indikator memiliki nilai rata-rata Tinggi, dan ada dua indikator yang nilai rata-ratanya Cukup Tinggi. Dalam hal ini tentunya pimpinan harus memperhatikan indikator tersebut dan berupaya meningkatkan kinerja karyawan.

Secara keseluruhan sisi kinerja memiliki nilai rata-rata 3,71 yang dinilai Tinggi. Hal tersebut berarti berdasarkan hasil kuesioner, karyawan PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar telah menunjukkan kinerja yang tinggi. Hal tersebut hendaknya ditingkatkan agar kinerja pada masa-masa yang akan datang bisa meningkat juga.

c. Analisa Deskriptif Kuantitatif

1. Regresi Linier Sederhana

Fungsi dari analisis regresi adalah untuk melihat pengaruh yang terjadi di antara kedua variabel. Selain itu analisis regresi juga berfungsi sebagai penunjuk arah hubungan yang terjadi antara variabel dependen dan variabel independen. Dalam penelitian ini, yang dibahas adalah pengaruh komitmen terhadap kinerja karyawan. Komitmen sebagai variabel independen (bebas) dan kinerja sebagai variabel dependen (terikat). Untuk memperoleh nilai a dan b, digunakan notasi sebagai berikut: $Y = a + bX$. Dan dari hasil perhitungan diperoleh Hasil dari koefisien regresi yang didapat adalah sebagai berikut: $Y = 23,6968 + 0,69466 X$. artinya terdapat pengaruh yang positif antara komitmen (X) terhadap kinerja (Y) karyawan pada PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar.

2. Korelasi dan Koefisien Determinasi

Untuk menghitung kekuatan hubungan komitmen terhadap kinerja karyawan, dilakukan melalui analisa korelasi dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

$$r = 0,49099$$

Dari hasil perhitungan diatas, didapat nilai $r = 0,49099$ yang artinya terdapat hubungan yang sedang dan positif antara variabel X yaitu komitmen dengan variabel Y yaitu kinerja karyawan. Selanjutnya, untuk mengukur seberapa besar variabel bebas menjelaskan variabel terikat maka digunakan koefisien determinasi (KD). Nilai KD dapat diperoleh dari:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 24,11\%$$

Angka ini menunjukkan tinggi rendahnya kinerja dapat dijelaskan oleh kontribusi komitmen sebesar 24,11%. Sedangkan 75,89 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini seperti motivasi, kepemimpinan, lingkungan kerja, perencanaan karir, dan pendelegasian wewenang.

3. Uji Hipotesis (uji t)

Untuk menarik kesimpulan yang valid, maka harus dilakukan uji hipotesis. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diketahui bahwa komitmen berhubungan terhadap kinerja. Untuk menguji kebenarannya, dilakukan uji hipotesis. Dengan rumusan sebagai berikut:

- $H_0 = 0$, artinya komitmen tidak memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar.
- $H_a \neq 0$, artinya komitmen memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar.

Dengan kriteria pengujian yaitu: jika $t_{hit} < t_{tab}$ atau probabilitas signifikansi $< \alpha$ (5%), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Jika $t_{hit} > t_{tab}$ atau

probabilitas signifikansi $> \alpha$ (5%), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan $\alpha = 0,05$ di mana $n = 43$, maka nilai t hitung dapat dicari sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dari hasil perhitungan uji t diperoleh nilai t_{hit} (3,609) $> t_{tab}$ (2,020) sehingga H_0 ditolak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa komitmen memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar.

2. Evaluasi

a. Komitmen

Untuk meningkatkan nilai-nilai indikator dari komitmen yang masih dibawah nilai rata-rata, maka pimpinan harus meningkatkan komitmen karyawan sehingga karyawan enggan meninggalkan perusahaan. Beberapa hal yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Tingkatkan pengadaan acara-acara yang melibatkan semua anggota organisasi sehingga kebersamaan dan rasa memiliki bisa terjalin. Hal-hal yang dapat dilakukan seperti acara donor darah, bakti sosial, menanam pohon, olahraga bersama, dan lain-lain.
- 2) Memperhatikan perkembangan karier karyawan dalam jangka panjang dan memberlakukan karyawan secara adil dan benar. Karyawan yang telah berprestasi umumnya enggan meninggalkan perusahaan. Apabila prestasi tersebut ditunjang dengan perlakuan yang baik, karyawan akan merasa wajib untuk tinggal di perusahaan.
- 3) Menciptakan kondisi bekerja yang tidak monoton karena rutinitas yang sama setiap hari akan menimbulkan perasaan bosan bagi karyawan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan melakukan rotasi pekerjaan dalam kurun waktu tertentu dan memperbaharui fasilitas-fasilitas kantor dalam jangka waktu tertentu.
- 4) Mengkomunikasikan tujuan perusahaan dengan para karyawan dan meminta karyawan untuk memberikan feedback. Komunikasi yang dilakukan harus dua arah sehingga pimpinan tahu apa yang dibutuhkan karyawan dan juga sebaliknya.

Ketika hal-hal di atas dilakukan dengan baik, karyawan akan merasa puas dengan perusahaan. Rasa puas tersebut akan meningkatkan komitmen dalam diri karyawan sehingga mereka tidak ingin meninggalkan perusahaan. Lebih penting lagi, kinerja karyawan dan tanggung jawab atas pekerjaan mereka dapat terlaksana dengan baik.

b. Kinerja Karyawan

Untuk indikator kinerja yang menjadi perhatian agar ditingkatkan, perlu dilakukan:

- 1) Memberikan pekerjaan dengan kuantitas yang meningkat dari waktu ke waktu dan memberikan pekerjaan ekstra. Hal tersebut guna melatih karyawan agar tidak kewalahan dalam

- menyelesaikan kuantitas kerja yang sewaktu-waktu bisa bertambah.
- 2) Memberikan pengembangan karyawan secara berkala. Pengembangan karyawan seperti training ataupun seminar diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan.
 - 3) Menetapkan peraturan yang lebih tegas dalam hal keterlambatan dan ketidakhadiran, dengan pemberian sanksi (bisa berupa pemotongan cuti atau gaji) kepada karyawan yang sering terlambat dan tidak hadir.

Karyawan sebagai sumber daya manusia merupakan aset yang penting bagi perusahaan. Kunci untuk memajukan perusahaan berada pada karyawan. Untuk meningkatkan kinerja, salah satu langkah yang dapat dilakukan perusahaan adalah meningkatkan komitmen karyawan. Semakin tinggi komitmen yang ada pada karyawan, semakin tinggi pula kontribusi yang dapat diberikan karyawan terhadap perusahaan dalam pencapaian tujuannya.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a. Berdasarkan penelitian, komitmen yang ada pada PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar dinilai Tinggi dengan nilai rata-rata 3,83. Selain itu, kinerja yang ada juga dinilai Tinggi dengan nilai rata-rata 3,71. Semakin tinggi komitmen maka semakin tinggi juga kinerja.
- b. Perhitungan regresi sederhana yang dilakukan didapatkan hasil $= 23,6968 + 0,69466 X$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara komitmen (X) terhadap kinerja (Y) karyawan pada PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar.
- c. Kekuatan hubungan melalui koefisien korelasi diketahui terdapat hubungan yang sedang dan positif antara komitmen terhadap kinerja sebesar 0,49099. Koefisien determinasi sebesar 24,11% tinggi rendahnya kinerja pada PT. Bank Panin Tbk cabang Pematangsiantar dapat dijelaskan oleh komitmen, sedangkan sisanya 75,89% dijelaskan oleh faktor-faktor lain.
- d. Uji t dengan taraf signifikansi 5% disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,609 > 2,020$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil uji t tersebut menunjukkan bahwa komitmen memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Panin Tbk Cabang Pematangsiantar.

2. Saran

- a. Tingkatkan pengadaan acara-acara yang melibatkan semua anggota organisasi sehingga kebersamaan dan rasa memiliki bisa terjalin, memperhatikan perkembangan karier karyawan dalam jangka panjang dan memberlakukan karyawan secara adil dan benar.
- b. Menciptakan kondisi kerja yang tidak monoton, mengkomunikasikan tujuan perusahaan dengan para karyawan dan meminta karyawan untuk memberikan *feedback*.

- c. Memberikan pekerjaan dengan kuantitas yang meningkat dari waktu ke waktu dan memberikan pekerjaan ekstra, memberikan pengembangan karyawan secara berkala, dan menetapkan peraturan yang lebih tegas dalam hal keterlambatan dan ketidakhadiran dengan adanya sanksi yang tegas.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kesepuluh Jilid I. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Djajendra, 2011, <http://kecerdasanmotivasi.wordpress.com/2011/01/05/kerja-tanpa-absen/>: tahun akses 2013.
- Hasibuan, H. Malayu. 2008. Organisasi dan Motivasi. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Luthans, Fred. 2006. Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mathis, Rober L. dan John H. Jackson. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mondy, R. Wayne. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid I Edisi 10. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nugroho, Triyono, 2009, [http://triyononugroho.blogspot.com/Pengaruh Kompensasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening: tahun akses 2013](http://triyononugroho.blogspot.com/Pengaruh_Kompensasi_dan_Kepemimpinan_Terdapat_Kinerja_Karyawan_dengan_Motivasi_Sebagai_Variabel_Intervening_tahun_akses_2013).
- Panggabean, Sibarani. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. Perilaku Organisasi Edisi 12 Buku 2. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Setiawan, 2011, <http://eprints.undip.ac.id/29450/1/Skripsi019.pdf>: tahun akses 2013.
- Simamora, Hendry. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Simbolon, Hotman. 2009. Statistika. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sopiah. 2008. Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sudewa, Wira, 2012, <http://www.slideshare.net/wirasudewa90/contoh-proposalskripsi>: tahun akses 2013.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.

ANALISIS CAMEL UNTUK MENILAI TINGKAT KESEHATAN PT. BANK MESTIKA DHARMA, TBK

Oleh:
Wenly Roedily
S1 Akuntansi
Parman Tarigan, Mahaitin Sinaga, Rosanna Purba

Abstraksi

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menilai tingkat kesehatan PT. Bank Mestika Dharma, Tbk pada periode kuartal kedua tahun 2011 (Juni 2011) sampai dengan kuartal kedua tahun 2013 (Juni 2013). Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis CAMEL yang meliputi aspek *Capital, Asset, Management, Earning dan Liquidity*. CAMEL merupakan alat untuk menganalisis keuangan suatu bank dan untuk penilaian manajemen bank yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk mengetahui tingkat kesehatan bank melalui aspek – aspek tersebut.

Hasil dari analisis CAMEL menunjukkan bahwa tingkat kesehatan PT. Bank Mestika Dharma, Tbk secara keseluruhan pada periode Juni 2011 sampai dengan Juni 2013 berada di predikat Sehat. Adapun aspek Capital yang dimiliki oleh PT. Bank Mestika Dharma, Tbk dikategorikan dalam kelompok Sehat. Untuk aspek Assets yang dimiliki oleh PT. Bank Mestika Dharma, Tbk juga dikategorikan dalam kelompok Sehat. Kemudian untuk aspek *Management* yang diproyeksikan dengan menggunakan rasio Net Profit Margin dikategorikan dalam kelompok SEHAT. Berikutnya untuk aspek *Earning* yang dicapai oleh PT Bank Mestika Dharma, Tbk juga dikategorikan dalam kelompok Sehat. Aspek *Liquidity* PT. Bank Mestika Dharma, Tbk juga berada di predikat Sehat.

Kata Kunci : Analisis CAMEL, Tingkat Kesehatan Bank

Abstraction

Intention of this research that is to assess the level of health PT. Bank of Mestika Dharma, Tbk at second period semester of year 2011 (June 2011) up to second semester of year 2013 (June 2013). Technique analyze the data used in this research is analysis CAMEL covering aspect Capital, Asset, Management, Earning and Liquidity. CAMEL represent the appliance for the financial analysis of bank and for the assessment of bank management specified by Indonesia Bank to know the level of bank health of through aspect - the aspect.

Result from analysis CAMEL indicate that the level of health PT. Bank of Mestika Dharma, Tbk as a whole at June period 2011 up to June 2013 residing in Healthy predicate. As for aspect Capital owned by PT. Bank of Mestika Dharma, Tbk categorized in Healthy group. For the aspect of Assets owned by PT. Bank of Mestika Dharma, Tbk is also categorized in Healthy group. Then for the aspect of Management which projected by using ratio of Net Profit Margin categorized in Healthy group. for the aspect of reached Earning by PT of Bank of Mestika Dharma, Tbk is also categorized in Healthy group. Aspect of Liquidity PT. Bank of Mestika Dharma, Tbk also reside in the Healthy predicate.

Keyword : Analyze The CAMEL, Mount the Bank Health

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan metodologi penilaian kondisi keuangan bank senantiasa bersifat dinamis sehingga sistem penilaian tingkat kesehatan keuangan bank terus disesuaikan agar lebih mencerminkan kondisi bank saat ini dan di waktu yang akan datang. Tingkat kesehatan keuangan bank adalah hasil penilaian kualitatif atas berbagai aspek yang berpengaruh terhadap kondisi atau kinerja suatu bank melalui Penilaian Kuantitatif dan atau Penilaian Kualitatif terhadap faktor – faktor Capital, *Asset Quality, Management, Earning, dan Liquidity* yang disingkat CAMEL.

Menghadapi persaingan di sektor perbankan yang semakin ketat, kepercayaan dari masyarakat merupakan salah satu kunci sukses yang mendorong

kemajuan perusahaan. Beranjak dari hal tersebut maka PT. Bank Mestika Dharma, Tbk secara berkesinambungan terus melakukan evaluasi dan perbaikan terutama di bidang pelayanan, pengembangan produk, fungsi pemasaran serta pengembangan jaringan kantor, agar mampu mewujudkan visi sebagai bank terpercaya, menjadi kebanggaan masyarakat serta mampu menunjang pembangunan daerah. Mengingat fungsi, posisi dan peranan PT. Bank Mestika Dharma, Tbk di tengah – tengah masyarakat yang begitu strategis, maka kepentingan akan pengukuran tingkat kesehatannya menjadi begitu penting agar dikemudian hari PT. Bank Mestika Dharma, Tbk lebih dapat diterima oleh masyarakat dan tetap dipercaya oleh kalangan pemerintah maupun swasta dalam pengelolaan keuangan bisnisnya.

2. Rumusan Masalah

Dengan dasar pemikiran di atas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah, yaitu sebagai berikut: bagaimanakah tingkat kesehatan PT. Bank Mestika Dharma jika dinilai dengan analisis CAMEL?

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kesehatan PT. Bank Mestika Dharma, Tbk jika dinilai dengan analisis CAMEL.

4. Metode Penelitian

Desain penelitian merupakan suatu cara yang sistematis dan objektif dengan maksud untuk memperoleh data atau mengumpulkan keterangan untuk diteliti. Adapun Desain penelitian yang digunakan adalah Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan (*Field Research*).

Pada penelitian ini, penilaian terhadap aspek Capital (Kecukupan Modal) menggunakan rasio CAR (*Capital Adequacy Ratio*) yaitu perbandingan antara rasio modal terhadap aktiva tertimbang menurut resiko (ATMR). Aspek Assets (Kualitas Aset Produktif) diukur dengan menggunakan rasio Kualitas Aset Produktif (KAP) dan rasio Penyisihan Penghapusan Aset Produktif (PPAP). Untuk aspek Management (Kualitas Manajemen) pada penelitian ini diprosikan dengan menggunakan rasio Net Profit Margin (NPM). Sedangkan untuk aspek Earnings (Kemampuan Menghasilkan Laba) menggunakan dua rasio, yaitu *Return On Asset* (ROA) dan Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO). Aspek *Liquidity* (Kemampuan Menjamin) diukur dengan menggunakan dua rasio, yaitu *Cash Ratio* (CR) dan *Loan To Deposit Ratio* (LDR).

B. LANDASAN TEORI

1. Laporan Keuangan

Menurut Kasmir (2011:253), setiap perusahaan, baik bank maupun non bank pada suatu waktu (periode tertentu) akan melaporkan semua kegiatan keuangannya. Menurut Dendawijaya (2009:109), laporan perhitungan laba rugi atau lebih dikenal juga dengan income statement dari suatu bank umum adalah suatu laporan keuangan bank yang menggambarkan pendapatan dan biaya operasional dan non operasional bank untuk suatu periode tertentu.

Berdasarkan PSAK nomor 1 revisi 2009 Penyajian Laporan Keuangan, unsur laporan keuangan yang berkaitan secara langsung dengan pengukuran posisi keuangan adalah aset, kewajiban dan ekuitas. Menurut Kasmir (2011:257), dalam praktiknya, jenis – jenis laporan keuangan bank adalah sebagai berikut :

a. Neraca: merupakan laporan yang menunjukkan posisi keuangan bank pada tanggal tertentu. Posisi keuangan dimaksudkan adalah posisi aset, liabilitas, dan ekuitas suatu bank. Penyusunan

komponen di dalam neraca didasarkan pada tingkat likuiditas dan jatuh tempo.

- b. Laporan Komitmen dan Kontinjensi: merupakan suatu ikatan atau kontrak yang berupa janji yang tidak dapat dibatalkan secara sepihak (*irrevocable*) dan harus dilaksanakan apabila persyaratan yang disepakati bersama dipenuhi. Contoh laporan komitmen adalah komitmen kredit, komitmen penjualan atau pembelian aset bank dengan syarat *Repurchase Agreement* (Repo), sedangkan laporan kontinjensi merupakan tagihan atau kewajiban bank yang kemungkinan timbulnya tergantung pada terjadi atau tidak terjadinya satu atau lebih peristiwa di masa yang akan datang. Penyajian laporan komitmen dan kontinjensi disajikan tersendiri tanpa pos lama.
- c. Laporan Laba Rugi: merupakan laporan keuangan bank yang menggambarkan hasil usaha bank dalam suatu periode tertentu. Dalam laporan ini tergambar jumlah pendapatan dan sumber – sumber pendapatan serta jumlah biaya dan jenis – jenis biaya yang dikeluarkan.
- d. Laporan Arus Kas: merupakan laporan yang menunjukkan semua aspek yang berkaitan dengan kegiatan bank, baik yang berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap kas. Laporan arus kas harus disusun berdasarkan konsep kas selama periode laporan.
- e. Catatan atas Laporan Keuangan: merupakan laporan yang berisi catatan tersendiri mengenai Posisi Devisa Neto, menurut jenis mata uang dan aktivitas lainnya.
- f. Laporan Keuangan Gabungan dan Konsolidasi: Laporan gabungan merupakan laporan dari seluruh cabang–cabang bank yang bersangkutan, baik yang ada di dalam negeri maupun di luar negeri, sedangkan laporan konsolidasi merupakan laporan bank yang bersangkutan dengan anak perusahaannya.
- g. Laporan Keuangan Interim: berdasarkan PSAK No. 3 (Revisi 2010) tentang Laporan Keuangan Interim, laporan keuangan interim merupakan laporan keuangan yang berisi baik laporan keuangan lengkap atau laporan keuangan ringkas untuk suatu periode interim. Periode interim adalah suatu periode laporan keuangan yang lebih pendek dari satu tahun buku penuh.

2. Kesehatan Bank

Berdasarkan Pasal 29 UU No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank wajib memelihara tingkat kesehatannya sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas dan solvabilitas, serta aspek lain yang berkaitan dengan usaha bank dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.

Menurut Surat Edaran Bank Indonesia Nomor : 6/23/DPNP tanggal 31 Mei 2004, penilaian tingkat kesehatan bank merupakan penilaian kualitatif atas berbagai aspek yang berpengaruh

terhadap kondisi atau kinerja suatu bank melalui penilaian aspek permodalan, kualitas aset, manajemen, rentabilitas, likuiditas dan sensitivitas terhadap resiko pasar. Penilaian terhadap faktor-faktor tersebut dilakukan melalui penilaian kuantitatif dan kualitatif setelah mempertimbangkan unsur *judgement* yang didasarkan atas meterialitas dan signifikansi dari faktor-faktor penilaian serta pengaruh dari faktor lainnya seperti kondisi industri perbankan dan perekonomian nasional.

Bagi perbankan, hasil akhir penilaian kondisi bank tersebut dapat digunakan sebagai salah satu sarana dalam menetapkan strategi usaha di waktu yang akan datang sedangkan bagi Bank Indonesia antara lain dapat digunakan sebagai sarana penetapan dan implementasi strategi pengawasan bank oleh Bank Indonesia.

Penggolongan tingkat kesehatan bank dibagi dalam empat kategori yaitu : sehat, cukup sehat, kurang sehat dan tidak sehat, namun sistem pemberian nilai dalam menetapkan tingkat kesehatan bank didasarkan pada "reward system" dengan nilai kredit antara 0 sampai dengan 100, di mana menurut ketentuan dari Bank Indonesia nilai kredit maksimum adalah 100. Apabila nilai kredit rasio CAMEL lebih dari itu maka nilai kredit rasio diakui sebagai 100. Nilai kredit penggolongan tingkat kesehatan bank diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 1
Nilai Kredit Penggolongan Tingkat Kesehatan Bank

Nilai Kredit	Predikat
81 – 100	Sehat
66 - < 81	Cukup Sehat
51 - <66	Kurang Sehat
0 - <51	Tidak Sehat

Sumber: SE BI Nomor 6/23/DPNP tanggal 31 Mei 2004

Bank Indonesia sebagai pengawas dan pembina bank-bank dapat memberikan arahan atau petunjuk bagaimana bank tersebut harus dijalankan atau bahkan dihentikan kegiatan operasinya. Ukuran untuk melakukan penilaian kesehatan bank telah dibuat oleh Bank Indonesia. Sedangkan bank-bank diharuskan untuk membuat laporan baik bersifat rutin ataupun secara berkala mengenai seluruh aktivitasnya dalam suatu periode tertentu.

3. Metode CAMEL

Menurut Kasmir (2011:273) , salah satu alat untuk mengukur kesehatan bank adalah dengan analisis CAMEL. Unsur-unsur penilaian dalam analisis CAMEL adalah sebagai berikut :

- a. *Capital*: penilaian didasarkan kepada permodalan yang dimiliki oleh salah satu Bank. Salah satu penilaian adalah dengan metode CAR (*Capital Adequacy Ratio*) yaitu dengan cara membandingkan modal terhadap aset tertimbang menurut resiko (ATMR). Rasio CAR dapat dirumuskan sebagai berikut:
Rasio CAR = (Modal Bank)/(Aktiva Tertimbang Menurut Risiko) X 100 %
- b. *Assets*: penilaian didasarkan kepada kualitas aset yang dimiliki Bank. Rasio yang diukur ada 2

macam yaitu: Rasio aset produktif yang diklasifikasikan terhadap aset produktif atau disebut juga Rasio Kualitas Aktiva Produktif (KAP), Rasio penyisihan penghapusan aset produktif terhadap aset produktif yang diklasifikasikan (PPAP) Kedua rasio di atas dapat dirumuskan sebagai berikut.

Rasio KAP = (Aktiva Produktif yang Diklasifikasikan)/(Jumlah Aktiva Produktif) X 100 %
dan

Rasio PPAP = PPAP/PPAPWD X 100 %

di mana PPAP adalah Penyisihan Penghapusan Aset Produktif dan PPAWD adalah Penyisihan Penghapusan Aset Produktif yang Wajib Dibentuk.

- c. *Management*: penilaian didasarkan kepada manajemen permodalan, manajemen aset, manajemen rentabilitas, manajemen likuiditas dan manajemen umum. Manajemen bank dinilai atas dasar 250 pertanyaan yang diajukan. Akan tetapi pengukuran tersebut sulit dilakukan karena akan terkait dengan unsur kerahasiaan bank, maka dalam penelitian ini aspek manajemen diproksikan dengan profit margin dengan pertimbangan rasio ini menunjukkan bagaimana manajemen mengelola sumber-sumber maupun penggunaan atau alokasi dana secara efisien. Menurut Amalia (2012:26) Penggunaan *Net Profit Margin* (NPM) juga erat kaitannya dengan aspek-aspek manajemen yang dinilai, baik dalam manajemen umum maupun manajemen risiko, di mana *net income* dalam aspek manajemen umum mencerminkan pengukuran hasil dari strategi keputusan yang dijalankan dan dalam tekniknya dijabarkan dalam bentuk sistem pencatatan, pengamanan, dan pengawasan dari kegiatan operasional bank dalam upaya memperoleh operating income yang optimum. Sedangkan net income dalam manajemen risiko mencerminkan pengukuran terhadap upaya mengeliminir risiko likuiditas, risiko kredit, risiko operasional, risiko hukum, dan risiko pemilik dari kegiatan operasional bank, untuk memperoleh operating income yang optimum. Dapat juga dikatakan net profit margin mencerminkan tingkat efektifitas yang dapat dicapai oleh usaha operasional bank, yang terkait dengan hasil akhir dari berbagai kebijaksanaan dan keputusan yang telah dilaksanakan oleh bank dalam periode berjalan. Menurut Kasmir (2011:298) *Net Profit Margin* (NPM) dapat dirumuskan sebagai berikut.
Rasio NPM = (*Net Income*)/(*Operation Income*) X 100 %
- d. *Earnings*: penilaian didasarkan kepada rentabilitas suatu bank yaitu melihat kemampuan suatu bank dalam menciptakan laba. Penilaian dalam unsur ini didasarkan kepada 2 macam yaitu:
Rasio laba terhadap total aset (*Return on Assets / ROA*) dan Rasio beban operasional terhadap pendapatan operasional (BOPO). Adapun kedua rasio di atas dapat dirumuskan sebagai berikut.

Rasio ROA = (Laba Sebelum Pajak)/(Total Aset) X 100 %

dan

Rasio BOPO = (Beban Operasional)/(Pendapatan Operasional) X 100 %

Berdasarkan Lampiran 1d Surat Edaran Bank Indonesia No.6/23/DPNP tanggal 31 Mei 2004, untuk rasio ROA, perhitungan laba sebelum pajak disetahunkan. Contoh, untuk posisi Juni maka perhitungan laba sebelum pajak adalah akumulasi laba per posisi Juni dibagi 6, kemudian dikali 12.

- e. *Liquidity*: merupakan penilaian likuiditas bank, yaitu kemampuan bank dalam memenuhi kewajibannya setiap saat. Menurut Sudirman (2013:158) Penilaian likuiditas bank didasarkan kepada 2 macam rasio yaitu: Rasio alat likuid terhadap utang lancar (*Liquid Assets to Current Liability Ratio / LACLR*) atau disebut juga dengan Cash Ratio (CR). Rasio antara kredit terhadap dana yang diterima oleh bank (Loan to Deposit Ratio / LDR). Kedua rasio di atas dapat dirumuskan sebagai berikut.

Rasio CR = (Alat Likuid)/(Utang Lancar) X 100%

dan

Rasio LDR = Kredit/(Dana yang diterima oleh bank) X 100 %

Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/23/DPNP tanggal 31 Mei 2004, dalam rangka penerapan ketentuan yang memerlukan persyaratan tingkat kesehatan bank maka predikat tingkat kesehatan bank seperti yang terlihat pada tabel, diberi keterangan sebagai berikut:

untuk predikat Tingkat Kesehatan “Sehat” dipersamakan dengan Peringkat Komposit 1 (PK-1) atau Peringkat Komposit 2 (PK-2).

- untuk predikat Tingkat Kesehatan “Cukup Sehat” dipersamakan dengan Peringkat Komposit 3 (PK-3).
- untuk predikat Tingkat Kesehatan “Kurang Sehat” dipersamakan dengan Peringkat Komposit 4 (PK-4).
- untuk predikat Tingkat Kesehatan “Tidak Sehat” dipersamakan dengan Peringkat Komposit 5 (PK-5).

C. PEMBAHASAN

1. Analisa

Berikut ini adalah analisis CAMEL terhadap Laporan Keuangan PT Bank Mestika Dharma, Tbk periode kuartal kedua tahun 2011 (Juni 2011) sampai dengan kuartal kedua tahun 2013 (Juni 2013) yang digunakan untuk menilai tingkat kesehatan PT. Bank Mestika Dharma, Tbk.

a. *Capital (Kecukupan Modal)*

Penilaian terhadap capital dihitung dengan metode rasio CAR (Capital Adequacy Rasio) yaitu dengan cara membandingkan modal terhadap aset tertimbang menurut resiko (ATMR). Berdasarkan hasil perhitungan rasio Capital Adequacy Ratio

(CAR) pada periode kuartal kedua 2011 sampai dengan kuartal kedua 2013, menunjukkan rasio CAR lebih besar dari kriteria penilaian tingkat kesehatan bank yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sebesar 8%, dengan rata – rata nilai kredit rasio CAR pada periode tersebut adalah sebesar 274,88. Oleh karena nilai kredit rasio dibatasi maksimum 100 maka nilai kredit rasio CAR di atas diakui sebagai 100. Untuk aspek Capital yang diukur dengan rasio CAR maka PT. Bank Mestika Dharma, Tbk dikategorikan dalam kelompok Sehat.

b. *Assets (Kualitas Aset Produktif)*

Penilaian terhadap Assets dihitung dengan metode Kualitas Aset Produktif (KAP) dan Penyisihan Penghapusan Aset Produktif (PPAP). Adapun perhitungan rasio KAP dan rasio PPAP untuk periode kuartal kedua 2011 sampai dengan kuartal kedua 2013 menunjukkan rasio KAP yang dicapai PT. Bank Mestika Dharma, Tbk dikategorikan dalam kelompok SEHAT, di mana persentase rasio KAP semakin lama semakin kecil sehingga nilai kreditnya semakin besar melebihi nilai kredit maksimum yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Rata – rata nilai kredit rasio KAP adalah sebesar 130,30. Oleh karena nilai kredit rasio dibatasi maksimum 100 maka nilai kredit rasio KAP di atas diakui sebagai 100. Hal ini mengindikasikan bahwa kolektibilitas debitur pada PT. Bank Mestika Dharma, Tbk secara dominan ada dalam kategori lancar karena aset produktif yang diklasifikasikan berjumlah sedikit.

Berdasarkan hasil perhitungan rasio Penyisihan Penghapusan Aset Produktif (PPAP) pada periode kuartal kedua 2011 sampai dengan kuartal ketiga 2012, menunjukkan rasio PPAP yang dicapai oleh PT. Bank Mestika Dharma, Tbk dikategorikan dalam kelompok Sehat karena rasio PPAP pada periode tersebut masih cukup besar, dengan nilai kredit rasio hampir mencapai nilai kredit rasio maksimum. Sedangkan pada periode kuartal keempat 2012 sampai dengan kuartal kedua 2013, rasio PPAP mengalami penurunan yang mempengaruhi nilai kreditnya sehingga predikat untuk PPAP pada periode ini dikategorikan Cukup Sehat. Hal ini dikarenakan jumlah aktiva produktif yang diklasifikasikan berkurang sehingga penyisihan penghapusan aktiva produktif juga semakin kecil.

c. *Management (Kualitas Manajemen)*

Penilaian terhadap faktor manajemen dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan rasio NPM (*Net Profit Margin*). Adapun perhitungan rasio NPM untuk periode kuartal kedua 2011 sampai dengan kuartal kedua 2013 menunjukkan rasio NPM yang dicapai PT. Bank Mestika Dharma, Tbk dikategorikan dalam kelompok Sehat, dengan rata – rata nilai kredit rasio sebesar 75,74, di mana hampir mencapai nilai kredit rasio maksimum. Dengan penggunaan rasio NPM untuk menilai aspek manajemen, hal ini mengindikasikan bahwa tingkat efektifitas yang dapat dicapai oleh usaha operasional PT. Bank Mestika Dharma, Tbk terkait dengan hasil

akhir dari berbagai kebijaksanaan dan keputusan yang telah dilaksanakan serta kemampuan manajemen dalam mengelola sumber dan penggunaan alokasi dana selama periode berjalan adalah baik dan efisien.

d. Earnings (Kemampuan Menghasilkan Laba)

Penilaian terhadap earnings dihitung dengan menggunakan rasio *Return On Assets* (ROA) dan rasio Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO). Adapun perhitungan rasio ROA dan BOPO untuk periode kuartal kedua 2011 sampai dengan kuartal kedua 2013 menunjukkan rasio ROA yang dicapai PT. Bank Mestika Dharma, Tbk dikategorikan dalam kelompok Sehat. Meskipun mengalami fluktuasi di setiap periodenya, namun nilai kredit rasio ROA masih baik dan berada di atas nilai kredit maksimum, dengan rata – rata nilai kredit rasio ROA adalah sebesar 360,79. Oleh karena nilai kredit rasio dibatasi maksimum 100 maka nilai kredit rasio ROA di atas diakui sebagai 100. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan PT. Bank Mestika Dharma, Tbk dalam menghasilkan laba sangat baik.

Berdasarkan hasil perhitungan rasio Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) pada periode kuartal kedua 2011 sampai dengan kuartal kedua 2013, menunjukkan rasio BOPO yang dicapai PT. Bank Mestika Dharma, Tbk dikategorikan dalam kelompok SEHAT, dengan rata – rata nilai kredit rasio adalah sebesar 583,74. Oleh karena nilai kredit rasio dibatasi maksimum 100 maka nilai kredit rasio BOPO di atas diakui sebagai 100. Hal ini menunjukkan efisiensi PT. Bank Mestika Dharma, Tbk dalam meminimalisir biaya operasionalnya sehingga biaya yang dikeluarkan lebih kecil dibandingkan dengan pendapatan yang diterima.

e. Liquidity (Kemampuan Menjamin)

Penilaian terhadap *liquidity* dihitung dengan menggunakan *Liquid Assets to Current Liability Ratio* (LACLAR) atau disebut juga dengan *Cash Ratio* (CR) dan *Loan to Deposit Ratio* (LDR). Adapun perhitungan rasio CR dan LDR untuk periode kuartal kedua 2011 sampai dengan kuartal kedua 2013 menunjukkan Cash Ratio yang dicapai PT. Bank Mestika Dharma, Tbk dikategorikan dalam kelompok Sehat, dengan rata – rata nilai kredit rasio adalah sebesar 335,20. Meskipun terjadi fluktuasi dan penurunan nilai rasio yang cukup besar, nilai kredit rasio CR masih berada di atas batas maksimum yang telah ditetapkan. Oleh karena nilai kredit rasio CR di atas diakui sebagai 100. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah alat likuid yang dimiliki PT. Bank Mestika Dharma, Tbk lebih besar dan mampu meng-cover kewajiban lancar yang berasal dari dana yang dihimpun dari pihak ketiga.

Berdasarkan perhitungan dapat dilihat bahwa rasio *Loan to Deposit Ratio* (LDR) yang telah dicapai PT. Bank Mestika Dharma, Tbk pada periode kuartal kedua 2011 sampai dengan kuartal

ketiga 2012, dikategorikan dalam kelompok Sehat, di mana rasio LDR pada periode tersebut tidak melebihi batas maksimum yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia. Sedangkan pada periode kuartal keempat 2012, rasio LDR mengalami kenaikan dan terus berlanjut secara signifikan sampai dengan periode kuartal kedua 2013. Hal ini disebabkan karena banyaknya pinjaman yang disalurkan kepada masyarakat namun tidak sebanding dengan kenaikan penghimpunan dana dari pihak ketiga dalam bentuk simpanan, sehingga predikat Loan to Deposit Ratio pada kuartal kedua 2012 adalah Cukup Sehat dan pada kuartal pertama 2013 berada di predikat Kurang Sehat, kemudian berlanjut menjadi Tidak Sehat pada kuartal kedua 2013.

2. Evaluasi

a. Capital

Menurut matriks penetapan peringkat komponen dalam Lampiran 2 Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/23/DPNP tanggal 21 Mei 2004, bahwa rasio kewajiban penyediaan modal minimum (KPMM) atau rasio CAR yang lebih tinggi sangat signifikan dibandingkan dengan rasio KPMM yang ditetapkan dalam ketentuan, berada pada peringkat komposit 1 (PK-1) sehingga diberi peringkat SEHAT. Sementara itu, hasil perhitungan rasio *Capital Adequacy Ratio* (CAR) pada periode kuartal kedua 2011 sampai dengan kuartal kedua 2013, pencapaian nilai kredit rasio CAR pada PT. Bank Mestika Dharma, Tbk melampaui batas maksimum ditetapkan Bank Indonesia dengan nilai yang sangat signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Bank Mestika Dharma, Tbk mampu menyediakan modal yang cukup besar lebih dari kewajiban penyediaan modal minimum yang telah ditetapkan.

b. Assets

Aspek Assets diukur dengan menggunakan 2 rasio, yaitu rasio Kualitas Aset Produktif (KAP) dan rasio Penyisihan Penghapusan Aset Produktif (PPAP). Menurut matriks penetapan peringkat komponen dalam Lampiran 2 Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/23/DPNP tanggal 21 Mei 2004, bahwa aspek assets yang sehat yang diukur dengan rasio KAP harus berada pada peringkat komposit 1 (PK-1) dengan kriteria rasio sangat rendah atau sangat tidak signifikan maupun pada peringkat komposit 2 (PK-2) dengan kriteria rasio rendah atau tidak signifikan. Sementara itu, hasil perhitungan nilai rasio Kualitas Aset Produktif (KAP) yang diperoleh pada periode kuartal kedua 2011 sampai dengan kuartal kedua 2013 adalah rata – rata sebesar 2,95, di mana nilai rasio tersebut rendah atau tidak signifikan. Oleh karena itu, rasio KAP PT. Bank Mestika Dharma, Tbk berada pada peringkat komposit 2 (PK-2) dengan predikat Sehat.

Adapun untuk rasio Penyisihan Penghapusan Aset Produktif (PPAP), menurut matriks penetapan peringkat komponen dalam Lampiran 2 Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/23/DPNP tanggal 21 Mei 2004, bahwa aspek assets yang sehat yang

diukur dengan rasio PPAP harus berada pada peringkat komposit 1 (PK-1) dengan kriteria PPAP yang dibentuk secara signifikan lebih tinggi dari PPAP yang wajib dibentuk. Predikat sehat untuk komponen ini juga diberikan apabila rasio PPAP berada di peringkat komposit 2 (PK-2) dengan kriteria PPAP yang dibentuk lebih tinggi dari PPAP yang wajib dibentuk.

Hasil perhitungan nilai kredit rasio PPAP selama periode kuartal kedua tahun 2011 sampai dengan kuartal kedua tahun 2013 secara rata – rata adalah sebesar 85,29 yang menunjukkan bahwa PPAP yang dibentuk lebih tinggi dari PPAP yang wajib dibentuk. Dengan demikian, untuk aspek assets yang diukur dengan rasio PPAP, PT. Bank Mestika Dharma, Tbk berada pada peringkat komposit 2 (PK-2) dengan predikat Sehat.

c. Management

Penilaian terhadap faktor manajemen dilakukan secara kuantitatif, diprosikan dengan menggunakan rasio NPM (Net Profit Margin). Menurut Sari (2006:31), dengan adanya penggunaan proksi ini maka nilai kredit untuk predikat bank yang sehat berada pada range 64,8 – 80. Berdasarkan hasil perhitungan rasio Net Profit Margin (NPM) pada periode kuartal kedua 2011 sampai dengan kuartal kedua 2013, rata – rata nilai kredit rasio NPM yang dicapai PT. Bank Mestika Dharma, Tbk adalah 75,74. Oleh karena itu, rasio NPM pada PT. Bank Mestika Dharma, Tbk dikategorikan dalam kelompok Sehat.

d. Earnings

Aspek Earnings diukur dengan menggunakan 2 rasio, yaitu rasio Return On Assets (ROA) dan rasio Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO). Menurut matriks penetapan peringkat komponen dalam Lampiran 2 Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/23/DPNP tanggal 21 Mei 2004, bahwa aspek earnings yang sehat yang diukur dengan rasio ROA harus berada pada peringkat komposit 1 (PK-1) dengan kriteria perolehan laba sangat tinggi, maupun pada peringkat komposit 2 (PK-2) dengan kriteria perolehan laba tinggi. Secara pro rata, hasil perhitungan nilai kredit rasio ROA yang diperoleh pada periode kuartal kedua 2011 sampai dengan kuartal kedua 2013 adalah rata – rata sebesar 360,79. Hal ini tetap menunjukkan bahwa perolehan laba PT. Bank Mestika Dharma, Tbk dinilai sangat tinggi sehingga rasio ROA berada pada peringkat komposit 1 (PK-1) dengan predikat Sehat. Adapun untuk rasio Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO), menurut matriks penetapan peringkat komponen dalam Lampiran 2 Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/23/DPNP tanggal 21 Mei 2004, bahwa aspek earnings yang sehat yang diukur dengan rasio BOPO harus berada pada peringkat komposit 1 (PK-1) dengan kriteria tingkat efisiensi sangat baik, maupun pada peringkat komposit 2 (PK-2) dengan kriteria tingkat efisiensi baik. Hasil perhitungan nilai kredit rasio BOPO yang diperoleh selama periode kuartal kedua tahun 2011 sampai

dengan kuartal kedua tahun 2013 secara rata – rata adalah sebesar 583,74 yang menunjukkan bahwa tingkat efisiensi sangat tinggi karena melampaui batas maksimum nilai kredit rasio. Dengan demikian, untuk aspek earnings yang diukur dengan rasio BOPO, PT. Bank Mestika Dharma, Tbk berada pada peringkat komposit 1 (PK-1) dengan predikat Sehat.

e. Liquidity

Aspek Liquidity diukur dengan menggunakan 2 rasio, yaitu rasio *Cash Ratio* (CR) dan rasio *Loan to Deposits Ratio* (LDR). Menurut matriks penetapan peringkat komponen dalam Lampiran 2 Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/23/DPNP tanggal 21 Mei 2004, bahwa aspek *liquidity* yang sehat yang diukur dengan rasio CR harus berada pada peringkat komposit 1 (PK-1) dengan kriteria sangat likuid atau peringkat komposit 2 (PK-2) dengan kriteria likuid. Secara pro rata, hasil perhitungan nilai kredit rasio CR yang diperoleh pada periode kuartal kedua 2011 sampai dengan kuartal kedua 2013 adalah rata – rata sebesar 335,20. Meskipun mengalami fluktuasi dan penurunan yang cukup besar, nilai kredit rasio berada jauh di atas batas maksimum nilai kredit rasio yang ditetapkan, yang menunjukkan bahwa rasio CR PT. Bank Mestika Dharma, Tbk dinilai sangat likuid sehingga rasio CR berada pada peringkat komposit 1 (PK-1) dengan predikat Sehat.

Adapun untuk rasio *Loan to Deposits Ratio* (LDR), menurut matriks penetapan peringkat komponen dalam Lampiran 2 Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/23/DPNP tanggal 21 Mei 2004, bahwa aspek *liquidity* yang sehat yang diukur dengan rasio BOPO harus berada pada peringkat komposit 1 (PK-1) dengan kriteria rasio adalah sebesar $50 < \text{Rasio} < 75\%$, atau peringkat komposit 2 (PK-2) dengan kriteria rasio sebesar $75\% < \text{Rasio} < 85\%$. Hasil perhitungan nilai rasio LDR yang diperoleh selama periode kuartal kedua tahun 2011 sampai dengan kuartal kedua tahun 2013 semakin lama semakin tinggi hingga mencapai batas maksimum rasio LDR yang ditetapkan sehingga menyandang predikat tidak sehat pada kuartal kedua tahun 2013. Jika dihitung secara rata – rata, nilai rasio LDR yang dicapai adalah sebesar 91,90%, sehingga rasio LDR tidak memenuhi kriteria pada peringkat komposit 1 (PK-1) maupun peringkat komposit 2 (PK-2). Rasio LDR berada pada peringkat komposit 3 (PK-3), di mana kriteria rasio untuk peringkat komposit 3 (PK-3) adalah $85\% < \text{Rasio} < 100\%$. Dengan demikian, untuk aspek *liquidity* yang diukur dengan rasio LDR, PT. Bank Mestika Dharma, Tbk berada pada peringkat komposit 3 (PK-3) dengan predikat Cukup Sehat.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Jumlah nilai bersih rasio CAMEL PT. Bank Mestika Dharma, Tbk pada periode kuartal kedua 2011 sampai dengan kuartal kedua 2013, masih berada di *range* nilai kredit 81 – 100 sehingga tingkat kesehatan PT. Bank Mestika Dharma, Tbk digolongkan dalam predikat Sehat meskipun nilai bersih rasio CAMEL mengalami fluktuasi serta penurunan yang cukup berarti pada periode kuartal keempat 2012 sampai dengan kuartal kedua 2013.

2. Saran

Persentase rasio Penyisihan Penghapusan Aset Produktif (PPAP) juga perlu diperhatikan. Meskipun rasio KAP berada pada predikat sehat, ada baiknya jika cadangan untuk PPAP juga harus tetap dijaga untuk mencegah apabila terjadi resiko kolektibilitas debitur dari lancar menjadi dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan, ataupun macet. Rasio yang benar – benar menjadi pusat perhatian untuk saat ini adalah rasio *Loan to Deposit Ratio* (LDR), di mana pada periode kuartal kedua 2013 rasio tersebut telah berada dalam predikat tidak sehat. Hal ini harus segera dibenahi dengan berbagai cara, seperti dengan mengurangi penerimaan pengajuan proposal kredit atau dengan meningkatkan dana pihak ketiga (simpanan) agar posisinya dapat mengimbangi pinjaman yang disalurkan. Peningkatan dana pihak ketiga dapat dilakukan dengan beberapa alternatif, seperti dengan meningkatkan promosi produk simpanan, melakukan refresh terhadap produk simpanan yang telah ada, menambah produk simpanan baru yang lebih inovatif dan mampu bersaing di pasar, meningkatkan kualitas SDM *funding marketing* agar produk yang telah disediakan dapat dipasarkan dengan baik, dan meningkatkan kualitas pelayanan serta menawarkan berbagai fasilitas yang dapat menarik nasabah untuk menempatkan dana mereka di bank.

E. DAFTAR PUSTAKA

Amalia, Suhaidah, 2012, Skripsi Analisis Kinerja Keuangan Dengan Menggunakan Metode CAMEL (Studi Kasus Pada PT. Bank Bukopin Tbk. Tahun 2009-2011), Universitas Hasanuddin Makassar.

Bank Indonesia, 1998, UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan terhadap UU No. 7 tahun 1992, Jakarta.

..... 2004, Peraturan Bank Indonesia Nomor 6/10/PBI/2004 tanggal 12 April 2004 perihal Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum, Jakarta.

..... 2004, Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/23/DPNP tanggal 31 Mei 2004 perihal Tatacara Penilaian Kesehatan Bank Umum, Jakarta.

..... 2004, Lampiran 2 Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/23/DPNP tanggal 31 Mei 2004 – Matriks Kriteria Penetapan Peringkat Komponen, Jakarta.

Dendawijaya, Lukman, 2009, Manajemen Perbankan, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ikatan Akuntan Indonesia, 2009, PSAK No.1 Revisi 2009 Penyajian Laporan Keuangan, Jakarta.

..... 2010, PSAK No.3 Revisi 2010 tentang Laporan Keuangan Interim, Jakarta.

Kasmir, 2011, Manajemen Perbankan, Edisi Revisi Cetakan ke-10, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kuncoro, Mudrajad, 2003, Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi, Jakarta: Erlangga.

Sari, Marlupi Nanda Permata, 2006, Skripsi Analisis Kinerja Perbankan Dengan Menggunakan Metode CAMEL (Studi Pada Bursa Efek Jakarta Periode 2002 – 2004), Universitas Brawijaya Malang.

Sudirman, I Wayan, 2013, Manajemen Perbankan: Menuju Bankir Konvensional yang Profesional, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sugiyono, 2007, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.

Supranto, J, 2002, Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran, Jakarta: Rineka Cipta.

Susilo, Y. Sri, dkk, 2000, Bank dan Lembaga Keuangan Lain, Jakarta: Salemba Empat.

Umar, Husein, 2011, Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, 2011, Jakarta: Rajawali Pers.

www.bankmestika.co.id/index.php?operation=report s: tahun akses 2013.

PENGARUH KOMUNIKASI KEPALA SEKOLAH TERHADAP KINERJA GURU DAN STAF PEGAWAI PADA SMP SWASTA SULTAN AGUNG PEMATANGSIANTAR

Oleh:
L y n i
S1 Manajemen
Pinondang Nainggolan, Parman Tarigan, Marisi Butarbutar

Abstraksi

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah komunikasi yang diberikan oleh Kepala Sekolah pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar terhadap kinerja guru dan staf pegawainya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang diterapkan dan seberapa besar pengaruh komunikasi terhadap kinerja guru dan staf pegawai pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar, serta mengetahui hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan agar mampu menghasilkan kinerja yang baik melalui penerapan komunikasi. Untuk menjawab masalah di atas, penulis melakukan penelitian melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner, metode wawancara dan metode dokumentasi. Sedangkan untuk menganalisa data digunakan metode analisa deskriptif kualitatif dan metode analisa deskriptif kuantitatif.

Hasil analisa menunjukkan pengaruh positif antara kedua variable dengan kekuatan hubungan sedang yaitu sebesar 0,5722. Koefisien determinasi sebesar 32,74% artinya kinerja guru dan staf pegawai dapat dijelaskan oleh komunikasi kepala sekolah dan 67,26 % dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian, penulis memperoleh kesimpulan bahwa komunikasi kepala sekolah berpengaruh positif terhadap kinerja guru dan staf pegawai pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar. Hal ini ditunjukkan melalui uji hipotesis $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} ($4,068 > 2,033$). Akan tetapi, kinerja guru dan staf pegawai selain harus dipertahankan, juga harus ditingkatkan. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan komunikasi secara terus menerus pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar.

Kata kunci: Komunikasi dan Kinerja

Abstraction

The formulation of the problem in this research is the communication provided by the Principal Private SMP Sultan Agung Pematangsiantar the performance of teachers and staff employees. The purpose of this study to determine how communication is applied and how much influence the communication on the performance of teachers and staff employees at private junior Pematangsiantar Sultan Agung, and to know what are the things that need to be repaired and maintained to be able to produce a good performance through the application of communication. To answer the above problem, the author conducted research through library research and field research. Data collection methods used were questionnaires, interviews and documentation methods. While the data used to analyze the qualitative descriptive analysis method and quantitative descriptive analysis method.

The analysis shows a positive influence between the two variables with the strength of the relationship being that is equal to 0.5722. The coefficient of determination of 32.74% means that the performance of teachers and staff employees can be explained by the principal communications and 67.26% can be explained by other factors not addressed in this study. From the research, the authors came to the conclusion that the principal communication has a positive effect on the performance of teachers and staff employees at private junior Pematangsiantar Sultan Agung. This is demonstrated through hypothesis testing $t_{count} > t_{table}$ ($4.068 > 2.033$). However, the performance of teachers and staff employees in addition to be preserved, must also be increased. Hence the need for continuous communication improvement on SMP Private Pematangsiantar Sultan Agung.

Keywords : Communication and Performance

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar adalah salah satu sekolah swasta yang bergerak di bidang pendidikan yang berada dibawah naungan Yayasan Perguruan Sultan Agung Pematangsiantar yang memiliki visi “Unggul Dalam Prestasi Berdasarkan Rasa Percaya Diri, Iman Dan Taqwa”. Dalam upaya mencapai visi tersebut maka diperlukan kinerja yang baik dari guru maupun staf

pegawai yang terlibat dalam pengelolaan aktivitas belajar mengajar di SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar.

Fenomena kinerja guru dan staf pegawai di SMP swasta Sultan Agung Pematangsiantar menunjukkan adanya kinerja yang masih belum optimal atau berada dalam kategori sedang. Ini ditunjukkan melalui indikator kinerja guru dan staf pegawai yakni seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 1
Fenomena Kinerja Guru dan Staf Pegawai SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar T.A. 2010/2011

Dimensi	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
Kuantitas Kerja	51,17%	25,00%	20,83%	0%	0%
Kualitas Kerja	41,67%	44,44%	13,89%	0%	0%
Ketepatan Waktu	41,67%	31,94%	26,39%	0%	0%
Kehadiran	33,33%	55,56%	11,11%	0%	0%
Kerjasama	37,50%	52,78%	9,72%	0%	0%

Sumber : Wawancara dengan kepala sekolah dan guru

baik perlu ditingkatkan menjadi baik, dan yang sudah berkategori baik harus dapat dipertahankan. Kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kepemimpinan, motivasi, budaya organisasi, kompensasi, dan salah satunya adalah komunikasi.

Dalam proses komunikasi, melibatkan beberapa faktor yakni komunikator, pesan, media, dan komunikan. Kepala sekolah selaku komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan (guru dan staf pegawai) melalui berbagai media baik secara lisan maupun tertulis. Komunikasi yang terjadi kepada guru misalnya memberikan jadwal tugas mengajar kepada setiap guru, petunjuk teknis dalam pembuatan soal ujian dan nilai ujian, penentuan jadwal mengawas pada saat ujian. Sedangkan komunikasi kepada staf pegawai misalnya mengumpulkan data siswa dan mengisinya ke dalam buku induk, mengumpulkan berkas dan arsip guru guna kelengkapan administrasi, pengetikan dan pencetakan soal ujian.

Dalam melaksanakan perintah tersebut, adakalanya tidak sesuai dengan apa yang diperintahkan (misalnya keterlambatan penyerahan soal ujian, penyerahan nilai tidak tepat pada waktu yang telah ditentukan, dan lain sebagainya). Hal ini tentu menjadi suatu masalah karena pelaksanaan tugas akan menjadi terkendala.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana gambaran komunikasi kepala sekolah dan kinerja guru dan staf pegawai pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar?
- b. Seberapa besar pengaruh komunikasi kepala sekolah terhadap kinerja guru dan staf pegawai pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar?

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui gambaran komunikasi kepala sekolah dan kinerja guru dan staf pegawai pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar.
- b. Untuk mengetahui besarnya pengaruh komunikasi kepala sekolah terhadap kinerja guru dan staf pegawai pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar.

4. Metode Penelitian

Desain penelitian merupakan suatu cara yang sistematis dan objektif dengan maksud untuk memperoleh data atau mengumpulkan keterangan untuk diteliti. Adapun Desain penelitian yang

digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan (*Field Research*). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah berupa Kuesioner, Wawancara dan Dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Tehnik Analisa Deskriptif Kualitatif dan Tehnik Analisa Deskriptif Kuantitatif.

B. LANDASAN TEORI

Menurut Daft (2002:8) manajemen adalah pencapaian sasaran-sasaran organisasi dengan cara yang efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian sumber daya organisasi.

Menurut Rivai (2004:9) manajemen sumber daya manusia adalah salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.

Menurut Rivai (2004:16) fungsi operasional manajemen sumber daya manusia meliputi :

1. Pengadaan Tenaga Kerja (SDM)

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh organisasi.

2. Pengembangan

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dengan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan yang diberikan dan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini dan di masa yang akan datang.

3. Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung maupun tidak langsung uang ataupun barang kepada karyawan sebagai balas jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada upah minimum pemerintah.

4. Pengintegrasian

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dengan kebutuhan karyawan agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan

5. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara kondisi mental, fisik dan loyalitas karyawan kepada organisasi agar mereka mau tetap bekerja sama sampai masa kerja berakhir.

6. Pemberhentian (Pemutusan Hubungan Kerja)

Pemberhentian (Pemutusan Hubungan Kerja) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu organisasi dikarenakan kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebab-sebab lainnya.

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin, *communicatio* yang berarti pemberitahuan, pemberian bagian, pertukaran dimana pembicara mengharapkan pertimbangan atau jawaban dari

pendengarnya. Komunikasi merupakan proses pemindahan pesan yang melibatkan dua orang atau lebih dan dapat dilakukan dengan menggunakan cara-cara berkomunikasi yang biasa dilakukan oleh seseorang melalui lisan, tulisan maupun sinyal-sinyal nonverbal.

Menurut Arifin (2008:11), komunikasi adalah ilmu kemasyarakatan yang mempelajari secara sistematis segala segi pernyataan antar manusia. Vardiansyah (2011:4) mengatakan bahwa pengirim pesan atau komunikator yang dimaksud di sini adalah manusia yang mengambil inisiatif dalam berkomunikasi.

Komunikasi biasa terjadi dalam berbagai bentuk, misalnya percakapan melalui telepon, mendengarkan radio, tatap muka langsung, memo, dan lain sebagainya. Menurut Purwanto (2006:5), pada dasarnya terdapat dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal.

Meskipun semua organisasi harus melakukan komunikasi dengan berbagai pihak dalam mencapai tujuannya, namun perlu diketahui bahwa pendekatan yang dipakai antara satu organisasi dengan organisasi yang lain dapat bervariasi atau berbeda. Bagi perusahaan yang berskala kecil yang hanya memiliki karyawan, maka penyampaian informasi dapat dilakukan secara langsung kepada para karyawannya. Namun, pada perusahaan besar yang memiliki ratusan bahkan ribuan karyawan, maka penyampaian informasi kepada mereka merupakan suatu pekerjaan yang cukup rumit.

Menurut Bovee dan Thill dalam Purwanto (2006:13), faktor-faktor penghambat komunikasi tersebut dikelompokkan ke dalam empat masalah utama yang mencakup masalah dalam pengembangan pesan, penyampaian pesan, penerimaan pesan, dan penafsiran pesan.

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar "kerja" yang diterjemahkan kata dari bahasa asing prestasi. Menurut Rivai dalam Handoko (2004 :104), kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Menurut Mathis (2002:378), kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen sebagai berikut :

1. Kuantitas dari hasil : volume kerja yang dihasilkan di bawah kondisi normal.
2. Kualitas dari hasil : kerapian, ketelitian dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan.
3. Ketetapan waktu dari hasil : penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan perusahaan.
4. Kehadiran : kehadiran setiap harinya di tempat kerja.

5. Kemampuan bekerja sama : kemampuan menangani hubungan dalam melakukan pekerjaan.

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

Menurut Furtwengler (2002:1) penilaian kinerja menyediakan dasar bagi organisasi untuk menilai :

- 1) Bagaimana kemajuan atas sasaran yang telah ditetapkan.
- 2) Membantu dalam mengenali area-area kekuatan dan kelemahan.
- 3) Menentukan tindakanyang tepat untuk meningkatkan kinerja.
- 4) Menunjukkan bagaimana kegiatan mendukung tujuan organisasi.
- 5) Membantu dalam membuat keputusan-keputusan dengan langkah inisiatif.
- 6) Mengutamakan alokasi sumber daya.
- 7) Meningkatkan produk-produk dan jasa-jasa kepada pelanggan.

Menurut Kiswanto (2010:2) Komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, dengan menggunakan media telepon, internet, via sms dan sebagainya maka kebutuhan komunikasi antara sesama karyawan bahkan dengan pimpinan dapat berjalan dengan baik. Hal inilah yang terus dilakukan untuk meningkatkan kinerja mereka baik secara kualitas maupun kuantitasnya.

Penulis menyimpulkan bahwa pimpinan harus mempunyai komunikasi yang efektif dalam menyampaikan pesan kepada bawahannya agar pesan yang disampaikan tersebut dapat dilaksanakan secara tepat dan sesuai dengan keinginan atasan. Di samping itu, bawahan juga harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam menerima setiap pesan yang disampaikan oleh atasan sehingga mereka dapat melakukan aktivitas sesuai dengan yang diperintahkan secara baik.

C. PEMBAHASAN

1. Analisa Deskriptif Kualitatif

Analisa deskriptif bertujuan untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi mengenai tanggapan guru mengenai pengaruh komunikasi terhadap kinerja guru di SMP Swasta Perguruan Sultan Agung Pematangsiantar. Sesudah pengujian anda, maka langkah selanjutnya peneliti melakukan pengkajian analisis kualitatif sebagai gambaran fenomenal dari variabel penelitian pada saat sekarang ini.

a. Pelaksanaan Komunikasi Pada SMP Swasta Perguruan Sultan Agung Pematangsiantar

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja guru dan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya adalah komunikasi. Suatu komunikasi dikatakan efektif apabila terjadi pemahaman yang sama dan merangsang pihak lain untuk merespon. Pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar, salah satu faktor penting seorang Kepala Sekolah dalam membangkitkan, mengarahkan, dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan meningkatkan kinerja adalah dengan komunikasi. Adapun ruang lingkup komunikasi yang terjadi pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar yaitu komunikasi secara internal dan eksternal.

Komunikasi internal mencakup hubungan komunikasi antara Kepala Sekolah dan guru beserta pegawai. Kepala Sekolah memberikan informasi mengenai visi dan misi, standar kurikulum kepada guru dan kelengkapan administrasi kepada pegawai yang diharapkan mampu membangkitkan kinerja dengan menciptakan *feedback* antara Kepala Sekolah dan guru serta pegawai. Sehingga komunikasi mampu berjalan dengan efektif baik melalui lisan maupun tulisan berupa silabus, laporan bulanan dan tahunan, rekapitulasi kehadiran. Selain komunikasi tentang pekerjaan, kepala sekolah juga menjalin rasa kekeluargaan dengan menciptakan suatu perasaan sebagai komunitas antar guru dan pegawai.

SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar juga menjalin hubungan komunikasi secara eksternal yaitu dengan murid dan orang tua murid demi menjamin peningkatan nilai hasil belajar siswa. Kepala Sekolah SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar memberikan arahan, bimbingan serta pengenalan visi dan misi sekolah. Guru-guru menjalin hubungan baik dengan siswa dengan cara memberikan materi sesuai dengan kebutuhan dan kurikulum yang berlaku dan tidak bertentangan dengan undang-undang. Bersosialisasi dengan orang tua siswa tentang hasil belajar dan perilaku sehari-hari siswa saat berada di dalam maupun di luar lingkungan sekolah.

Dari hasil survey, dapat dilihat bahwa jawaban responden atas pertanyaan kepala sekolah menyampaikan pesan dengan ramah kepada guru dan staf pegawai diperoleh nilai rata-rata 4,00 dan dikategorikan baik. Pada pertanyaan kepala sekolah dapat bersosialisasi dengan guru dan staf pegawai diperoleh nilai rata-rata 4,03 dan dikategorikan baik. Hal ini dikarenakan komunikator dapat menyampaikan pesan / informasi dengan baik kepada setiap guru dan staf pegawai.

Untuk pertanyaan penyampaian pesan dengan jelas kepada guru dan staf pegawai diperoleh nilai rata-rata 3,86 dan dikategorikan baik. Sedangkan untuk pertanyaan penyampaian informasi yang sesuai dengan pekerjaan kepada guru dan staf pegawai diperoleh nilai rata-rata 4,61 dan dikategorikan sangat baik. Hal ini dikarenakan aliran pesan yang terjadi dari kepala sekolah kepada guru dan staf pegawai dan sebaliknya adalah cukup baik

Indikator media penyampaian pesan secara lisan dari kepala sekolah kepada guru dan staf pegawai diperoleh nilai rata-rata 4,58 dan dikategorikan sangat baik. Dan media penyampaian pesan secara tertulis dari kepala sekolah kepada guru dan staf pegawai diperoleh nilai rata-rata 4,31 dan dikategorikan sangat baik. Hal ini disebabkan karena guru dan staf pegawai dapat menerima dan mengerti isi informasi / pesan yang diberikan oleh kepala sekolah baik secara lisan maupun tertulis.

Indikator komunikasi yang terdiri dari pertanyaan kepala sekolah mendengarkan hal yang disampaikan guru dan staf pegawai diperoleh nilai rata-rata 4,25 dan dikategorikan sangat baik. Kepala sekolah mendiskusikan masalah yang terjadi dengan guru dan staf pegawai diperoleh nilai rata-rata 4,08 dan dikategorikan baik. Hal ini disebabkan terdapat perbedaan kemampuan guru dan staf pegawai dalam menerima instruksi dan pesan yang disampaikan oleh kepala sekolah.

b. Kinerja Guru dan Staf Pegawai pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar.

Kinerja guru dan staf pegawai merupakan suatu kemajuan atau pencapaian hasil kerja dengan kriteria tertentu yang dilakukan berdasarkan potensi yang dimilikinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja guru dan staf pegawai pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar adalah kemampuan individu yang dimiliki masing-masing guru dan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya secara tanggung jawab dan mandiri, pemanfaatan waktu bekerja secara maksimal. Disamping itu, faktor lingkungan yang turut menunjang kinerja guru dan pegawai SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar seperti hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang respek dan dinamis serta sarana dan prasarana yang memadai.

Kepala sekolah selaku pimpinan akan melakukan evaluasi atas kinerja guru selama tahun ajaran tertentu melalui rapat pleno kenaikan kelas untuk menilai hasil kerja guru yang ditunjukkan melalui prestasi belajar siswa. Sedangkan untuk kinerja staf pegawai, kepala sekolah melakukan evaluasi melalui kelengkapan administrasi dalam proses belajar mengajar yang harus disiapkan dengan baik dan tepat waktu. Penilaian kinerja ini ditujukan untuk memperbaiki hasil kerja dari guru dan staf pegawai untuk tahun ajaran berikutnya, dan pengaturan ulang untuk wali kelas setiap tahunnya.

Dari hasil survey, dapat dilihat bahwa untuk pertanyaan guru dan staf pegawai melakukan aktivitas seperti dalam uraian pekerjaan diperoleh nilai rata-rata 4,86 dan dikategorikan sangat baik. Sedangkan untuk pertanyaan guru dan staf pegawai mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan diperoleh nilai rata-rata 3,81 dan dikategorikan baik. Hal ini disebabkan kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki guru dan staf pegawai dalam melaksanakan pekerjaan mereka.

Selanjutnya pertanyaan guru dan staf pegawai menyelesaikan tugas secara baik diperoleh nilai rata-rata 4,25 dan dikategorikan sangat baik. Pertanyaan

guru dan staf pegawai menggunakan kemampuan profesional dalam menyelesaikan pekerjaan diperoleh nilai rata-rata 4,31 dan dikategorikan sangat baik. Hal ini dikarenakan kepribadian yang dimiliki oleh masing-masing guru dan staf pegawai dalam melaksanakan tugas mereka.

Pertanyaan guru dan staf pegawai melaksanakan tugas setelah diberikan diperoleh nilai rata-rata 4,33 dan dikategorikan sangat baik. Untuk pertanyaan guru dan staf pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditargetkan diperoleh nilai rata-rata 3,97 dan dikategorikan baik. Hal ini disebabkan perbedaan karakter dari masing-masing guru dan staf pegawai dalam mengatur waktu kerjanya.

Sedangkan indikator kehadiran di tempat kerja, pertanyaan guru dan staf pegawai diperoleh nilai rata-rata 4,11 dan dikategorikan baik. Dan pertanyaan guru dan staf pegawai hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan diperoleh nilai rata-rata 4,33 dan dikategorikan sangat baik. Hal ini disebabkan perbedaan lokasi tempat tinggal serta jadwal mengajar yang ditentukan kepadanya sehingga kehadiran ditempat kerja untuk setiap guru dan staf pegawai adalah berbeda.

Untuk pertanyaan guru dan staf pegawai saling bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan diperoleh nilai rata-rata 4,39 dan dikategorikan sangat baik. Pertanyaan guru dan staf pegawai saling memberikan informasi yang mendukung pekerjaan mereka diperoleh nilai rata-rata 4,17 dan dikategorikan baik. Hal ini disebabkan perbedaan suku, ras dan agama yang berpengaruh terhadap tingkat kerjasama diantara mereka.

2. Analisa Deskriptif Kuantitatif

a. Analisis Regresi

Berdasarkan data hasil penginputan daftar kuesioner yang diperoleh maka dapat dicari pengaruh antara komunikasi (variabel X) dengan kinerja guru dan pegawai (variabel Y) melalui rumus regresi seperti berikut :

$$\hat{Y} = a + b.X$$

Dalam menentukan koefisien " a " dan " b ", digunakan rumus berikut :

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{36 \cdot 51793 - 1214 \cdot 1531}{36 \cdot 41194 - (1214)^2}$$

$$b = 0,644 \quad \text{dan}$$

$$a = \bar{Y} - b \cdot \bar{X}$$

$$a = \frac{1531}{36} - 0,644 \cdot \frac{1214}{36}$$

$$a = 20,822$$

Dari perhitungan di atas diperoleh koefisien regresinya adalah seperti berikut:

$$\hat{Y} = 20,822 + 0,644.X$$

Artinya terdapat pengaruh positif antara variabel bebas (komunikasi) dengan variabel terikat (kinerja) pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar, dimana semakin baik komunikasi

kepala sekolah yang dilakukan maka semakin baik juga kinerja guru dan staf pegawai.

b. Analisa Koefisien Korelasi dan Determinasi

Berdasarkan data hasil penginputan daftar kuesioner yang diperoleh maka dapat dicari hubungan antara komunikasi (variabel X) dengan kinerja guru dan pegawai (variabel Y) melalui rumus korelasi seperti berikut :

$$r = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

$$r = \frac{36 \cdot 51793 - 1214 \cdot 1531}{\sqrt{36 \cdot 41194 - (1214)^2} \cdot \sqrt{36 \cdot 65433 - (1531)^2}}$$

$$r = \frac{5914}{\sqrt{9188} \cdot \sqrt{11627}}$$

$$r = 0,5722$$

Dari hasil perhitungan diatas, terdapat hubungan yang sedang dan positif antara variabel X (komunikasi) terhadap variabel Y (kinerja). Untuk mengukur seberapa besar variabel bebas menjelaskan variabel terikat maka digunakan koefisien determinasi yaitu :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,5722)^2 \times 100\%$$

$$KD = 32,74 \%$$

Dari hasil perhitungan diatas, diketahui bahwa variabel komunikasi kepala sekolah dapat menjelaskan naik turunnya kinerja guru dan staf pegawai di SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar sebesar 32,74% dan sisanya 67,26 % dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti motivasi, budaya organisasi, kompensasi, dan faktor lainnya.

c. Uji Hipotesis

Selanjutnya untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{0,5722 \sqrt{36 - 2}}{\sqrt{1 - (0,5722)^2}}$$

$$t = 4,068$$

Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (4,068 > 2,033), maka $H_0 = 0$ ditolak, artinya bahwa komunikasi kepala sekolah berpengaruh positif terhadap kinerja guru dan pegawai pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar.

2. Evaluasi

a. Komunikasi Kepala Sekolah pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar

Komunikasi yang terjadi pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar dilakukan secara lisan dan tertulis baik melalui media elektronik melalui fasilitas telepon kantor, fax, *handphone*, dan fasilitas internet, maupun media konvensional melalui fasilitas surat-menyurat berupa surat keterangan, surat keputusan, surat teguran, surat peringatan, surat permohonan, dan surat undangan.

Komunikasi pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar dinilai berdasarkan indikator

komunikator, pesan, media, dan komunikasi. Komunikator (dalam hal ini kepala sekolah), mayoritas guru dan staf pegawai memberikan jawaban baik atas keramahan dan tingkat sosialisasi yang ditunjukkan oleh kepala sekolah kepada mereka, akan tetapi ada beberapa guru dan staf pegawai yang memberikan jawaban cukup baik dikarenakan sikap dan perkataan yang tegas kepada mereka. Dalam indikator pesan, guru dan staf pegawai mayoritas memberikan jawaban sangat baik dikarenakan kepala sekolah secara jelas dan tepat dalam menyampaikan informasi kepada mereka, akan tetapi ada beberapa guru dan staf pegawai yang memberikan jawaban cukup baik dikarenakan informasi yang disampaikan sekaligus dalam jumlah sangat banyak sehingga ada informasi yang terlupakan.

Selanjutnya dalam indikator media, rata-rata guru dan staf pegawai memberikan jawaban sangat baik atas penyampaian informasi dari kepala sekolah baik secara lisan maupun tertulis, akan tetapi ada beberapa guru dan staf pegawai yang memberikan jawaban cukup baik dikarenakan kebanyakan informasi yang disampaikan adalah secara lisan sehingga tidak sepenuhnya informasi yang diserap oleh mereka. Dalam indikator komunikasi, mayoritas guru dan staf pegawai memberikan jawaban baik atas perhatian kepala sekolah dalam menerima informasi yang mereka berikan, akan tetapi ada beberapa guru dan staf pegawai yang memberikan jawaban cukup baik dikarenakan realisasi atas masukan yang mereka berikan jarang terlaksana dengan baik.

b. Kinerja Guru dan Staf Pegawai pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar

Kinerja guru dan staf pegawai pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar dapat dilihat dari indikator kuantitas hasil, kualitas hasil, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan bekerja sama. Dalam indikator kuantitas hasil berada dalam kategori baik karena rata-rata guru dan staf pegawai dapat melakukan aktivitas sesuai dengan penjelasan dalam uraian pekerjaan, akan tetapi, hasil yang dicapai belum optimal dikarenakan masih banyak guru dan staf pegawai yang belum dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam indikator kualitas hasil berada dalam kategori baik dikarenakan guru dan staf pegawai dapat melaksanakan tugas dengan baik dan profesional, akan tetapi, masih ada beberapa guru dan staf pegawai yang masih belum berpengalaman dengan tingkat pendidikan yang belum memadai. Indikator ketepatan waktu berada dalam kategori baik dikarenakan rata-rata guru dan staf pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditargetkan, akan tetapi, ada beberapa orang guru dan staf pegawai yang masih menunda pekerjaan sehingga menyebabkan pekerjaan tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Selanjutnya dari indikator kehadiran berada dalam kategori baik, mayoritas guru dan staf

pegawai dapat hadir sesuai dengan waktu dan jadwal yang telah ditentukan, akan tetapi, masih ada beberapa orang guru dan staf pegawai yang tidak dapat hadir tepat waktu dikarenakan lokasi tempat tinggal yang jauh dari sekolah dan faktor kemacetan yang terjadi. Sedangkan dari indikator kemampuan bekerjasama berada dalam kategori baik dikarenakan guru dan staf pegawai dapat saling bertukar informasi, saling mendukung dan bekerjasama dalam melaksanakan pekerjaan mereka, akan tetapi, ada beberapa guru dan staf pegawai yang tidak mampu untuk bekerjasama dengan yang lain dikarenakan kepribadian serta keengganan mereka untuk berbaur dengan yang lainnya.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan-kesimpulan yang dapat diberikan oleh Penulis dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Hasil dari jawaban responden mengenai komunikasi kepala sekolah berada pada nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,61 dengan kategori sangat baik dan nilai rata-rata terendah berada pada 3,86 dengan kategori baik. Sedangkan hasil jawaban responden mengenai kinerja guru dan staf pegawai berada pada nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,86 dengan kategori sangat baik dan nilai rata-rata terendah 3,81 dengan kategori baik.
- b. Komunikasi kepala sekolah berpengaruh terhadap kinerja guru dan staf pegawai, hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi yang bertanda positif yaitu: $= 20,822 + 0,644 X$, artinya semakin baik komunikasi kepala sekolah yang diterapkan maka kinerja guru dan staf pegawai akan semakin tinggi. Dengan nilai $r = 0,5722$ terdapat hubungan yang sedang antara komunikasi kepala sekolah dengan kinerja guru dan staf pegawai. Kinerja guru dan staf pegawai melalui koefisien determinasi (KD) sebesar 32,74 % dapat dijelaskan oleh komunikasi kepala sekolah dan sisanya sebesar 67,26 % dapat dijelaskan faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
- c. Dari hasil pengujian $t_{hit} = 4,068$ sedangkan t_{tab} pada tingkat kepercayaan adalah sebesar 2,033. Oleh karena itu $t_{hit} > t_{tab}$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel komunikasi kepala sekolah berpengaruh terhadap kinerja guru dan staf pegawai pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar.

2. Saran

Adapun saran-saran yang Penulis berikan sebagai upaya untuk memecahkan masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut:

- a. Komunikasi yang diterapkan pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar sudah efektif, meskipun pada hasil rekapitulasi jawaban kuesioner mengenai komunikasi pada pertanyaan kepala sekolah menyampaikan pesan dengan jelas mempunyai nilai terendah yaitu 3,86 tetapi

masih dalam kategori baik. Hal ini harus menjadi perhatian bagi kepala sekolah dengan melaksanakan perbaikan komunikasi sehingga akan meningkatkan efektifitas komunikasi yang terlaksana di SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar.

- b. Kinerja guru dan staf pegawai pada SMP Swasta Sultan Agung Pematangsiantar sudah optimal, meskipun pada hasil rekapitulasi jawaban kuesioner mengenai kinerja guru dan staf pegawai pada pertanyaan guru dan staf pegawai mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan memiliki nilai terendah yaitu 3,81 tetapi masih dalam kategori baik. Dalam hal ini, untuk meningkatkan kinerja guru dan staf pegawai, kepala sekolah perlu memberikan petunjuk teknis pekerjaan kepada guru dan staf pegawai sehingga dapat melaksanakan tugasnya sesuai ketentuan dan memperoleh hasil yang sesuai dengan harapan.
- c. Menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang aktivitas belajar mengajar dan berusaha menciptakan hubungan yang baik antara kepala sekolah dengan guru dan staf pegawai sehingga menciptakan suasana kerja yang kondusif.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, H. Anwar, 2008, Ilmu Komunikasi, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Daft, Richard L., Manajemen, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2002.
- Furtwengler, Dale, 2002, Penuntun Sepuluh Menit Penilaian Kinerja, Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Handoko, T. Hani, 2004, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Yogyakarta : BPFE.
- Kiswanto, M., 2010, Jurnal : Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan KALTIM Pos Samarinda, diakses tahun 2012.
- Mathis, Robert, 2002, Perilaku Organisasi, Jakarta : Bumi Aksara.
- Purwanto, Djoko, 2006, Komunikasi Bisnis, Jakarta : Erlangga.
- Rivai, Veithzal, 2004, *Performance Appraisal*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Vardiansyah, 2011,
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/21092/4/Chapter%20II.pdf> : 4.,
diakses tahun 2012.