

Makalah Manajemen

Persepsi Masyarakat Nelayan Terhadap Kemampuan Perbankan Syariah Di Makassar dalam Menciptakan Kepuasan Nasabah

Kasnaeny Karim*¹⁾ dan Muhammad Jibril Tajibu²⁾

¹⁾ Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar

²⁾ Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin

ABSTRAK

Riset ini dilakukan untuk mencari tahu mengenai persepsi kemampuan perbankan syariah dalam memberi kepuasan kepada nasabah yang bekerja sebagai nelayan, setelah menjadi nasabah pada bank syariah di Makassar. Adapun informan penelitian sebanyak 10 (sepuluh) orang, yang berasal dari penduduk yang bekerja sebagai nelayan di wilayah Paotere, Makassar. Penelitian dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif dengan pendekatan naratif, disebabkan keinginan untuk mendapatkan makna yang sebenarnya mengenai tingkat kepuasan masyarakat nelayan terhadap keberadaan bank syariah saat ini. Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor yang membuat nasabah nelayan puas adalah adanya jaminan bahwa bank syariah telah menjalankan aktiitasnya sesuai ajaran agama, pelayanan karyawan berdasarkan prinsip syariah, dan adanya perasaan nyaman dan tenang bahwa menabung pada bank syariah tidak akan menimbulkan dosa karena tidak menerapkan sistem bunga,

Kata kunci: Persepsi; Kepuasan Nasabah; Nelayan; Bank Syariah

PENDAHULUAN

Cepatnya pertumbuhan perbankan saat ini, terlihat dari makin banyaknya jumlah bank-bank yang hadir, di Indonesia dan di kota Makassar pada khususnya. Perbankan yang ingin sukses haruslah memiliki keunggulan kompetitif, yang dapat dicapai melalui penciptaan produk yang berkualitas, dengan harga terjangkau, distribusi yang cepat, serta layanan terbaik melebihi apa yang diberikan oleh pesaing. Demikian halnya pada industri perbankan, kepuasan nasabah juga tergantung dari cara perbankan dalam memberi kualitas layanan yang terbaik, agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah (Gustriani, 2012).

Saat ini persaingan bukan hanya antar perbankan konvensional, namun juga antara perbankan konvensional dengan bank-bank syariah. Bank syariah merupakan bank yang operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, dan berlandaskan kepada ketentuan-ketentuan Al-Quran dan Hadist, Nuhung (2014), bahwa bank syariah adalah bank yang melaksanakan jual beli dan bagi hasil, yang merupakan aktivitas yang berasal dari kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, dengan cara mengenakan dan memberikan imbalan berdasarkan prinsip syariah, yaitu jual beli dan bagi hasil. Perkembangan bank syariah saat ini, dinyatakan oleh Kusumajati (2009) bahwa Perbankan syariah di Indonesia masih memiliki banyak kendala dalam perkembangannya, meski masih tergolong baik. Kendala-kendala yang dia kutip dari beberapa penulis, yaitu Kendala Fiqh yaitu masih adanya anggapan para ulama yang menyatakan bunga itu halal, haram dan syubhat (Muhammad, 2004); sosialisasi tentang perbankan syariah masih minim; antara tahun 1992-1998, belum ada Undang-Undang (UU) yang memberi penjelasan mengenai cara operasional perbankan syariah di Indonesia; larangan riba juga diyakini oleh umat Nasrani yang terdapat dalam Lukas 6 : 34-35, yang juga mengecam praktek riba (Muhammad, 2004); SDM yang tidak memiliki perbedaan dengan perbankan konvensional dan terbatasnya jaringan atm bank syariah; (Karim, 2017).

Cepatnya perkembangan lembaga keuangan syariah (bank syariah), dapat dimungkinkan oleh mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim. Selain itu, kuatnya

*1) Korespondensi penulis: Kasnaeny Karim, Telp.081233640665, Email : kasnaeni.k@nitromks.ac.id

keyakinan masyarakat muslim bahwa terdapat unsur riba pada perbankan konvensional, dan itu sangat dilarang dalam agama Islam. Kemunculan pertama perbankan syariah adalah hadirnya Bank Muamalat Indonesia, yang merupakan bank umum pertama di Indonesia yang operasionalnya menerapkan prinsip Syariah Islam. Bank Muamalat berdiri di tahun 1991, yang diprakarsai oleh Pemerintah Indonesia dengan Majelis Ulama Indonesia (MUI). Namun dalam perkembangan perbankan, terlihat bank yang awalnya hanya beroperasi sebagai bank konvensional, juga mendirikan bank syariah. Kondisi ini kemudian membuat bank yang menyelenggarakan sistem konvensional dan syariah dinamakan sistem dual bank.

Penduduk kota Makassar, yang mayoritas penduduknya beragama Islam, tentu saja menyambut baik kehadiran perbankan syariah. Kehadiran bank syariah dapat menjawab keinginan umat muslim untuk dapat menggunakan layanan perbankan, namun tidak bertentangan dengan ajaran agama. Ummat muslim menginginkan hadirnya perbankan yang bebas dari riba, serta menjalankan aktivitasnya berlandaskan norma ekonomi yang dianut dalam Islam, seperti Islam melarang kegiatan yang maysir (judi dan spekulatif) dalam penyaluran dana, adanya unsur ketidakjelasan (gharar), dan cara serta objek investasi yang halal.

Informasi mengenai layanan perbankan syariah saat ini lebih berfokus pada terbebasnya nasabah dari riba. Bank syariah belum secara jelas menginformasikan bagaimana kualitas layanan mereka, sehingga banyak yang berpendapat bahwa bank syariah belum murni syariah. Hal ini didukung oleh tulisan Hafiz (2015) pada harian Republika dengan judul “Perbankan Syariah Belum Murni?”. Berdasarkan hal tersebut, maka menjadi menarik untuk mengetahui bagaimana sebenarnya pandangan masyarakat mengenai keberadaan bank syariah.

Dengan demikian, penting untuk mengetahui persepsi masyarakat khususnya yang berprofesi sebagai nelayan mengenai layanan perbankan syariah, hal ini disebabkan minimnya kajian mengenai persepsi masyarakat yang fokus pada nelayan. Kajian-kajian yang ada lebih banyak menguji pada obyek yang umum misalnya karyawan, pengusaha, dan bidang pekerjaan lain selain nelayan.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka ingin diketahui dan menelusuri tentang persepsi masyarakat nelayan terhadap bank syariah di Makassar. Persepsi merupakan kemampuan panca indera dalam menerjemahkan stimulus atau rangsangan yang diterima (Sugihartono, 2007). Terdapat perbedaan persepsi akibat perbedaan sudut pandang, yakni seseorang mempersepsikan sesuatu itu baik, atau buruk, persepsi yang positif maupun persepsi negatif tergantung dari cara pandang mereka, dan selanjutnya memberi pengaruh terhadap tindakan orang tersebut.

Masih minimnya kajian mengenai pandangan sesungguhnya masyarakat terhadap tidak hanya terkait dengan produk-produk dari perbankan syariah, juga bahwa belum ada kajian yang menjelaskan tentang apa saja yang dapat membentuk kepuasan nasabah pada perbankan syariah khususnya pada masyarakat nelayan. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan sangat penting untuk memperhatikan kepuasan nasabah khususnya nasabah masyarakat nelayan di Makassar, karena akan berdampak terhadap terjadinya kerugian atau keuntungan perusahaan perbankan. Keuntungan, pada dasarnya dapat juga ditentukan oleh adanya kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap produk dan perusahaan, sehingga bukan hanya ditentukan oleh kepuasan saja. Ditengah persaingan, maka akan teramat sulit mempertahankan nasabah. Kepuasan nasabah adalah hasil akumulasi dari konsumen atau nasabah dalam menggunakan produk atau jasa (Irawan, 2004:3). Dengan demikian, jika nasabah mendapatkan pengalaman yang baru saat bertransaksi, akan berdampak terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, Tjiptono (2009:146) menyatakan bahwa: “Kepuasan konsumen merupakan hasil evaluasi purnabeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah.”.

Secara umum, tidak ada ukuran yang “terbaik” mengenai kepuasan nasabah. Terdapat beragam cara dalam mengukur kepuasan nasabah, yang berbeda antara satu

perusahaan/bank dengan perusahaan/bank lainnya. Namun ada juga yang memiliki kesamaan, namun yang pasti terdapat beberapa konsep inti dari objek yang akan diukur sebagai berikut :

- a. Kepuasan nasabah secara keseluruhan (*overall customer satisfaction*)
Mengukur kepuasan nasabah secara keseluruhan dapat dilakukan: Pertama, melakukan pertanyaan langsung kepada nasabah terkait produk dan jasa perusahaan. Kedua, selain bertanya tentang produk dan jasa perusahaan/bank kita, juga bertanya kepada nasabah tentang produk dan jasa pesaing atau bank pesaing.
- b. kepuasan nasabah berdasarkan dimensi
Proses pengukuran terkait dimensi kepuasan nasabah, yakni dengan cara melakukan pemilahan berdasarkan komponen-komponen. Terdapat empat langkah dari pengukuran ini : (1) melakukan identifikasi terhadap beberapa dimensi yang terkait dengan kunci dalam membentuk kepuasan nasabah (2) Nasabah diminta untuk menilai spesifik terkait item-item layanan, seperti kecepatan dan fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan nasabah (3) Responden dalam hal ini nasabah, diminta melakukan penilaian terhadap barang/jasa pesaing berdasarkan item penilaian yang sama dan spesifik (4) Kepada nasabah diminta untuk menentukan dimensi-dimensi yang terpenting secara keseluruhan bagi kepuasan mereka.
- c. Konfirmasi harapan (*confirmation of exectations*)
Berdasarkan item ini, pengukuran kepuasan dan kesimpulan yang ditarik terkait kepuasan berdasarkan adanya kesesuaian yang dirasakan oleh nasabah setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja aktual produk perusahaan, setelah terlebih dahulu mempertimbangkan atribut-atribut penting.
- d. Minat pembelian ulang (*repurchase intent*)
Menanyakan kepada responden melalui pertanyaan langsung yakni apakah mereka akan menggunakan jasa perusahaan lagi saat berbelanja. Hal ini berarti telah dilakukan pengukuran secara behavioral.
- e. Kesiediaan untuk merekomendasikan (*willingness to recommend*)
Melakukan pengukuran mengenai kesiediaan nasabah untuk melakukan pembelian ulang, atau mengukur kesiediaan nasabah dalam merekomendasikan produk perbankan, kepada keluarga ataupun kenalan mereka.

METODE PENELITIAN

Informan penelitian adalah masyarakat yang berprofesi sebagai nelayan dan menjadi nasabah Bank Syariah di Makassar, telah menjadi nasabah selama 1 tahun. Informan dipilih secara purposive dengan kriteria memiliki pekerjaan sebagai nelayan dan berdomisili di Kota Makassar. Informan juga dipilih berdasarkan kemampuan mengartikulasikan pengalaman dan pandangannya tentang Bank syariah serta pelayanan bank syariah, tidak membedakan informan berdasarkan jenis kelamin.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif naratif, yang mencari makna dari pernyataan-pernyataan informan, yang didasarkan pada pertanyaan penelitian yaitu seperti bagaimana persepsi masyarakat terhadap bank syariah. Prosedur yang dilakukan adalah mengumpulkan data melalui wawancara, kemudian melakukan transkrip data. Data wawancara yang telah ditranskripsikan kemudian dilakukan reduksi untuk meringkas data yang memiliki makna yang sama dan langkah akhir adalah penarikan tema untuk menjadi penjelasan dari fokus yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Informan yang digunakan adalah 5 (lima) orang dan memungkinkan adanya penambahan jika tujuan penelitian belum tercapai. Penentuan 5 (lima) orang informan

didasarkan pada pendapat (Giorgi 2006), merekomendasikan sedikitnya 3 (tiga) partisipan dengan alasan akan mempermudah menceritakan pengalaman individunya. Sementara itu Creswell (2007) menyatakan bahwa jumlah responden dalam penelitian fenomenologi sebaiknya tidak lebih dari 10 responden atau informan, karena dianggap jumlah informan telah mencukupi. Dengan demikian penelitian ini menggunakan 10 informan dengan pertimbangan bahwa pernyataan-pernyataan yang diberikan oleh informan sudah jenuh, atau sudah memiliki kesamaan dan tidak ada lagi pernyataan baru yang muncul.

Analisis data dimulai dengan melakukan wawancara yang selanjutnya dilakukan transkrip atas wawancara yang telah dilakukan. Langkah selanjutnya hasil dari transkrip wawancara berupa kata-kata dikumpulkan untuk dilakukan reduksi data. Reduksi data dimaksudkan untuk memperkecil jumlah kata dengan cara pengelompokan kata-kata yang mempunyai kesamaan makna. Hasil dari reduksi data akan memperlihatkan terbentuknya tema dari kata-kata yang terangkai menjadi sebuah kalimat. Tabel 1 memperlihatkan terdapat 3 (tiga) tema yang dapat ditarik dari pemaknaan hasil wawancara.

Untuk lebih jelasnya, tema yang didapatkan dari informan nasabah yang berprofesi sebagai nelayan, sebagai berikut:

a. Reduksi Hasil Penelusuran Tema Terkait Persepsi Kepuasan Pada Perbankan Syariah

Dari hasil reduksi data yang kemudian menghasilkan tema, dan selanjutnya dari tema yang sama dikumpulkan kedalam pengelompokan makna sejenis. Hasil dari pengelompokan makna yang sejenis, selanjutnya merupakan tema mengenai persepsi masyarakat terhadap kepuasan yang diberikan oleh bank syariah. Ketiga tema ini (selanjutnya disebut Faktor) merupakan faktor-faktor yang menjadi persepsi masyarakat terhadap pemberian kepuasan terhadap nasabah, yakni: (1). Persepsi bahwa Operasional perbankan syariah sesuai dengan ajaran agama, (2). Persepsi terhadap layanan karyawan bank yang syariah dan berbeda dengan perbankan konvensional, (3). Persepsi bahwa bank syariah memberi rasa ketenangan lahir dan bathin yaitu terhindar dari dosa dalam aktivitas menabung

Tabel 1. Hasil Reduksi Pernyataan Informan

No	Makna	Tema
1	• Perbankan Syariah memiliki produk halal • Tidak berdasarkan bunga • Penggunaan uang nasabah jelas • Sistem perbankan yang baru	Operasional perbankan sesuai dengan Ajaran Agama
2	• Pelayanan lebih Islami • Pakaian yang sopan • Mengucapkan salam secara agama • Karyawan ramah	Layanan karyawan yang syariah
3	• Memberi ketenangan hati • Ada rasa keadilan • Menabung sebagai motif Berjaga-jaga • Terbebas dari dosa	Kenyamanan karena ada ketenangan dalam menabung

Sumber : hasil pengolahan data

b. Pembahasan Persepsi Mengenai Kepuasan Layanan

1. Operasional Perbankan Syariah Sesuai Dengan Ajaran Agama

Masyarakat nelayan sudah puas terhadap prosedur pekerjaan dan layanan yang ada diperbankan syariah. Nasabah memiliki persepsi bahwa dengan menjadi nasabah pada

perbankan syariah, maka akan terhindar dari risiko adanya dosa akibat melanggar ajaran agama yakni terkait bunga. Risiko di perbankan sangat potensial terjadi. Risiko ini dapat diperkirakan (*anticipated*) dan juga kemungkinan tidak diperkirakan (*unanticipated*), dan dapat berpengaruh negatif terhadap permodalan bank dan pendapatan. Risiko-risiko itu tidak akan berdampak negatif jika dapat dikelola dan dikendalikan, karena sangat tidak mungkin untuk menghindarinya. Kemampuan memanaj resiko sedemikian rupa menyebabkan perbankan/perusahaan dapat diminimalisir potensi terjadinya. Dengan demikian perbankan syariah pun selayaknya memiliki prosedur dan pengelolaan yang baik, untuk dapat melakukan identifikasi, pemantauan, pengukuran, dan pengendalian risiko aktivitas perbankan syariah yang mungkin timbul. Inilah yang disebut dengan manajemen risiko perbankan.

Selain itu, risiko yang dimaksud oleh nasabah bukan hanya terhadap kemungkinan terjadinya masalah pada simpanan mereka, tetapi juga resiko bahwa dengan memilih jasa perbankan syariah, maka mereka terbebas dari hukum yang diakibatkan oleh adanya Riba. Nasabah menganggap bahwa dengan memilih jasa perbankan syariah maka mereka akan terhindar dari dosa akibat adanya bunga seperti pada bank konvensional, dan juga telah melakukan salah satu ajaran agama Islam dengan benar.

2. Faktor Layanan Karyawan yang sesuai syariah

Layanan sesuai syariah yang diberikan oleh karyawan perbankan syariah menimbulkan kepuasan terhadap nasabah. Pelayanan dan sapaan salam secara Islam membuat mereka merasa tenang akan terhindarnya dari dosa. Selain itu pakaian yang tertutup dan sopan dari karyawan wanita juga mendukung kepuasan nasabah.

3. Faktor Kenyamanan akan ketenangan bertransaksi di Bank Syariah

Beberapa informan mengatakan bahwa faktor kenyamanan adalah salah faktor yang paling penting, karena kenyamanan menjadi modal awal agar bisa loyal di suatu bank. Informan juga mengatakan bahwa kenyamanan itu bersifat relatif. Seperti kenyamanan dari hati, dimana nasabah lebih merasa didekap karena pelayanan karyawan di bank syariah sampai mengingat nama nasabahnya.

Pengertian tentang kenyamanan (*comfort*) merupakan hal yang sulit untuk didefinisikan. Ini disebabkan pendapat tentang kenyamanan lebih merupakan penilaian responsif individu (Hutama dan Widiyanto, 2015). Selanjutnya, bahwa kenyamanan merupakan sebuah kondisi perasaan seseorang yang mengalami sebuah situasi, dimana kondisi ini berbeda tergantung pada orang yang mengalami situasi tersebut. Baik secara langsung, maupun melalui observasi, sebagai individu, kita tidak mengetahui bagaimana tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh individu lainnya. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan cara bertanya secara langsung kepada orang tersebut, terkait seberapa nyaman yang mereka rasakan. Ukuran terkait tingkat kenyamanan dilakukan dengan menggunakan beberapa indikator yakni: sangat tidak nyaman, tidak nyaman, sangat nyaman, agak mengganggu, atau sangat mengkhawatirkan. Sementara itu, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, nyaman berarti sebuah kondisi yang segar dan sehat, sedangkan kenyamanan merupakan kondisi dimana seseorang merasa dalam keadaan nyaman; merasakan kesegaran; dan kesejukan. Selanjutnya, jika seseorang merasa terpenuhi kebutuhannya akan kenyamanan, maka mereka akan merasa sejahtera.

Perasaan nyaman atau kenyamanan merupakan cara penilaian yang komprehensif dari seseorang terhadap apa yang ada di lingkungannya. Manusia dapat menilai kondisi lingkungan berdasarkan rangsangan yang mereka terima melalui keenam indera, yang selanjutnya dilakukan penilaian oleh otak. Dengan demikian, rangsangan yang diberikan oleh perbankan syariah kepada nasabah yang bekerja sebagai nelayan, mampu memunculkan ketenangan dalam bertransaksi. Ini disebabkan rangsangan tersebut mampu meyakinkan nasabah bahwa apa yang dilihat dan apa yang dirasakan saat bertransaksi di bank syariah mampu memberi kenyamanan, akibat prinsip-prinsip syariah yang dijalankan,

proses ini melibatkan perasaan selain dimensi fisik biologis. Apa yang dirasakan dan dialami akan diolah oleh otak. Selanjutnya, otak akan menghasilkan penilaian yang relatif, yakni apakah kondisi itu tidak nyaman ataukah sesuatu yang nyaman bagi nasabah. Meskipun ada kekurangan namun rangsangan itu akan dapat ditutupi oleh faktor layanan lainnya (Satwiko, 2009).

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini, sebagai berikut:

- 4) Persepsi masyarakat nelayan terhadap kemampuan Perbankan Syariah yang ada di Kota Makassar dalam menciptakan kepuasan nasabahnya sudah baik.
- 5) Nasabah puas karena perbankan syariah telah mampu menjalankan dan menciptakan produk yang sesuai dengan ajaran agama.
- 6) Nasabah puas karena perbankan syariah dalam melayani nasabah sudah sesuai dengan prinsip syariah, baik layanan yang dilakukan oleh karyawan, maupun layanan dari produk yang ditawarkan.
- 7) Nasabah sudah puas dengan cara perbankan syariah dalam memberi ketenangan lahir dan bathin kepada nasabahnya, sehingga nasabah merasa tenang dalam menggunakan produk dan layanan perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W, 2007, *Qualitative Inquiry dan Research Design, Choosing Among Five Approaches*, Sage Publication, California.
- Giorgi, A, 2006. Difficulties Encountered in the Application of the Phenomenological Method in the Social Sciences. *Analise Psicologica*, 3 XXIV:353-361
- Gustriani, Rini, 2012, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BNI Mataram”. (<http://news.palcomtech.com>)., diunduh 24-11-2014.
- Hafiz, Muhri Fauzi, 2015, Perbankan Syariah Belum Murni?, *Harian Republika*, <http://www.bangfauzi.com/2015/02/13/perbankan-syariah-belum-murni/>
- Hutama, Dhagat Wihasta, dan Widiyanto, Ibnu, 2015, Nilai Pelanggan dan Minat Loyalitas, *Diponegoro Journal of Management*, Volume 4, Nomor 4, Tahun 2015: 1-10
- Irawan, Handi, 2004, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, cetakan kelima, Jakarta. Penerbit PT. Elex Media Komputindo
- Karim, Kasnaeny, 2017, Kajian Mengenai Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Kota Makassar, *Prosiding Seminar Nasional Forum Dosen Bisnis dan Ekonomi Islam*. Palopo.
- Kusumajati, Rochana, 2009. Persepsi Masyarakat Surakarta terhadap Perbankan Syariah. *Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Kotler, P and Keller, R, 2006. *Marketing Management*, Twelfth Edition, Pearson Education, Inc, Upper Saddle, New Jersey
- Muhammad, 2004. *Teknik Penghitungan Bagi Hasil dan Profit Margin Pada Bank Syariah*. UII Press. Yogyakarta
- Nuhung, Mahmud, 2011, Studi Kualitas Jasa Dan Pemasaran Relasional, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Kota Makassar. *Jurnal Ekonomi Balance*, Vol.7No.2
- Sugihartono, 2007. *Psikologi Pendidikan*. UNY Press, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi. 2009, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, cetakan ketujuh, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Citra Wisata dan Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Anak-anak penulis atas kesempatan dan keluangan waktu yang diberikan selama proses penelitian hingga penerbitan naskah ini. Terimakasih pula kepada adik-adik mahasiswa STIM Nitro Makassar, yang turut serta kelapangan membantu dalam pengumpulan data.. Terimakasih pula kepada penyelenggara seminar nasional Gertasi-Adptersi atas kesempatan mempublikasikan naskah ini pada prosiding yang diterbitkan oleh penyelenggara.

Pola Rekrutmen Bakal Calon Bupati dan Wakil Bupati Beberapa Partai Politik pada Pilkada di Kabupaten Takalar Tahun 2017

Recruitment Pattern of Regent Candidate and Prospective Vice Regent Candidate for Political Election in Takalar District in 2017

Asriandi^{*1)} dan Badaruddin¹⁾

¹⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Cokroaminoto Makassar

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pola rekrutmen bakal calon Bupati beberapa Partai Politik pada Pilkada Di Kabupaten Takalar Tahun 2017. Metode dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi (pengamatan), wawancara, Dan Dokumentasi. Metode dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah interview, dokumentasi. Metode analisis data menggunakan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam mendeskripsikan Pola Rekrutmen Bakal Calon Bupati Dan Bakal Calon Wakil Bupati Beberapa Partai Politik pada Pilkada di Kabupaten Takalar Tahun 2017. Berdasarkan hasil penelitian penulis dijelaskan bahwa Pola rekrutmen yang dilaksanakan oleh partai politik pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017 dengan cara terbuka dan dengan cara tertutup. Khusus untuk cara tertutup diberlakukan oleh partai Keadilan Sejahtera (PKS) dalam memilih bakal calon bupati. Pola rekrutmen terbuka yang dilaksanakan oleh Partai Golongan Karya (Golkar), Partai Keadilan Sejahtera (PKS), Partai Nasional Demokrat (NasDem), Partai Demokrat, dan Partai Bulan Bintang (PBB) pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017 dilaksanakan dengan cara yang berbeda-beda masing-masing partai.

Kata kunci : pola rekrutmen, partai politik

PENDAHULUAN

Partai politik mempunyai posisi dan peranan yang sangat penting dalam sistem demokrasi. Partai politik memainkan peran sebagai penghubung yang sangat strategis antara proses-proses pemerintahan dengan warga negara. Banyak kalangan berpendapat bahwa partai politiklah yang menentukan demokrasi. Artinya, semakin tinggi peran dan fungsi partai politik akan semakin berkualitaslah demokrasi. Rusadi Kantaprawira (2006:115), mengatakan bahwa fungsi partai politik yang paling ideal adalah berpartisipasi dalam sektor pemerintahan, dalam artian mendudukkan orang-orangnya menjadi pejabat pemerintah, sehingga dapat turut serta mengambil atau menentukan keputusan politik ataupun *output* pada umumnya.

Partai politik membuka kesempatan seluas-luasnya bagi rakyat untuk berpartisipasi dalam kegiatan politik dan pemerintahan. Karena melalui partai politik dapat diwujudkan pemerintahan yang bertanggung jawab dan memperjuangkan kepentingan umum serta mencegah tindakan pemerintah yang sewenang-wenang. Sebagai suatu organisasi, partai politik secara ideal dimaksudkan untuk mengaktifkan dan memobilisasi rakyat, mewakili kepentingan tertentu, dan memberikan jalan kompromi bagi pendapat yang saling bersaing. Mandala (2016), peran partai politik sebagai sarana rekrutmen melakukan seleksi terhadap kader-kader yang dipersiapkan, serta perjuangan untuk penempatan kader yang berkualitas, berdedikasi, dan memiliki kredibilitas yang tinggi serta mendapat dukungan dari masyarakat pada jabatan-jabatan politik yang bersifat strategis.

Hal ini sesuai dengan proses rekrutmen yang berarti proses pengisian jabatan-jabatan politik pada lembaga-lembaga politik, termasuk jabatan dalam birokrasi atau administrasi negara dan partai-partai politik lainnya. Simon (2015) menyatakan bahwa rekrutmen politik mempunyai fungsi yang sangat penting bagi suatu sistem politik, karena

^{*1)} Korespondensi penulis: Asriandi, Telp.081233640665, Email : asriandi04@gmail.com

melalui proses-proses ini orang-orang akan menjalankan sistem politik ditentukan. Jadi, dalam *political market*, kader merupakan salah satu “*product*” yang akan menentukan daya jual partai politik. Makin baik pola rekrutmen dalam tubuh sebuah partai, maka makin baik pula mutu “*product*” yang akan dihasilkan dan ditawarkan ke publik.

Partai politik adalah institusi yang dianggap penting dan *sine qua non* (harus ada) dalam sistem demokrasi modern saat ini. Karena partai politik memainkan peran penting dan menjamin adanya partisipasi politik, sekaligus juga persaingan politik (Firmanzah, 2008:43). Dalam proses pemilihan kepala daerah yang berperan aktif adalah partai politik. Pilkada merupakan bentuk implementasi demokrasi yang mutlak dilaksanakan untuk mewujudkan pemerintahan yang berdasarkan asas demokrasi dengan menjunjung tinggi hukum dan nilai-nilai demokrasi yang ada. Dalam konsiderans angka ayat 5 di Undang-Undang Nomor 8 tahun 2015 partai politik merupakan organisasi yang bersifat nasional dan dibentuk oleh sekelompok warga negara Indonesia secara sukarela atas dasar kesamaan kehendak dan cita-cita untuk memperjuangkan dan membela kepentingan politik, anggota, masyarakat, bangsa dan negara, serta memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemilihan Kepala Daerah atau yang sekarang lebih dikenal dengan Pilkada secara langsung merupakan sebuah kebijakan yang diambil oleh pemerintah yang menjadi momentum politik besar untuk menuju demokratisasi. Momentum ini seiring dengan salah satu tujuan reformasi, yaitu untuk mewujudkan Indonesia yang lebih demokratis yang hanya bisa dicapai dengan mengembalikan kedaulatan ke tangan rakyat. Perubahan format Pilkada setelah berlakunya UU No. 32 Tahun 2004 telah mengakhiri pengaruh Pemerintah Pusat yang dominan. Pilkada langsung dilaksanakan sebagai wujud nyata pelaksanaan demokrasi dalam mengajarkan masyarakat untuk melihat dan berpikir secara objektif terhadap fenomena politik di Tingkat daerah, sehingga masyarakat tidak semata-mata terfokus pada pola pikir dan perilaku politik para elite politik yang berkompetisi dalam Pilkada.

Tahun 2005, merupakan awal perubahan besar terjadi, dimana untuk pertama kalinya Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah, dipilih secara langsung oleh rakyat. Mandala (2016), pemilihan kepala daerah yang dilakukan secara langsung oleh rakyat telah menjadi mekanisme baru dalam menerapkan sistem demokrasi di suatu negara. Melalui pemilihan kepala daerah langsung berarti mengembalikan hak-hak dasar masyarakat di daerah untuk berpartisipasi dalam proses politik. Dengan menerapkan pilkada secara langsung mampu memberikan ruang yang luas bagi partisipasi politik masyarakat untuk menentukan kepala daerah sesuai dengan harapan dan keinginan rakyat pada umumnya.

Pilkada langsung dilaksanakan sebagai wujud nyata pelaksanaan demokrasi sesuai dengan UUD 1945 Pasal 18 ayat (4) yang menyatakan bahwa : “Gubernur, Bupati dan Walikota masing-masing sebagai kepala pemerintahan daerah provinsi, kabupaten dan kota dipilih secara demokratis”. Makna demokratis bisa menimbulkan makna ganda, bisa dipilih langsung oleh rakyat serta bisa juga dipilih langsung oleh anggota legislatif sebagai wakil rakyat. Adanya revisi UU No. 22 Tahun 1999 menjadi UU No. 32 Tahun 2004 maka maksud dari dipilih di sini yakni secara demokratis dipilih langsung oleh rakyat. Sehingga diharapkan terwujudnya masyarakat yang demokratis sesuai dengan tujuan reformasi di atas. Dalam konteks demokratisasi, masyarakat yang memiliki kesadaran berdemokrasi merupakan langkah awal menuju demokrasi yang benar.

Prihatmoko (2009:109) mengatakan bahwa pilkada langsung merupakan mekanisme demokratis dalam rangka rekrutmen pemimpin daerah, dimana rakyat secara menyeluruh memiliki hak dan kebebasan untuk memilih calon-calon yang didukungnya, dan calon-calon bersaing dalam suatu medan permainan dengan aturan main yang sama. Dalam konteks konsolidasi dan penguatan demokrasi, Pilkada langsung menjadi pilar yang memperkuat bangunan demokrasi secara nasional. Terlaksananya Pilkada langsung menunjukkan adanya peningkatan demokrasi karena rakyat secara individu dan kelompok

terlibat dalam proses melahirkan pemerintah atau pejabat negara. Pilkada sebagai demokrasi lokal adalah upaya untuk mewujudkan *Local Accountability*, *Political Equity*, dan *Local Responsiveness*, yang merupakan tujuan dari desentralisasi (Shabbir dan Dennis, 2007:236).

Hasil Pilkada adalah tampilnya seorang pejabat publik yang dimiliki oleh rakyat tanpa membedakan dari mana asal dan usul keberadaannya karena dia telah ditempatkan sebagai pengayom bagi rakyat. Siapapun yang memenangkan pertarungan dalam Pilkada ditetapkan sebagai Kepala Daerah yang memiliki teritorial kekuasaan yang jelas, memiliki pendapatan daerah untuk didistribusikan bagi kesejahteraan penduduk, dan lembaga perwakilan rakyat sebagai pengontrol eksekutif daerah. Hadirnya pemerintah yang dipilih dan ditentukan oleh daerah paling tidak menjadi sinyal bagi membaiknya sistem layanan publik bagi rakyat di daerah sebagai esensi dari kehadiran pemerintahan daerah yang *legitimate* (Shabbir dan Dennis, 2007:236).

Fokus partai politik dalam Pilkada tidak hanya bertujuan kekuasaan politik saja tetapi partai politik harus juga melaksanakan fungsinya secara sungguh-sungguh terutama fungsi rekrutmen politik. Apabila partai politik telah melaksanakan fungsinya dengan baik maka masyarakat akan memberikan kepercayaan kepada partai politik, karena kepercayaan masyarakat akan menjadi sebuah penghargaan bagi partai politik itu sendiri. Pelaksanaan fungsi partai dengan baik juga demi eksistensi partai politik itu sendiri dan komitmen untuk nantinya dalam menjalankan pemerintahan serta memperjuangkan kepentingan rakyat. Berdasarkan Undang-Undang No. 2 Tahun 2008 Pasal 29 Ayat 2, diamanatkan bahwa proses seleksi Calon Kepala Daerah harus dilakukan secara demokratis dan terbuka sesuai dengan AD dan ART partai tersebut, adalah: rekrutmen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c (bakal calon kepala daerah dan wakil kepala daerah) dan huruf d (bakal calon Presiden dan Wakil Presiden) dilakukan secara demokratis dan terbuka sesuai dengan AD dan ART serta peraturan perundang-undangan.

Merujuk pada Undang-Undang No. 2 Tahun 2008 Pasal 29 Ayat 2 diatas, maka proses rekrutmen partai politik Kabupaten Takalar dilakukan secara demokratis dan terbuka sesuai dengan AD dan ART serta Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Rekrutmen politik secara demokratis mempunyai makna yaitu berlandaskan nilai-nilai/prinsip demokrasi yaitu kebebasan, kesamaan/keadilan dan kedaulatan suara mayoritas. Hendra (2008:75) mengatakan dari prinsip umum yang tergambar dalam ragam pandangan mengenai demokrasi, secara esensial dikembalikan kepada tiga nilai utama yang mendasari teori demokrasi, yaitu kebebasan, kesamaan/keadilan dan kedaulatan suara mayoritas.

Hendra (2008:75) mengatakan bahwa keterbukaan partai politik diartikan sebagai upaya partai politik untuk menerima semua golongan/kelompok masyarakat bergabung dengan partainya untuk mengikuti pembinaan dan proses kaderisasi diinternal partai. Namun keterbukaan dalam rekrutmen politik cenderung disalah artikan oleh partai politik dengan malah mengobral posisi jabatan politik dan jabatan publik lainnya secara terbuka ke khalayak ramai. Prinsip keterbukaan partai politik yang disalah artikan ini akan semakin membuat politisi kudu loncat semakin marak. Keberadaan kudu loncat adalah efek dari sikap pragmatisme dalam berpolitik.

Pikiran masyarakat saat ini sudah lebih terbuka dalam memilih sosok kepala daerah. masyarakat tidak melihat partai politik mana yang mengusung calon kepala daerah tersebut. Mereka melihat sosok calon yang ditawarkan oleh Partai politik maka, rekrutmen politik dalam mencari, menyeleksi serta memilih calon-calon yang akan memiliki kredibilitas dan kualitas merupakan sebuah proses yang sangat penting dan menentukan kelangsungan aktivitas partai politik serta kualitas partai dikancah perpolitikan. Pentingnya rekrutmen politik dalam mencari, menyeleksi dan memilih calon-calon yang akan memiliki kredibilitas dan kualitas sangat berpengaruh terhadap kemenangan pemilihan kepala daerah.

Landasan hukum pemilihan kepala daerah langsung di Kabupaten Takalar adalah UU No 32/2004 Tentang Pemerintahan Daerah, khususnya Bagian Kedelapan Tentang Pemilihan Kepala Daerah. Tidak seperti Pilkada sebelumnya di mana penyelenggara Pilkada dilaksanakan oleh DPRD, Pilkada langsung dilaksanakan oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) Daerah. Calon kepala daerah dicalonkan oleh partai politik atau gabungan partai politik yang memenuhi persyaratan, memiliki 15% kursi di DPRD atau 15% suara sah dalam pemilu legislatif (Pasal 59 UU No 32/2004). Pasangan calon kepala daerah yang diajukan oleh partai politik atau gabungan partai politik didaftarkan ke KPUD untuk dilakukan verifikasi administrasi.

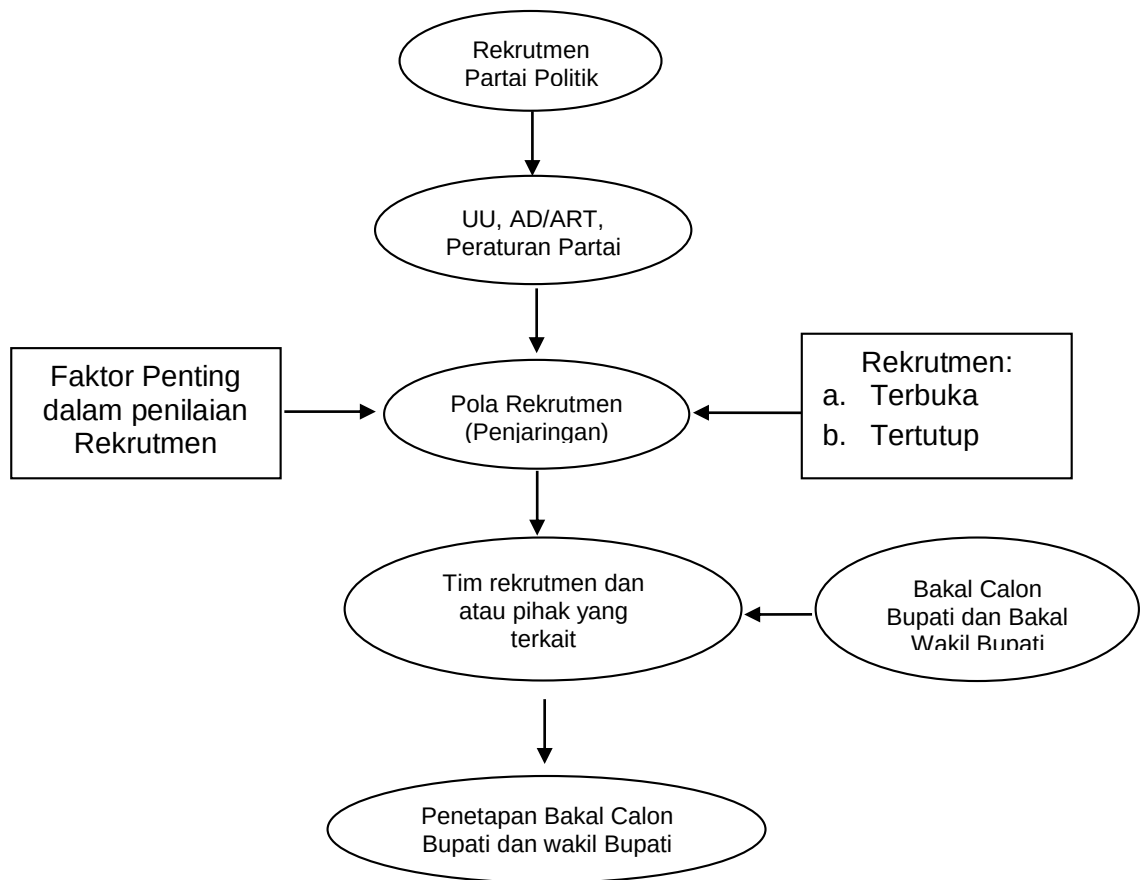
Penelitian ini merupakan lanjutan dari penelitian yang dilakukan oleh Simon (2015) dan Irawati (2016). Penelitian Simon (2015) menunjukkan bahwa pola rekrutmen PBB Kabupaten Sekadau dalam menetapkan calon anggota legislatif tahun 2014 adalah bersifat tertutup karena masih terdapat oligarki, dimana masih dominannya ketua DPC dalam menetapkan Calon Legislatif. Penelitian Irawati (2016) menunjukkan bahwa sebelum proses rekrutmen dilakukan terlebih dahulu dibentuk tim penjangkaran dimana tim penjangkaran adalah tim yang terdiri dari orang-orang golkar di DPD Golkar Balikpapan yang telah dipilih oleh DPP. Sebelum penetapan calon dilakukan, proses rekrutmen yang harus dilalui adalah proses penjangkaran, dimana didalamnya dilaksanakan proses seleksi bakal calon baik dari internal partai golkar dan eksternal partai golkar. Dalam pelaksanaan penjangkaran DPD partai golkar didasarkan atas peraturan organisasi tentang penetapan pasangan calon gubernur, bupati dan walikota dari Partai Golongan Karya.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah obyek yang diteliti pada penelitian ini menggunakan 5 partai politik yaitu Golongan Karya (Golkar), Partai Keadilan Sejahtera (PKS), Demokrasi Rakyat (Demokrat), Nasional Demokrasi (Nasdem) dan Partai Bulan Bintang (PBB) serta masing-masing partai diwakilkan oleh 10 orang sebagai sampel yang terdiri dari 1 orang ketua partai, 1 orang sekretaris, 5 tim penjangkaran/rekrutmen dan 3 wakil-wakil ketua sedangkan pada penelitian sebelumnya hanya menggunakan satu atau dua partai politik sebagai pembandingan. Selain itu, tempat dilaksanakannya penelitian adalah di Kabupaten Takalar dengan waktu rekrutmen bakal calon bupati dan wakil bupati Tahun 2017.

Berdasarkan latar belakang yang telah diutarakan, maka rumusan masalah dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Apakah pola rekrutmen bakal calon bupati dan wakil bupati partai politik Golkar telah sesuai UU Nomor 8 Tahun 2015, AD/ART dan SK DPP pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017?
2. Apakah pola rekrutmen bakal calon bupati dan wakil bupati partai politik PKS telah sesuai UU Nomor 8 Tahun 2015, AD/ART dan SK DPP pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017?
3. Apakah pola rekrutmen bakal calon bupati dan wakil bupati partai politik Demokrat telah sesuai UU Nomor 8 Tahun 2015, AD/ART dan SK DPP pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017?
4. Apakah pola rekrutmen bakal calon bupati dan wakil bupati partai politik Nasdem telah sesuai UU Nomor 8 Tahun 2015, AD/ART dan SK DPP pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017?

5. Apakah pola rekrutmen bakal calon bupati dan wakil bupati partai politik PBB telah sesuai UU Nomor 8 Tahun 2015, AD/ART dan SK DPP pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017?



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Takalar sebagai salah satu Kabupaten di Sulawesi Selatan, memiliki peran yang sangat strategis dan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan Pilkada di Sulawesi Selatan. Oleh karena itu kajian tentang dinamika masyarakat dalam proses pelaksanaan Pilkada, merupakan hal yang sangat penting untuk dikaji lebih dalam lagi. Pemilihan Presiden dan Wakil Presiden pada pemilu 2004 secara langsung menjadi barometer dilakukannya pemilihan Kepala Daerah (pilkada) secara langsung. Hal ini juga telah diatur dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 56 tentang Pemerintahan Daerah yang berbunyi “Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah dipilih dalam satu pasangan calon yang dilaksanakan secara demokratis berdasarkan asas langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, dan adil.”

Pasangan calon yang maju sebagai calon Kepala daerah dan Wakil Kepala Daerah adalah pasangan yang diajukan partai politik atau gabungan partai politik. Sejak tahun 2005 telah diselenggarakan pilkada secara langsung, ditingkat Provinsi maupun kabupaten/kota. Setelah disahkannya UU Nomor 22 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pemilihan Umum, maka istilah Pemilukada berubah menjadi Pilkada. Sebelumnya kepala daerah dan wakil kepala daerah dipilih dalam satu pasangan calon yang diajukan oleh partai politik atau gabungan partai politik.

Dewan Pengurus Cabang (DPC) atau Dewan Pimpinan Daerah (DPD) atau Pengurus Tingkat Kabupaten berperan sebagai pelaksana rekrutmen politik di tingkat

Kabupaten Takalar. Pelaksanaan rekrutmen politik didasarkan pada peraturan perundang-undangan, AD/ART partai, serta peraturan partai/Surat Keputusan DPP serta peraturan-peraturan lain yang berkaitan dengan rekrutmen politik. Partai politik merekrut anggota, kader dan pengurus partai untuk kelestarian internal partai, untuk kemudian dilakukan kaderisasi dan seleksi kepemimpinan untuk meningkatkan kualitas SDM partai yang nantinya akan dicalonkan dan diperjuangkan dalam pemilihan umum, baik sebagai anggota legislatif maupun sebagai pasangan kepala daerah dan wakil kepala daerah.

Salah satu fungsi partai politik dalam melakukan rekrutmen bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati adalah untuk menjaring sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan dalam pengelolaan pemerintahan daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Beberapa pertimbangan yang bisa menjadi acuan dalam mengusung calon bupati dan calon wakil bupati pada pilkada langsung yang melibatkan masyarakat antara lain penilaian terhadap tingkat pendidikan calon, pengalaman calon, kader, popularitas/elektabilitas dan finansial.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada Pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017. dengan pertimbangan bahwa data dan informasi yang dibutuhkan bisa diperoleh baik melalui informan kunci maupun informan tambahan.

Sumber data primer berasal dari informan pengurus partai tingkat kabupaten masing-masing 3 orang (Ketua, Sekretaris, Tim Penjaringan dan atau yang mengetahui masalah rekrutmen yang dilaksanakan oleh partai masing-masing. Informan kunci yaitu KPU Kabupaten Takalar.

Untuk memenuhi penulisan ilmiah, maka penelitian ini dilakukan dengan:

- a. Pengumpulan data yang terdiri dari:
 - 1) Mengedit data, yaitu memeriksa data yang terkumpul apakah sudah lengkap dan benar sehingga siap untuk diproses lebih lanjut.
 - 2) Mengkode data, yakni data yang terkumpul diberi kode tertentu dan dikelompokkan.
 - 3) Klasifikasi data, yakni menyeleksi data yang terkumpul sesuai dengan sumber data masing-masing.
- b. Pengelolaan dan penyajian data yaitu setelah data terkumpul diklasifikasikan dengan macam kebutuhan, kemudian dilakukan pengelolaan data dengan cara mengklasifikasikan dalam bentuk uraian.
- c. Pengembangan dan pengambilan alternatif yakni setelah data diolah maka diambil beberapa alternatif yang terbaik atau dijadikan sebagai bahan penyampaian informasi dan pengambilan keputusan.
- d. Rating scale

Untuk faktor-faktor yang menjadi pertimbangan penting partai dalam melaksanakan proses rekrutmen dalam penelitian ini menggunakan rating scale yaitu data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Yang penting bagi penyusunan instrumen dengan rating scale adalah harus dapat mengartikan setiap angka yang diberikan pada alternative jawaban pada setiap item instrumen (Sugiyono, 2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pola Rekrutmen Bakal Calon Bupati Dan Bakal Calon Wakil Bupati Kabupaten Takalar Periode 2017-2022.

Tabel 12. Pola/sistem Pelaksanaan Rekrutmen Masing-Masing Partai partai Golongan Karya (Golkar), Partai Keadilan Sejahtera (PKS), Partai Nasional Demokrat (NasDem), Partai Demokrat, dan Partai Bulan Bintang (PBB)

Tahapan	Partai Golkar	Partai PKS	Partai NasDem	Partai Demokrat	Partai PBB
I	Persiapan (Pembentukan Tim 7)	Persiapan (Pembentukan Tim Penjaringan)	Persiapan (Pembentukan Desk Pilkada)	Persiapan (pembentukan Tim 7)	Pembentukan Tim penjaringan
II	Tahapan penjaringan	Penjaringan calon bupati	Pembukaan Pendaftaran	Pembukaan Pendaftaran	Rapat koordinasi dengan tim penjaringan DPW
III	Tahapan Verifikasi	Seleksi	Seleksi Berkas	Verifikasi Berkas	Pembukaan pendaftaran
IV	Rapat Pleno diperluas	Pengusulan ke DPW	Rapat Pleno	Fit and Propert Tes	Evaluasi Kelengkapan Berkas
V	Pengusulan bakal calon ke DPD Golkar Sulsel	Pengusulan ke DPP	Penetapan Bakal Calon	Survey Intenal tingkat Kabupaten	Penetapan Bakal Calon Yang Mendaftar
VI	Pengusulan bakal calon DPD Golkar Provinsi ke DPP	Persetujuan ke DPP		Rapat Tim 7	Penyampaian hasil evaluasi berkas kepada masing-masing bakal calon yang mendaftar
VII	Survey DPP	Penjaringan bakal calon wakil bupati a. sebelum koalisi dengan partai nasDem b. pasca koalisi dengan Partai NasDem		Fit and Propert Test	Rapat koordinasi tim penjaringan dengan tim penjaringan wilayah
VIII	Penetapan Bakal Calon			Penetapan Calon	Rapat Pleno
IX					Pengusulan Bakal Calon Bupati Ke DPW
X					Rapat Pleno DPW
XI					Paparan Visi-Misi di DPP
XII					Penetapan Dukuhan Bakal Calon

1. Partai Golongan Karya (GOLKAR)

Pola rekrutmen/penjaringan bakal Calon Bupati dan bakal Calon Wakil Bupati pada Pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017 oleh partai golkar dilakukan dengan dua cara yaitu sebagai berikut:

a. Sistem Pembukaan Pendaftaran

Partai Golkar membuka pendaftaran bakal Calon Bupati dan bakal Calon Wakil Bupati dengan pengumuman di media massa, memberikan informasi dan

kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat yang ingin mencalonkan diri sebagai calon bupati dan calon wakil bupati pada Pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017.

b. Sistem usulan

Rekrutmen bakal Calon Bupati dan bakal calon Wakil Bupati pada Pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017 juga dilaksanakan dengan sistem usulan. Sistem usulan ini melibatkan pengurus partai tingkat Kecamatan dan Desa, organisasi pendiri, organisasi yang didirikan, dan organisasi sayap Partai Golkar yang meliputi : KOSGORO, AMPG, Pengajian Al-Hidayah, SOKSI, MKGR, HWK, MDI dengan masing-masing mengusulkan nama Bakal Calon Bupati dan Bakal Calon Wakil Bupati Kepada Dewan Pimpinan Partai Golkar Kabupaten Takalar.

Pola rekrutmen bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati yang dilaksanakan oleh Partai Golkar pada Pilkada Kabupaten Takalar 2017 masuk dalam kategori sistem rekrutmen terbuka. Menurut Tangkilisan (2008:188), pola sistem rekrutmen terbuka Yaitu dengan menyediakan dan memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh warga negara untuk ikut bersaing dalam proses penyeleksian.

Lili Romli (2005) yang menyebutkan suatu rekrutmen dikatakan terbuka apabila seluruh warga Negara tanpa terkecuali mempunyai kesempatan yang sama untuk direkrut apabila yang bersangkutan telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan. Sama halnya diungkap Fadillah Putra (2002) menyatakan bahwa mekanisme rekrutmen politik terbuka, yang mana syarat dan prosedur untuk menampilkan seorang tokoh dapat diketahui secara luas.

Dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mandala (2016) tentang rekrutmen bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati oleh partai politik pada pilkada di Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung Tahun 2015. Sugeng (2015) tentang rekrutmen Politik Partai Hati Nurani Rakyat (Hanura) pada pemilihan umum Legislatif di Kota Pekanbaru tahun 2014 dan Parizal (2013) tentang rekrutmen politik Dewan Pimpinan Daerah Partai Golkar Provinsi Kepulauan Riau (studi kasus penetapan bakal calon anggota DPRD Provinsi Kepulauan Riau pada pemilu 2009-2014).

2. Partai Keadilan Sejahtera (PKS)

Pada awalnya proses penjangkaran bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati Kabupaten Takalar Tahun 2017 ingin dilaksanakan secara terbuka dengan mengumumkan di media massa untuk memberikan informasi dan kesempatan seluas-luasnya kepada masyarakat yang ingin mencalonkan diri sebagai calon bupati dan wakil bupati Kabupaten Takalar Tahun 2017. Namun dengan kondisi, situasi dan beberapa pertimbangan antara lain:

- a. Bahwa DPD partai keadilan sejahtera (PKS) Kabupaten Takalar tidak cukup kursi untuk mengusung sendiri calon bupati dan calon wakil bupati Kabupaten Takalar 2017.
- b. Adanya kader yang mempunyai potensi untuk dicalonkan menjadi calon Bupati Kabupaten Takalar 2017
- c. Biaya operasional pasangan calon
- d. Untuk tidak memberikan harapan semu kepada calon lain

Dari beberapa pertimbangan tersebut, Dewan Perwakilan Daerah (DPD) Partai Keadilan Sejahtera (PKS) dalam pelaksanaan penjangkaran bakal calon dan bakal calon wakil bupati lebih cenderung melakukan pendekatan komunikasi politik, dengan membagi

penjaringan bakal calon bupati tersendiri dan penjaringan bakal calon wakil bupati tersendiri.

1) Penjaringan Bakal Calon Bupati

Penjaringan bakal calon bupati Kabupaten Takalar Tahun 2017 dilakukan dengan cara menginventarisir nama-nama tokoh-tokoh masyarakat internal Partai Keadilan Sejahtera (PKS) yang mempunyai potensi, mendatangi langsung dan mengali potensi setiap calon dengan melibatkan pengurus Dewan Pimpinan Cabang (Pengurus Kecamatan). Hasil inventarisasi nama-nama diseleksi melalui Pemilihan Umum Internal (PUI) DPD Partai Keadilan Sejahtera Kabupaten Takalar yang juga disebut dengan Pemilu Raya. Walaupun rekrutmen bakal calon bupati ini dilakukan dengan pemilihan namun terbatas pada kader internal Partai Keadilan Sejahtera (PKS) dan tidak memberikan kesempatan kepada masyarakat umum yang mempunyai potensi sehingga pola rekrutmen bakal calon bupati pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017 yang dilaksanakan oleh Partai Keadilan Sejahtera (PKS) adalah rekrutmen tertutup.

Tangkilisan (2008:188),: Rekrutmen tertutup Yaitu adanya kesempatan untuk masuk dan dapat menduduki posisi politik tidaklah sama bagi setiap warga negara, artinya hanya individu-individu tertentu yang dapat direkrut untuk menempati posisi dalam politik maupun pemerintah. sedangkan

Lili Romli (2005) rekrutmen tertutup adalah proses rekrutmen secara terbatas yaitu hanya individu-individu tertentu saja yang dapat direkrut untuk menduduki jabatan politik atau jabatan pemerintahan.

Sistem rekrutmen inipun sejalan dengan pandangan Fadillah Putra (2002) tentang Rekrutmen tertutup yaitu berlawanan dengan cara rekrutmen terbuka. Dalam rekrutmen tertutup, syarat dan prosedur pencalonan tidak dapat secara bebas diketahui umum.

2) Penjaringan Bakal Calon Wakil Bupati

Hasil penelitian rekrutmen/penjaringan bakal calon wakil bupati pada Pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017 yang dilaksanakan oleh Partai Keadilan Sejahtera (PKS) adalah menggunakan sistem rekrutmen terbuka. Sistem terbuka ini diambil oleh karena Partai Keadilan Sejahtera tidak mencukupi kursi minimal 20% (enam kursi) di DPRD Kabupaten Takalar untuk mengusung sendiri pasangan calon bupati dan calon wakil bupati pada Pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017 sehingga, Partai Keadilan Sejahtera (PKS) memberikan kesempatan kepada masyarakat atau tokoh-tokoh yang ingin maju sebagai bakal calon wakil bupati dengan syarat mampu memenuhi koalisi partai untuk memenuhi persyaratan pencalonan sesuai undang-undang RI nomor 10 Tahun 2016 tentang Perubahan kedua atas undang-undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang penetapan peraturan pemerintah pengganti undang-undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota menjadi undang-undang. Dimana pasal 40 ayat 2 disebutkan dalam hal partai politik atau gabungan partai politik dalam mengusulkan pasangan calon menggunakan ketentuan memperoleh paling sedikit 20% (dua puluh persen) dari jumlah kursi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) sebagaimana dimaksud pada ayat 1 sehingga Partai Keadilan Sejahtera (PKS) yang hanya memiliki kursi di DPRD Kabupaten Takalar sebanyak 4 kursi, harus mencari koalisi atau tambahan kursi minimal 2 kursi.

Dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh mandala (2016) tentang rekrutmen bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati oleh partai politik pada pilkada di kabupaten pesawaran provinsi lampung tahun 2015. Sugeng (2015) tentang rekrutmen politik partai hati nurani rakyat (hanura) pada pemilihan umum legislatif di kota pekanbaru tahun 2014 dan parizal (2013) tentang rekrutmen politik dewan pimpinan daerah Partai Golkar Provinsi Kepulauan Riau (studi kasus penetapan bakal calon anggota DPRD Provinsi Kepulauan Riau pada pemilu 2009-2014).

Menurut Tangkilisan (2008:188), pola sistem rekrutmen terbuka Yaitu dengan menyediakan dan memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh warga negara untuk ikut bersaing dalam proses penyeleksian.

Lili Romli (2005) yang menyebutkan suatu rekrutmen dikatakan terbuka apabila seluruh warga Negara tanpa terkecuali mempunyai kesempatan yang sama untuk direkrut apabila yang bersangkutan telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan. Sama halnya diungkap Fadillah Putra (2002) menyatakan bahwa mekanisme rekrutmen politik terbuka, yang mana syarat dan prosedur untuk menampilkan seorang tokoh dapat diketahui secara luas.

Namun demikian sistem terbuka terhadap rekrutmen bakal calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar yang dilakukan Partai Keadilan Sejahtera (PKS) didasari oleh karena situasi dan kondisi yang tidak memungkinkan untuk mengusung sendiri bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017.

3) Partai Nasioanal Demokrat (NASDEM)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola rekrutmen bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017 yang dilakukan Partai Nasional Demokrat (NasDem) menggunakan pola rekrutmen terbuka. Pola rekrutmen ini ditempuh oleh karena Partai Nasional Demokrat (NasDem) hanya memiliki 2 kursi di DPRD Kabupaten Takalar yang mengharuskan menjaling koalisi dengan partai lain untuk mengusung bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati.

Tangkilisan (2008:188), pola sistem rekrutmen terbuka Yaitu dengan menyediakan dan memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh warga negara untuk ikut bersaing dalam proses penyeleksian.

Lili Romli (2005) yang menyebutkan suatu rekrutmen dikatakan terbuka apabila seluruh warga Negara tanpa terkecuali mempunyai kesempatan yang sama untuk direkrut apabila yang bersangkutan telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan. Sama halnya diungkap Fadillah Putra (2002) menyatakan bahwa mekanisme rekrutmen politik terbuka, yang mana syarat dan prosedur untuk menampilkan seorang tokoh dapat diketahui secara luas.

Dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mandala (2016) tentang rekrutmen bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati oleh partai politik pada pilkada di Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung Tahun 2015. Sugeng (2015) tentang rekrutmen Politik Partai Hati Nurani Rakyat (Hanura) pada pemilihan umum Legislatif di Kota Pekanbaru tahun 2014 dan Parizal (2013) tentang rekrutmen politik Dewan Pimpinan Daerah Partai Golkar Provinsi Kepulauan Riau (studi kasus penetapan bakal calon anggota DPRD Provinsi Kepulauan Riau pada pemilu 2009-2014).

4) Partai Demokrat

Dari hasil penelitian pelaksanaan rekrutmen bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017 yang dilaksanakan oleh partai demokrat juga menunjukkan pola rekrutmen terbuka, ini dapat dilihat dari proses pendaftaran dengan membuat pengumuman dikoran, media online, serta pengumuman yang ditempelkan di Sekretariat Partai Demokrat Kabupaten Takalar dan memberikan kesempatan serta peluang yang sama kepada masyarakat yang ingin mencalonkan diri sebagai calon bupati dan calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017.

Tangkilisan (2008:188), pola sistem rekrutmen terbuka Yaitu dengan menyediakan dan memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh warga negara untuk ikut bersaing dalam proses penyeleksian.

Lili Romli (2005) yang menyebutkan suatu rekrutmen dikatakan terbuka apabila seluruh warga Negara tanpa terkecuali mempunyai kesempatan yang sama untuk direkrut apabila yang bersangkutan telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan. Sama

halnya diungkap Fadillah Putra (2002) menyatakan bahwa mekanisme rekrutmen politik terbuka, yang mana syarat dan prosedur untuk menampilkan seorang tokoh dapat diketahui secara luas.

Dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mandala (2016) tentang rekrutmen bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati oleh partai politik pada pilkada di Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung Tahun 2015. Sugeng (2015) tentang rekrutmen Politik Partai Hati Nurani Rakyat (Hanura) pada pemilihan umum Legislatif di Kota Pekanbaru tahun 2014 dan Parizal (2013) tentang rekrutmen politik Dewan Pimpinan Daerah Partai Golkar Provinsi Kepulauan Riau (studi kasus penetapan bakal calon anggota DPRD Provinsi Kepulauan Riau pada pemilu 2009-2014)

5) Partai Partai Bulan Bintang (PBB)

Dari hasil penelitian pelaksanaan rekrutmen bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017 yang dilaksanakan oleh Partai Bulan Bintang juga menunjukkan pola rekrutmen terbuka, ini dapat dilihat dari proses pendaftaran dengan membuat pengumuman di media massa, baliho dan pengumuman yang ditempelkan di Markas Partai Bulan Bintang Kabupaten Takalar dan memberikan kesempatan serta peluang yang sama kepada masyarakat yang ingin mencalonkan diri sebagai calon bupati dan calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017.

Tangkilisan (2008:188), pola sistem rekrutmen terbuka Yaitu dengan menyediakan dan memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh warga negara untuk ikut bersaing dalam proses penyeleksian.

Lili Romli (2005) yang menyebutkan suatu rekrutmen dikatakan terbuka apabila seluruh warga Negara tanpa terkecuali mempunyai kesempatan yang sama untuk direkrut apabila yang bersangkutan telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan. Sama halnya diungkap Fadillah Putra (2002) menyatakan bahwa mekanisme rekrutmen politik terbuka, yang mana syarat dan prosedur untuk menampilkan seorang tokoh dapat diketahui secara luas.

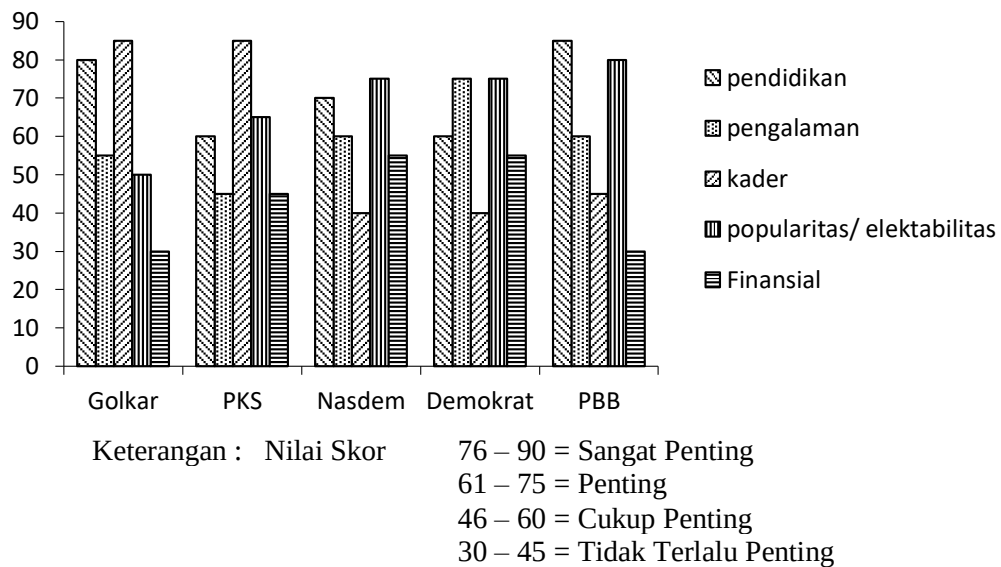
Dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mandala (2016) tentang rekrutmen bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati oleh partai politik pada pilkada di Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung Tahun 2015. Sugeng (2015) tentang rekrutmen Politik Partai Hati Nurani Rakyat (Hanura) pada pemilihan umum Legislatif di Kota Pekanbaru tahun 2014 dan Parizal (2013) tentang rekrutmen politik Dewan Pimpinan Daerah Partai Golkar Provinsi Kepulauan Riau (studi kasus penetapan bakal calon anggota DPRD Provinsi Kepulauan Riau pada pemilu 2009-2014)

Tingkat penilaian dan pandangan masing-masing partai terhadap pendidikan, pengalaman, kader, popularitas/elektabilitas serta finansial pada rekrutmen bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati pada pilkada kabupaten takalar tahun 2017 dapat dilihat pada tabel dan garfik di bawah ini:

Tabel 1. Penilaian dan pandangan Masing-Masing Partai Terhadap Pendidikan, Pengalaman, Kader, Popularitas/Elektabilitas dan Finansial.

Partai	Tanggapan responden				
	Golkar	PKS	NasDem	Demokrats	PBB
Pendidikan	80	60	70	60	85
Pengalaman	55	45	60	75	60
Kader	85	85	40	40	45
Popularitas/elektabilitas	50	65	75	75	80
Finansial	30	45	55	55	30

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2017



Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2017

Gambar 1. Grafik Penilaian dan Pandangan Masing-Masing Partai Terhadap Pendidikan, Pengalaman, Kader, Popularitas/Elektabilitas Dan Finansial.

Pandangan Partai Mengenai Pendidikan

Berdasarkan tabel 1 dan grafik 1. Memberikan gambaran perbandingan penilaian dan pandangan masing-masing partai terhadap pendidikan. Partai Golongan Karya (Golkar) memandang bahwa pendidikan sangat penting dan partai Nasional Demokrat (NasDem) memandang bahwa tingkat pendidikan penting bagi bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017, sementara partai keadilan sejahtera (PKS) dan partai Demokrat memandang bahwa pendidikan cukup penting sedangkan partai bulan bintang (PBB) memandang bahwa pendidikan sangat penting. Pendidikan yang dimaksud adalah pendidikan formal, sosialisasi politik dan pengalaman politik: a) pendidikan formal adalah pendidikan di sekolah yang diperoleh secara teratur, sistematis, bertingkat, dan dengan mengikuti syarat2 yang jelas mulai jenjang SD, SMP, SMA, S1, S2 dan S3. Walaupun undang-undang mensyaratkan tingkat pendidikan minimal sekolah lanjutan tingkat atas atau sederajat bagi bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati namun kualifikasi pendidikan tetap menjadi parameter penting untuk mengukur kapabilitas seorang bakal calon bupati dan wakil bupati. Partai Golkar, PKS, NasDem, Demokrat dan PBB menginginkan tingkat pendidikan bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati minimal S1. Dengan pendidikan minimal S1 dianggap mempunyai kapabilitas menduduki jabatan bupati dan wakil bupati. Dengan kapabilitas atau kemampuan yang dimiliki diharapkan mampu menyerap, meramu dan mewujudkan aspirasi atau keinginan masyarakat dalam kegiatan pembangunan. b) sosial politik bakal calon yaitu melalui sosialisasi politik seseorang dapat menjadi terbiasa dengan tugas atau isu-isu yang harus dilaksanakan oleh kedudukan politik atau jabatan bupati/wakil bupati. c) initial political aktivite, yaitu dimana faktor ini menunjuk pada aktivitas atau pengalaman politik seorang bakal calon. Semakin tinggi pendidikan politik seseorang diharapkan lebih mampu mengatasi persoalan-persoalan yang muncul dan mampu menyelesaikan dengan baik untuk kepentingan umum.

Pandangan Partai Mengenai Pengalaman

Berdasarkan tabel 1 dan grafik 1 Memberikan gambaran perbandingan penilaian dan pandangan masing-masing partai terhadap pengalaman. Partai Golongan Karya (Golkar) dan partai Nasional Demokrat (NasDem) serta partai bulan bintang (PBB)

memandang bahwa pengalaman cukup penting bagi bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017, sementara partai Keadilan Sejahtera (PKS) memandang tidak terlalu penting sedangkan partai Demokrat memandang bahwa pengalaman penting bagi bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar 2017.

Pengalaman menjadi penting atau cukup penting bagi Partai Golongan Karya (Golkar), Partai Nasional Demokrat (NasDem), Partai Demokrat, dan Partai Bulan Bintang (PBB) oleh karena pengalaman merupakan salah satu faktor pendukung kapabilitas atau kemampuan seseorang dalam menduduki suatu jabatan politik atau jabatan bupati dan wakil bupati, sementara Partai Keadilan Sejahtera (PKS) memandang bahwa pengalaman tidak terlalu penting bila dibandingkan dengan faktor pendukung lainnya. Ini bisa dipahami oleh karena kapabilitas atau kemampuan seseorang juga bisa diperoleh dari pendidikan formal, pelatihan-pelatihan, kaderisasi partai dan motivasi yang tinggi melekat pada bakal calon.

Orang yang berpengalaman dalam menduduki jabatan politik atau pekerjaan lainnya memiliki kinerja yang lebih baik daripada orang yang tidak mempunyai pengalaman yang sama sekali. Sejalan dengan hal tersebut menurut hukum *law of exercise* atau *the low disuse* (hukum penggunaan) dinyatakan bahwa “hubungan antara stimulus dan respon akan bertambah kuat atau erat bila sering digunakan (use) atau sering dilatih (exercise) dan akan berkurang bahkan lenyap sama sekali jika jarang digunakan atau tidak pernah sama sekali.

Dengan pengalaman yang dimiliki bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati akan mempengaruhi perilaku organisasi, dapat bekerja dengan lebih efisien dan efektif yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik, bermanfaat bagi masyarakat.

Pandangan Partai Mengenai Kader

Berdasarkan tabel 1 dan grafik 1 di atas memberikan gambaran perbandingan penilaian dan pandangan masing-masing partai terhadap kader. Partai Golongan Karya (Golkar) dan Partai Keadilan Sejahtera (PKS) memandang bahwa kader sangat penting bagi bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017, sementara Partai Nasional Demokrat (NasDem), Partai Demokrat, dan Partai Bulan Bintang (PBB) memandang tidak terlalu penting bagi bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar 2017.

Pandangan atau penilaian Partai Nasional Demokrat (NasDem), Partai Demokrat, dan Partai Bulan Bintang (PBB) yang menganggap bahwa kader tidak terlalu penting bagi bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017. Ini disebabkan karena partai yang bersangkutan tidak dapat mengusung sendiri calon bupati dan calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017. Sehingga partai yang bersangkutan lebih memilih kriteria atau faktor lainnya menjadi pertimbangan khusus seperti pendidikan, pengalaman calon, dan popularitas/elektabilitas. Itupun sangat tergantung atau dibatasi oleh pada pasangan calon yang ditawarkan oleh koalisi partai.

Pandangan Partai Mengenai Popularitas/Elektabilitas

Berdasarkan tabel 1 dan grafik 1 memberikan gambaran perbandingan penilaian dan pandangan masing-masing partai terhadap popularitas/elektabilitas. Partai Bulan Bintang (PBB) memandang bahwa Popularitas/elektabilitas sangat penting bagi bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017, sementara Partai Keadilan Sejahtera (PKS), Nasional Demokrat (NasDem), dan Partai Demokrat, memandang penting sementara partai golongan karya memandang tidak terlalu penting bagi bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar 2017.

Partai golongan karya (golkar) memandang popularitas/elektabilitas cukup penting walaupun partai golkar lebih mengutamakan kader yang mempunyai potensi untuk diusung sebagai bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017. Dalam masyarakat sering diartikan orang populer sering dianggap mempunyai elektabilitas yang tinggi. Sebaliknya, seorang yang mempunyai elektabilitas yang tinggi adalah orang yang populer. Padahal popularitas dan elektabilitas tidak selalu berjalan seiring. Orang yang memiliki elektabilitas tinggi adalah orang yang dikenal baik secara meluas dalam masyarakat. Ada orang yang baik, yang memiliki kinerja tinggi dalam bidang yang ada hubungannya dengan jabatan publik yang ingin dicapai, tapi karena tidak ada yang memperkenalkan menjadi tidak elektabel. Sebaliknya orang yang berprestasi tinggi dalam bidang yang tidak ada hubungannya dengan jabatan publik, boleh jadi mempunyai elektabilitas tinggi karena ada yang memperkenalkannya atau mempopulerkannya secara tepat. Popularitas dan elektabilitas sebagai landasan utama untuk bisa melihat apakah bakal calon yang bersangkutan memungkinkan untuk bisa terpilih atau sebagai landasan untuk melakukan langkah-langkah strategi pemenangan.

Pandangan Partai Mengenai Finansial

Berdasarkan tabel 12 dan grafik 1 memberikan gambaran perbandingan penilaian dan pandangan masing-masing partai terhadap Finansial. Partai Golongan Karya (Golkar), Partai Keadilan Sejahtera (PKS), dan Partai Bulan Bintang (PBB) memandang bahwa Finansial tidak terlalu penting bagi bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017, sementara Partai Nasional Demokrat (NasDem) dan Partai Demokrat memandang cukup penting bagi bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati pada pilkada Kabupaten Takalar 2017.

Faktor finansial dinilai tidak terlalu penting oleh partai Golongan Karya (Golkar), Partai Keadilan Sejahtera (PKS) dan Partai Bulan Bintang (PBB). Hal tersebut dikarenakan partai Golongan Karya (Golkar), Partai Keadilan Sejahtera (PKS), dan Partai Bulan Bintang (PBB) lebih menekankan pada kader, pendidikan, pengalaman (Golkar). Kader, pendidikan, popularitas/elektabilitas (PKS). Pendidikan, popularitas/elektabilitas, pengalaman (PBB). Sementara partai Nasional Demokrat (NasDem) dan partai Demokrat menilai bahwa finansial itu cukup penting, oleh karena bagaimanapun tidak bisa dipungkiri bahwa harus ada biaya atau kost operasional. Finansial atau dana operasional yang dimaksud bukan berarti satu-satunya sumber adalah bakal calon bupati dan wakil bupati yang akan diusung tapi bisa bersumber dari masyarakat secara sukarela sebagai bentuk dukungan kepada bakal pasangan calon yang bersangkutan baik dalam bentuk tunai maupun dalam bentuk natura.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan hasil penelitian maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

1. Faktor penting yang menjadi penilaian bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati dalam proses rekrutmen partai politik: partai Golongan Karya (Golkar), Partai Keadilan Sejahtera (PKS), partai Nasional Demokrat (NasDem), Partai Demokrat, dan Partai Bulan Bintang (PBB) pada pilkada Kabupaten Takalar 2017 yaitu: Pendidikan, pengalaman, kader, popularitas/elektabilitas dan finansial.
2. Pola rekrutmen bakal calon bupati dan wakil bupati partai politik Golkar dilakukan secara terbuka dan telah sesuai UU Nomor 1 Tahun 2015, AD/ART dan SK DPP pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017.
3. Pola rekrutmen bakal calon bupati oleh Partai Keadilan Sejahtera (PKS) dilaksanakan secara tertutup dan rekrutmen wakil bupati oleh Partai Keadilan Sejahtera (PKS) dilaksanakan secara terbuka telah sesuai UU Nomor 1 Tahun 2015, AD/ART dan SK DPP pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017.

4. Pola rekrutmen bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati oleh partai Nasdem dilaksanakan secara terbuka dan telah sesuai UU Nomor 1 Tahun 2015, AD/ART dan SK DPP pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017.
5. Pola rekrutmen bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati oleh partai Demokrat dilaksanakan secara terbuka dan telah sesuai UU Nomor 1 Tahun 2015, AD/ART dan SK DPP pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017.
6. Pola rekrutmen bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati oleh Partai Bulan Bintang (PBB) dilaksanakan secara terbuka dan telah sesuai UU Nomor 1 Tahun 2015, AD/ART dan SK DPP pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017.
7. Pola rekrutmen yang dilaksanakan oleh partai politik pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017 dengan cara terbuka dan dengan cara tertutup. Khusus untuk cara tertutup diberlakukan oleh partai Keadilan Sejahtera (PKS) dalam memilih bakal calon bupati.
8. Pola rekrutmen terbuka yang dilaksanakan oleh Partai Golongan Karya (Golkar), Partai Keadilan Sejahtera (PKS), Partai Nasional Demokrat (NasDem), Partai Demokrat, dan Partai Bulan Bintang (PBB) pada pilkada Kabupaten Takalar Tahun 2017 dilaksanakan masing-masing partai dengan cara atau pola yang berbeda-beda.
9. Persyaratan partai politik dapat mendaftarkan calon jika telah memenuhi persyaratan perolehan paling sedikit 20% dari jumlah kursi dewan perwakilan rakyat daerah atau 25% dari akumulasi jumlah suara sah dalam pemilihan umum anggota dewan perwakilan rakyat daerah menjadi faktor pembatas dan kurang demokratis dalam menentukan pasangan calon bupati dan calon wakil bupati yang ideal.
10. Pola rekrutmen dalam menentukan bakal calon bupati dan bakal calon wakil bupati oleh partai Golongan Karya (Golkar), Partai Keadilan Sejahtera (PKS), Partai Nasional Demokrat (NasDem), dan Partai Demokrat ditentukan atau tergantung oleh Dewan Pimpinan Pusat (DPP) Masing-masing partai sedangkan Partai Bulan Bintang (PBB) ditentukan oleh Dewan Pimpinan Cabang atau pengurus ditingkat Kabupaten, pasangan calon yang diusulkan oleh pengurus PBB Tingkat Kabupaten yang direkomendasikan oleh pengurus provinsi itulah yang akan ditetapkan oleh Dewan Pimpinan Pusat (DPP). Dimana pengurus PBB Kabupaten Takalar hanya mengusulkan satu pasangan calon.

DAFTAR PUSTAKA

- Azni Besty Anindya Nur. 2014. Pola Rekrutmen Calon Anggota Legislatif: Studi Komparasi Antara Partai Amanat Nasional Dengan Partai Gerakan Indonesia Raya Tahun 2014 Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Irawati. 2016. Analisis Rekrutmen Calon Walikota Dan Wakil Walikota Balikpapan Oleh Partai Golkar Pada Pemilihan Kepala Daerah Kota Balikpapan Tahun 2015. eJournal Ilmu Pemerintahan. Volume 4 Nomor 3.
- Lili Romli. 2011. Reformasi partai politik dan sistem kepartaian di indonesia. Jurnal
- Mahmud Yunus. 1990. Pokok-pokok Pendidikan dan Pengajaran. Hidakarya Agung. Jakarta
- Mandala. 2016. Rekrutmen Bakal Calon Bupati Dan Wakil Bupati Oleh Partai Politik Pada Pilkada Di Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung Tahun 2015 (Studi Perbandingan Pada DPC Partai Gerindra Dan DPC PKB Kabupaten Pesawaran). Tesis. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Lampung

- Parizal. 2013. Rekrutmen Politik Dewan Pimpinan Daerah Partai Golkar Provinsi Kepulauan Riau (Studi Penetapan Bakal Calon Anggota DPRD Provinsi Kepulauan Riau Pada Pemilihan Umum Periode 2009-2014). Naskah Publikasi. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
- Prithatmoko, J Joko. 2009. Pemilihan Kepala Daerah Langsung. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Rohyati. Any. 2006. Pilkada dan Pengembang Demokrasi Lokal. KPU Provinsi DIY. Yogyakarta.
- Romli, Lili. 2009. Pilkada Langsung, Otonomi Daerah dan Demokrasi Lokal. Jurnal Analisis CSIS 34, No.3. Jakarta.
- Simon Arry Anggiawan. 2015. Pola Rekrutmen Calon Legislatif Partai Bulan Bintang Pada Pemilihan Legislatif Di Kabupaten Sekadau Tahun 2014. Aspirasi Jurnal. Ilmu Politik Volume 3 Nomor 4 Edisi Desember. Universitas Tanjungpura. Pontianak.
- Sugeng. 2015. Rekrutmen Politik Partai Hati Nurani Rakyat (Hanura) Pada Pemilihan Umum Legislatif Di Kota Pekanbaru Tahun 2014. Jurnal Ilmiah JOM Fisip. Vol: 2. No: 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2008. Kebijakan Publik yang Membumi. Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia & Lukman Offset. Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang No. 2 Tahun 2008 tentang partai politik. Pasal 29
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Tentang Pemilihan Umum Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2015 tentang Pemilihan Kepala Daerah

Penerapan Pemasaran Kain Sutra Melalui E-Business pada Industri Alat Tenun Bukan Mesin Di Kabupaten Wajo

Nur Naningsih ^{*1)}, dan Syamsul Alam ²⁾

¹⁾Dosen STIE AMKOP Makassar

²⁾Dosen STIE Nobel Indonesia Makassar

ABSTRAK

Penerapan pemasaran kain sutra melalui *e-business* pada Industri Alat Tenun Bukan Mesin (ATBM) di Kabupaten Wajo. Bentuk transaksi *e-business* yang diterapkan antara lain *e-product*, *e-finance*, *e-productin*, *e-procurement*, dan *e-payment*. Jenis transaksi tersebut terdapat aktivitas-aktivitas yang diterapkan oleh pengusaha/pedagang kain sutra. Tujuan dari makalah ini untuk mengetahui pemasaran kain sutra dengan jenis transaksi *e-business* yang diterapkan oleh pengusaha/pedagang pada Industri Alat Tenun Bukan Mesin (ATBM). Metode yang digunakan adalah metode literatur dengan sampel pengusaha ATBM sebanyak 40 orang (3,40%), pedagang desa sebanyak 5 orang (10,20%, pedagang kota 4 orang (19,05%) dan eskportir sebanyak 2 pengusaha (33,33%). Pada penelitian ini, penerapan aktivitas *e-business* pada pengusaha/pedagang kain sutra dikelompokkan berdasarkan daerah tertentu. Hasil analisis menunjukkan terbentuk tiga daerah pengusaha/pedagang kain sutra yang ditinjau dari penerapan aktivitas *e-business*. Perbedaan ketiga daerah tersebut terlihat penerapan *e-business* yang fokus pada sistem pemasok, sistem internal, dan sistem penunjang. Temuan ini mungkin tidak benar secara global, mengingat penelitian *e-business* yang agak terbatas pada Industri Alat Tenun Bukan Mesin (ATBM), kami menyadari bahwa penelitian ini hanya mewakili tiga daerah yang sifatnya homogen. Akibatnya, kami fokus secara eksplisit pada pemasaran sistem *e-business* tanpa ketergantungan variabel.

Kata Kunci : Pemasaran, Kain Sutra, E-business, dan ATBM

PENDAHULUAN

Pemasaran kain sutra merupakan bagian terpenting dari usaha pembangunan industri secara menyeluruh, karena merupakan pengamanan dan pendorong peningkatan produksi kain sutra. Dalam kenyataan pemasaran kain sutra menghadapi mata rantai yang rumit. Kenyataan menunjukkan pula bahwa keterlibatan pengusaha pemintalan kain sutra dalam pemasaran hasilnya terbatas, sehingga peningkatan produksi sering tidak diimbangi dengan peningkatan pendapatan, sehubungan rendahnya harga yang diterima, (Naningsih, 2006).

Sejak beberapa dekade yang lalu Kabupaten Wajo terkenal dengan produk kain sutranya, hingga kini menunjukkan permintaan kain sutra cukup tinggi. Walaupun jumlah dan kualitasnya belum seperti yang dibutuhkan konsumen. Akan tetapi dewasa ini produk kain sutra Kabupaten Wajo belum mampu secara signifikan meningkatkan pendapatan produsennya. Sementara itu mendapat saingan dari kain sutra impor dan produk dari daerah-daerah lain sehingga kain sutra lokal kurang bisa bersaing. Oleh karena itu permasalahan umum yang dihadapi oleh perusahaan pemintalan kain sutra di Kabupaten Wajo: pertama, adalah belum mampu memenuhi permintaan pasar karena biaya produksi yang tinggi sehingga sebagian besar usaha pemintalan itu mengalami penurunan produksi yang cukup besar bahkan cenderung mengalami kebangkrutan.

Kedua, sehubungan dengan naiknya biaya produksi mengakibatkan kegiatan produksi berkurang sehingga volume penjualan pun mengalami penurunan yang sangat besar. Untuk itu penelitian ini ikut serta membantu mencari jalan keluar bagi para pengusaha pemintalan benang, produsen kain sutra dan meningkatkan kinerja pemasaran, yang selanjutnya akan bermuara pada peningkatan pendapatan para produsen kain sutra, (Naningsih, 2006)

Pada umumnya produktivitas kain sutra Alat Tenun Bukan Mesin (ATBM) di Kabupaten Wajo relatif rendah dengan mutu yang beragam, Banyak faktor penyebab mutu kain sutra seperti mutu benang yang kurang baik, manajemen usaha, kurangnya

^{*1)} Korespondensi penulis: Nur Naningsih, 085298837004, Email : nurnaningsihcani@gmail.com

pengetahuan dalam proses produksi, permodalan yang dimiliki produsen. Penampilan mutu kain sutera pada akhirnya akan menentukan harga kain sutera di pasaran. Selain itu kondisi ATBM yang terpecah di rumah-rumah penduduk, yang kadangkala jauh dari pusat perekonomian yang mengarah kepada terbentuknya rantai tataniaga yang panjang. Hal ini terjadi karena adanya peran hirarki dari para pedagang perantara yang cenderung menambah kompleksitas upaya perbaikan mutu kain sutera, (Naningsih, 2006).

Kegiatan pengembangan persuteraan di Kabupaten Wajo dapat ditemui di semua Kecamatan yang ada namun khusus dalam pengembangan persuteraan alam dan produksi benang sutera terkonsentrasi di Kecamatan Sabbangparu dan daerah pengembangannya tersebar di Kecamatan Pammana, Kecamatan Tempe, Kecamatan Bola, Kecamatan Gilireng, dan Kecamatan Majauleng. Sedangkan sentra industri penenunan sutera terdapat di Kecamatan Tanasitolo dan daerah pengembangannya tersebar di Kecamatan Tempe, Kecamatan Majauleng, dan Kecamatan Pammana. (Naningsih, 2006). Kegiatan pengembangan persuteraan baik Industri Hulu yang meliputi persuteraan alam dengan penanaman Tanaman Murbey, Pemeliharaan Ulat Sutera (*Bombyx mori*, sp), dan produksi kokon serta Industri Hilir yang meliputi pemintalan benang sutera, pertenunan kain sutera, hingga pengembangan diversifikasi produk asal sutera dapat di jumpai di Kabupaten Wajo.

Latar belakang orang Wajo yang dikenal memiliki jiwa *entrepreneurship* yang tinggi berdampak pada tingginya motivasi mereka untuk mengembangkan komoditas sutera dengan berkreasi dan selalu mencari inovasi baru serta menciptakan berbagai macam produk asal sutera bahkan menjalin hubungan kerjasama dengan pengusaha-pengusaha Pertekstilan dari Pulau Jawa termasuk designer-designer ternama Indonesia.

Internet telah membuat interaksi bisnis menjadi multi aspek. Sekarang orang bisa melakukan bisnis seperti membeli sesuatu, bertransaksi, dan menjalankan fungsi-fungsi bisnis melalui internet. Konsumen dan pemilik/pengelola bisnis dapat mendapatkan dan melakukan apa yang mereka inginkan tanpa harus meninggalkan beranjak dari tempat duduk, selama terhubung dengan internet.

Perkembangan *e-business* dalam era informasi menyebabkan terjadinya perubahan kultur bisnis sehingga media elektronik menjadi salah satu media andalan untuk melakukan komunikasi dan bisnis. Penggunaan *e-business* dalam dapat meningkatkan transformasi bisnis melalui kecepatan, ketepatan, dan efisiensi pertukaran informasi dalam jumlah yang besar (Budianto, 2014). Penerapan *e-business* juga terbukti dapat meningkatkan transformasi bisnis melalui kecepatan, ketepatan dan efisiensi pertukaran informasi dalam jumlah yang besar (Rahmana, 2009).

Saat ini, karena internet dapat memfasilitasi pergerakan informasi yang cepat dan efisien diantara mitra dagang dengan biaya yang sangat kurang, *e-business* mulai berkembang secara global, (Emma dan Gergio, 2009). Adopsi teknologi *e-business* dipengaruhi oleh banyak faktor. Standar industri juga merupakan kekuatan pendorong untuk mendorong perusahaan mengadopsi teknologi *e-business* (Kula et al., 2003). Namun, ini bisa menjadi penghambat untuk mengadopsi teknologi baru jika pimpinan mampu untuk berinovasi dan untuk menunjukkan keunggulan strategis menggunakan teknologi canggih atau *e-business*. Sebuah studi yang dilakukan oleh Lacovou et al., (2005) menemukan bahwa kurangnya kesadaran pemilik akan teknologi dan manfaat yang dirasakan adalah faktor utama untuk mengambil alih bisnis elektronik. Faktor lain, menurut Olatokun dan Kebonye (2010) seperti ukuran perusahaan dan jenis usaha juga mempengaruhi pengadopsiannya. Menurut penelitian ini, ukuran, strategi, serta kegiatan perusahaan memiliki pengaruh pada adopsi *e-business*.

Peningkatan jumlah penggunaan internet berdampak pada pengaruhnya terhadap sektor bisnis dimana internet juga telah mengubah konsep perdagangan tradisional menjadi perdagangan elektronik atau *e-business*, (Sameyadi, 2016). *E-business* memungkinkan pertukaran informasi dimediasi elektronik, baik di dalam suatu organisasi dan atau dengan para pemangku eksternal yang mendukung berbagai proses bisnis, (Chaffey, 2010).

Dalam terminologi yang lebih umum, *e-business* adalah aktivitas yang dilakukan oleh organisasi individu, atau pihak-pihak terkait untuk mengelola proses bisnis utama untuk menggunakan teknologi komunikasi, komputer, dan yang telah terkomputerisasi sehingga memberikan keuntungan berupa keamanan, fleksibel, optimasi, efisiensi, dan peningkatan produktivitas secara profit (Stoole, 2000; Alter, 2002).

Menerapkan aplikasi *e-business*, UKM dapat secara efektif memperluas ruang lingkup pasar (Hamil dan Gregory, 1997; Wilder et al. 1997), membangun pengenalan nama, mengubah rantai pasokan (Rayport dan Sviokla, 1995), dan melacak selera dan preferensi pelanggan (Haynes et al., 1998). Potensi manfaat ini diharapkan menjadi karakteristik yang memotivasi *e-business* yang akan memacu adopsi *e-business* kalangan pengusaha/pedagang kain sutra. Namun, adopsi *e-business* oleh UKM telah terbatas (Thong, 1999; Grandon dan Pearson, 2004; Johnson et al., 2007). Para peneliti telah menyimpulkan bahwa manfaat utama dari revolusi *e-business* lebih besar, daripada perusahaan yang lebih kecil (Haynes et al., 1998; Jeffcoate et al., 2002).

Sementara itu, ditengah pasar yang semakin kompetitif di seluruh dunia, kebutuhan bisnis kecil untuk mengadopsi *e-business* hanya untuk bertahan hidup menjadi semakin penting (Chong dan Pervan, 2007). Perusahaan berada di bawah tekanan untuk melakukan sesuatu dengan *e-business* agar tidak ketinggalan. Tekanan ini dapat datang dari sumber internal atau eksternal (Wymer dan Regan, 2005; Beckinsale et al., 2006) dan telah diidentifikasi sebagai alasan penting untuk investasi *e-business* (Barnes et al., 2003; Chong dan Pervan, 2007). Usaha kecil dapat mengeluarkan sumber daya mereka yang terbatas untuk menerapkan aplikasi tanpa sepenuhnya memahami peran strategi mereka dalam organisasi (Chong dan Pervan, 2007; Eikebrokk dan Olsen, 2007), akibatnya potensi ketidaksesuaian antara tujuan *e-business* dan penerapan aplikasi tinggi, mengharuskan pengembangan alat sederhana dan biaya rendah untuk membantu pengusaha/pedagang kain sutra mengembangkan pendekatan yang lebih efektif untuk perencanaan *e-business*.

Penerapan pemasaran kain sutra melalui *e-business* dilakukan pendekatan dengan tujuan untuk mengetahui jenis transaksi *e-business* diterapkan oleh pengusaha/pedagang kain sutra Alat Tenun Bukan Mesin (ATBM).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah studi literatur berdasarkan jenis transaksi *e-business*. Populasi obyek penelitian ini terdiri pengusaha kain sutra, pedagang desa, pedagang kota dan eksportir. Populasi pengusaha Alat Tenun Bukan Mesin (ATBM) sebanyak 4.982 unit, populasi pedagang desa sebanyak 49 orang, pedagang kota sebanyak 21 orang dan pedagang antar pulau sebanyak 6 pengusaha.

Mengingat keterbatasan waktu dan biaya maka dalam penelitian ini masing-masing obyek penelitian diambil sampel dengan penetapan jumlah anggota sampel dilakukan secara sengaja dan berjenjang atau sistem acak kluster (Hidayat, dan Sedarmayanti 2002), sehingga diperoleh sampel pengusaha ATBM sebanyak 40 orang (3,40%), pedagang desa sebanyak 5 orang (10,20%, pedagang kota 4 orang (19,05%) dan eskportir sebanyak 2 pengusaha (33,33%).

1. Identifikasi jenis transaksi *e-business* pada Pengusaha/Pedagang Kain Sutra Alat Tenun Bukan Mesin (ATBM) berdasarkan literatur berdasarkan literatur.

Pada tahap dilakukan pembuatan kerangka umum *e-business* melalui studi literatur. Kerangka umum tersebut berisi pembagian jenis transaksi *e-business* dan aktivitas dari setiap jenis *e-business* yang terbentuk. Literatur-literatur yang digunakan pada penelitian ini yaitu *E-business and e-commerce* (Meir, 2009) Analisis proses Adopsi Elektronik Payment (Gandawati, 2011). Kesimpulan jenis transaksi *e-business* adalah *e-product*, *e-production*, *e-procurement*, *e-finance*, *e-commerce*, *e-payment*.

2. Identifikasi awal jenis transaksi *e-business* pada Pengusaha/Pedagang Kain Sutra Alat Tenun Bukan Mesin (ATBM) di Kabupaten Wajo.

Setelah terbentuk kerangka umum *e-business*, maka dilakukan observasi untuk mengidentifikasi jenis transaksi *e-business* yang sudah digunakan pada Pengusaha/Pedagang Alat Tenun Bukan Mesin (ATBM) di Kabupaten Wajo. Observasi tersebut dilakukan sebagai identifikasi awal yang dilakukan kepada empat puluh pengusaha/pedagang kain sutra. Penggunaan empat puluh responden bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan mempermudah pelaksanaan penelitian.

Hasil identifikasi awal yang dilakukan, diketahui bahwa jenis transaksi *e-business* tersebut sudah digunakan dalam aktivitas mulai dari proses supplier, proses internal itu sendiri, sampai ketangan konsumen/pelanggan.

Selanjutnya untuk melihat aktivitas-aktivitas dilakukan para pengusaha/pedagang dibuatkan kuesioner yang digunakan untuk melakukan tahap berikutnya. Adapun jenis transaksi *e-business* dan aktivitasnya seperti berikut :

- a. *E-Product*, yaitu merupakan jenis transaksi atau aktivitas yang dilakukan pengusaha/pedagang kain sutra ATBM, adapun indikatornya antara lain : transfer dokumen dan gambar kepada konsumen, transfer dokumen dan gambar kepada pemasok, penggunaan *software* pendukung desain online, kolaborasi dengan konsumen secara online, kolaborasi dengan pemasok secara online.
- b. *E-Production*, yaitu proses penggunaan sistem atau akses yang dilakukan pengusaha/pedagang kain sutra ATBM, adapun indikator yaitu : otomatisasi lantai produksi menggunakan *software*, penggunaan sistem informasi dalam mengelola kualitas, pemasok dapat mengakses persediaan pengusaha/pedagang, prediksi kuantitas produksi, dan perencanaan jadwal produksi.
- c. *E-procurement*, yaitu proses transaksi melalui akses informasi yang disediakan oleh pengusaha/pedagang kain sutra ATBM, adapun indikatornya yaitu ; pencarian pemasok baru, akses *database* persediaan barang yang dimiliki oleh pemasok, pembelian barang menggunakan katalog elektronik, standardisasi dan spesifikasi pembelian barang, dan negosiasi kesepakatan mengenai harga dan lain-lain dengan pemasok.
- d. *E-finance*, yaitu proses transaksi dengan sistem *online* baik pencatatan masukan maupun pencatatan pengeluaran atau laporan keuangan. Adapun indikatornya antara lain ; Pencatatan transaksi bisnis, pencatatan hutang, pencatatan pemasukan, perhitungan laba/rugi, dan perhitungan pengeluaran yang dilakukan pengusaha/pedagang.
- e. *E-commerce*, yaitu promosi produk, pengiriman bukti pembelian kepada konsumen secara online, pengelolaan dan penerimaan pesanan konsumen, informasi status ketersediaan produk, dan menawarkan diskon harga kepada pelanggan.
- f. *E-payment*, yaitu transaksi yang dilakukan dengan menggunakan beberapa kemudahan yang diberikan kepada konsumen/pelanggan, adapun indikatornya antara lain ; pembayaran dengan menggunakan kartu kredit, pembayaran dengan menggunakan transfer/*online banking*, dan pembayaran menggunakan ATM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penggunaan *E-Business* pada Pengusaha/Pedagang Kain Sutra Alat Tenun Bukan Mesin (ATBM)

Pemetaan penggunaan *e-business* dilakukan untuk membentuk kelompok-kelompok daerah yang dijadikan sampel seperti Kecamatan Tempe (kota kecamatan), Kecamatan Majauleng (pedagang desa), dan Kecamatan Pammana (pedagang kota). Daerah yang dipilih memiliki tingkat penggunaan aktivitas *e-business* pengusaha/pedagang kain sutra ATBM. Setiap aktivitas *e-business* tersebut dikelompokkan berdasarkan fokus aktivitasnya sebagai *supplier*, fokus sistemnya kepada pelanggan, fokus sistem pada internal. Sistem *supplier* merupakan aktivitas *e-business* yang dilakukan antara

perusahaan dengan pemasok, sistem internal merupakan aktivitas *e-business* yang dilakukan untuk menunjang aktivitas internal pengusaha/pedagang, sedangkan sistem pelanggan diidentifikasi dengan aktivitas penggunaan sistem *e-business* yang diterapkan antara pedagang/pengusaha dengan pelanggan. Kemudian sistem supporting, sistem ini mendukung kegiatan aktivitas dari ketiga sistem sebelumnya.

1. Kecamatan Tempe

Penerapan pemasaran kain sutra melalui *e-business* yang terdiri dari pedagang kain sutra Alat Tenun Bukan Mesin (ATBM), pedagang memiliki usaha industri ATBM telah berdiri sekitar 5-10 tahun. Pada umumnya usaha perorangan, pedagang menjual produknya secara langsung kepada pelanggan atau biasa dikenal *business to customer* (B2C). Hal ini dibuktikan bahwa telah digunakan aktivitas *e-business* yang berkaitan dengan koordinasi dengan pelanggan mengenai desain produk pada jenis transaksi *e-product*.

Pengusaha/pedagang hanya memproduksi produk ketika ada pesanan dari pelanggan atau *make to order* (MTO). Pengusaha/pedagang hanya fokus pada penjualan online (tidak langsung) karena tidak memiliki *outlet* sendiri sebagai media *display* produk. Pengusaha/pedagang membuktikan bahwa penerapan pemasaran telah digunakan dengan baik dan telah digunakannya *internet banking* sebagai media pembayaran dan mempermudah transaksi antar pengusaha/pedagang dengan pelanggan.

Pengusaha/pedagang kain sutra juga sudah mulai menggunakan sebagian aktivitas pada *e-finance* seperti pencatatan pemasukan dan transaksi yang dilakukan serta perhitungan pengeluaran. Pengusaha/pedagang sudah melakukan aktivitas pada *e-procurement* yaitu menggunakan aktivitas *e-business* yang berkaitan dengan pencarian pemasok bahan baku dan melakukan negosiasi kesepakatan harga, dan lain-lain, dengan pemasok.

2. Kecamatan Pammana

Pedagang kain sutra Alat Tenun Bukan Mesin (ATBM) terdiri dari industri/usaha yang sudah berdiri sekitar 5-10 tahun. Pengusaha/pedagang ini telah menerapkan *e-business* yang fokus pada *internal*, *supplier*, dan *supporting* yang telah lebih baik. Pedagang/pengusaha industri kain sutra ATBM berbentuk usaha perorangan, secara langsung menjual produknya kepada pelanggan (B2C). Pengusaha/Pedagang sudah melakukan aktivitas *make to stock* atau memproduksi produk untuk dijadikan persediaan, artinya pengusaha/pedagang sudah menerapkan dua sistem, yaitu sistem MTO dan sistem MTS, kedua aktivitas tersebut digunakan untuk menunjang aktivitas produksi yang dilakukan oleh pengusaha/pedagang sehingga dapat meningkatkan persediaan produk kain sutra. Pedagang/pengusaha ini juga sudah menggunakan penjualan produk secara online atau sistem *e-business* dan untuk menunjang aktivitas internal pedagang/pengusaha sudah menggunakan *e-finance* atau pembayaran kartu debit dan kredit sehingga ada kemudahan konsumen untuk bertransaksi, selain itu penyimpanan produk sebagai persediaan telah menggunakan pencatatan persediaan produk dan aset yang dimiliki oleh pengusaha/pedagang. Pedagang/pengusaha kain sutra telah berkoordinasi dengan pemasok barang dengan baik dengan sistem *e-product* yaitu transfer dokumen atau gambar yang diinginkan dengan pemasok.

3. Kecamatan Majauleng

Pedagang kain sutra Alat Tenun Bukan Mesin (ATBM) terdiri dari industri/usaha yang sudah berdiri sekitar 1-4 tahun. Pedagang/pengusaha industri kain sutra ATBM berbentuk usaha perorangan. Pengusaha/pedagang melakukan *e-business* produk secara langsung kepada konsumen (B2C) sekaligus pedagang lain atau *business to business* (B2B). Pengusaha/pedagang melakukan aktivitas sangat sederhana karena pengusaha/pedagang berdomisili mayoritas di Desa.

KESIMPULAN

Tujuan dari makalah ini untuk mengetahui penerapan pemasaran kain sutra melalui *e-business* pada pedagang/pengusaha kain sutra ATBM. Kami menemukan penerapan jenis transaksi *e-business* pada umumnya memiliki kemampuan yang sama. Keenam jenis transaksi yang diterapkan hanya satu menjadi kelemahan para pedagang/pengusaha yaitu sistem *e-production*.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan tingkat penggunaan *e-business* pada pengusaha/pedagang kain sutra khususnya industri alat tenun bukan mesin (ATBM). Penerapan pemasaran kain sutra melalui *e-business* cukup baik dan dapat dilakukan pengembangan. Temuan ini mungkin tidak benar secara global, mengingat penelitian *e-business* yang agak terbatas pada industri alat tenun bukan mesin (ATBM), kami menyadari bahwa penelitian ini hanya mewakili tiga daerah yang sifatnya homogen. Akibatnya, kami fokus secara eksplisit pada pemasaran sistem *e-business* tanpa ketergantungan variabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Alter, S., (2002). *Information Systems: Foundation of E-Business*. Upper Saddle Rive: Prentice Hall.
- Budianto, A. E. (2014). *Rancangan Bangun Aplikasi E-commerce dengan Pemanfaatan Technology Mobile Computing Sebagai Akslerator Usaha Mikro Kecil Menengah di Kabupaten Malang*. Jurnal Teknik Komputer, 16, 63-70.
- Barnes, D., Hinton, M. and Mieczkowska, S. (2003), Competitive advantage through e-operations, *Total Quality Management and Business Excellence*, Vol. 14 No. 6, pp. 659-75.
- Beckinsale, M., Levy, M. and Powell, P. (2006), Exploring internet adoption drivers in SMEs, *Electronic Markets*, Vol. 16 No. 4, pp. 361-70
- Chaffey, D., 2011. *E-business & e-commerce management : strategy, implementation and practice*. 4rd ed. England: Pearson
- Chong, S. and Pervan, G. (2007), Factors influencing the extent of deployment of electronic commerce for small and medium-sized enterprises, *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, Vol. 5 No. 1, pp. 1-29.
- Emma, A.M. & Georgia, A. (2009). *E-Business Adoption in the Banking Industry in Ghana* (Doctoral thesis), Department of Business Administration and Social Science, Division of Industrial marketing and e-commerce, Lulea University of Technology, Lulea, 39p.
- Eikebrokk, T.R. and Olsen, D.H. (2007), *An empirical investigation of competency factors affecting e-business success in European SMEs*, *Information and Management*, Vol. 44.No. 4, pp. 364-83.
- Gandawati, T.S., (2007). *Analisis Proses Adopsi Electronic Payment System dengan menggunakan UTAUT model*. Makassar: Universitas Gunadarma.
- Grandon, E.E. and Pearson, M.J. (2004), Electronic commerce adoption: an empirical study of small and medium US businesses, *Information and Management*, Vol. 42 No. 1, pp. 197-216
- Hamill, J. and Gregory, K. (1997), *Internet marketing in the internationalization of adopters and non-adopters of WWW*, *Journal of Marketing Management*, Vol. 13 Nos 1-3, pp. 9-28.
- Haynes, P.J., Becherer, R.C. and Helms, M.M. (1998), *Small and mid-sized businesses and internet use: unrealized potential*, *Internet Research*, Vol. 8 No. 3, pp. 229-35.
- Hidayat, Syarifudin; dan Sedarmayanti. (2002). *Metodologi Penelitian*. Bandung : Mandar Maju
- Jeffcoate, J., Chappell, C. and Feindt, S. (2002), *Best practice in SME adoption of e-commerce*, *Benchmarking*, Vol. 9 No. 2, pp. 122-32.
- Johnston, D.A., Wade, M. and McClean, R. (2007), *Does e-business matter to SMEs? A comparison of the financial impacts of internet business solutions on European and North American SMEs*, *Journal of Small Business Management*, Vol. 45 No. 3, pp. 354-61
- Kula, V. & Tatoglu, E. (2003). An exploratory study of Internet adoption by SMEs in an emerging market economy. *European Business Review*, 15(5), 324-333.
- Lacovou, C.L, Benbasat I. & Dexter A.A (2005). Electric Data Inter-change and Small Organization: Adoption and Impact of Technology, *Mis Quarterly*, Dec 19(4) 465-485.

- Meier, A., & Stormer, H., (2009) .*Springer-Verlag Berlin Heidelberg*. 10.1007/978-3-540-89328-8.
- Naninsih, Nur, (2006). Analisis Pengembangan Pemasaran Tataniaga Kain Sutra di Kabupaten Wajo, Tesis tidak dipublikasikan, UNHAS, 2006.
- Olatokun W. & Kebonye (2010). SMEs and e-commerce adoption in Botswana, *International Journal of Emerging technologies and Society*, 8(2) pp.44-45.
- Rahmana, A. (2009). Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Daya Saing Usaha Kecil Menengah. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, B*, 11-14.
- Rayport, J.F. and Sviokla, J.J. (1995), Exploiting the virtual value chain, *Harvard Business Review*, Vol. 73 No. 6, p. 75.
- Sameyadi, (2016).risetdata.com.[Online]Availableat:<http://www.risetdata.com/?p=758> [Accessed 09 01 2019]
- Stoole, C., (2000). *E-business – Just What is It*. <http://ebusiness.about.com/industry>. Dilihat pada 5 Janurai 2019.
- Thong, J.Y.L. (1999), *An integrated model of information systems adoption in small businesses*, *Journal of Management Information Systems*, Vol. 15 No. 4, pp. 187-214.
- Wilder, C., Caldwell, B. and Dalton, G. (1997), *More than electronic commerce*, *Information Week*, pp. 30-40
- Wymer, S.A. and Regan, E.A. (2005), *Factors influencing e-commerce adoption and use by small and medium businesses*, *Electronic Markets*, Vol. 15 No. 4, pp. 438-53.

Peran Lama Berusaha pada Orientasi Pasar Usaha Kecil Di Kota Makassar

*Abdul Samad A. ^{*1)}, Mujahid¹⁾, Novita Kumalasari¹⁾*
¹⁾Dosen Program Studi Manajemen Universitas Fajar,

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti pengaruh antara konsep orientasi pasar dari Narver dan Slater yang terdiri dari orientasi pelanggan, orientasi pesaing, dan koordinasi antar fungsi secara parsial terhadap kinerja pemasaran dengan lama berusaha sebagai moderasi. Dengan menggunakan data usaha kecil di Kota Makassar, kami secara empiris menguji dan membuktikan bahwa semua dimensi dari orientasi pasar memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pemasaran mereka, selain itu juga terbukti bahwa lama berusaha memperkuat pengaruh orientasi pasar terhadap kinerja pemasaran usaha kecil.

Kata kunci : orientasi pasar, orientasi pelanggan, orientasi pesaing, koordinasi antar fungsi, kinerja pemasaran, lama berusaha

PENDAHULUAN

Peningkatan jumlah Usaha Kecil dan Menengah (UKM) ternyata belum diimbangi dengan peningkatan kualitas Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang memadai. Padahal menurut I Wayan Dipta, Deputy Bidang Pengkajian Sumberdaya UKMK, Kementerian Koperasi dan UKM RI, tantangan UKM saat ini sangat banyak, seperti persaingan makin tajam, sumber daya banyak tapi untuk memperoleh sumber daya tersebut diperlukan strategi khusus bagi para UKM, UKM juga harus menjaga dan meningkatkan daya saing sebagai industri kreatif dan inovatif, UKM juga harus meningkatkan standar, desain dan kualitas produk agar sesuai dengan ketentuan ASEAN, misalnya para UKM bisa melihat pada ketentuan ISO 26000 untuk green product, UKM harus membuat diversifikasi output dan menjaga stabilitas pendapat usaha makro agar tidak jatuh ke kelompok masyarakat miskin, dan UKM juga harus memanfaatkan fasilitas pembiayaan yang ada termasuk dalam kerangka kerjasama ASEAN (Kementerian Negara, Koperasi, dan UKM, 2016). Kondisi ini diperlukan perhatian khusus dari pemerintah terhadap nasib keberadaan usaha kecil sebagai penunjang ekonomi riil masyarakat. Persaingan bisnis yang ketat ini membuat perusahaan harus meningkatkan kinerja pemasarannya, sebab keberhasilan produk bermuara pada kinerja pemasarannya (Khamidah, 2005)

Kinerja pemasaran adalah usaha tingkat kinerja meliputi penjualan, jumlah pelanggan, keuntungan dan pertumbuhan penjualan (Voss dan Voss, 2000). Kinerja pemasaran yang baik dinyatakan dalam tiga besaran utama nilai: penjualan, pertumbuhan penjualan, porsi pasar, yang pada akhirnya bermuara pada keuntungan perusahaan. Nilai penjualan menunjukkan berapa rupiah/ berapa unit produk yang terjual sedangkan pertumbuhan penjualan menunjukkan berapa besaran kenaikan penjualan produk yang sama dibandingkan satuan waktu tertentu. Porsi pasar menunjukkan sebesar apa kontribusi produk yang ditangani menguasai pasar produk sejenis dibanding para kompetitor (Ferdinand, 2002).

Namun, dalam memasarkan produk tidak hanya berdasarkan pada kualitas produk saja, tetapi juga bergantung pada faktor-faktor lainnya seperti orientasi pasar. Teori manajemen pemasaran menyatakan bahwa kinerja pemasaran dapat dipengaruhi melalui filosofi manajemen pemasaran yang lebih berorientasi pada pasar untuk mendukung dan melapisi berbagai strategi bauran pemasaran yang dijalankan perusahaan (Ferdinand, 2002). Hubungan antara orientasi pasar dan kinerja pemasaran telah diselidiki dengan menggunakan berbagai macam metodologi, konteks, dan ukuran orientasi pasar yang luas.

^{*1)} Korespondensi penulis : Abdul Samad A, Email : somsomad@gmail.com

Orientasi pasar memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pemasaran dan agar dapat mengimplementasikan orientasi pasar maka dituntut perilaku dan kompetensi entrepreneurship (Barret, et al, 2000).

Namun, Ada beberapa peneliti lain yang menyatakan bahwa Orientasi pasar tidak selalu berhubungan secara signifikan dengan kinerja perusahaan. Pelham (1997) yang menyatakan bahwa orientasi pasar tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap pertumbuhan penjualan dan market share. Begitupun juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Lee, Choi, and Kwak (2014) yang melakukan penelitian di perusahaan kecil dan menengah di Korea.

Untuk menyelesaikan perbedaan dari berbagai hasil penelitian tersebut diperlukan faktor-faktor lain yang kemungkinan dapat mendorong pengembangan orientasi pasar dalam meningkatkan kinerja pemasaran. Hal ini sesuai dengan argumen yang menyatakan bahwa sikap yang berorientasi pasar tidaklah cukup dan kemampuan dari organisasi untuk belajar lebih cepat dari kompetitor bisa menghasilkan kinerja pemasaran yang unggul untuk selanjutnya menjadi satu-satunya kunci menuju keunggulan kompetitif berkelanjutan (Farrel 2000). Selain itu, ada kemungkinan bahwa penelitian masa lalu telah menggunakan konstruksi orientasi pasar tunggal yang semua komponen orientasi pasar telah dimodelkan secara bersamaan dalam rantai orientasi pasar-kinerja. Narver dan Slater (1990) mengakui batasan ini dan mencatat bahwa pengaruh proporsi unsur-unsur dalam besaran orientasi pasar tertentu harus diperiksa dalam studi mendatang. Jadi, dalam mengatasi keterbatasan ini, dilakukan pemilahan pada orientasi pasar menjadi orientasi pelanggan, orientasi pesaing, dan koordinasi antar fungsi (Narver dan Slater, 1990) untuk memungkinkan identifikasi yang jelas tentang hubungannya dengan kinerja pemasaran. Fokus studi ini terletak pada menguji hubungan antara orientasi pasar, dan kinerja yang, hingga saat ini, telah dikembangkan dalam banyak studi. Selain itu, kami juga memasukkan lama berusaha perusahaan sebagai faktor penentu dalam peningkatan kinerja pemasaran usaha kecil sebagai ciri-ciri khusus yang melekat pada perusahaan, menandai sebuah perusahaan dan membedakannya dengan perusahaan (Suhardjanto dan Miranti, 2009).

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

1. Orientasi Pasar dan Kinerja

Orientasi pasar bersumber dari tingkatan yang perusahaan memperoleh, menyebarkan dan merespon informasi yang diterima pelanggan, distributor, dan kompetitor (Farrel 2000). Pengembangan teori orientasi pasar yang dilakukan oleh Narver dan Slater (1990) menunjukkan bahwa orientasi pasar yang diaktualisasikan melalui pengembangan informasi pelanggan, pesaing, dan diseminasi serta distribusi informasi pasar pada semua lini organisasi perusahaan umumnya dapat memberikan sebuah jalur strategik guna menghasilkan kinerja pasar yang baik melalui pengenalan kebutuhan pelanggan dan upaya-upaya untuk memuaskan kebutuhan itu. Orientasi pasar merupakan budaya perusahaan yang bisa membawa pada meningkatnya kinerja pemasaran. Sebagai budaya perusahaan yang positif yaitu orientasi pasar dapat meningkatkan kinerja perusahaan melalui pemberdayaan proses manajemen pada berbagai fungsi dalam perusahaan. Ferdinand, (2002) mengatakan bahwa penting bagi para teoritis dan praktisi pemasaran adalah adanya temuan yang konsisten bahwa menjadi perusahaan yang *marketing oriented* ternyata sungguh-sungguh memberikan dampak yang positif pada kinerja perusahaan. Hasil ini juga di dukung oleh penelitian dari Fierro et al (2000), serta Eris dan Ozmen (2012). Pengaruh orientasi pasar pada kinerja perusahaan kecil dalam literatur UKM dilakukan oleh Pelham (2000) yang membahas efek langsung dari orientasi pasar pada kinerja perusahaan kecil dan keunggulan kompetitifnya. Dalam hal ini, telah dinyatakan bahwa orientasi pasar memberikan perusahaan kecil dengan prospek keunggulan kompetitif dibanding perusahaan besar karena (1) perusahaan kecil adalah perusahaan yang kurang formal sehingga dapat mengimplementasikan rencana pemasaran dengan cepat (2) mampu mentransfer informasi pelanggan dengan cepat karena organisasi

yang kecil dan sederhana (3) mampu mengeksploitasi kebutuhan dan keinginan mereka dengan cepat dan lebih fleksibel karena lebih dekat dengan pelanggan. Orientasi pasar dalam penelitian ini disesuaikan dengan analisis hubungan antara orientasi pasar, dan kinerja, yaitu, orientasi pelanggan, orientasi pesaing, dan koordinasi antar fungsi (Narver dan Slater, 1990). Orientasi pelanggan dan orientasi pesaing melibatkan informasi yang diperoleh, dan koordinasi antarmuka melakukan penyebaran informasi ke semua departemen lain dalam bisnis. Ketiga dimensi orientasi pasar dimasukkan sebagai variabel terpisah dalam hubungan dengan kinerja pemasaran. Karena itu dapat dikatakan bahwa:

H1a. Orientasi Pelanggan secara langsung dan positif berpengaruh terhadap kinerja

H1b. Orientasi Pesaing secara langsung dan positif berpengaruh terhadap kinerja

H1c. Koordinasi fungsional secara langsung dan positif berpengaruh terhadap kinerja

2. Lama Usaha sebagai Moderasi

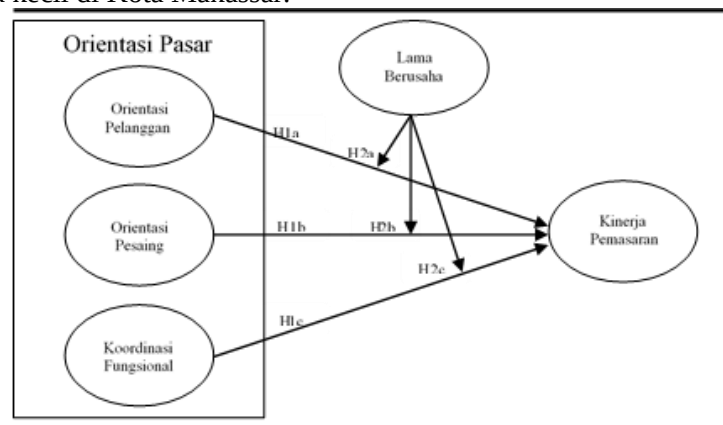
Karakteristik perusahaan memainkan peran penting pada keberhasilan bisnis (Islam et al, 2011), salah satunya adalah lama berusaha. Lama berusaha atau lamanya waktu dalam operasi berkaitan dengan lamanya seseorang menekuni suatu usaha (Butarbutar, 2017). Lama usaha juga dapat mempengaruhi pendapatan, karena lamanya seorang pelaku usaha menekuni bidang usahanya akan menambah keahliannya dan mempengaruhi produktivitasnya, sehingga dapat menambah efisiensi dan mampu menekan biaya produksi lebih kecil dari pada hasil penjualan (Siahaya, 2018). Selain itu, karena semakin lama usaha berjalan maka pengetahuan yang mereka peroleh juga dapat membuat mereka mengetahui peluang yang ada untuk meningkatkan pendapatan (Rusmusi dan Maghfira, 2018), hal ini tentu saja berdampak pada peningkatan kinerja pemasaran perusahaan. Lamanya usaha beroperasi akan berdampak kepada peningkatan jumlah pelanggan yang lebih banyak dan hal ini akan memberikan pengaruh yang positif bagi pengusaha, yaitu perusahaan akan lebih tinggi penerimaannya dan secara tidak langsung peningkatan pelanggan, ini akan berdampak pada peningkatan kinerja pemasaran perusahaan. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel lama usaha adalah salah satu faktor penting yang harus diteliti pengaruhnya terhadap kinerja pemasaran perusahaan. Hal ini dapat dikatakan bahwa

H2a. Lama usaha memperkuat pengaruh Orientasi Pelanggan terhadap kinerja

H2b. Lama usaha memperkuat pengaruh Orientasi Pesaing terhadap kinerja

H2c. Lama usaha memperkuat pengaruh Koordinasi fungsional terhadap kinerja

Dengan demikian, model penelitian secara keseluruhan (lihat Gambar. 1) membandingkan berbagai komponen orientasi pasar pada kinerja perusahaan secara langsung, dan juga terdapat efek moderasi lama berusaha yang pada gilirannya secara positif mempengaruhi kinerja perusahaan. Model ini memberikan dasar untuk uji empiris dengan usaha kecil di Kota Makassar.



Gambar. 1. Model Penelitian dan Hipotesis yang diajukan

METODE PENELITIAN

Pengumpulan Sampel dan Data

Studi ini menggunakan survei dengan kuesioner pada Usaha Kecil di terdaftar di pemerintah daerah Makassar. Usaha kecil yang dimaksud adalah perusahaan dengan karyawan yang berjumlah 5 - 19 orang sebagaimana didefinisikan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) dan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Indonesia. Dari populasi usaha kecil sebanyak 7.070 perusahaan yang terdaftar, ditarik sampel sebanyak 379 perusahaan dengan menggunakan Slovin pada tingkat presisi 5%. Secara acak, kami membagikan kuesioner dan yang kembali sebanyak 207 kuesioner yang layak untuk di lanjutkan, yang berarti tingkat respon sebesar 54,68%. Adapun usaha kecil tersebut diwakili manufaktur (28 persen), elektronik (22 persen), tekstil (20 persen), makanan (16 persen), dan layanan (14 persen). Skala yang digunakan untuk pengukuran indikator dari penelitian sebelumnya untuk menguji hipotesis. Semua konstruksi diukur menggunakan skala Likert mulai dari "sangat tidak setuju" (1) hingga "sangat setuju" (5).

Pengukuran

Orientasi pasar menggunakan konsep Narver dan Slater (1990) yang telah mapan yang mencirikan orientasi pasar sebagai budaya bisnis untuk mengoperasionalkan orientasi pasar, yang terdiri dari orientasi pelanggan, orientasi pesaing, dan koordinasi fungsional (Fierro et al 2011). *Kinerja pemasaran perusahaan* menggunakan ukuran kinerja relatif untuk mengendalikan perbedaan kinerja dalam sifat perusahaan karena penelitian ini menggunakan sampel multi-industri dan multi-perusahaan kecil. Ini terdiri dari tiga item yaitu pangsa pasar, tingkat pertumbuhan, dan profitabilitas (Keskin, 2006) *Lama berusaha* adalah lamanya seorang pengusaha dalam menjalankan usahanya.

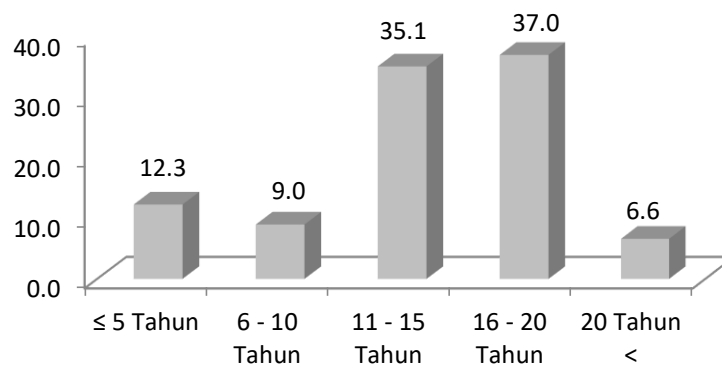
C. Analisis Data

Pengujian model menggunakan partial least square (PLS), yang merupakan alat yang membuat asumsi distribusi minimal untuk menghasilkan model regresi dan terintegrasi dengan analisis faktor (Kharabsheh, 2015). PLS dipilih karena data sampel normal tidak benar-benar diperlukan, dirancang untuk tujuan memprediksi, dan cocok untuk studi eksplorasi dengan konstruksi yang baru dikembangkan (Henseler and Sarstedt, 2013)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Lama Berusaha

Lama usaha adalah lama waktu yang sudah dijalani pengusaha dalam menjalankan usahanya, semakin lama pengusaha menjalani usahanya, maka semakin banyak pengalaman yang didapatkannya (Utami dan Wibowo, 2013). Lama berusaha pada usaha kecil di Kota Makassar pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Lama Berusaha Usaha Kecil di Kota Makassar

Gambar 2 menunjukkan umumnya lama berusaha pada usaha kecil di Kota Makassar pada penelitian ini di dominasi oleh usaha kecil yang memiliki antara 11 – 15 tahun dan 16 – 20 tahun beroperasi. Hal ini menunjukkan bahwa para pelaku usaha kecil di Kota Makassar sudah memiliki pengalaman yang lama yang didapatkannya dalam berusaha dan ini berdampak kepada pendapatan yang di peroleh. Semakin lama pengusaha kecil ini menjalani usahanya maka semakin banyak pengalaman yang mereka dapatkan, dan pengalaman merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan pendapatan yang diperoleh. Lama seorang pelaku bisnis menekuni bidang usahanya dapat mempengaruhi tingkat pendapatan dan juga mempengaruhi produktivitasnya, sehingga dapat menekan biaya produksi lebih kecil daripada hasil penjualan. Semakin lama menekuni bidang usahanya maka akan makin meningkatkan pengetahuan tentang perilaku konsumen. Lamanya suatu usaha akan menentukan pengalaman berusaha, dimana pengalaman dapat mempengaruhi keahlian seseorang dalam melakukan suatu aktivitas (Sukirno, 2003) dan juga dapat menentukan pendapatan karena lama usaha terkait dengan pengalaman usaha dan pengetahuan tentang perilaku konsumen

2. Pengukuran Model

Hasil Pengukuran dari model dilakukan dengan berbagai cara. Standar Loading Factor yang melebihi nilai yang disarankan 0,50. Validitas konvergen yang memadai dengan dengan nilai rata-rata average variance extracted (AVE) dari semua indikator melampaui batas nilai yang diperlukan 0,5 (Hair et al 2010). Composit Reliability (CR) melampaui nilai minimum 0,70 (Straub et al 2004). Nilai alpha Cronbach yang lebih besar dari 0,6 sehingga menunjukkan tingkat keandalan yang memuaskan (Nunnally and Bernstein, 1994). Hasilnya disajikan pada Tabel 1. Selain itu untuk *discriminant validity* lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antara konstruksi yang lainnya, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 1. Hasil Pengukuran Model

Construct	Indicator	Path Coefficient	t	CR	AVE	Cronbach	R ²
Costumer Orientation (CO)	CO1	0.704	5.852	0.818	0.601	0.683	-
	CO2	0.743	8.547				
	CO3	0.870	16.865				
Competitor Orientation (CM)	CM1	0.922	7.818	0.746	0.509	0.665	-
	CM2	0.529	2.758				
	CM3	0.631	3.513				
Interfunctional Coordination (IC)	IC1	0.548	2.039	0.722	0.501	0.692	-
	IC2	0.578	2.796				
	IC3	0.967	3.430				
Performance (P)	P1	0.865	35.271	0.926	0.757	0.895	0.580
	P2	0.874	32.852				
	P3	0.899	59.398				
	P4	0.842	24.011				

Note : AVE = Average Variance Extracted; CR = Construct Reliability

Tabel 2. Penilaian Discriminant Validity

Construt	Indicator-level discriminant validity (cross-loadings)				
	Item	CO	CM	IC	P
<i>Costumer Orientation</i>	CO1	0.704	0.289	0.211	0.115
	CO2	0.743	0.386	0.244	0.090
	CO3	0.870	0.462	0.407	0.182
<i>Competitor Orientation</i>	CM1	0.442	0.922	0.405	0.181
	CM2	0.395	0.529	0.325	0.045
	CM3	0.276	0.631	0.353	0.086
<i>Interfunctional Coordination</i>	IC1	0.223	0.460	0.548	0.037
	IC2	0.349	0.367	0.578	0.024
	IC3	0.350	0.371	0.967	0.152
<i>Performance</i>	P1	0.128	0.084	0.068	0.865
	P2	0.117	0.094	0.189	0.874
	P3	0.167	0.202	0.137	0.899
	P4	0.188	0.184	0.092	0.842

3. Struktural Model

Penggunaan SmartPLS dengan metode bootstrap dengan 500 sampel bertujuan untuk menguji signifikansi, kekuatan dan arah koefisien jalur hipotesis. Koefisien determinasi untuk kinerja adalah 0,580, yang berarti bahwa varians dalam variabel dependen dijelaskan oleh variabel independen masing-masing sebesar 58%. (Tabel 1). Hasil analisis memprediksi bahwa hanya satu dimensi orientasi pasar berdampak positif dan signifikan pada kinerja pemasaran usaha kecil yaitu orientasi pelanggan ($b = 0.155$, $t = 1.988$, sig) yang berarti hipotesis H1a mendukung. Sementara, orientasi pesaing berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pemasaran ($b = 0.168$, $t = 1.912$, nsig), dan koordinasi antar fungsi ($b = 0.050$, $t = 0.590$, nsig) secara positif dan tidak signifikan mempengaruhi kinerja pemasaran, yang berarti tidak mendukung hipotesis H1b dan H1c.

Kemudian hasil analisis tentang peran lama berusaha terhadap pengaruh dari tiga dimensi orientasi pasar pada kinerja pemasaran usaha kecil, kami menemukan bahwa semua hipotesis signifikan di mana orientasi pelanggan ($b = 0.243$, $t = 2.631$, sig), orientasi pesaing ($b = 0.517$, $t = 2.570$, sig), dan koordinasi antar fungsi ($b = 0.039$, $t = 2.116$, sig), yang menunjukkan dukungan untuk hipotesis H2a, H2b, dan H2c. Hal ini berarti lama berusaha semakin memperkuat pengaruh tiga dimensi orientasi pasar pada kinerja pemasaran usaha kecil. Hasil analisis dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 1. Hasil Pengujian Model

Path	Hypothesis	Path Coefficient	t - statistics	Inference
CO → P	H1a	0.155	1.988*	Supported
CM → P	H1b	0.168	1.912	Not Supported
IC → P	H1c	0.050	0.590	Not Supported
CO x LB → P	H2a	0.243	2.631**	Supported
CM x LB → P	H2b	0.517	2.570**	Supported
IC x LB → P	H2c	0.039	2.166**	Supported

Pengembangan teori orientasi pasar oleh Narver dan Slater (1990) menunjukkan bahwa orientasi pasar yang dilakukan melalui pengembangan informasi melalui orientasi pelanggan, orientasi pesaing, dan distribusi informasi pasar pada semua lini organisasi

perusahaan umumnya dapat memberikan sebuah jalur strategik guna menghasilkan kinerja pasar yang baik yang dapat mendukung upaya-upaya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis pada penelitian ini yang diprediksi positif meskipun tidak seluruhnya berpengaruh signifikan. Hanya Orientasi pelanggan saja yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemasaran, sedangkan orientasi pesaing dan koordinasi antar fungsi tidak signifikan pengaruhnya.

Penjelasan yang mungkin adalah daya tanggap dan sensitivitas usaha kecil di Kota Makassar masih kurang terutama tentang informasi pesaing, selain itu struktur organisasi dan pembagian kerja yang masih lemah, di tambah dengan masih banyak karyawan yang bekerja multitasking mengakibatkan koordinasi antar fungsi tidak dapat berjalan efektif. Orientasi pesaing dilakukan agar perusahaan perusahaan dapat memonitor strategi yang diterapkan para pesaingnya dengan kata lain memahami kekuatan dan kelemahan saat ini maupun kapabilitas dan strategi jangka panjang pesaing-pesaing. Selain itu, koordinasi antar fungsi di dalam organisasi harus diarahkan untuk memahami kebutuhan pelanggan dengan memberi nilai terbaik dibanding pesaingnya, sehingga tercipta kepuasan bagi pelanggannya. Informasi yang tentang pelanggan dan pesaing dikembangkan dan disebarluaskan melalui koordinasi antar fungsi di dalam organisasi (Han et al., 1998). Narver dan Slater (1990) mengemukakan bahwa syarat agar koordinasi antar fungsi dapat berjalan efektif adalah adanya daya tanggap dan sensitivitas dari setiap departemen terhadap kebutuhan departemen-departemen lain dalam suatu perusahaan.

Seiring dengan waktu, para pelaku usaha kecil tersebut akan dapat mengimplementasikan orientasi pasar di perusahaannya. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis pada penelitian ini, yaitu lama usaha yang diprediksi positif dan memperkuat pengaruh tiga dimensi orientasi pasar terhadap kinerja pemasaran usaha kecil. Kristiansen, Furuholt, & Wahid (2003) menemukan bahwa lamanya waktu dalam operasi secara signifikan terkait dengan keberhasilan bisnis. Pendidikan dan pengalaman sebelumnya dalam bisnis telah dilihat sebagai faktor penentu keberhasilan bagi perusahaan kecil (Wijewardena & Cooray 1996). Semakin lama usaha tersebut berjalan maka akan mengakibatkan adanya perkembangan usaha yang signifikan ke arah yang positif. Perkembangan dari usaha tersebut tergantung dari iklim perdagangan dan persaingan yang terjadi di dunia usaha atau pasar. Biasanya, usaha yang lebih lama berdiri cenderung lebih berkembang karena sudah memiliki banyak pengalaman dalam menjalankan usahanya dan bisa dibilang mapan karena lebih dapat bersaing dalam dunia usaha tersebut. Semakin lama pengalaman yang didapat maka seseorang dapat mempelajari kemungkinan yang akan terjadi serta lebih berhati-hati dalam setiap pengambilan keputusan (Antara dan Aswitari, 2016).

Sebagian besar filosofi model, dan alat bisnis didasarkan dan dikembangkan untuk perusahaan berbasis besar, termasuk orientasi pasar. Namun, usaha kecil juga diperhitungkan dalam lapangan kerja, inovasi, serta pertumbuhan sosial dan ekonomi yang signifikan baik di negara maju maupun negara berkembang (Keskin 2006), yang berarti usaha kecil tersebut juga mengimplementasikan orientasi pasar. dalam hal ini, meningkatkan teori dan praktik orientasi pasar pada usaha kecil sangat penting bagi akademisi dan praktisi. Orientasi pasar tidak dibatasi hanya dengan memiliki rencana pemasaran strategis saja, namun dari perspektif metodologi orientasi pasar adalah konstruksi multidimensi dan multiphase, yang mencakup mengumpulkan dan menggunakan informasi pasar, mengembangkan rencana pasar, dan kemudian menerapkan rencana tersebut sampai batas tertentu. Setiap perusahaan memiliki orientasi pasar, termasuk usaha kecil. namun kualitas perilaku berorientasi pasar mereka relatif lemah dari perusahaan lain (Dickson, 1996)

KESIMPULAN

Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh tiga dimensi orientasi pasar dari Narver dan Slater (1990) terhadap kinerja usaha kecil dan peran lama berusaha di dalamnya. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi untuk pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara orientasi pelanggan, orientasi pesaing, dan koordinasi antar fungsi dan kinerja pemasaran perusahaan, serta lama perusahaan tersebut beroperasi pada usaha kecil di Kota Makassar. Kesimpulannya adalah Penelitian ini menunjukkan bahwa tiga dimensi orientasi pasar tersebut harus menjadi elemen penting untuk meningkatkan kinerja pemasaran perusahaan. Makin lama perusahaan tersebut beroperasi maka makin baik orientasi pasarnya dan makin memperkuat pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja pemasaran mereka.

Implikasi penelitian ini adalah orientasi pesaing juga perlu menjadi perhatian pelaku usaha kecil, karena saat ini pesaing tidak hanya pada skala lokal, tetapi juga multinasional dan internasional, oleh karena ini penting untuk mengidentifikasi mitra potensial yang paling dapat meningkatkan kinerja bisnis. dan juga dapat menggunakannya untuk membangun jaringan bisnis. Selain itu Pelaku usaha kecil penting untuk fokus dalam mengembangkan kemampuan mereka sendiri untuk berinteraksi dalam hubungan horizontal dan vertikal yang dapat meningkatkan koordinasi antar fungsi dalam perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Antara, I komang Adi dan Aswitari, Luh Putu. 2016. Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Pedagang Kaki Lima di Kecamatan Denpasar Barat, *Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana*, Vol. 5 No. 11, hal. 1265-1291
- Barret, Hilton, Joseph L. Balloun, Art Weinstein, 2000, “marketing Mix Factors As Moderators of The Corporate Entrepreneurship-business Performance Relationship- A Multistage, Multivariate Analysis”, *Journal of Marketing Theory and Practice*, Spring
- Butarbutar, Gestry Romaito. 2017. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Usaha Industri Makanan Khas di Kota Tebing Tinggi, *Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Riau*. Vol. 4 No. 1, hal.619-633
- Dickson, 1996, *The Static and Dynamic Mechanic of Competition; A Comment on Hunt and Morgan’s Comparative Advantage Theory*, *Journal of Marketing*
- Duchesneau, D., & W. Gartner. 1990. A profile of new venture success and failure in an emerging industry. *Journal of Business Venturing*, 5 (5), 297-312.
- Eris, Engin Deniz. Ozmen, Omur Neczan Timurcanday. 2012. The Effect of Market Orientation, Learning Orientation and Innovativeness on Firm Performance: A Research from Turkish Logistics Sector, *International Journal of Economic Sciences and Applied Research* 5 (1): 77-108
- Farrel, Mark. A., 2000. Developing a Market Oriented Learning Organization *Australian Journal of Marketing Management*. Vol 25.P.202-222
- Ferdinand Augusty. 2002. Kualitas Strategi Pemasaran Sebuah Study pendahuluan. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol. I no. 1 p. 107-119
- Fierro, Jesús J Cambra., Hart, Susan., Mur, Ana Fuster., Redondo, Yolanda Polo., 2011, Looking for performance: How innovation and strategy may affect market orientation models, *Innovation: Management, policy & practice Journal* Volume 13, Issue 2, August 2011: 154–172
- Hair, J.F., WC Black, BJ Babin & RE Anderson, 2010. *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. 7th ed. NJ: Prentice Hall.
- Han, Jin K., Kim, Namwoon., Srivastava, Rajendra K., 1998, "Market Orientation and Organizational Performance: Is Innovation a Missing Link?", *Journal of Marketing*, Vol. 62 (October), p. 30-45

- Henseler, J. and Sarstedt, M., 2013. Goodness-of-fit indices for partial least squares path modeling. *Computational Statistics*, 28(2), pp.565-580.
- Keskin, H., 2006. Market orientation, learning orientation, and innovation capabilities in SMEs: An extended model. *European Journal of innovation management*, 9(4), pp.396-417.
- Khamidah, Nur, 2005. "Analisis Pengaruh Faktor Lingkungan Terhadap Inovasi Produk dan Kreativitas Strategi Pemasaran Terhadap Kinerja Pemasaran (Studi pada Perusahaan Kerajinan Keramik di Sentra Industri Asongan Kabupaten Bantul, Yogyakarta). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol IV, No 3
- Kharabsheh, R.A., Jarrar, K. and Simeonova, B., 2015. The impact of competitive strategies on responsive market orientation, proactive market orientation, learning orientation and organizational performance. *Journal of Strategic Marketing*, 23(5), pp.423-435.
- Kristiansen, S., Furuholt, B., & Wahid, F. 2003. Internet cafe entrepreneurs: pioneers in information dissemination in Indonesia. *The International Journal of Entrepreneurship and Innovation*, 4(4), 251-263.
- Nainggolan, Romauli. 2016. Gender, Tingkat Pendidikan Dan Lama Usaha Sebagai Determinan Penghasilan Umkm Kota Surabaya. *Kinerja*, Volume 20, No.1: Hal. 1-12
- Narver, John C., Slater, Stanley F, 1990, "The Effect of a Market Orientation on Business Profitability", *Journal of Marketing*, October, p; 20-35.
- Nunnally, J.C. and Bernstein, I.H., 1994. *Psychometric Theory* (McGraw-Hill Series in Psychology) (Vol. 3). New York: McGraw-Hill.
- Islam, M.A., Khan, M.A., Obaidullah, A.Z.M. and Alam, M.S., 2011. Effect of entrepreneur and firm characteristics on the business success of small and medium enterprises (SMEs) in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*, 6(3), p.289.
- Lee, Do Hyung., Choi, Suk Bong., Kwak, Won Jun. 2014 The Effects of Four Dimensions of Strategic Orientation on Firm Innovativeness and Performance in Emerging Market Small- and Medium-Size Enterprises. *Emerging Markets, Finance & Trade Journal* / September–October 2014, Vol. 50, No. 5, pp. 78–96.
- Pelham, Alfred M 1997 "Market Orientation and Performance: The Moderating effects of Product and Customer Differentiation" *Journal of Business & Industrial Marketing*, VOL. 12 NO. 5
- Pelham, Alfred M., 2000, "Market Orientation and Other Potential Influences on Performance in Small and Medium Sized Manufacturing Firms", *Journal of Small Business Management*, January, p.48-67.
- Rusmusi IMP., Maghfira, Afrah Nabila., 2018. Pengaruh Modal, Jam Kerja Dan Lama Usaha Terhadap Pendapatan Pedagang Di Pasar Ikan Hias Mina Restu Purwokerto Utara. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA)* Volume 20 Nomor 04.
- Siahaya, Septina. L. 2018. Pengaruh Gender Dan Lama Usaha Terhadap Produktivitas. *Jurnal Maneksi* Vol 7, No. 2, Desember. p-ISSN: 2302-9560/e-ISSN: 2597-4599
- Straub, D., Boudreau, M.C. and Gefen, D., 2004. Validation guidelines for IS positivist research. *Communications of the Association for Information systems*, 13(1), p.24.
- Suhardjanto, D., dan Miranti, L. 2009. Praktik Penerapan Indonesian Environmental Reporting Index dan Kaitannya Dengan Karakteristik Perusahaan. *JAAI*. Vol. 13. No. 1: 63-67
- Sukirno, Sadono .2003. Pengantar Teori Ekonomi Makro. Fakultas Ekonomi Trisakti. Jakarta
- Utami, Setyaningsih Sri. Wibowo, Edi. 2013. Pengaruh Modal Kerja Terhadap Pendapatan Dengan Lama Usaha Sebagai Variabel Moderasi (Survei Pada Pedagang Pasar Klithikan Notoharjo Surakarta). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 13, No. 2: 171 – 180

- Voss,G.B., Voss Z.G.;2000," Strategic Orientation and Firm Performance in an Artistic Environment", Journal of Marketing, January, Vol. 64, 67-83.
- Westhead, P. 1995. Survival and employment growth contrasts between types of owner-managed high technology firms. *Entrepreneurship Theory & Practice*, 20 (1), 5- 28.
- Wijewardena, H., & S. Cooray. 1996. Factors contributing to the growth of small manufacturing firms: perceptions on Japanese owner/managers. *Journal of Enterprising Culture*, 4 (4), 351-361.

Kualitas Pelayanan Internal Pegawai Otoritas Bandar Udara V Makassar

Muliyadi Hamid^{*1)}

¹⁾Dosen Pasca Sarjana Magister Manajemen Strategik, Universitas Fajar, Makassar

ABSTRAK

Pengelolaan sumberdaya manusia merupakan landasan utama dalam bersaing. Sumberdaya manusia merupakan salah satu faktor yang menentukan berhasil dan tidaknya sebuah organisasi. Kualitas layanan internal merupakan suatu keputusan yang strategis dalam serangkaian kegiatan pelayanan pada institusi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Otoritas Bandar Udara V Makassar. Metode dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan metode deskriptif dan metode kuantitatif yaitu dengan analisis Regresi linear berganda yang digunakan untuk mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Otoritas Bandar Udara V Makassar. Hasil penelitian uji F yang terdiri (pengakuan dan penghargaan, kerjasama dan komunikasi) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan kerja pegawai). Dan kerjasama merupakan faktor yang paling dominan sebesar 38,8% dalam mempengaruhi kepuasan kerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Internal, Kepuasan Kerja Pegawai.

PENDAHULUAN

Pengelolaan sumber daya manusia sangatlah penting karena bagi banyak organisasi, pegawai yang berbakat merupakan landasan utama untuk bersaing. Menurut Matis dan Jackson (2006), sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah sebuah organisasi berhasil atau tidak. Kualitas layanan internal diartikan sebagai keputusan strategis dan kemampuan operasional melalui penggunaan pilihan strategis kedalam serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan di dalam institusi oleh pihak manajemen kepada pegawai atau unit institusi yang mampu, berdaya guna dan berhasil guna dalam memberikan pelayanan eksternal.

Peningkatan kualitas layanan secara internal akan berdampak pada kepuasan kerja para pegawai. Menurut Forst (2002) peningkatan kualitas layanan eksternal akan membutuhkan waktu yang lebih cepat dengan diawali dengan peningkatan kualitas layanan internal yang signifikan. Pegawai dinilai mempunyai kontribusi yang signifikan terhadap tercapainya kepuasan pelanggan luar karena institusi mengandalkan pegawai dalam menyampaikan produknya kepada pelanggan luar. Fornell, (1992) mengemukakan bahwa kepuasan karyawan akan pelayanan internal yang berkualitas akan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan dalam organisasi, dan pada akhirnya akan mendorong penciptaan nilai pelayanan eksternal yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan eksternal (Siehoyono, 2004).

Kualitas layanan internal dalam organisasi dapat dijaga dengan cara memberikan penghargaan dan pengakuan kepada pegawai. Menurut Handoko (1992) pemberian penghargaan dan pengakuan bagi pegawai mampu meningkatkan prestasi kerja serta motivasi sehingga akan berdampak pada kualitas layanan. Selain itu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan internal adalah kerjasama. Tiffin (dalam As'ad 2003) menjelaskan bahwa kerjasama menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan dari beberapa bidang pekerjaan. Dengan adanya kerjasama dalam suatu organisasi maka pegawai mampu menjalankan tugas yang diberikan dengan baik. Selanjutnya terdapat faktor lain dalam mempengaruhi kualitas layanan internal yaitu komunikasi. Komunikasi dapat menentukan

^{*1)} Korespondensi penulis: Muliyadi Hamid, Telp.08114614166, Email : mulham66@yahoo.com

keberhasilan ataupun kegagalan dalam organisasi untuk menapai tujuannya. Mangkuprawira (2009) menyatakan bahwa pentingnya bagi seorang pemimpin untuk senantiasa mengusahakan terciptanya komunikasi yang efektif dalam organisasi. Adanya partisipasi pegawai dapat dilihat dari adanya pemberian ide, pendapat maupun saran dalam penyelesaian masalah kerja sehingga dapat berdampak positif pada sikap ataupun perilaku pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Otoritas Bandar Udara V Makassar mempunyai tugas melaksanakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan penerbangan di bandar udara menghadapi dua *customer*, yakni para pegawai dan pelanggan yang menggunakan jasa penerbangan dan juga *stakeholders* atau yang terlibat dalam lalu lintas udara. Terdapat permasalahan yang utama timbul pada manajemen Otoritas Bandar Udara V Makassar yang tidak jarang melupakan asset pegawainya. Pada kualitas layanan internal yang diberikan kepada pegawai kurang memadai, tidak sekedar komplain tetapi justru bad promotion bagi organisasi.

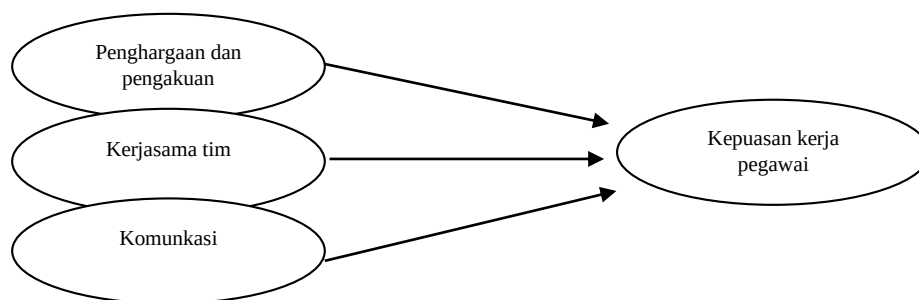
METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual. Penelitian ini mengarah pada metode kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari observasi, pembagian kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data kualitatif dan kuantitatif. Sumber data terdiri dari data primer merupakan data empirik dari pengamatan secara langsung pada objek penelitian sedangkan data sekunder dapat diperoleh dari perpustakaan, referensi serta dokumentasi. Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian yang terdapat pada Otoritas Bandar Udara V Makassar sebanyak 182. Sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 125 responden dengan menggunakan rumus slovin.

Definisi operasional setiap variabel merupakan bagian dari penjelasan mengenai variabel-variabel yang terdapat dalam kualitas layanan internal yang terdiri dari penghargaan dan pengakuan, kerjasama dan komunikasi. Yang mampu meningkatkan kepuasan kerja pegawai Otoritas Bandar Udara V Makassar. Untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan analisis berganda yaitu :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \epsilon.$$

Kualitas layanan internal lebih memiliki arti bahwa pegawai harus menerima layanan yang baik dari kolega-kolega. Untuk lebih jelasnya berikut ditunjukkan kerangka konseptual dalam penelitian ini :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini memberi informasi tentang profil Otoritas Bandar Udara V Makassar, dengan sampel penelitian sebanyak 125 responden dan dianggap representative dan layak dalam memberikan informasi yang akurat. Kualitas layanan internal terdiri dari

penghargaan dan pengakuan, kerjasama dan komunikasi yang akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar.

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik yang telah diujikan sebelumnya yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas telah menunjukkan bahwa regresi berganda yang diestimasi telah memenuhi syarat asumsi-asumsi kalsik. Pengujian terhadap hasil regresi yang diperoleh dilakukan pengujian secara serempak dengan menggunakan uji F dan pengujian secara parsial dengan menggunakan uji-t.

Pengujian secara serempak bertujuan untuk melihat pengaruh pengakuan dan penghargaan, kerjasama dan komunikasi merupakan faktor dari kualitas layanan internal pada Otoritas Bandar Udara V Makassar dengan melihat nilai F hitungnya.

Tabel 1. Pengujian secara serempak uji-F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,174	3	2,058	7,159	,000 ^a
	Residual	34,786	121	,287		
	Total	40,960	124			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber data : telah diolah 2018

Dari hasil penelitian tersebut diatas menunjukkan bahwa nilai F-hitung yang diperoleh yaitu 7.159, sedangkan F-tabel dengan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan ($\alpha = 0,05$) akan diperoleh angka 2.058. Dengan demikian, nilai F-hitung > F-tabel atau $7.159 > 2.058$ yang berarti, variabel bebas akan berpengaruh serempak dengan variabel dependent. Signifikansi tinggi karena 0,000 lebih kecil dari tingkat alpha sebesar 0,05. Hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serempak kualitas layanan internal yang terdiri dari variabel pengakuan dan penghargaan, kerjasama dan komunikasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar.

Pengujian Hipotesis secara parsial ini digunakan untuk melihat pengaruh kualitas layanan internal yang terdiri dari variabel pengakuan dan penghargaan, kerjasama dan komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar. Hasil pengujiannya dapat dilihat dari nilai t-hitungnya.

Tabel 2. Pengujian Secara Parsial (Uji-t)

Variabel Independent	Koefisien Regresi (B)	t- hitung	Sig.
Pengakuan dan Penghargaan (X ₁)	0,016	0.133	0,894
Kerjasama (X ₂)	0,446	4.552	0,000
Komunikasi (X ₃)	0,125	1.243	0,008
Konsatanta (b ₀)		1.953	

Sumber Data : Telah Diolah, 2018

Pada hasil pengolahan data tersebut diatas, pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan internal yang terdiri dari pengakuan dan penghargaan, kerjasama dan komunikasi secara individu berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar. Hal ini dapat diketahui dari nilai t-hitung yang diperoleh lebih besar dari t-tabel atau t-hitung lebih kecil dari t-tabel. Hasil analisis juga menunjukkan dari ketiga variabel yang berpengaruh, ternyata variabel kerjasama mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan kepauasan kerja pegawai Otoritas Bandar Udara V Makassar, hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} kerjasama lebih besar dari nilai t_{hitung} dari komunikasi dan dari nilai t_{hitung} dari pengakuan dan penghargaan.

Hasil persamaan regresi linier berganda dari model penelitian ini adalah sebagai berikut ini :

$$Y = 1.953 + 0,016 X_1 + 0,446 X_2 + 0,025 X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda tersebut diatas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut konstanta dengan nilai 1.953 menyatakan bahwa Kualitas Layanan Internal Bandar Udara V Makassar yang terdiri dari pengakuan dan penghargaan, kerjasama dan komunikasi. Koefisien b_1 tidak signifikan karena nilai $p=0.894$ lebih besar dari 0.05. sehingga dapat dijelaskan bahwa apabila terjadi peningkatan pengakuan dan penghargaan secara konstan, maka tidak mampu meningkatkan layanan kepuasan kerja pegawai. Selanjutnya koefisien b_2 tersebut signifikan karena nilai $p=0.000$ lebih kecil dari 0.05. dapat dijelaskan bahwa mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, artinya apabila terjadi peningkatan konstan maka akan terjadi peningkatan layanan kepuasan kerja. Koefisien b_3 tersebut signifikan dikarenakan nilai $p=0.008$ lebih kecil dari 0.05, apabila terjadi peningkatan komunikasi dari variabel lain konstan, maka mampu mempengaruhi peningkatan layanan kepuasan kerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar.

Besarnya kontribusi yang diberikan kualitas layanan internal yang terdiri dari pengakuan dan penghargaan, kerjasama dan komunikasi dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai koefisien determinasinya sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,388 ^a	0,511	0,511

Sumber data: telah diolah 2018

Berdasarkan dari hasil uji determinasi hanya mampu menjelaskan 0.511 atau sebesar 51.1% sedangkan sisanya sebesar 48.9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian empirik oleh Indira Aria Pratama (2013) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Karyawan Studi pada Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah IV Balikpapan dan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Kawi Balikpapan. Hasil dari analisis regresi sederhana adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel bebas yaitu kualitas layanan internal dan variabel terikat yaitu kepuasan kerja karyawan dengan nilai signifikansinya sebesar $0.000(<0.05)$. sedangkan Adjusted R Square adalah 0.561 atau 56.1%.

Pengaruh pengakuan dan penghargaan terhadap kepuasan kerja pegawai Otoritas Bandar Udara V Makassar.

Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa variabel pengakuan dan penghargaan pada Otoritas Bandar Udara V Makassar berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar. Penghargaan dan pengakuan terhadap pekerjaan menurut Effendi (2002) didefinisikan sebagai bentuk penghargaan dan pengakuan langsung atau tidak langsung yang didasarkan atau dikaitkan langsung dengan kinerja dan *gain sharing* akibat peningkatan produktivitas. Penghargaan Ekstrinsik (*Extrinsic Reward*) dalam Organisasi menggunakan berbagai penghargaan (reward) untuk menarik dan mempertahankan orang-orang dan memotivasi mereka untuk mencapai tujuan pribadi mereka dan tujuan organisasi.

Pengaruh kerjasama terhadap kepuasan kerja pegawai Otoritas Bandar Udara V Makassar.

Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kepuasan kerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar. Artinya bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel kerjasama terhadap kepuasan kerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar. As'ad (2003) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan dan karyawan dengan karyawan pada sebuah perusahaan ataupun organisasi.

Pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai Otoritas Bandar Udara V Makassar.

Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar. Artinya bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins (2002), komunikasi dapat berjalan secara vertikal maupun lateral atau horisontal. Komunikasi yang berlangsung dari tingkatan tertentu dalam suatu kelompok atau organisasi menuju ke tingkatan yang lebih rendah, dan dikatakan ke atas jika komunikasi itu mengalir ke tingkatan yang lebih tinggi dalam suatu kelompok atau organisasi.

KESIMPULAN

Kesimpulan sebagai berikut:

1. Semua variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar, artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat, dan jika variabel independen turun, maka variabel dependen juga menurun.
2. Dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan, kerjasama menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai, kemudian pengakuan dan penghargaan dan sementara komunikasi menjadi faktor terendah yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai.
3. Pada pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F (secara bersama-sama atau simultan) dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan internal yang terdiri dari variabel yaitu penghargaan dan pengakuan (, kerjasama dan komunikasi terhadap variabel terikat kepuasan kerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Nilai koefisien determinasi (R) yang dihasilkan adalah 0,511. Hal ini berarti sebesar 51.1persen perubahan variabel kepuasan kerja pegawai dapat dijelaskan oleh perubahan variabel penghargaan dan pengakuan, kerjasama, dan komunikasi secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 48.9 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, M. (2003). *Psikologi Industri : Seri Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Liberty.
- Effendy, Onong Uchjana, 2002. *Hubungan Masyarakat suatu Studi Komunikasi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Fornell, 1992, *A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience*,. Journal of Marketing
- Handoko, T. Hani, 1992, *Manajemen*, Edisi 1, BPFE, Yogyakarta
- Indira Aria Pratama.2013.Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Karyawan Studi pada Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah IV

- Balikipapan dan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Kawi
Balikipapan. Universitas Gajah Mada.
- Mathis Robert L. dan Jackson John H. 2006, *Human Resource Management*, alih bahasa.
Salemba Empat. Jakarta
- Mangkuprawira, Sjafri., 2009. *Horison Bisnis, Manajemen dan Sumber Daya Manusia*.
PT. Gramedia
- Robbins SP, dan Judge. 2002. *Perilaku Organisasi Buku 2*, Jakarta : Salemba.
- Siehyono, L. (2004). *Analysing the influence of employee backgrounds and internal service quality on employee satisfaction in economics faculty of Petra christian university*, Surabaya. Proposal penelitian internal. Surabaya: Program Management Perhotelan.
- Islam, M.A., Khan, M.A., Obaidullah, A.Z.M. and Alam, M.S., 2011. Effect of entrepreneur and firm characteristics on the business success of small and medium enterprises (SMEs) in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*, 6(3), p.289.
- Lee, Do Hyung., Choi, Suk Bong., Kwak, Won Jun. 2014 The Effects of Four Dimensions of Strategic Orientation on Firm Innovativeness and Performance in Emerging Market Small- and Medium-Size Enterprises. *Emerging Markets, Finance & Trade Journal* / September–October 2014, Vol. 50, No. 5, pp. 78–96.
- Pelham, Alfred M 1997 “Market Orientation and Performance: The Moderating effects of Product and Customer Differentiation” *Journal of Business & Industrial Marketing*, VOL. 12 NO. 5
- Pelham, Alfred M., 2000, "Market Orientation and Other Potential Influences on Performance in Small and Medium Sized Manufacturing Firms", *Journal of Small Business Management*, January, p.48-67.
- Rusmusi IMP., Maghfira, Afrah Nabila., 2018. Pengaruh Modal, Jam Kerja Dan Lama Usaha Terhadap Pendapatan Pedagang Di Pasar Ikan Hias Mina Restu Purwokerto Utara. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA)* Volume 20 Nomor 04.
- Siahaya, Septina. L. 2018. Pengaruh Gender Dan Lama Usaha Terhadap Produktivitas. *Jurnal Maneksi* Vol 7, No. 2, Desember. p-ISSN: 2302-9560/e-ISSN: 2597-4599
- Straub, D., Boudreau, M.C. and Gefen, D., 2004. Validation guidelines for IS positivist research. *Communications of the Association for Information systems*, 13(1), p.24.
- Suhardjanto, D., dan Miranti, L. 2009. Praktik Penerapan Indonesian Environmental Reporting Index dan Kaitannya Dengan Karakteristik Perusahaan. *JAAI*. Vol. 13. No. 1: 63-67
- Sukirno, Sadono .2003. *Pengantar Teori Ekonomi Makro*. Fakultas Ekonomi Trisakti. Jakarta
- Utami, Setyaningsih Sri. Wibowo, Edi. 2013. Pengaruh Modal Kerja Terhadap Pendapatan Dengan Lama Usaha Sebagai Variabel Moderasi (Survei Pada Pedagang Pasar Klithikan Notoharjo Surakarta). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 13, No. 2: 171 – 180
- Voss, G.B., Voss Z.G.; 2000, "Strategic Orientation and Firm Performance in an Artistic Environment", *Journal of Marketing*, January, Vol. 64, 67-83.
- Westhead, P. 1995. Survival and employment growth contrasts between types of owner-managed high technology firms. *Entrepreneurship Theory & Practice*, 20 (1), 5- 28.
- Wijewardena, H., & S. Cooray. 1996. Factors contributing to the growth of small manufacturing firms: perceptions on Japanese owner/managers. *Journal of Enterprising Culture*, 4 (4), 351-361.

LAMPIRAN

Defenisi Operasional

Orientasi Pelanggan (skala 5 poin di mana 5 = sangat setuju dan 1 = sangat tidak setuju)

CO1. Kami sangat berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan pelanggan kami dan memahaminya.

CO2. Kesuksesan kami didasarkan pada penciptaan nilai pelanggan

CO3. Kami fokus pada kepuasan pelanggan dan mengukurnya

Orientasi pesaing (skala 5 poin di mana 5 = sangat setuju dan 1 = sangat tidak setuju)

CM1. Informasi penjualan tenaga penjualan kami terkait dengan perusahaan lain

CM2. Kami merespons dengan cepat tindakan pesaing

CM3. Manajer puncak kami membahas tentang strategi pesaing

Koordinasi antar fungsi (skala 5 poin di mana 5 = sangat setuju dan 1 = sangat tidak setuju)

IC1. Semua divisi membagikan informasi yang relevan

IC2. Semua divisi terintegrasi dan terkoordinasi dalam strategi

IC3. Semua divisi berbagi sumber daya dengan unit bisnis lainnya

Kinerja perusahaan (skala 5 poin di mana 5 = Tinggi dan 1 = Rendah)

P1. Keberhasilan keseluruhan

P2. Pangsa Pasar

P3. Tingkat pertumbuhan

P4. Profitabilitas

Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Otoritas Bandar Udara V Makassar

Rismawati*¹⁾ dan Ahmad Firman ²⁾

¹⁾Dosen Pasca Sarjana Magister Manajemen Stratajika Universitas Fajar Makassar

²⁾Dosen STIE Nobel Makassar

ABSTRAK

Sumberdaya manusia merupakan sekumpulan orang dalam suatu organisasi. Peningkatan kualitas sumber daya pegawai harus terencana, terarah dan berkesinambungan untuk meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui adanya pengaruh pengembangan sumber daya manusia yang terdiri dari pendidikan, pelatihan dan penempatan terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar. Dalam penelitian ini pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar dengan sampel 96 orang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini berupa kuesioner dan wawancara. Data proses menggunakan SPSS 21 for windows. Metode analisis menggunakan deskriptif kuantitatif untuk mengukur pengaruh pengembangan sumberdaya manusia yang terdiri dari pendidikan, pelatihan dan penempatan kinerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara pendidikan, pelatihan dan penempatan terhadap kinerja pegawai sebesar 66,4%. Dan faktor yang dominan terhadap kinerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar adalah pelatihan.

Kata kunci: Pengembangan sumber daya manusia, kinerja pegawai.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan sekumpulan orang dalam suatu organisasi. Peningkatan kualitas sumber daya pegawai harus terencana, terarah dan berkesinambungan untuk meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Sasaran dari pengembangan kualitas sumber daya pegawai adalah untuk meningkatkan kinerja operasional pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan.

Menurut Hasibuan (2011) prestasi kerja atau kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah sebuah organisasi berhasil atau tidak. Mathis dan Jackson (2006).

Kinerja yang baik akan mencerminkan besarnya tanggung jawab pegawai akan tugas-tugas yang diberikan. Kinerja lebih banyak bersumber dari dalam diri pegawai itu sendiri yang diperlihatkan dalam bentuk meningkatkan etos kerja, cepat dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dan dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya. Menurut Martoyo (2002) dalam menegakkan kinerja dalam suatu organisasi dapat dipengaruhi antara lain kesejahteraan, pendidikan, pelatihan, penempatan kerja, motivasi, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja dan lingkungan kerja.

Rendahnya kinerja pegawai negeri sipil tersebut, disebabkan karena kurangnya dari aspek keterampilan. Siagian (2008) mengidentifikasi bahwa tiga jenis kelemahan keterampilan yang melekat pada pegawai antara lain kemampuan manajerial, kemampuan teknis, kemampuan teknologis. Di pihak lain, suatu organisasi di tengah-tengah masyarakat mempunyai misi dan tujuan ini, sehingga direncanakan kegiatan atau program, selanjutnya untuk pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi kegiatan tersebut diperlukan tenaga yang profesional atau yang berkualitas baik.

Pegawai perlu mengembangkan dan membina secara berkelanjutan agar mereka mampu secara konsisten memberikan kontribusi sesuai dengan tingkat profesionalisme yang diharapkan serta lebih memiliki perilaku yang dapat diandalkan.

*¹⁾ Korespondensi penulis: Rismawati, Telp. 082259418489, Email : rismawoke@gmail.com

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengetahui dan menganalisis keadaan yang sebenarnya secara rinci dan actual, maka pendekatan penelitian mengarah pada metode kuantitatif deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yaitu data empirik yang sumbernya diperoleh dari hasil pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Data tersebut diperoleh melalui metode observasi dan hasil kuisioner dari responden. Sedangkan sumber data sekunder yaitu data yang sumbernya diperoleh dari perpustakaan, referensi, dan dokumentasi.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut kuisioner, observasi, dokumentasi dan wawancara. Uji Validitas untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur itu mengukuh hal yang akan diukur, setelah dihitung, nilai korelasi yang diperoleh dan dibandingkan dengan angka kritis tabel korelasi nilai r . Uji Reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pengujian reabilitas digunakan yaitu dengan teknik *Cronbach*. Uji t (parsial) digunakan untuk menguji parameter koefisien regresi setiap peubah bebas secara parsial. Pengujinya adalah $H_0 : b_i = 0$ (faktor X_i tidak dipengaruhi Y). $H_1 : b_i \neq 0$ (faktor X_i mempengaruhi Y), jika suatu faktor X mempunyai pengaruh terhadap Y , jika nilai t_{hitung} lebih besar t_{tabel} atau nilai probabilitas hitung lebih kecil dari α ($\alpha=5\%$).

Uji F (pengujian serentak) digunakan untuk menguji kesesuaian model secara serentak apakah pengembangan SDM dapat meningkatkan kinerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar. Untuk melihat kedekatan hubungan anatar variabel bebas (*Independent Variabel*) terhadap variabel terikat (*Dependent Variabel*) dijelaskan oleh koefisien korelasi (R) apabila nilai $R > 0,5$ berarti hubungan kuat, $R = 0,5$ berarti hubungan sedang dan $R < 0,5$ berarti hubungan lemah.

Untuk mengestimasi persentase ketergantungan variabel terikat (*Dependent Variabel*) dan konstanta interskep dijelaskan oleh koefisien determinasi (R^2) atau (*R-square*) dan apabila pengaruh Interskept dikeluarkan maka R^2 menjadi R^2 terkorelasi (*Adj. R-Square*). Nilai R^2 menunjukkan koefisien determinasi yaitu seberapa besar perubahan variabel terikat diakibatkan oleh perubahan variabel bebas secara bersama-sama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini ditentukan oleh karakteristik responden yang menjadi sumber informasi mengenai Profil Otoritas Bandar Udara V Makassar yang merupakan sampel pada penelitian ini. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden yang dinyatakan representative dan layak memberika informasi yang akurat terhadap pernyataan yang diajukan.

Karakteristik responden inilah mampu menggambarkan seluruh populasi yang ada dengan menganalisa pengembangan SDM dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar. Berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, golongan dan masa kerja yang menjadikan masukan beberapa variabel yang diteliti.

Tabel 1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Laki-Laki	58	60,42
Perempuan	38	39,58.
Jumlah	96	100

Sumber data : telah diolah 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa keterlibatan pegawai laki-laki lebih dominan dalam memberikan peningkatan Kinerja Pegawai Otoritas Bandar Udara V Makassar. Pegawai yang lebih berumur cenderung lebih mapan dalam berpikir dan bertindak serta

lebih terbiasa menghadapi persoalan yang muncul di tempat kerja, sehingga mereka telah terbiasa dan lebih mampu melakukan adaptasi dengan permasalahan yang muncul.

Tabel 2. Karakteristik Responden Menurut Usia

Kelompok Usia (Tahun)	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
20 – 30 tahun	47	48,97
31 – 40 tahun	45	46,86
41 – 50 tahun	4	4,17
Jumlah	96	100

Sumber data : telah diolah 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa yang paling dominan usia pegawai sekitar 20 – 30 tahun artinya bahwa pegawai pada Kantor Otoritas Bandar Udara V Makassar masih tetap memiliki semangat yang tinggi sehingga semua jenis pekerjaan yang akan dilaksanakan mampu dilakukan dengan cepat.

Tabel 3. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
SMU	9	9.37
D III	34	35.42
S1	50	52.08
S2	3	3.13
Jumlah	96	100

Sumber data : telah diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden dilibatkan dalam penelitian ini mayoritas tingkat pendidikan sarjana (S1) berjumlah 50 orang atau sekitar 52,08%. Hal ini berarti bahwa kualitas pendidikan pegawai Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar dari segi keilmuan sudah memadai dan pada dasarnya pegawai cukup mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan uraian tugas dan tanggung jawabnya

Tabel 4. Karakteristik Responden Menurut Masa kerja

Masa Kerja (Tahun)	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1-10th	59	61.46
11-20th	26	27.08
21-30th	7	7.29
>30th	4	4.17
Jumlah	96	100

Sumber data : telah diolah 2018

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diatas yang mendominasi responden menurut masa kerja sebanyak 59 responden atau 61,46% yang berarti bahwa pegawai tergolong telah banyak yang memiliki pengalaman dengan masa kerja yang cukup lama sekitar 1 – 10 tahun.

Terciptanya harmonisasi dalam lingkungan kerja selama ini sangat bervariasi sehingga sudah mampu memberikan arahan juga petunjuk kepada para pegawai tentang segala hal yang dapat mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan pada hasil uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa regresi berganda yang diestimasi telah memenuhi syarat asumsi-asumsi klasik sehingga diharapkan hasilnya akan baik dalam menganalisis pengaruh dari variabel independent terhadap variabel dependent. Pengujian terhadap hasil regresi yang diperoleh dilakukan pengujian secara serempak

dengan menggunakan uji-F dan pengujian secara parsial dengan menggunakan uji-t. Maka dapat diuraikan untuk lebih jelasnya

Tabel 5. Pengujian Hipotesis

HIP	Variabel Independent	Variabel Dependent	Direct Effect				Ket
			B	Beta	t-hit	p-value	
H1	Pendidikan	Kinerja pegawai	0.542	0.458	5.226	0.000	Sig.
H2	Pelatihan	Kinerja pegawai	0.574	0.400	4.546	0.000	Sig.
H3	Penempatan pegawai	Kinerja pegawai	0.117	0.339	0.601	0.030	Sig.
R	= 0.815						
R Square	= 0.664		Ajust R square		= 0.653		
F	= 60.669		Sig		= 0.000		

Sumber data : telah diolah 2018

Berdasarkan hasil analisis tersebut di atas dapat dilihat dari hasil hipotesis pada penelitian ini menyatakan bahwa pendidikan, pelatihan dan penempatan pegawai mampu meningkatkan kinerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar dapat diterima.

Hasil persamaan regresi linier berganda dari model penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 12,136 + 0,542 X_1 + 0,574 X_2 + 0,117 X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda maka dapat diinterpretasikan bahwa konstanta yang diperoleh 12,136 yang menyatakan bahwa kinerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar yang terdiri dari pendidikan, pelatihan, dan penempatan pegawai. Berdasarkan uji determinasi dapat dijelaskan bahwa besarnya koefisien determinasi (R^2) adalah 0,664. Artinya bahwa koefisien determinasi menyatakan bahwa pengembangan SDM yang terdiri dari pendidikan, pelatihan dan penempatan pegawai memberikan penjelasan atau kontribusi pada peningkatan kinerja pegawai sebesar 66,4% sedangkan sisanya 33,6% dipengaruhi oleh variabel – variabel yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian empiris oleh Okky Setiawan (2009) dengan judul “Pengaruh Pelatihan, Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Bagian Industri Pemasaran di Perum Perhutani Unit I Jawa Tengah”. Hasil penelitiannya adalah Pelatihan, Kompensasi dan Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja secara bersama. Variabel penelitian dan motivasi memberikan pengaruh paling kuat pada prestasi kerja sebesar 61,8%. Variabel pelatihan, kompensasi dan motivasi memberi pengaruh sebesar 66,3% terhadap prestasi kerja sedangkan 33,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

Pengaruh Pendidikan terhadap Kinerja Pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar

Dari hasil analisis data pendidikan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar. Menurut Fuad (2005) pendidikan adalah aktivitas dan usaha manusia untuk meningkatkan kepribadiannya dengan jalan membina potensi-potensi pribadinya, yaitu rohani (pikir, karsa, rasa, cipta dan budi nurani). Tujuan pendidikan memuat gambaran tentang nilai-nilai yang baik, luhur, pantas, benar, dan indah untuk kehidupan. Karena itu tujuan pendidikan ada dua fungsi yaitu memberikan arah kepada segenap kegiatan pendidikan dan merupakan sesuatu yang ingin dicapai oleh segenap kegiatan pendidikan.

Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar

Dari hasil analisis data pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar. Menurut Mathis and Jackson

(2006) dalam Manajemen Sumber Daya Manusia mengemukakan bahwa pelatihan yaitu proses dimana orang mendapatkan kapabilitas untuk mendapatkan pencapaian tujuan-tujuan organisasional. Hasil penelitian dengan pernyataan Khairul Akhir (2008) yang Hasilnya harus seimbang antara apa yang diharapkan, diinginkan karyawan dibandingkan dengan apa yang diberikan pihak PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Cabang Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan & motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan baik secara parsial. Nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 66.4%. Berarti bahwa kemampuan variabel independen (pelatihan) berpengaruh terhadap variabel dependen (kinerja karyawan).

Pengaruh Penempatan terhadap Kinerja Pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar

Dari hasil analisis data pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar. Menurut Veithzal Rivai (2009) mengemukakan bahwa pengertian penempatan adalah sebagai berikut Penempatan adalah penugasan atau penugasan kembali seorang pegawai kepada pekerjaan barunya. Pada penelitian yang dilakukan oleh Deny Rachmat (2007) dengan judul Pengaruh Penempatan Pegawai Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada PT.Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Cabang Bandung Ritel menunjukkan bahwa penempatan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pendidikan dan pelatihan, dan penempatan pegawai secara serempak berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada Otoritas Bandar Udara V Makassar.
2. Faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai Otoritas Bandar Udara V Makassar adalah pelatihan kerja. Dengan adanya pelatihan bagi pegawai maka dapat membantu mempercepat penyelesaian dalam pekerjaannya dikarenakan lebih tekun, kreatif dan dapat menciptakan hal-hal baru dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Deny Rachmat (2007) Pengaruh Penempatan Pegawai Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada PT.Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Cabang Bandung.
- Hasan, Fuad. 2005. *Dasar-dasar Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Hasibuan, Malayu S.P., 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara., Jakarta.
- Jurnal Khairul Akhir Lubis (2008). Pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. perkebunan
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber. Daya Manusia*.
- Martoyo, Susilo. 2002. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Edisi Kedelapan. BPFE. Yogyakarta.
- Okny Setiawan, I Wayan dan Ni Ketut Sariyathi. Pengaruh Kompensasi Financial, Promosi Jabatan dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Parigata Resort and Spa Sanur- Bali” *Jurnal Ekonomi UNUD*, Vol. 2, No. 7, Thn, 2013
- Siagian, Sondang P(2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Veithzal Rivai (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Cetakan Pertama. PT. Raja Grafindo. Jakarta

Faktor-Faktor Interaksi Sosial dalam Peningkatan Kinerja Penyuluh Pertanian Di Kabupaten Jeneponto

Maksud Hakim^{*1)} dan Amirullah ¹⁾

¹⁾Dosen Jurusan Studi Pembangunan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YAPTI, Jeneponto

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Penyuluh Pertanian pada Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Kabupaten Jeneponto dan untuk menganalisis pengaruh faktor lingkungan kerja, insentif, penghargaan non finansial, kepemimpinan, dan penempatan terhadap kinerja Penyuluh Pertanian pada Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Kabupaten Jeneponto. Populasi pada penelitian ini adalah petani madya dan penyuluh pertanian Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Kabupaten Jeneponto. Sampelnya ditetapkan 35 orang petani madya mewakili 4 (empat) Kecamatan di Kabupaten Jeneponto yakni Kecamatan Bangkala, Bangkala Barat, Tamalatea dan Bontoramba sementara sampel penyuluh pertanian pada Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Kabupaten Jeneponto ditetapkan 105 orang, sehingga total sampel berjumlah 140 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Uji-F dapat membuktikan bahwa variabel lingkungan kerja, insentif, penghargaan non finansial, kepemimpinan, dan penempatan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja penyuluh pertanian Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Kabupaten Jeneponto. Hasil Uji-T menunjukkan bahwa lingkungan kerja, insentif, penghargaan non finansial, kepemimpinan, dan penempatan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja penyuluh pertanian Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Kabupaten Jeneponto dan variabel insentif merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya.

Kata kunci: lingkungan kerja, insentif, penghargaan non finansial, kepemimpinan, penempatan dan kinerja.

PENDAHULUAN

Pembangunan pertanian pada era reformasi mengalami perubahan paradigma dari paradigma lama yang lebih berorientasi kepada upaya-upaya peningkatan produksi pertanian, kepada paradigma baru yang lebih berorientasi kepada peningkatan pendapatan dengan menerapkan sistem agribisnis. Penyuluh Pertanian dalam pembangunan pertanian mempunyai mandat untuk menyelenggarakan pendidikan non formal bagi petani-nelayan, keluarga tani dan masyarakat luas khususnya di pedesaan. Pada dasarnya sumber daya manusia yang berkualitas akan menjamin daerah dalam memasuki daya saing di era globalisasi.

Kinerja personal dalam organisasi dapat ditingkatkan dengan melalui berbagai upaya yang dilakukan oleh organisasi itu sendiri maupun usaha dan personal selaku pribadi. Peningkatan kinerja merupakan kebutuhan dari setiap personal untuk mendukung tujuan yang ingin dicapai oleh personal dalam organisasi. Sumber daya manusia yang handal dan baik serta berkinerja tinggi akan dicapai jika senantiasa meningkatkan pegawai melalui berbagai upaya sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih efisien dan efektif.

Penyelenggaraan penyuluhan pertanian bertujuan untuk mencapai petani yang maju, efisien dan tangguh sebagai salah satu komponen untuk membangun pertanian sehingga terwujud masyarakat sejahtera. Untuk itu maka secara gradual diperlukan pengembangan peran dan posisi penyuluh pertanian yang tercakup sebagai penyedia jasa pendidikan termasuk didalamnya konsultan agribisnis, mediator pedesaan, pemberdaya petani dan pembela petani, petugas profesional mandiri yang ditunjang oleh moral dan keahliannya spesifik.

Menyadari bahwa potensi dan kemampuan penyuluh pertanian yang tidak merata maka perlu dirumuskan arah dan kebijaksanaan pembangunan pertanian dalam kerangka

^{*1)}Korespondensi penulis: Maksud Hakim, Telp.085215541049, Email : maksudhakim@yahoo.com

pembangunan nasional yang dilaksanakan melalui strategi pemberdayaan penyuluh pertanian kearah yang lebih maju, mandiri, sejahtera, dan berkeadilan. Persoalannya sekarang adalah sampai sejauh mana peningkatan kinerja penyuluh pertanian sebagai sumber daya manusia bisa dicapai, dan bagaimana strategi organisasi dalam mengantisipasi perubahan kondisi yang relevan untuk diterapkan guna meningkatkan kualitas kerja sumber daya manusia agar tercapai produktivitas penyuluh pertanian yang tinggi sehingga dapat tercapai suatu tingkat efisiensi dan efektivitas terhadap semua stakeholder yang ada.

Menurut data yang diperoleh dari Balai Penyuluhan Pertanian Tingkat Kecamatan dan Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Kabupaten Jeneponto tentang kinerja Penyuluh Pertanian cenderung menurun, yang ditandai dengan munculnya beberapa kasus diantaranya Jumlah penyuluh pertanian 107 orang yang disebarkan di 11 Kecamatan di Kabupaten Jeneponto hanya sekitar 50 % ditemukan aktif di Wilayah Kerja Penyuluhan Pertanian pada saat jam kerja/waktu kunjungan serta Kehadiran penyuluh pertanian dalam rapat rutin setiap bulan cenderung menurun. Sesuai dengan absensi rata-rata yang hadir hanya 20 s/d 30 orang sehingga apa yang menjadi permasalahan dilapangan jarang terpantau dengan akurat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Data yang dianalisis berasal dari sampel sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif, dan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan demikian variabel yang diteliti tidak dikendalikan atau dimanipulasi, tetapi fakta diungkapkan berdasarkan pengukuran gejala yang telah terjadi pada obyek dilokasi penelitian.

Sumber data terdiri dari primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari kuesioner, observasi dan wawancara.

Untuk mengetahui validitas dan kebutuhan dalam penyempurnaan kuesioner yang telah disusun, maka penulis melakukan pretes sebelum kuesioner tersebut disebar. Disamping itu pretes dimaksudkan untuk menguji item pertanyaan, pemahaman responden, kesahihan, relevansi, dan kemungkinan perubahannya. Dalam perhitungan pretest digunakan perhitungan validitas dengan menggunakan perhitungan *product moment* dengan tingkat signifikansinya 5% dan perhitungan reliabilitas dengan α cronbach.

Teknik *Korelasi Product Moment* yang dipakai untuk mengukur validitas adalah dengan rumus sebagai berikut :

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

Teknik alat ukur yang digunakan untuk menguji reliabilitas (keandalan) alat ukur adalah dengan menggunakan memakai rumus :

$$\text{alfa } (\alpha) = \frac{k \cdot \bar{r}}{1 + (k-1) \bar{r}}$$

Koefisien alat ukur menyatakan tingkat konsistensi jawaban responden, nilai keandalan alat ukur tingkat konsistensi jawaban. Nilai keandalan alat ukur bervariasi antara 0 sampai 1. Nilai yang mendekati 1 menyatakan keandalan (konsistensi jawaban responden) yang semakin baik, dan sebaliknya bila mendekati 0 maka menunjukkan keandalan (konsistensi jawaban responden tidak baik).

Penggunaan analisis ini untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan dependen. Teknis analisis yang dipakai untuk mengukur hubungan sebagaimana dijelaskan diatas menggunakan rumus:

$$R_{yx1 \cdot x2} = \frac{r^2_{yx^1} - r^2_{x^2} \cdot r_{x^1x^2}}{\sqrt{1 - r^2_{x^1x^2}} \cdot \sqrt{1 - r^2_{yx^2}}}$$

Untuk koefisien korelasi parsial dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$t = \frac{r_p \sqrt{n - 3}}{1 - r_p}$$

Analisis Regresi Linier

Analisis ini adalah teknik statistik yang umum digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel independen dan dependen. Metode ini memasukkan semua variabel yang dicakup dalam tabel dengan tanpa memperhatikan kriteria pemasukannya dalam model baik yang signifikan maupun tidak. Nilai t merupakan uji signifikansi koefisien regresi beta (β) terhadap model regresi yang diperoleh. Dengan tingkat kepercayaan tertentu kita dapat menentukan signifikansi nilai koefisien regresi yang diperoleh terhadap nilai variabel dependen. Nilai signifikansi F merupakan gambaran kesesuaian garis regresi terhadap data sampel. Nilai signifikansi sama dengan 0,05 artinya bahwa dari data yang ada probabilitas penolakan bahwa data tersebut sesuai dengan persamaan regresi yang diperoleh sebesar 0,05 atau tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini digunakan model analisis linier berganda melalui uji serentak (Uji-F) untuk hipotesis pertama dan uji parsial (Uji-t) untuk hipotesis kedua.

Nilai $F_{tabel} = 4.9685$ sedangkan nilai F_{hitung} berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan program SPSS versi 14.0 adalah 46,805, artinya nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima dengan nilai signifikansi sebesar 0.00 lebih kecil dari 0.05. Hasil ini menunjukkan bahwa faktor lingkungan kerja, insentif, penghargaan non finansial, kepemimpinan, dan penempatan berpengaruh terhadap kinerja penyuluh pertanian. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa lingkungan kerja, insentif, penghargaan non finansial, kepemimpinan, dan penempatan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja penyuluh pertanian pada Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Kabupaten Jeneponto dapat diterima.

Nilai $T_{tabel} = 1.6654$ sedangkan nilai T_{hitung} berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan program SPSS versi 14.0 diperoleh untuk lingkungan kerja (X_1) $T_{hitung} = 0,403$, insentif (X_2) $T_{hitung} = 0,719$, penghargaan (X_3) $T_{hitung} = 0,278$, kepemimpinan (X_4) $T_{hitung} = 0,561$ dan penempatan (X_5) $T_{hitung} = 0,496$. Artinya nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima dengan nilai signifikansi sebesar 0.00 lebih kecil dari 0.05. Hasil ini menunjukkan bahwa dari keseluruhan nilai T_{hitung} , variabel insentif (X_2) = 0,719 merupakan T_{hitung} terbesar. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa insentif berpengaruh dominan terhadap kinerja penyuluh pertanian pada Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Kabupaten Jeneponto dapat diterima.

Pengaruh lingkungan kerja, insentif, penghargaan non finansial, kepemimpinan dan penempatan secara bersama-sama dalam peningkatan kinerja penyuluh pertanian

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada bagian terdahulu membuktikan bahwa lingkungan kerja, insentif, penghargaan non finansial, kepemimpinan, dan penempatan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penyuluh pertanian Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Kabupaten Jeneponto.

Hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh dengan mengkuadratkan koefisien korelasi (R^2) yang menggambarkan seberapa besar kontribusi variabel variabel lingkungan kerja (X_1), insentif (X_2), penghargaan non finansial (X_3), kepemimpinan (X_4)

dan penempatan (X_5) terhadap variabel kinerja penyuluh pertanian (Y). Karena merupakan kuadrat dari koefisien korelasi maka besaran ini selalu positif dan bernilai antara minimal 0 dan maksimal 1. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh 0,717 dalam hal ini digunakan Adjusted R Square karena variabel independen lebih dari dua, jika dikonversi kedalam persentase diperoleh angka 71.70 persen, artinya sebesar 71.70 secara bersama-sama variabel lingkungan kerja (X_1), insentif (X_2), penghargaan non finansial (X_3), kepemimpinan (X_4) dan penempatan (X_5) dapat menjelaskan variasi dari variabel kinerja penyuluh pertanian (Y). Besaran 71.70 persen dapat dikatakan memiliki nilai yang cukup berarti karena sudah berada diatas 50 persen.

Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja penyuluh pertanian

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang berarti antara lingkungan kerja dengan kinerja penyuluh pertanian. Artinya bila variabel lingkungan kerja ditingkatkan, maka kinerja penyuluh pertanian akan meningkat pula. variabel lingkungan kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penyuluh pertanian Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Kabupaten Jeneponto.

Faktor lingkungan kerja yang kondusif merupakan kebutuhan yang didambakan oleh penyuluh pertanian sebagaimana diketahui bahwa Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Kabupaten Jeneponto merupakan institusi pemberi pelayanan langsung kepada masyarakat dengan berbagai dinamika yang ada. Setiap hari penyuluh pertanian berhadapan secara langsung dengan berbagai kepentingan, keinginan dan dengan stabilitas emosional yang tidak menentu, jika lingkungan tempat kerja tidak terakomodasi maka akan mempengaruhi kinerja pegawai.

Hasil wawancara diperoleh informasi bahwa penyuluh pertanian tidak merasa lingkungan kerjanya menghambat tercapainya target standar pekerjaan, justru mereka senantiasa termotivasi untuk lebih giat dan tekun terhadap tugas dan pekerjaannya. Hal tersebut dapat dimakhlumi karena ini tidak terlepas dari perilaku pimpinan yang senantiasa memberikan dorongan moril terhadap penyelesaian suatu permasalahan yang sifatnya bisa menghambat kinerja.

Pengaruh Insentif terhadap kinerja penyuluh pertanian

Berdasarkan hasil pengujian statistik diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel insentif menunjukkan angka positif dan signifikan. pengaruh yang searah dengan variabel kinerja penyuluh pertanian. Artinya bila variabel insentif ditingkatkan, maka kinerja penyuluh pertanian akan meningkat. Tingkat kesejahteraan yang dimaksud adalah besarnya gaji atau upah yang diterima sehingga mereka dapat hidup layak. Bagaimanapun kebutuhan-kebutuhan dan kepentingan-kepentingan merupakan kekuatan pendorong bagi mereka untuk menyelenggarakan kegiatan-kegiatan dalam organisasi.

Hasil wawancara diperoleh informasi bahwa pemberian insentif yang diterima cukup memuaskan terutama sistem penggajian dengan adanya jaminan masa depan, menurutnya itu menjadi suatu *income* tetap jika dibandingkan dengan pegawai perusahaan swasta yang bisa saja mengalami kebangkrutan yang mengakibatkan terjadinya Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Olehnya itu dengan terpenuhinya insentif tersebut otomatis mempengaruhi tingkah laku dan akhirnya insentif tersebut berfungsi sebagai motivasi.

Berdasarkan hasil pengamatan ditemukan penyebab kegagalan pemberian insentif adalah nilai dari insentif yang terlalu rendah dan kegagalan pimpinan dalam penilaian prestasi. Oleh karena itu, demi menyikapi hal tersebut maka diperlukan standar prestasi yang baik dan mengembangkan sistem penilaian prestasi yang tepat, serta mengaitkan prestasi kerja dengan insentif secara tepat.

Pengaruh penghargaan non finansial terhadap kinerja penyuluh pertanian

Berdasarkan hasil pengujian statistik diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel lingkungan kerja menunjukkan angka positif dan signifikan, Artinya bila variabel

penghargaan non finansial ditingkatkan, maka kinerja penyuluh pertanian akan meningkat pula.

Berdasarkan hasil observasi dapat diulas lebih lanjut bahwa sesungguhnya pemberian penghargaan non financial pada Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Kabupaten Jeneponto dalam tiga tahun terakhir cenderung mengedepankan paternalistik yang cenderung digunakan oleh pimpinan, sehingga hanya orang-orang tertentu yang memperoleh.

Hasil wawancara dengan pejabat terkait diwarnai oleh ketidaksesuaian antara jabatan yang dipromosikan dengan keahlian pemangku jabatan yang bersangkutan. Analisis lain dalam dimensi promosi adalah setiap pergantian pimpinan otomatis dilakukan promosi. Terutama dalam hal promosi jabatan banyak jabatan hasil promosi yang cenderung bersifat zig-zag artinya dari karier unit satu ke karier atau unit lain. Sebagian besar jabatan-jabatan hasil dari kegiatan promosi justru diduduki oleh orang-orang yang tidak relevan dengan keahliannya, baik dari segi pendidikan maupun pengalaman mereka. Meskipun demikian masih terdapat beberapa jabatan setelah promosi adalah sudah cukup sesuai dengan apa yang menjadi keahlian memangku jabatan tersebut.

Pengaruh Kepemimpinan terhadap kinerja penyuluh pertanian

Berdasarkan hasil pengujian statistik diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel kepemimpinan menunjukkan angka positif dan signifikan. Berarti menunjukkan pengaruh yang searah dengan variabel kinerja penyuluh pertanian. Artinya bila variabel kepemimpinan ditingkatkan, maka kinerja penyuluh pertanian akan meningkat pula.

Mencermati hal diatas kemampuan kepemimpinan juga sangat berhubungan dengan kemampuan bekerja secara efektif dan efisien, berkualitas serta mencapai kuantitas kerja sesuai dengan pokok dan fungsi. Pengembangan kemampuan organisasi dalam melakukan tugas pokoknya dievaluasi melalui penilaian kinerja dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja para pegawai dalam suatu waktu tertentu.

Realitas yang ada dilokasi penelitian dimana disiplin kerja masih perlu ditingkatkan dengan baik dari segi etika kerja, kebersamaan dan keharmonisan kerja. Contoh, perlunya dibudayakan disiplin kerja 8 jam setiap hari, melaksanakan aktivitas kerja berdasarkan kebersamaan dalam suatu instansi, sehingga mempererat tingkat kerja sama yang memberikan efektifitas kerja yang harmonis untuk menciptakan tujuan organisasi dimana selama ini belum optimal, mengingat budaya kerja belum sepenuhnya dilaksanakan dengan komitmen, integritas dan budaya kesepahaman pentingnya budaya kerja.

Pengaruh Penempatan terhadap kinerja penyuluh pertanian

Berdasarkan hasil pengujian statistik diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel penempatan menunjukkan angka positif dan signifikan. berarti menunjukkan pengaruh yang searah dengan variabel kinerja penyuluh pertanian. Artinya bila variabel penempatan ditingkatkan, maka kinerja penyuluh pertanian akan meningkat pula.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Koordinator Penyuluh Pertanian Kabupaten yang perlu diperhatikan oleh pihak pimpinan dalam penempatan penyuluh pertanian di setiap BPP adalah sistem dan prosedurnya yang perlu dilakukan secara berkala untuk mengetahui perilaku dan hasil kerja yang telah dicapai baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama yang diharapkan sebagai upaya yang positif bagi peningkatan motivasi dan perbaikan kinerja instansi.

Hal ini penting karena tidak selamanya tenaga kerja yang ditempatkan pada bagian tertentu akan merasa cocok dengan pekerjaan maupun lingkungan kerja mereka. Idealnya menempatkan atau memindahkan tenaga kerja keposisi yang menurut hasil analisa tepat dengan kualifikasi, kemampuan dan keinginan tenaga kerja yang bersangkutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat dikemukakan kesimpulannya sebagai berikut :

1. Kinerja penyuluh pertanian Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Kabupaten Jeneponto berada pada kategori cukup tinggi di ukur dari kehadiran penyuluh dilapangan; penyampaian ide baru; fasilitator; motivator dan penganalisa olehnya itu diperlukan penanganan kinerja penyuluh pertanian kearah kategori yang lebih tinggi dengan senantiasa meningkatkan frekuensi kehadiran di wilayah kerjanya;; membawa ide yang cemerlang, memfasilitasi petani dalam menjalin kerjasama dengan pihak luar; menjadi motivator yang handal bagi kepentingan petani.
2. Variabel lingkungan kerja, insentif, penghargaan non finansial, kepemimpinan, dan penempatan memiliki tingkat hubungan yang kuat dan bernilai positif terhadap peningkatan kinerja penyuluh pertanian Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Kabupaten Jeneponto.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, 2000. *Teori Kepemimpinan*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Agus Dwiyanto, 1995, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Amiruddin, 2001. *Tanggung Jawab dan Kepemimpinan*. Gadj Mada University Press, Yogyakarta.
- Bauer, E. Hoffman, V. Keller, P. 1998. *Agriculture Extension down the ages*.
- Dessler. 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Prenhallindo, Yogyakarta.
- Hasibuan S.P. Melayu, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Kartosapoetra. 1988. *Teknologi Penyuluhan Pertanian*. Bumi Aksara, Jakarta
- Kumorotomo, Wahyudi, 1996, *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Mardikianto.1993. *Petunjuk Penyuluhan Pertanian Dalam Teori dan Praktek*. Usaha Nasional, Surabaya.
- Martoyo, 1998. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Nawawi Hadari. 2000, *Perencanaan Sumber Daya Manusia*, GajahMada University Press Yogyakarta.
- Pangabea Mutiara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Prawirosentono. 1999. *Manajemen Operasi*. Bumi Aksara, Jakarta
- Sabrini, 1999. *Ekonomi Publik*. BPFE. Yogyakarta
- Salim dan Woodward, 1992, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Nimas Multima, Jakarta.
- Siagian, 1989. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Siagian, 1993, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Siagian, 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Soekarwati. 1988. *Prinsip Dasar Komunikasi Pertanian*. Universitas Indonesia, Jakarta
- Sedarmayanti, 2007, *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Mandar Maju. Bandung
- Simamora. 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Surento. 2000. *Kepemimpinan dalam Manajemen Suatu Pendekatan Prilaku*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Suyadi. 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan*, Edisi I, BPFE Yogyakarta.
- Suntomo. P. 1999. *Kebijaksanaan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: BPFE
- Suhardiyono. 1989. *Penyuluh Petunjuk Bagi Penyuluh Pertanian*, Erlangga, Jakarta.
- Syamsul. 1985. *Manajemen Prestasi Kerja*. Rajawali Press, Jakarta
- Thoha Miftah,1993, *Perilaku Organisasi*, Rajawali Pers, Jakarta (Cetakan Ke X)

Van Den Ben, 2003, *Penyuluhan Pertanian*, Penerbit Kanisius, Yogyakarta
Wahyuningsi, 2003, *Manajemen Personalia SDM*, Liberty, Yogyakarta
Wiraatmadja. 1979. *Pokok-pokok Penyuluhan Pertanian*, Erlangga, Jakarta
Vroom, 1984. *Penilaian Prestasi Kerja*. Pustaka Binaman Presindo, Jakarta

Penerapan Pelayanan Berkualitas pada Penanganan Pengaduan Pemerintah Kota Makassar

Fahrissal Husain^{*1)}

¹⁾ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Yapti Jeneponto, Sulawesi Selatan, Indonesia

ABSTRAK

Pemelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana penerapan pelayanan berkualitas dari aspek Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty, dengan kondisi riil yang ada untuk mencapai kinerja individu dan kinerja organisasi yang optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus pada tingkat organisasi pelayanan dalam konteks natural yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis maupun lisan dari orang-orang yang diamati. Sumber data dikumpulkan dari dokumentasi dan wawancara dengan informan yang berkompeten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penanganan pengaduan pada Pemerintah Kota Makassar terdapat kesenjangan pada aspek reliability yakni keandalan dalam hal kepastian penanganan pengaduan secara tepat waktu dan dalam aspek assurance yakni kemampuan memberikan jaminan dan keyakinan kepada pengadu bahwa pengaduannya ditindaklanjuti tepat waktu, kerahasiaan isi aduan dan pengadunya, dan menjamin keamanan fisik pengadu dari tindakan yang tak diinginkan sebagai dampak dari pengaduan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Birokrasi, Standar Operasional Prosedur, Kepuasan Masyarakat, Penanganan Pengaduan.

PENDAHULUAN

Sektor publik dicirikan adanya kewenangan tunggal (*monopoli*) dalam penyediaan barang dan jasa bagi pelanggan mereka, misalnya pelayanan KTP, SIM, sertifikat tanah, *passport*, ijin usaha, dan lain-lain. Dalam pedoman umum indeks kepuasan masyarakat pada instansi pemerintah mempunyai kriteria yang meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian dan ketepatan waktu, akurasi, tidak diskriminatif, bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kejujuran, kecermatan, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, kenyamanan, dan keamanan.

Birokrasi di Indonesia saat ini masih ditandai dengan proses yang tidak transparan, lembaga yang kekurangan dana, tenaga kerja publik yang tidak cukup terampil dan korupsi terstruktur, tidak mencerminkan konsep pelayanan publik serta administrasi yang buram (Synnerstrom 2007:160). Kapasitas pegawai negeri yang rendah memiliki konsekuensi yang signifikan pada bidang pendidikan, investasi asing, kesehatan, infrastruktur dan manufaktur (Kennedy Harvard School 2010:15). Kinerja daerah-daerah miskin di Indonesia pada berbagai indikator sosial merupakan gejala dari kapasitas pelayanan negara yang rendah. Warga masyarakat sering dihadapkan dengan tuntutan pungutan liar atau pembayaran tidak resmi untuk mempercepat layanan.

Pelayanan publik yang ada penuh dengan ketidakpastian waktu, biaya, dan prosedur pelayanannya (Dwiyanto 2008:25). Rendahnya tingkat produktivitas aparatur negara dalam memberikan pelayanan, serta munculnya praktek korupsi kolusi nepotisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Survey Centre for Population Policy Studies*, Universitas Gajah Mada (Sinambela, 2008:118) menemukan 80% aparatur dalam memberikan pelayanan cenderung terjebak pada petunjuk pelaksanaan (Juklak) dan petunjuk teknis (Juknis) yang mempunyai aturan yang kaku dan tidak fleksibel sehingga kurang berani melakukan inovasi dan kreasi dalam melakukan pelayanan, hanya 16% petugas layanan yang berorientasi kepuasan masyarakat sebagai pelanggan, sisanya 4% petugas pelayanan melakukan inisiatif sendiri mengacu pada visi dan misi organisasi.

*1) Korespondensi penulis : Fahrissal Husain, Telp.08114445670, Email : fahrissal.husain@gmail.com

Rendahnya tingkat produktivitas aparaturnegara dalam memberikan pelayanan, serta munculnya praktek korupsi kolusi nepotisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Survey *Centre for Population Policy Studies*, Universitas Gajah Mada (Sinambela, 2008:118) menemukan 80% aparaturnegara dalam memberikan pelayanan cenderung terjebak pada petunjuk pelaksanaan (Juklak) dan petunjuk teknis (Juknis) yang mempunyai aturan yang kaku dan tidak fleksibel sehingga kurang berani melakukan inovasi dan kreasi dalam melakukan pelayanan, hanya 16% petugas layanan yang berorientasi kepuasan masyarakat sebagai pelanggan, sisanya 4% petugas pelayanan melakukan inisiatif sendiri mengacu pada visi dan misi organisasi.

Hasil rilis survai integritas dari Komite Pemberantasan Korupsi bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia mempunyai skor 6,84 dari skala 10 untuk instansi pusat dan untuk kualitas pelayanan publik di daerah mempunyai skor 6,69 dari skala 10. Skor integrasi ini meliputi: kecenderungan terjadi suap menyuap dalam proses pelayanan, penerapan *Standard Operation Procedure* (SOP), kesesuaian proses pemberian pelayanan dengan SOP yang telah ditetapkan, keterbukaan informasi, keadilan dan kecepatan dalam pemberian layanan, serta kemudahan bagi masyarakat selaku penerima layanan dalam melakukan pengaduan dalam masalah pelayanan. Berdasarkan pemikiran di atas, maka pertanyaan penelitian yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana menemukan terapan pelayanan berkualitas penanganan pengaduan masyarakat pada Pemerintah Kota Makassar.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mengambil objek pada Kantor Bagian Pengaduan Sekretariat Pemerintah Kota Makassar karena adanya indikasi belum menerapkan standar operasional prosedur pelayanan pengaduan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2005:4) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Penelitian ini bermaksud menjangkau realitas kehidupan sosial dengan keterbatasan sarana penelitian namun ingin menggali sebanyak mungkin data mengenai sasaran penelitian terkait dengan nilai-nilai, emosi, dan perasaan.

Pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah studi kasus (*case study*) pada tingkat organisasi pelayanan pengaduan Sekretariat Kota Makassar. Studi kasus adalah suatu pendekatan untuk mempelajari, menerangkan, atau menginterpretasi suatu kasus (*case*) dalam konteks *natural* tanpa adanya intervensi dari pihak luar. Intinya studi kasus adalah menyoroti suatu keputusan atau seperangkat keputusan.

Penelitian dilakukan dengan cara deskriptif dalam konteks alamiah dengan berbagai metode ilmiah. Metode kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang yang diamati.

Secara umum penelitian ini menggunakan data sekunder dan data primer. Data utama adalah data sekunder berupa dokumen-dokumen atau laporan-laporan tertulis seperti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri, dan lain-lain. Selain itu digunakan juga data primer dari wawancara mendalam (*in depth interview*) terhadap beberapa orang informan yang terpilih secara sengaja. Informan tersebut adalah orang yang dianggap mengetahui tentang manajemen pengaduan masyarakat. Informan tersebut dipilih secara sengaja untuk menjadi informan kunci dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perilaku keluhan merupakan fenomena penting karena dampaknya pada persepsi Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Suryadi 2010:293). Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan

masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparat pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

Giese dan Cote (Tjiptono, dkk, 2007:196) mengidentifikasi 20 definisi kepuasan pelanggan selama periode 30 tahun. Meskipun definisi ini bervariasi, baik ahli dari Washington State University menemukan kesamaan pada tiga komponen utama, (1) kepuasan pelanggan merupakan respons emosional dan kognitif, 2) respon mengenai fokus khusus (seleksi konsumsi, produk/jasa, berdasarkan akumulasi pengalaman, dll). Kotler (2012) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, ada sistem keluhan dan saran, analisis kehilangan pelanggan, dan survei kepuasan pelanggan.

Manajemen pelayanan publik berarti merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan. Dalam prakteknya pelayanan terhadap pelanggan sering terjadi kesenjangan yang muncul karena penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990:23) mengemukakan bahwa penilaian kualitas pelayanan menurut konsumen didasari pada indikator sifat yang sering diakronimkan menjadi RATER yang meliputi:

1. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
2. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
3. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran seperti ruang tunggu, komputer, dan lain-lain.
4. *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.
5. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Gronroos dalam Prasomo (2006) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai hasil persepsi antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual (*expected service dan perceived service*). Hal ini menuntut daya tanggap penyedia layanan didalamnya agar menyediakan kontrol bagi dirinya agar dapat mengetahui secara persis hal-hal yang belum dikerjakan yang sesungguhnya menjadi bagian dari keinginan masyarakat.

Selanjutnya metode yang dikembangkan tahun 1985 oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry lewat artikel mereka di *Journal of Marketing* tentang Analisis Kualitas Pelayanan atau *Service Quality (SERVQUAL)* yaitu suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode tersebut lalu direvisi oleh penulisnya lewat artikelnya *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Dalam artikelnya mereka menekankan adanya fenomena umum bahwa pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan menduduki posisi sentral. Kualitas layanan ini bagi mereka belum lagi terdefiniskan secara baik. Kualitas layanan, menurut mereka, adalah perbandingan antara Harapan (*Expectation*) dengan Kinerja (*Performance*). Dengan mengutip Lewis and Booms 1983, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyatakan *service quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.

Antara kenyataan dan harapan yang dirasakan masyarakat sebagai konsumen akan melahirkan masalah dalam pelayanan. Dalam membandingkan antara harapan dan kinerja tercipta kesenjangan (*disparencies*). Kesenjangan ini disebut dengan GAP. Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990:37) terdapat lima *gap* yang mungkin muncul, yaitu:

Gap 1. Harapan-harapan Konsumen. Gap antara Harapan Pelanggan- Persepsi Manajemen. Gap 1 ini menghasilkan **Proposisi 1:** Gap antara harapan pelanggan dan

persepsi (kinerja) manajemen atas harapan tersebut akan punya dampak pada penilaian pelanggan atas kualitas pelayanan. Faktor-faktor penyebab:

1. Kurang orientasi pada riset dan temuan-temuan riset.
2. Ketidalcukupan komunikasi ke atas.
3. Banyaknya tingkatan-tingkatan pada struktur organisasi.

Gap 2. Persepsi Manajemen terhadap Harapan Konsumen. Gap antara Persepsi Manajemen-Spesifikasi Kualitas Pelayanan. Gap 2 ini menghasilkan **Proposisi 2**: Gap antara persepsi manajemen seputar harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan akan berdampak pada kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan. Faktor-faktor penyebab:

1. Kurangnya komitmen terhadap kualitas pelayanan.
2. Tidak adanya standarisasi tugas.

Gap 3. Spesifikasi-spesifikasi Kualitas Pelayanan. Gap antara Spesifikasi Kualitas Pelayanan-Penyelenggaraan Pelayanan. Gap 3 ini menghasilkan **Proposisi 3**: Gap antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan aktual akan berdampak pada kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan. Faktor-faktor penyebab:

1. *Role ambiguity*.
2. *Role conflict*.
3. Ketidakesuaian skill dengan penugasan.
4. Ketidakesuaian teknologi.
5. Ketidakesuaian sistem control imbalan.
6. Kurangnya team work.

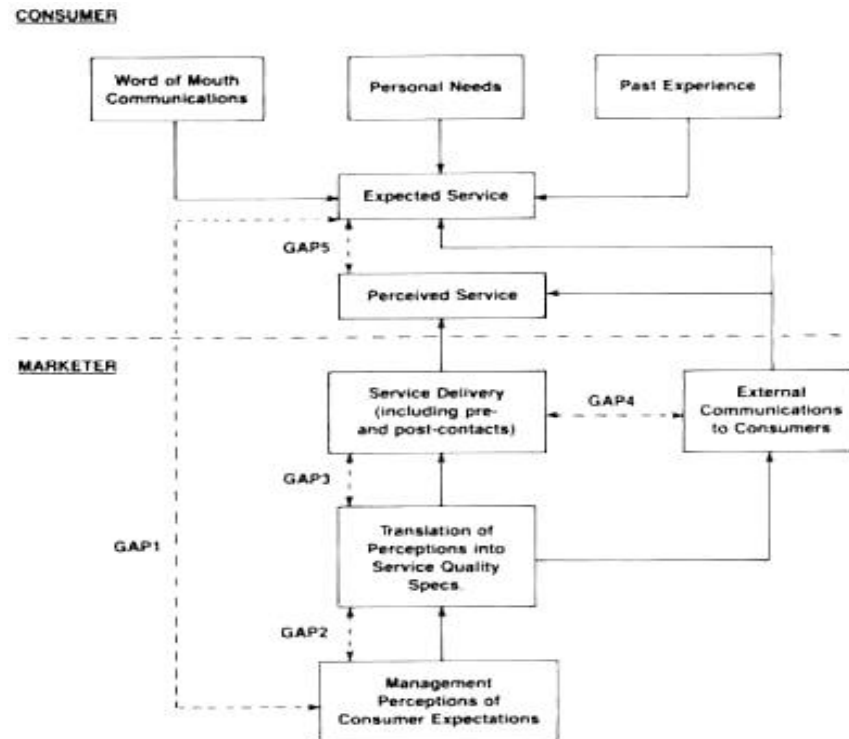
Gap 4. Kenyataan Delivery Service Quality di Level Terdepan. Gap antara Penyelenggaraan Pelayanan-Komunikasi Eksternal. Gap 4 ini menghasilkan **Proposisi 4**: Gap antara penyelenggaraan pelayanan aktual dan komunikasi eksternal tentang pelayanan akan berdampak pada kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan. Faktor-faktor penyebab:

1. Ketidalcukupan komunikasi horizontal.
 - a. Komunikasi antara level-level operasional.
 - b. Komunikasi antara bagian terdepan pelayanan dengan bagian operasional lainnya.
 - c. Komunikasi antar cabang dengan cabang lainnya.
 - d. Komunikasi antar cabang dengan induk organisasi.
2. Kecenderungan memberikan janji-janji yang berlebihan kepada konsumen.

Gap 5. Customer Expectation. Gap antara Pelayanan Diharapkan (*Expected Service*) - Pelayanan Diterima (*Perceived Service*). Gap 5 ini menghasilkan **Proposisi 5**: Kualitas yang pelanggan terima dalam pelayanan adalah fungsi magnitude dan arah gap antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Faktor-faktor penyebab:

1. Komunikasi dari mulut ke mulut.
2. Keinginan personal.
3. Pengalaman masa lalu.
4. Komunikasi eksternal.

Berdasarkan Gap 1 hingga Gap 5, Parasuraman, Zeithaml, and Berry menghasilkan **Proposisi 6** bahwa: Gap 5 = fungsi (Gap1,Gap2,Gap3,Gap4). Dalam upaya awal membangun konsepsi seputar kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml, and Berry mengajukan skema berikut:



Gambar 1. Kesenjangan Kualitas Pelayanan (*Gaps of Service Quality*) Sumber: Zeithaml, Parasuraman, Bery (1990)

Dalam praktek pelayanan terhadap pelanggan sering terjadi kesenjangan yang muncul karena penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, Bery (1990:23) mengemukakan komponen-komponen dalam 10 kategori kualitas pelayanan. Sepuluh kategori ini disebut *Service Quality Determinants*. Kategori-kategori tersebut menggunakan pendekatan kualitatif atau *qualitatif approach* bisa saja bersifat *overlapping* karena dibangun dalam kerangka studi *eksploratoris*.

Penilaian kinerja aparatur pemerintah dapat dilakukan secara eksternal melalui respon kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu pemerintah menyusun alat ukur untuk mengukur kinerja pelayanan publik secara eksternal melalui Keputusan Menpan No.25/Kep/Menpan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dengan indikatornya sebagai berikut: Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, yaitu keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, Kewajaran

biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Sumber Daya Manusia Aparatur Sub Bagian Pengaduan Sekretariat Kota Makassar dalam data absensi harian kantor berjumlah 13 orang terdiri dari satu Kasubag dan 12 orang staf. Apabila dibagi dalam posisi sebagai Pegawai Negeri Sipil berjumlah dua orang (15,4%) berpangkat golongan tiga dan 11 orang Pegawai Tidak Tetap (PTT) (84,6%). Sub Bagian Pengaduan Sekretariat Kota Makassar masih sangat mengandalkan tenaga PTT untuk operasional sehari-hari dalam penerimaan pengaduan masyarakat. Penggunaan tenaga PTT dalam operasional kantor pegawai pemerintah masih mempunyai kekurangan, karena pegawai PTT tidak mempunyai ikatan kerja tetap sehingga bisa langsung berhenti. Fasilitas *merit system* dalam hal jenjang karir maupun penggajian tidak bisa menyentuh tenaga PTT. Honor yang diterima tenaga PTT seragam baik yang masa kerja minim maupun yang telah berpengalaman. Hal ini rawan dalam hal tenaga yang sedang menjalankan sebagai posisi terdepan dalam pelayanan publik yang membutuhkan tenaga-tenaga berpengalaman dan terlatih.

Tabel 1. Rekapitulasi Bulanan Sarana Pengaduan Bagian Pengaduan Sekretariat Kota Makassar Periode Januari – Agustus 2015

No.	Bulan	Media Cetak		SMS Online		Telepon		Pengaduan Langsung		Media Sosial		Jumlah
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
1	Januari	91	91	7	7	2	2	-	-	-	-	100
2	Februari	93	94	5	5	1	1	-	-	-	-	99
3	Maret	101	86	8	7	8	7	-	-	-	-	117
4	April	257	95	-	-	10	4	2	1	-	-	269
5	Mei	217	97	-	-	4	2	2	1	-	-	223
6	Juni	238	95	-	-	8	3	4	2	-	-	250
7	Juli	177	92	-	-	6	3	6	3	3	2	192
8	Agustus	188	97	-	-	3	2	2	1	-	-	193
Total sd Agustus		1362	94	20	1	42	3	16	1	3	1	1443

Sumber: Dokumen Sub Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Kota Makassar 2015.

Tabel menggambarkan rekapitulasi tahun 2015 yang datanya diambil dari bulan Januari sampai dengan Agustus. Dari data tersebut terlihat bahwa pengaduan masyarakat lebih banyak didominasi oleh pengaduan via media cetak/surat kabar/koran yang jumlahnya mencapai antara 86%-97%. Pengaduan dengan datang langsung, telepon SMS, email, surat dan lain-lain hanya berkisar 3-14%. Pengaduan yang masuk pada sekretariat bagian pengaduan masyarakat sangat fluktuatif karena sangat tidak konsisten jumlahnya.

Kualitas pelayanan penanganan pengaduan pada Kantor Sub Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Pemerintah Kota Makassar, sebagai berikut:

a. *Tangible*

Kemampuan aparat bagian penanganan pengaduan masyarakat memperlihatkan prasarana dan sarana, kelengkapan peralatan kantor dan penampilan fisik staf dirasakan langsung oleh masyarakat pengadu.

b. *Realibility*

Kemampuan aparat bagian penanganan pengaduan masyarakat memberikan pelayanan yang akurat dan andal bahwa transparansi biaya layanan dan pencatatan aduan dengan benar telah diterapkan pada Kantor Sub Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Pemerintah Kota Makassar dirasakan langsung oleh dan masyarakat pengadu kecuali pada hal ketepatan waktu penanganan aduan masyarakat masyarakat pengadu aparat pengaduan akurat dan andal merealisasikannya..

c. *Responsiveness*

Kemampuan aparat bagian penanganan pengaduan masyarakat memperlihatkan respon pengaduan dengan gesit dan tangkas dengan menyediakan blangko aduan, pelayanan pendahuluan, dan tanggapan atas pengaduan yang cepat telah diterapkan pada Kantor Sub Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Pemerintah Kota Makassar dan dirasakan langsung oleh masyarakat pengadu.

d. *Assurance*

Kemampuan aparat bagian penanganan pengaduan masyarakat memberikan jaminan yang dapat dipercaya pengetahuan dan keahlian personilnya, kemampuan risetnya, kemudahan akses lewat berbagai cara, jam operasional kantor, lokasi kantor pelayanan pengaduan yang mudah dijangkau, dan memahami karakteristik pribadi telah diterapkan pada Kantor Sub Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Pemerintah Kota Makassar dan dirasakan langsung oleh masyarakat pengadu kecuali dalam hal penangan pengaduan secara tepat waktu, menjaga kerahasiaan pengadu, dan menjaga keamanan fisik pengadu, masyarakat pengadu tidak yakin dan percaya aparat bagian pengaduan dapat menjaminnya.

e. *Emphaty*

Kemampuan aparat bagian penanganan pengaduan masyarakat memperlihatkan rasa peduli secara pribadi kepada pengadu tanpa membedakan status sosial, suku, ras, dan agama pengadu telah diterapkan pada Kantor Sub Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Pemerintah Kota Makassar dan dirasakan langsung oleh masyarakat pengadu.

KESIMPULAN

Bagian penanganan pengaduan mewujudkan kualitas pelayanan penanganan pengaduan pada Kantor Sub Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Pemerintah Kota Makassar disarankan untuk memperkuat aspek *realibility* yakni keandalan dalam hal kepastian penanganan pengaduan secara tepat waktu dan dalam aspek *assurance* yakni kemampuan memberikan jaminan dan keyakinan kepada pengadu bahwa pengaduannya ditindaklanjuti tepat waktu, kerahasiaan isi aduan dan pengadunya, dan menjamin keamanan fisik pengadu dari tindakan yang tak diinginkan sebagai dampak dari pengaduannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Buehler, M. 2010. Decentralisation and local democracy in Indonesia: the marginalisation of the public sphere, in Problems of Democratisation in Indonesia: Elections, Institutions and Society, eds Edward Aspinall and Marcus Mietzner, Institute of Southeast Asian Studies, Singapore: 267–85.
- Denhardt, J.V & Denhardt, R.B, 2007, *The New Public service*, USA, M.E. Sharpe, Inc.

- Dwiyanto, A., (Ed.). 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fountain, J.E. 1999. *Paradoxes of Public Sector Customer Service*. Faculty Research Working Paper Series 1-34.
- Harvard Kennedy School. 2010. From Reformasi to Institutional Transformation: A Strategic Assessment of Indonesia's Prospects for Growth, Equity and Democratic Governance, Ash Center for Democratic Governance and Innovation, Cambridge.
- Kotler, P. 1994. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Prentice Hall.
- Moleong, L. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Osborne, D. & Gaebler, T. 1992. *Mewirauahakan Birokrasi mentransformasi Semangat Wirauaha Ke Dalam Sektor Publik*. Terjemahan Abdul Rosyid. 1999. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Prasjo. 2006. *Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta: Yappika.
- Sinambela, LP. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Suryadi. 2010. Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan. Vol.23. No.4. pp, 293-303.
- Synnerstrom, S (2007). *The civil service: towards efficiency, effectiveness and honesty*, in *Indonesia: Democracy and the Promise of Good Governance*, eds Ross H. McLeod and Andrew MacIntyre. Institute of Southeast Asian Studies, Singapore: 159–77.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. 2007. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta. CV Andi Offset.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service*. Toronto: Free Press.

Peraturan-Peraturan:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri dalam Negeri No 25 Tahun 2007 tentang Pedoman penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Departemen Dalam negeri dan pemerintah daerah.

Faktor Determinan Pendukung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan

Delly Mustafa ^{*1)}

¹⁾ Dosen pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Pejuang Republik Indonesia Makassar (UPRI Makassar)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pelaksanaan pelayanan publik dengan indikasi pada berbagai faktor determinan yang mendukung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam (*indept-interview*) serta dokumentasi. Informan yaitu Kepala DPM PTSP Provinsi Sulawesi Selatan, Petugas Front Office, Tim Verifikasi Berkas, dan masyarakat (pemohon izin) berdasarkan pemahaman informan terhadap masalah yang diajukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mendeterminasi Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yaitu Faktor Kualitas Pelayanan, dan Faktor Atribut pelayanan. Faktor kualitas pelayanan dapat tercapai jika didukung oleh dimensi: (a) Bukti fisik (*tangibles*); (b) Daya Tanggap (*responsiviness*); (c) Keandalan (*realibility*); (d) Jaminan (*assurance*), dan Empaty (*empati*). Dari temuan penelitian, kelima dimensi ini terlaksana dengan baik, sehingga kualitas pelayanan dapat terpenuhi. Faktor Atribut Pelayanan, didukung oleh: (a) Sarana dan Prasarana, dan (b) Informasi Pelayanan. Prasarana (areal parkir) di kantor DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan, berdasarkan hasil penelitian kurang memadai dan sangat sempit untuk ukuran areal parkir yang dapat menunjang kualitas pelayanan. Juga penerapan sistem pelayanan perizinan *by online* tidak sepenuhnya dijalankan menggunakan teknologi, masih ada saja sistem tatap muka yang dilakukan terhadap pemohon (masyarakat/perusahaan), hal ini nampak pada pemohon (masyarakat/perusahaan) masih harus datang ke kantor DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan dalam pengajuan berka permohonan izin.

Kata kunci : Faktor Determinan Pelayanan Publik, Pendukung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

PENDAHULUAN

Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang disingkat PTSP adalah kegiatan pelaksanaan suatu perizinan dan non perizinan berdasarkan kewenangan, dengan proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dikumen, yang dilakukan dalam suatu tempat. PTSP dimaksudkan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah, sebagaimana ditetapkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 ayat 1, dinyatakan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Oleh karena itu organisasi yang dibentuk pemerintah harus mempunyai struktur yang menghasilkan proses bisnis yang efisien dan efektif. Dalam kaitannya dengan debirokratisasi tujuan utamanya adalah peningkatan efisiensi pelayanan dimana perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan.

Dalam peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dinyatakan bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang transparan, sederhana, akuntabel, dan terpadu, perlu menyelenggarakan sistem pelayanannya secara terpadu satu pintu pada Pemerintah Daerah Propinsi Sulawesi Selatan. Lingkup perizinan dan non perizinan yang

^{*1)} Korespondensi penulis: Delly Mustafa, Telp. 085215541049, Email :
delly.mustafa0906@gmail.com

diselenggarakan oleh Kepala DPMPTSP meliputi 20 sektor, yang salah satu sektornya yaitu sektor Kelautan dan Perikanan.

Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan *input* pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa agar investasi dalam negeri dapat meningkat. Demikian pula pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas sehingga yang dilayani (*masyarakat*) merasa terpuaskan.

Fenomena penyelenggaraan pelayanan publik telah cukup banyak dilakukan oleh berbagai Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah sebagai respons terhadap tuntutan kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa strategi yang telah dilakukan antara lain dengan membentuk sebuah sistem pelayanan terpadu dengan menggabungkan pendekatan pelayanan fungsional yang dilakukan oleh masing-masing Kementerian/Lembaga/SKPD ke dalam pendekatan terpadu satu otoritas. Pendekatan pelayanan terpadu sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang telah diamanatkan pada Perpres Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, disebutkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) oleh karena pelayanan tersebut dilakukan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

PTSP merupakan instansi yang diadakan dengan maksud memberikan pelayanan perizinan yang lebih mudah, cepat, murah, transparan dan akuntabel bagi masyarakat, khususnya pelaku usaha. Bila sebelumnya pemohon terpaksa berurusan dengan banyak instansi sebelum bisa memperoleh izin yang diperlukan, dalam PTSP pemohon cukup memasukkan permohonan kepada satu instansi. PTSP akan mengurus semuanya sekaligus memberikan persetujuan. Adapun instansi teknis hanya berfungsi memberikan rekomendasi. Persetujuan dari instansi teknis dipersyaratkan sejauh diperlukan, tetapi itu pun PTSP yang akan menguruskannya bagi pemohon.

Fenomena realitas menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitian Prasajo (2010), yang dipertegas hasil penelitian Slamet Riady (2012) pada Dinas Penataan Ruang dan Perumahan serta Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Palu, hasil kajiannya mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik masih sulit untuk memuaskan masyarakat, hal ini disebabkan oleh karena transparansi terhadap standar operasional prosedur dalam pelayanan publik cenderung belum maksimal, seharusnya semua persyaratan yang terkait dengan pelayanan sudah tercantum dengan jelas pada tempat-tempat yang strategis sehingga akan memudahkan masyarakat sebagai pengguna layanan untuk mendapatkan informasi. Selain itu, tempat pembayaran biaya perizinan tidak lagi di kelola langsung oleh bendahara pelayanan perizinan, akan tetapi sebaliknya masyarakat sebagai pengguna layanan membayar biaya perizinan melalui fasilitas perbankan. Hasil penelitian Hanif Dewi (2012) menunjukkan bahwa pelayanan perizinan yang dilakukan oleh birokrasi belum sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat, oleh karena pelayanan perizinan yang diberikan oleh birokrat terkait dengan biaya resmi yang dibebankan kepada masyarakat tidak sesuai dengan waktu penyelesaian izin yang dijanjikan, lambatnya kinerja aparat birokrasi, dan belum optimalnya proses pelayanan perizinan. Apa yang dikemukakan oleh Hanif Dewi sejalan dengan hasil penelitian penulis yang menemukan bahwa waktu selesainya izin yang tertera dalam persyaratan 3 hari, ternyata tidak demikian, izin selesai lewat dari 3 hari.

Hasil penelitian terdahulu tersebut di atas, tidak jauh beda fenomena yang terjadi pada pelayanan perizinan di pemerintah Sulawesi Selatan, Ombudsman RI (ORI) perwakilan Sulawesi Selatan hingga September 2013, mengungkapkan keluhan pelayanan publik yang lamban dan berbelit-belit masih saja terjadi. Hal ini terlihat mulai bulan Januari hingga September 2014 laporan yang masuk ke ORI sebanyak 160 kasus di

Propinsi Sulawesi Selatan. Rata-rata keluhan masyarakat tentang pelayanan publik yang dinilai terlalu berbelit-belit dan terkesan lamban (Sumber: Subhan Djoer, ketua ORI perwakilan Sulsel, 2014). Kondisi ini dipertegas oleh Rewansyah (2010) dalam sambutan wisuda XXX Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara Makassar, bahwa dilihat dari sisi penyelenggaraan pelayanan publik, sumber daya aparatur (SDA) dan kelembagaan, pelayanan publik di Indonesia memiliki beberapa kelemahan antara lain; kurang responsive, kurang Informatif, kurang *accessible*, dan kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang melakukan koordinasi, akibatnya cenderung menimbulkan kontradiksi dalam hal pengembangan kebijakan.

Untuk skala Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu (Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu) Sulawesi Selatan, yang berada di bawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Sulsel. Bidang Pelayanan Perizinan ini menggunakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang telah ada di Indonesia sejak tahun 2006 dan dirumuskan pada masa pemerintahan Megawati (sebelumnya menerapkan model yang sama dengan nama Sistem Pelayanan Satu Atap yang ditetapkan melalui Kepres Nomor 29 tahun 2004). Hanya saja di Sulawesi Selatan, PTSP baru terbentuk pada tahun 2012 yang disesuaikan dengan PERGUB. Nomor 40 Tahun 2012 tentang Tata Organisasi untuk Struktur Organisasi PTSP. Pelaksanaan PTSP ini mengacu kepada banyak kebijakan mulai dari Peraturan Presiden (Perpres), Peraturan Menteri Dalam Negeri (Pemendagri) hingga Peraturan Gubernur (Pergub). Sejak itu ada sekitar 19 SKPD di Sulawesi Selatan yang mendelegasikan kewenangan lembaga instansinya kepada PTSP 76 jenis perizinan yang meliputi 51 perizinan usaha dan 25 perizinan non-usaha.

Secara umum, preferensi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dinilai dari aspek-aspek yang meliputi ; (a) waktu pelayanan, (b) keakuratan pelayanan, (c) kemudahan akses, (d) ketersediaan fasilitas yang baik, (e) keamanan, serta (f) keramahan dan profesionalisme. Institusi penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi aspek-aspek tersebut dengan baik dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan publik. Dengan demikian, setiap instansi penyelenggara pelayanan publik disamping mempertimbangkan aspek produktivitas, juga dituntut memperhatikan kualitas dari sisi persepsi masyarakat.

Tulisan ini lebih fokus membicarakan tentang faktor-faktor determinan PTSP pada DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan deskripsi fenomena *empirical problem*, *normative problem* dan *theorecal problem* serta hasil penelitian terdahulu terkait masalah pelayanan publik (*public service*), dan terkait dengan hasil pengamatan penulis ditemukan masalah dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sektor Kelautan dan Perikanan yaitu yaitu Izin Usaha Perikanan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada DPMPTSP Propinsi Sulawesi Selatan dapat berjalan baik atau tidak tergantung dari faktor determinan yang mendukungnya.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penulis tertarik mengkaji lebih dalam tentang masalah pelayanan terpadu satu pintu dengan tema kajian :
“ Faktor-Faktor Determinan Yang Mendukung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Propinsi Sulawesi Selatan”.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan. Penetapan lokasi penelitian berdasarkan pertimbangan bahwa di Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP pelayanan perizinan dilaksanakan dalam satu pintu mulai dari pengajuan berkas sampai selesainya berkas. . Jenis penelitian yang digunakan adalah deskripsi kualitatif, hal ini dilakukan untuk menganalisis secara mendalam terhadap fenomena permasalahan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu Pada di Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Propinsi Sulawesi Selatan. Pendekatan penelitian

yang digunakan adalah studi kasus (case study). Fokus kajian adalah mendeskripsikan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan yang didapatkan melalui metode wawancara. Analisis data penelitian ini adalah menggunakan metode analisis interaktif di mana model analisisnya merupakan suatu fenomena dalam konteks terbatas yang membentuk suatu “kajian khusus”, apakah itu kasus seorang individu dalam suatu latar, satuan kelompok, satuan yang lebih luas seperti departemen, organisasi atau komunitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemampuan menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah dan aparatur negara memang tidak bisa dihindari, bahkan ini juga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan yang dapat diukur dari kriteria indikator kualitas pada pelayanan publik. Zeithaml (1990: 26) menggunakan ukuran tangibles (fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan), reliability/relabilitas (kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat), responsiveness/responsivitas (kemampuan kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas), assurance/kepastian (pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan), dan empathy (kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual).

Kinerja pelayanan publik pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP dan PTSP Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, sesungguhnya merupakan manifestasi dari pada kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu untuk mendapatkan deskripsi realitas temuan di lapangan terkait pemenuhan indikator kepuasan pelayanan perizinan bidang usaha perikanan yang terjadi pada UPT-P2T BKPMMD Pemerintah Sulawesi Selatan, maka ditemukan faktor determinan dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan yaitu;

1. Kualitas Pelayanan, yang meliputi: (a) Bukti fisik (tangibles); meliputi fasilitas fisik, pegawai, dan perlengkapan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti penataan ruangan, penampilan kebersihan, kerapian petugas dan sarana prasarana nampak cukup memadai, karena bukti fisik yang lengkap dan rapi dapat menunjang kualitas pelayanan. Bukti fisik sangat diperhatikan kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan

Ditemukan dari hasil penelitian bahwa bukti fisik di kantor Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP dapat dikatakan sudah cukup baik, hal ini nampak pada penataan ruangan yang tertata rapi dan bersih, dan pegawai yang berpakaian rapi. Bukti fisik yang lengkap, bersih dan rapi merupakan pendukung pencapaian kualitas pelayanan. (b) Daya tanggap (**responsiveness**); Daya tanggap (responsiveness) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap yang meliputi : kesediaan petugas dalam pelayanan, kelancaran komunikasi, pemberian solusi atas keluhan. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh variabel daya tanggap, seperti yang dikemukakan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik sudah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat (pemohon izin). Pernyataan ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh informan dari unsur masyarakat yang berargumentasi bahwa petugas pelayanan cukup tanggap dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat, karena setiap ada masyarakat (pemohon izin) selalu disambut dengan baik, dan selalu memberi penjelasan kepada masyarakat (pemohon izin) apabila ada pemohon yang tidak paham tentang persyaratan pengajuan surat izin. (c) Keandalan (*Reliability*); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan yang meliputi kepastian jadwal pelayanan, kejelasan informasi oleh petugas dan kecepatan proses pelayanan. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh variabel keandalan. Hasil temuan

penelitian menunjukkan bahwa petugas pelayanan sudah memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan yang meliputi Kepastian jadwal pelayanan, kejelasan informasi oleh petugas dan kecepatan proses pelayanan. (d) **Jaminan (*assurance*)**; Jaminan (*assurance*) merupakan Keramahan petugas, kemampuan petugas pelayanan, dan tanggung jawab yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh variabel jaminan (*assurance*). Hasil penelitian ditemukan bahwa dalam pengurusan izin usaha perikanan masyarakat (pemohon izin) sudah mendapat keadilan, dan proses pengurusan izin dilaksanakan secara konsisten. (e) **Empati (*empathy*)**; Empati (*empathy*) merupakan perhatian petugas dalam pelayanan, keadilan perlakuan dalam pelayanan serta keamanan dan kenyamanan para pemohon. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh variabel empati (*empathy*). Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang perlu diperhatikan adalah ketentuan mengenai empati, sebagai salah satu unsur untuk memperoleh kualitas pelayanan, Kondisi ini tentu saja perlu mendapat dukungan secara maksimal utamanya dalam mewujudkan kepuasan masyarakat (pemohon izin) petugas pelayanan selalu memperhatikan dan melayani masyarakat (pemohon izin) dengan baik.

2) Atribut Layanan , meliputi; (a) Sarana dan Prasarana; Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Untuk lebih memudahkan membedakan keduanya dapat dijelaskan bahwa sarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang bergerak seperti komputer dan mesin-mesin, sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak seperti gedung dan sejenisnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Propinsi Sulawesi Selatan sudah memadai, cuma prasarana kantor yang menjadi masalah sebagai penunjang kualitas pelayanan, yaitu “Areal Parkir” yang sangat sempit, sehingga sangat mengganggu bagi pengunjung yang datang ke kantor tersebut. Kondisi ini diperkuat dengan hasil pengamatan penulis, Memang nampak areal parkir di kantor DPMPTSP Propinsi Sulawesi Selatan kurang memadai dan sangat sempit untuk ukuran areal parkir yang dapat menunjang kualitas pelayanan publik. (b) **Informasi Pelayanan;** Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informatika pada Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan, menjadi solusi untuk mempermudah akses informasi pelayanan publik. Terkait tanggungjawab akses informasi dalam memberikan pelayanan, ternyata hasil wawancara penulis dengan birokrat/petugas pelayanan memberikan penjelasan bahwa akses informasi pelayanan publik cukup memadai, dan informasi tentang persyaratan dan proses pelayanan pengurusan izin usaha perikanan sudah bisa dilihat melalui online. Cuma ada satu hal yang dikeluhkan masyarakat (pemohon izin) dari hasil wawancara penulis, informasi melalui online tidak mencantumkan contoh terkait dengan pengisian formulir pengusulan izin usaha perikanan.

Hasil temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan perizinan *by online* tidak sepenuhnya dijalankan menggunakan teknologi, masih ada saja sistem tatap muka yang dilakukan oleh pemohon (masyarakat/perusahaan), mengingat pemohon (masyarakat/perusahaan) harus datang ke kantor UPT-P2T BKPM Provinsi Sulawesi Selatan untuk membawa berkas yang kemudian akan diperiksa oleh *Front Office*. Apabila sudah dinyatakan lengkap, maka pemohon izin masih perlu melakukan beberapa tahap lagi yaitu presentasi/ekspose dan observasi/tinjau lokasi (*on the spot*). Pada tahap presentasi/ekspose perusahaan akan diundang oleh pihak Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan, untuk menjelaskan seputar jenis usaha, lokasinya, dan lain-lainnya yang ingin dibuat oleh perusahaan tersebut. (c) **Waktu;** Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan, waktu adalah merupakan salah satu atribut layanan yang menentukan baik tidaknya penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat yang dilaksanakan Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu

DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan. waktu penyelesaian izin mulai dari masuknya berkas sampai penandatanganan berkas lamanya cuma 3 Hari, dengan ketentuan tidak ada berkas yang kurang atau tidak ada berkas yang bermasalah. Dan ini sudah tercantum dalam SOP Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Tetapi dalam kenyataannya tidak demikian, bahkan masih ada terjadi penyimpangan waktu penyelesaian berkas. hal ini dialami pemohon izin waktu mengurus Izin Usaha Perikanan, tadinya di janji 3 hari selesainya, tetapi saat pemohon datang berkas tersebut belum selesai bahkan masih dijanji-janji, dan barulah hari berikutnya kemudian izin selesai. Kondisi ini menurut hemat penulis, bahwa waktu penyelesaian izin yang tercantum dalam persyaratan adalah 3 hari izin selesai, tetapi dalam kenyataannya tidak demikian, pengakuan salah seorang pemohon izin saat mengurus Izin Usaha Perikanan petugas layanan selalu menjanjikan selesainya izin yang dimohonkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan analisis hasil temuan penelitian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan terdapat faktor determinan yang mendukung, yaitu: (1) kualitas pelayanan, dan (2) Atribut Pelayanan. Kualitas pelayanan, meliputi; (a) bukti fisik (tangibles); (b) daya tanggap (responsiveness); (c) keandalan (reliability); (d) Jaminan (*assurance*); (e) Empati (*empathy*). Kelima hal yang ada pada kualitas pelayanan, berdasarkan hasil penelitian semuanya terlaksana dengan baik, sehingga kualitas pelayanan dapat terpenuhi. Selanjutnya atribut pelayanan, yang meliputi; (a) Sarana dan Prasarana; (b) Informasi pelayanan. Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa areal parkir di kantor DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan kurang memadai dan sangat sempit untuk ukuran areal parkir yang dapat menunjang kualitas pelayanan publik. Dan juga penerapan sistem pelayanan perizinan *by online* tidak sepenuhnya dijalankan menggunakan teknologi, masih ada saja sistem tatap muka yang dilakukan oleh pemohon (masyarakat/perusahaan), mengingat pemohon (masyarakat/perusahaan) harus datang ke kantor Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan untuk membawa berkas yang kemudian akan diperiksa oleh *Front Office*. untuk diproses lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. 1994. *Research Design Qualitative and Quantitative Approaches*. SAGE Publication Inc. USA.
- Creswell, J.W. 2009. *Research Design : Qualitatif, Quantitatif, and Mix Methods Approaches* (Third Edition). SAGE Publications Inc, Los Angeles, USA.
- Dewi Hanif, 2012. *Pelayanan Publik Dalam Proses Pengurusan Perizinan di Kabupaten Cilacap*. Yogyakarta.
- Yin, R. K. 2009. *Case Study Research: Design and Methods*. 4th ed. SAGE Publication, Ltd. London.
- Miles, Matthew B. *Qualitative data analysis: a methods source book*/Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldaña, Arizona State University. Third edition. Copyright © 2014 SAGE Publications, Inc.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Prasojo Eko. 2010. *Pelayanan Publik Buruk Akibat Tidak Ada Transparansi*. Hasil Penelitian Batavia. Jakarta.
- Riady Slamet, 2010. *Transparansi Birokrasi Pemerintahan Dalam Pengurusan IMB dan SIUP di Kota Palu*.
- Zaithamal, V.A., Parasuraman dan L. Berry. 1990. *Delivering Quality Services Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu;
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan nonperizinan di daerah dengan sistem satu pintu.
- Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan Indonesia, (2016).
- Profil Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan Indonesia, (2016).
- Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 40 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu pada Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
- Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Pengaruh Penerapan Strategi Relationship Marketing Pada PT. BANK BTN Syariah Makassar

Sabri Hasan^{*1)} dan Muhammad¹⁾

¹⁾ Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia, Makassar

ABSTRAK

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan komitmen dan kepercayaan nasabah untuk meningkatkan strategi relationship marketing serta faktor yang dominan dalam meningkatkan strategi relationship. Data primer digunakan dalam penelitian ini dengan survei 99 nasabah sebagai sampel dengan jumlah nasabah sebanyak 10.223 yang mencakup nasabah tabungan, deposito dan pembiayaan. Analisis yang dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan komitmen dan kepercayaan dalam peningkatan strategi relationship dan komitmen menjadi faktor yang dominan dalam mempengaruhi strategi relationship marketing.

Kata kunci: strategi penerapan relationship marketing, komitmen, kepercayaan.

PENDAHULUAN

Pelayanan jasa perbankan akan menciptakan dampak positif pada nasabah, karena pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan memberikan image tersendiri bagi nasabah tersebut dan membandingkan kinerjanya dengan perbankan lainnya. Maka dari itu perbankan senantiasa mempertahankannya komitmennya serta kepercayaan kepada nasabah untuk menciptakan strategi relationship marketing yang dapat menghasilkan relationship value.

Widyawati (2006) berpendapat bahwa komitmen senantiasa selalu memberikan pengaruh pada kepercayaan. Kepercayaan merupakan keyakinan pada reliabilitas serta integritas pada suatu organisasi. Sri Setyo Iriani (2010) menyatakan bahwa rasa percaya nasabah sangat relevan pada pembentukan loyalitas sejak dari awal. Selanjutnya berbicara mengenai peningkatan perbankan akan berdampak pada tingginya kecenderungan nasabah untuk beralih merk, oleh karena itu apabila perbankan tidak lekas tanggap adanya perubahan persaingan maupun selera nasabah maka akan mudah untuk ditinggalkan nasabahnya.

Kepercayaan merupakan suatu keyakinan seseorang untuk menentukan apa yang menjadi keinginannya. Menurut Mardiyah Irfah (2011) kepercayaan akan melibatkan kesediaan seseorang dalam bertindak laku bahwa mitranya akan memberikan apa yang diharapkan sehingga dapat dipercaya. Tjiptono (2006) berpendapat bahwa untuk dapat memahami harapan nasabah dengan cara melakukan pemantauan rasa percaya nasabah dengan melakukan observasi, survey, ghost shopping, lost customer analysis.

Relationship marketing merupakan suatu aktivitas pemasaran dengan cara menjalin hubungan dengan nasabah dalam jangka panjang dan saling menguntungkan. Pendapat Anderson, et al., 1994 dalam Agung Pramono (2011) relationship marketing merupakan aktifitas pemasaran yang mengarah pada pembentukan, pengembangan serta pemeliharaan demi keberhasilan nasabahnya. Selain itu Kotler (1997) dalam Agung Pramono (2011) strategi marketing merupakan value laden marketing atau value creating marketing. Artinya bahwa pemasar dan nasabah mempunyai hubungan kerjasama dalam menciptakan suatu nilai dan manfaat yang saling menguntungkan.

Perkembangan mengenai pemahaman strategi marketing ditulis kembali oleh Agung Pramono (2011) karena strategi relationship marketing merupakan suatu kemampuan yang dapat memberikan rasa percaya diri kepada nasabah. Strategi relationship marketing ini mampu menarik perhatian serta memberikan pemeliharaan

^{*1)} Korespondensi penulis: Sabri Hasan, Telp. 081224225990, Email : sabrihasan79@gmail.com

kepercayaan nasabah dan mampu meningkatkan hubungan jangka panjang dengan nasabah. Strategi relationship marketing perbankan merupakan sektor jasa yang berkesinambungan dengan cara mengelola bidang usaha keuangan serta meningkatkan persaingan jasa pengelolaan keuangan baik swasta maupun milik Negara.

Pada saat ini produk jasa keuangan yang ditawarkan dari berbagai macam perbankan memberikan kemudahan serta fasilitas produk jasa dan memberikan pelayanan yang prima. Berdasarkan survey awal penerapan strategi relationship marketing yang diberlakukan oleh Bank BTN Syariah Cabang Makassar dengan menerima pengaduan mengenai keluhan nasabah dalam hal perbedaan pelayanan, bagi hasil yang tidak sama dengan pihak ketiga serta pick up service yang ditawarkan belum terealisasi dengan baik. Dengan adanya strategi relationship marketing harapannya mampu memberikan kepuasan pada nasabah tersebut dalam ketepatan, kecepatan dan keamanan informasi yang akan didapatkan oleh nasabah tersebut sehingga kesenjangan (gap) antara pengelola jasa keuangan atau perbankan itu sendiri dengan nasabah akan hilang.

METODE PENELITIAN

Rancangan dalam penelitian ini terdiri dari variabel independent/bebas dan variabel dependet/terikat. Sugiyono (2006) berpendapat bahwa atribut dan sifat dari suatu obyek ataupun kegiatan memiliki variasi yang akan ditetapkan oleh peneliti kemudian menarik sebuah kesimpulan. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif karena berwujud angka karena diukur dengan angka yang diperoleh langsung dari responden. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder karena data yang diperoleh langsung dengan membagikan kuesioner dan menggunakan dokumentasi sebagai penunjang.

Teknik pengumpulan data menggunakan cara observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Sampel dalam penelitian sebanyak 99 nasabah Bank BTM Cabang Makassar.

Analisis yang digunakan regresi berganda, selain untuk mengukur hubungan antara dua variabel juga menghubungkan antara variabel dependen dan independen. Dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik untuk memenuhi kriteria parameter model dengan uji ANOVA. Pengujian asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolienaritas dan uji heterokedastisitas. Selain itu uji hipotesis yang dilihat dari uji serempak (uji F) dan uji parsial (uji t) serta menggunakan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengolahan data menggunakan regresi linier berganda maka didapatkan hasil sebagai berikut ini :

Tabel 1. Hasil Uji Statistik

Variabel Independen	Koefisien Regresi	Uji – T Statistik	Signifikansi	Urutan Pengaruh
Komitmen	0,481	4,431	000	1
Kepercayaan	0,256	2,953	004	2
F - hitung			57.162	
Sig. Simultan			0.00	
Koefisien Korelasi			0.737	
Koefisien Determinasi (R ²)			0.534	

Sumber data : telah diolah 2019

Dari hasil tersebut diatas maka dapat dijelaskan bahwa komitmen dan kepercayaan nasabah Bank BTN syariah Cabang Makassar memiliki pengaruh yang kuat terhadap strategi relationship marketing yang dibuktikan dari hasil pengolahan data yang signifikan

karena nilai signifikansinya $<$ dari 0.05 maka dapat dikatakan bahwa hasil tersebut mampu meningkatkan strategi relationship marketing pada nasabah Bank BTN Syariah Cabang Makassar. Selanjutnya apabila dilihat dari pengaruh koefisien determinasinya terdapat pengaruh 0,544 artinya secara bersama-sama baik komitmen dan kepercayaan memiliki pengaruh 53,4 persen.

Pada pengujian normalitas nilai p untuk menguji Kolmogorov –smirnov dari masing-masing variabelnya harus memiliki nilai $>$ dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan normal. Pengujian autokorelasi dapat dilihat dari hasil output yang dihasilkan dengan nilai D-W (durbin-watson) sebesar 1,935 atau 2. Berdasarkan kriteria DW berada diantara -2 dan 2, maka model yang ditunjukkan bebas dari autokorelasi. Uji multikolienaritas dapat dilihat dari output koefisien dari variabel komitmen dan kepercayaan menunjukkan VIF dibawah 10 atau nilai tolerance $>$ 0,1 maka tidak terdapat gejala multikolinearitas. Pada pengujian heterokedastisitas hasil yang diperoleh nilai p variabel komitmen dan kepercayaan nasabah harus $>$ dari 0,05 maka dapat dikatakan bebas dari masalah heterokedastisitas. Dan pengujian determinasi output yang didapatkan dengan melihat nilai Adjusted R Square 0,534 maka keefektifan strategi relationship marketingnya sebesar 53,4 persen dan 46,6 persennya lagi bukan pada penelitian ini.

Dampak Kepercayaan Dengan Penerapan Strategi Relationship marketing

Melihat hasil dari pengolahan data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada penerapan strategi relationship marketing. Dengan adanya konsistensi dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurul Widyawati (2008) menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara komitmen dengan loyalitas konsumen. Dari penelitian ini memberi gambaran bahwa penerapan strategi relationship marketing pada Bank BTN Syariah mampu mempertahankan sikap komitmen terhadap para nasabahnya sehingga dianggap mampu memberikan kepuasan bagi nasabah dengan memenuhi janji dan membantu para nasabah dan memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah secara tepat waktu.

Dampak Kepercayaan Dengan Penerapan Strategi Relationship marketing

Dari hasil olah data menggunakan SPSS maka dapat dilihat bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel kepercayaan pada penerapan strategi relationship marketing. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya dari Ndubisi (2007) yang menyatakan bahwa kepercayaan dapat dibangun dengan cara menepati janji terhadap pelanggan, memberikan keamanan pada setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan menunjukkan sikap adil dan peduli terhadap para pelanggan dan juga memberikan rasa aman. Didukung pula oleh pendapat dari Morgan dan Hunt (2011) yang menyatakan bahwa dengan adanya keyakinan antara pihak satu dengan pihak lainnya dengan melakukan pertukaran dan integritas yang baik maka dapat dikatakan terdapat adanya kepercayaan. Kepercayaan inilah yang akan membantu dalam berjalannya suatu hubungan dalam waktu jangka panjang.

Dampak Komitmen dan Kepercayaan Dengan Penerapan Strategi Relationship marketing

Dari hasil pengujian secara serempak dapat dilihat bahwa variabel komitmen dan kepercayaan mampu meningkatkan penerapan strategi relationship marketing. Dari hasil tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa kepercayaan bukan hanya menjadi dasar efektifitas strategi relationship marketing. Apabila dikaji lebih dalam lagi indikator yang paling menonjol pada Bank BTN Syariah Cabang Makassar adalah bentuk kehandalan dan konsistensi dalam pelayanan terhadap nasabah sehingga banyak nasabah yang memberikan respon tidak setuju. Hal tersebut dikarenakan rasa ketidakpuasan nasabah yang ingin selalu

mendapatkan fasilitas pelayanan yang prima dan membandingkan dengan pelayanan perbankan lain.

Tidak dominannya variabel kepercayaan dalam penerapan strategi relationship marketing karena dasar dari karakteristik responden yang notabene terdapat 52 persen yang sarjana S1, sehingga responden memiliki pengetahuan yang baik dan kritis dalam memberikan tanggapan atas dampak dari kepercayaan dalam mempengaruhi penerapan strategi relationship marketing pada Bank BTN Syariah .

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat adanya pengaruh antara komitmen dan kepercayaan nasabah dalam penerapan strategi relationship marketing, dan yang mampu memberikan pengaruh dominan adalah komitmen nasabah. Dengan adanya komitmen tanggapan responden sangat baik karena lebih efektif diterapkan. Dari kedua faktor tersebut komitmen dan kepercayaan nasabah mampu memberikan pengaruh sebesar 53,4 persen dalam memberikan penerapan strategi relationship marketing pada Bank BTN Syariah Cabang Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Irfah, Mardiyah. 2011. Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan dan Relationship Value terhadap Komitmen Pada Nasabah Kartu Kredit Mandiri Medan.
- Iriani, Sri Setyo. 2011. Strategi Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. Jurnal Keuangan dan Perbankan Vol. 15 hlm. 261-270.
- Pramono, Agung Yudo. 2011. Analisis Pengaruh Komitmen dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Strategi Relationship Marketing pada PT. Perusahaan Pelayanan Gesuri Lioyd Cabang Semarang. Tesis pada Universitas Diponegoro
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Pelayanan Jasa. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Widyawati, Nurul. 2006. Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Zakiah Medan. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya. Jurnal EKUITAS ISSN 1411 -0393 Akreditasi No.55a/DIKTI/Kep/2006.
- Robert, M. Morgan and Shelby D. Hunt. 2011. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. The Journal of Marketing, Vol. 58, No. 3 (Jul., 1994), pp. 20-38. American Marketing Association.
- Sugiono, 2006. Statistika Untuk Penelitian. Cetakan Ke sembilan. Alfabeta, Bandung