



MEMPERKUAT KINERJA PERUSAHAAN MELALUI STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Tim Penulis:

Ninda Putri Kusumawardhani, Dewi Sri Wahyuningsih, Ira Septi Ayu, Nisa Ul Khoeriyah, Nurlisa Rafiqah Chalil, Salsamina, Ega Silvia, Putu Indra Dewadatta, Andi Bayu Setiawan, Inelia Putri Ananda, Yesika Debbi Efani Sihotang, Fitria Dewi Masita, Mayairka Yuliana Putri, Nur Handina, Dr. Audita Nuvriasari, SE., MM., Dr. Asep Rochyadi P.S., SE., M.Si., Awan Santosa, S.E, M.Sc., Titik Desi Harsoyo, Rina Dwiarti, SE., M.Si., Ir. Ary Subiyantoro, S.E., M.M., Shadrina Hazmi, SE., M.Sc., Dra. Sumiyarsih., MM.

Memperkuat Kinerja Perusahaan Melalui Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia

©Tim Penulis, 2024

165 hlm.; 17 x 24,5 cm.

QRCBN: 62-675-2351-195

Tim Penulis: Ninda Putri Kusumawardhani, Dewi Sri Wahyuningsih, Ira Septi Ayu, Nisa Ul Khoeriyah, Nurlisa Rafiqah Chalil, Salsamina, Ega Silvia, Putu Indra Dewadatta, Andi Bayu Setiawan, Inelia Putri Ananda, Yesika Debbi Efani Sihotang, Fitria Dewi Masita, Mayairka Yuliana Putri, Nur Handina, Dr. Audita Nuvriasari, SE., MM., Dr. Asep Rochyadi P.S., SE., M.Si., Awan Santosa, S.E, M.Sc., Titik Desi Harsoyo, Rina Dwiarti, SE., M.Si., Ir. Ary Subiyantoro, S.E., M.M., Shadrina Hazmi, SE., M.Sc., Dra. Sumiyarsih., MM.

Editor: Widarta, Andi Bayu Setiawan, Nisa Ul Khoeriyah, Yesika Debbi Efani Sihotang.

Desainer Sampul: Bayu Aribowo

Penata Letak: Amin Fadlillah

Diterbitkan oleh:

Penerbit Galuh Patria

Kaliajir Lor, Gg. Sadewo No. 18, Rt. 02/11 Kalitirto, Berbah, Sleman.

Web: www.galuhpatria.id

Email: penerbitgaluhpatria@gmail.com

Tlp/WA: 082265550883

Hak cipta dilindungi oleh Undang-Undang.

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun juga tanpa izin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kami panjatkan Kepada Tuhan yang Maha Kuasa, karena atas rahmat dan hidayahnya kami dapat menyelesaikan buku yang berjudul *“Memperkuat Kinerja Perusahaan Melalui Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia”*.

Buku ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi tugas mata kuliah Workshop Manajemen dari Bapak Widiarta. Buku ini menceritakan pengalaman-pengalaman yang dialami oleh mahasiswa program studi manajemen ketika sedang melaksanakan kegiatan magang di berbagai tempat yang telah mereka tentukan masing-masing.

Penulis menyadari jika penulisan buku ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari pihak terkait. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak/Ibu dosen serta kepada seluruh pihak yang telah membantu sehingga dapat diterbitkannya buku ini. Kami menyadari tanpa suatu arahan dari Bapak/Ibu dosen serta masukan-masukan dari berbagai pihak yang telah membantu, mungkin kami tidak bisa menyelesaikan buku ini dengan tepat waktu. Oleh karena itu segala masukan baik berupa saran maupun kritik yang membangun sangat diharapkan.

Yogyakarta, April 2024

Tim Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	5
PEMBENAHAN PERATURAN KERJA DAN ADMINISTRASI SDM DI KSP MITRA MANDIRI ABADI <i>Ninda Putri Kusumawardhani, Dr. Audita Nuvriasari,SE., M.M.</i>	7
KUALITAS DAN PELAYANAN MANAJEMEN SDM PADA UNIT PENGADAAN RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA <i>Dewi Sri Wahyuningsih, Dr. Asep Rochyadi P.S., SE., M.Si</i>	20
DINAMIKA PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MEWUJUDKAN KEBERLANJUTAN KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH <i>Ira Septi Ayu, Awan Santosa, S.E., M.Sc</i>	29
STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA STAFF BAGIAN UMUM KANTOR SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN SLEMAN DENGAN PEMBA HARUAN BUDAYA ORGANISASI DAN PERBAIKAN KUALITAS SISTEM APLIKASI WEB <i>Nisa Ul Khoeriyah, Awan Santosa, S.E., M.Sc</i>	39
OPTIMALISASI MOTIVASI KERJA DAN PENILAIAN KINERJA PADA SDM DI ISO TOUR & TRAVEL <i>Nurlisa Rafiqah Chalil, Titik Desi Harsoyo</i>	54
KEDISIPLINAN PELAYANAN KINERJA PEGAWAI DALAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT PADA DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH (UMKM) KABUPATEN SLEMAN <i>Salsamina, Dr. Asep Rochyadi PS, S.E., M.Si</i>	63
PENINGKATAN KEMAMPUAN PELAYANAN DAN KEDISIPLINAN KARYAWAN PADA TOKO SAMI BERDIKARI MEBEL <i>Ega Silvia, Rina Dwiarti, SE., M.Si</i>	76

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PADA BALAI PENGEMBANGAN JASA KONTRUKSI DINAS PUPESDM DIY <i>Andi Bayu Setiawan, Awan Santosa, SE., M.Sc</i>	87
KUALITAS SDM DAN PENGOLAHAN DATA PENJUALAN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN MASAKAN RUMAH MAKAN PADANG CHANIAGO <i>Putu Indra Dewadatta, Shadrina Hazmi, SE., M.Sc</i>	100
IMPLEMENTASI SOSIAL MEDIA DALAM MENINGKATKAN DAYA TARIK PEMBELI PADA NGLARISI UMKM JOGJA <i>Yesika Debbi Efani Sihotang, Titik Desi Harsoyo</i>	113
PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN KOPERASI SIMPAN PINJAM CREDIT UNION DAMITA UTAMA <i>Nur Handina, Dra. Sumiyarsih., MM</i>	122
PENGEMBANGAN MOTIVASI PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KOPERASI SIMPAN PINJAM CU DHARMA PRIMA KITA <i>Mayairka Yuliana Putri, Shandrina Hazmi, SE., M.Sc</i>	134
PENYEBAB TERJADINYA DUPLIKASI NOMOR REKAM MEDIS DI RUMAH SAKIT PERMATA HUSADA YOGYAKARTA <i>Fitria Dewi Masita, Ir. Ary Subiyantoro, S.E., M.M</i>	141
PENGEMBANGAN STANDARISASI KERJA DAN PENGUKURAN KEPUASAN KARYAWAN GUNA Mendukung PENGELOLAAN USAHA DI UMKM BEVERLY FLORIST <i>Inelia Putri Ananda, Dr. Audita Nuvriasari, SE., M.M</i>	153

PEMBENAHAN PERATURAN KERJA DAN ADMINISTRASI SDM DI KSP MITRA MANDIRI ABADI

Ninda Putri Kusumawardhani, Dr. Audita Nuvriasari,SE.,MM

ABSTRACT

The development of KSP in Indonesia in the period 2019-2023 showed clear fluctuations over 5 years, and began to show significant growth in the average loan value. According to preliminary research and the results of interviews with the cooperative Mitra Mandiri Abadi Savings and Loan Cooperative, there are obstacles namely, there are no work rules that function to monitor the frequency of employee attendance, so the level of discipline of attendance is not well measured. HR aspects, especially HR administration, the management has not fully implemented the SOP, such as in the customer service section, it has not implemented the SOP properly. The method of field study activities is carried out with the aim that students are able to apply the tri dharma of higher education, namely in accordance with the fields of education, service and research.

Based on the author's observations from the beginning of the internship to the end of the internship process, the author concludes that there are several changes that have occurred at KSP Mitra Mandiri Abadi. The frequency of employee attendance runs efficiently and regularly, the application of work rules has improved the quality of discipline of KSP Mitra Mandiri Abadi management, and customer service has become more informative to cooperative members, increased understanding and awareness of service procedures, there has been an increase in the quality of service to cooperative members. Through this internship, the author also gained knowledge about how the attitude of a cooperative in dealing with cooperative members.

Keywords: SOP, HR administration, work rules, IT

PENDAHULUAN

Koperasi simpan pinjam, juga dikenal sebagai credit unions, adalah bentuk organisasi keuangan yang tersebar luas di seluruh dunia. Koperasi-koperasi ini disusun sebagai lembaga keuangan yang dimiliki dan dioperasikan oleh anggota, dengan fokus pada kesejahteraan finansial anggotanya dibandingkan memaksimalkan keuntungan. Mereka menawarkan layanan berkualitas, harga bersaing, dan produk yang sebanding dengan yang ditawarkan oleh bank-bank besar, serta fokus pada pendidikan keuangan

bagi anggotanya. Sejarah koperasi keuangan dapat ditelusuri kembali ke koperasi pedesaan yang dibentuk untuk menawarkan kredit dan layanan keuangan kepada petani, dan mereka telah berevolusi untuk menyediakan berbagai produk dan layanan, seperti perawatan kesehatan, perumahan, bahan makanan, dan asuransi, kepada para anggotanya. Koperasi keuangan mendorong anggotanya untuk menabung dan memberi mereka akses terhadap pinjaman untuk berbagai tujuan. Koperasi ini memainkan peran penting dalam kemajuan perekonomian suatu negara, khususnya di negara-negara berkembang (Fadliansyah et al., 2022). Memahami sifat dan fungsi koperasi simpan pinjam sangat penting bagi individu dan pembuat kebijakan, karena mereka memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kesejahteraan finansial anggotanya dan masyarakat yang mereka layani.

Perkembangan KSP di Indonesia selama periode 2019-2023 menunjukkan fluktuasi yang jelas selama 5 tahun, dan mulai menunjukkan pertumbuhan rata-rata nilai kredit yang cukup signifikan. Koperasi adalah perusahaan yang didirikan atas dasar kekeluargaan. Koperasi didirikan untuk membantu anggotanya dan meningkatkan ekonomi nasional dengan memanfaatkan asas kekeluargaan dan semangat gotong royong untuk meningkatkan ekonomi anggotanya. Koperasi simpan pinjam mendukung pertumbuhan dan perkembangan usaha mikro dan kecil (UMKM), seperti yang dijelaskan dalam UU No.25 Tahun 1992 "Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum Koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat, yang berdasar atas asas kekeluargaan" (Yomianti Poling et al., 2023). Sama halnya koperasi simpan pinjam yang berada di Yogyakarta seperti Koperasi Simpan Pinjam Mitra Mandiri Abadi sejak awal berdiri tahun 2015 hingga saat ini, mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Sesuai data yang telah dikeluarkan oleh kementerian koperasi dan UKM, jumlah koperasi di Yogyakarta terhitung pada tahun 2022 berjumlah 2.008 unit, yang terhitung aktif berjumlah 1.698 unit, sedangkan untuk koperasi pasif berjumlah 310 unit. Pada tahun 2022 ke tahun 2023 mengalami peningkatan jumlah koperasi yaitu pada tahun 2023 berjumlah 2.047 unit, sedangkan koperasi yang terhitung aktif 1.699 unit dan koperasi yang terhitung pasif berjumlah 348 unit. Jika disimpulkan jumlah pertumbuhan koperasi di Yogyakarta mengalami peningkatan di tahun 2023 (Sari, 2022)

Peraturan kerja adalah buku peraturan yang disiapkan oleh perusahaan, yang memperhitungkan status dewan kerja di perusahaan dan menjelaskan berbagai persyaratan kerja dan aturan perusahaan. Status dewan kerja di perusahaan yang bersangkutan harus diperhitungkan. Untuk membuat peraturan kerja di sebuah koperasi simpan pinjam yang baik, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Koperasi harus memiliki izin usaha simpan pinjam yang diterbitkan oleh Bupati/Walikota atau Gubernur.

Koperasi harus memiliki struktur organisasi yang jelas, termasuk uraian tugas dan wewenang, serta jumlah karyawan. Koperasi harus memiliki peraturan-peraturan khusus terkait dengan pelaksanaan pokok manajemen, perencanaan kegiatan usaha simpan pinjam jangka pendek maupun jangka panjang, dan pengendalian serta pengkoordinasian kegiatan usaha simpan pinjam. Koperasi harus memiliki kebijakan pinjaman yang jelas dan dijadikan pegangan dalam pengambilan keputusan disetujui atau ditolaknya suatu permohonan kredit yang diajukan. Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan dan Pembinaan Perkoperasian.

Menurut penelitian awal dan hasil wawancara terhadap pihak koperasi Koperasi Simpan Pinjam Mitra Mandiri Abadi memiliki kendala yang dihadapi yaitu belum ada peraturan kerja yang berfungsi untuk memonitor frekuensi kehadiran karyawan sehingga tingkat kedisiplinan kehadiran tidak terukur dengan baik. Untuk aspek manajemen, KSP Mitra Mandiri Abadi sudah baik dalam perencanaan jangka panjang. Sedangkan menurut aspek SDM terutama administrasi SDM-nya pengurus belum sepenuhnya melaksanakan SOP seperti di bagian Customer Service belum mengimplementasikan SOP dengan baik dimana mengakibatkan pelaksanaan kerja tidak sesuai dengan standart yang ditentukan.



Gambar 1. Bagian dalam KSP Mitra Mandiri Abadi

A. Gambaran Umum KSP Mitra Mandiri Abadi

Koperasi Simpan Pinjam Mitra Mandiri Abadi adalah salah satu koperasi simpan pinjam yang ada di Yogyakarta lebih tepatnya di daerah Condongcatu. KSP Mitra Mandiri Abadi berdiri pada tahun 2015 yang dirintis oleh Bapak Prayitno. Produk – produk yang ditawarkan oleh KSP Mitra Mandiri Abadi yaitu produk simpanan dan produk pinjaman. Produk simpanan yang ditawarkan oleh KSP Mitra Mandiri Abadi seperti simpanan saham, simpanan bunga harian, deposito, simpanan hari tua, simpanan pendidikan, simpanan dana pendidikan, simpanan perumahan, serta simpanan pemilikan kantor koperasi. Sedangkan produk pinjaman yang ditawarkan dibagi sesuai dengan kebutuhannya seperti halnya pinjaman perbaikan rumah, pinjaman kendaraan bermotor, pinjaman usaha

produktif, pinjaman talangan modal usaha, pinjaman perumahan, pinjaman negosiasi dan pinjaman mikro. Tentunya dalam sebuah Koperasi atau UMKM membutuhkan peraturan kerja serta peran SDM dalam menciptakan lingkungan koperasi yang baik dan sehat. Dalam dunia perkoperasian, Sumber Daya Manusia Koperasi (SDMK) yang berkualitas sangat diperlukan karena Sumber Daya Manusia merupakan salah satu hal yang mendukung kemampuan usaha koperasi (Setyorini et al., 2016).

Koperasi Simpan Pinjam Mitra Mandiri Abadi menerima simpanan dari para anggota dan memberikan pinjaman kepada anggota yang membutuhkan. Koperasi Simpan Pinjam Mitra Mandiri Abadi didirikan untuk memberikan akses kepada masyarakat setempat untuk mendapatkan pinjaman dengan suku bunga yang bersaing dan layanan yang terpercaya. Koperasi ini telah aktif dalam mendukung kegiatan ekonomi anggotanya dan mendorong pengembangan usaha kecil dan menengah. Koperasi ini berfokus pada bidang usaha simpan pinjam. Artinya, mereka menerima simpanan dari anggota dan memberikan pinjaman kepada anggota yang memenuhi syarat. KSP Mitra Mandiri Abadi merupakan koperasi yang bergerak dibidang simpan pinjam yang beralamatkan di Jl. Nusa Indah No.46, Ngringin, Condongcatur, Kec. Depok, Kabupaten Sleman. Berdasarkan Keputusan Bupati Sleman, koperasi ini berbadan hukum Nomor: 120/BH/XV.4/KAB.SLM/IV/2015, koperasi “Mitra Mandiri Abadi didirikan pada tahun 2015. Koperasi ini didirikan bertujuan memberikan layanan simpan pinjam kepada anggotanya untuk membantu mereka dalam mencapai kestabilan keuangan dan meningkatkan kualitas hidup. Untuk aspek SDM pada KSP Mitra Mandiri Abadi terdapat 6 pengurus koperasi tersebut, sedangkan untuk aspek pemasaran tidak terdapat pada KSP Mitra Mandiri Abadi, karena koperasi ini berfokus pada simpan pinjam yang ruang lingkupnya hanya dari anggota ke anggota saja. KSP Mitra Mandiri Abadi beroperasi setiap hari Senin hingga Sabtu mulai dari pukul 08.30 hingga 16.00 WIB.

Struktur Organisasi KSP Mitra Mandiri Abadi



Gambar 2. Struktur KSP Mitra Mandiri Abadi

B. Permasalahan

Belum ada peraturan kerja yang berfungsi untuk memonitor frekuensi kehadiran karyawan sehingga tingkat kedisiplinan kehadiran tidak terukur. Karena frekuensi kehadiran termasuk salah satu tolak ukur untuk mengetahui tingkat kedisiplinan, Oleh karena itu, penting bagi KSP Mitra Mandiri Abadi untuk memonitor frekuensi kehadiran karyawan agar dapat mengetahui tingkat kedisiplinan mereka dan mengambil tindakan yang tepat jika diperlukan.

Pengurus/karyawan belum melaksanakan SOP contohnya pelayanan dibagian CS, karyawan/pengurus belum mengimplementasikan SOP dengan baik sehingga pelaksanaan kerja tidak sesuai dengan standart yang ditentukan.

C. Tujuan Kuliah Kerja Lapang

Adapun tujuan kegiatan kuliah kerja lapangan adalah sebagai berikut:

- Melaksanakan berbagai kegiatan kuliah kerja lapangan sesuai dengan bidang konsentrasi yang diambil serta mempelajari proses manajemen dan peraturan kerja serta administrasi SDM yang dilakukan oleh KSP Mitra Mandiri Abadi
- Untuk meningkatkan kemampuan kerja tenaga administrasi pada KSP Mitra Mandiri Abadi
- Menambah pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja di KSP Mitra Mandiri Abadi terutama dibidang usaha mikro
- Untuk meningkatkan kesadaran karyawan dalam mematuhi peraturan kerja yang telah ditetapkan oleh KSP Mitra Mandiri Abadi

D. Manfaat Kuliah Kerja Lapang

Adapun manfaat kegiatan kuliah kerja lapangan adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa
 - Sebagai sarana latihan dajn penerapan ilmu yang didapat diperkuliahan
 - Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman didunia kerja dalam bidang usaha mikro.
2. Bagi instansi pendidikan Universitas Mercu Buana Yogyakarta
 - Sebagai bahan evaluasi atas laporan hasil Kuliah Kerja Lapangan (KKL) yang dilakukan oleh mahasiswa untuk perbaikan dimasa yang akan datang
 - Sebagai sarana mengenalkan instansi pendidikan jurusan ilmu manajemen sumber daya manusia kepada KSP Mitra Mandiri Abadi

apabila membutuhkan lulusan atau tenaga kerja yang dihasilkan oleh Fakultas Ekonomi sebagai media untuk menjalin hubungan kerja dengan KSP Mitra Mandiri Abadi yang dijadikan sebagai tempat Kuliah Kerja Lapangan (KKL)

- Sebagai ukuran sejauh mana mahasiswa mengimplementasikan materi di lapangan secara langsung
3. Bagi Intansi Kuliah Kerja Lapangan
- Memperoleh bantuan tenaga dan pikiran dari mahasiswa dalam menjalankan kegiatan operasional dan program kerja KSP Mitra Mandiri Abadi sesuai dengan yang diperoleh mahasiswa dibangku perkuliahan.
 - Merupakan sarana untuk mengenali mahasiswa, khususnya mahasiswa jurusan Manajemen SDM Universitas Mercu Buana Yogyakarta dalam hal penyerapan dan penerapan ilmu sesuai dengan program studi yang dipilih.
 - Sebagai salah satu sarana penghubung antara pihak koperasi dengan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan di KSP Mitra Mandiri Abadi dibimbing oleh Bapak Dwi Siswanto dan Bapak Prayitno selaku pembimbing lapangan dan Dosen Pembimbing sebagai pembimbing akademik. Peran pembimbing lapangan dalam kegiatan KKL ini adalah sebagai fasilitator yang memberikan petunjuk serta informasi bagi mahasiswa sesuai dengan topik yang telah dibahas selama kegiatan KKL berlangsung. Sedangkan peran pembimbing akademik sebagai fasilitator dalam bidang akademik untuk memastikan mahasiswa telah melakukan kegiatan KKL sesuai dengan prosedur atau peraturan yang telah ditetapkan. Metode pelaksanaan pada kegiatan KKL ini meliputi sebagai berikut:

A. Praktik Kerja

Metode pelaksanaan KKL dilakukan dengan harapan mahasiswa mampu menerapkan ilmu yang telah didapatkan di perguruan tinggi yaitu sesuai dengan bidang pendidikan, penelitian serta pengabdian. Tujuan dalam pelaksanaan KKL ini untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta memberikan kesempatan untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan praktis yang relevan dengan bidangnya. Dalam bidang pendidikan khususnya bertujuan untuk mempelajari manajemen yang dilakukan pada unit SDM dan sarana umum. Sedangkan bidang penelitian dilakukan saat akan mencari informasi atau data yang dibutuhkan selama kegiatan KKL. Pengabdian dalam kegiatan KKL diperoleh dari keaktifan mahasiswa untuk menyelesaikan kegiatan KKL diperoleh dari keaktifan mahasiswa untuk menyelesaikan kegiatan sesuai dengan prosedur yang

ditetapkan oleh koperasi/KSP.

B. Wawancara dan Observasi

Metode wawancara dalam kegiatan KKL ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden atau konsultasi kepada pembimbing lapangan selaku fasilitator untuk memberikan informasi sesuai dengan topik yang telah dibahas. Sedangkan observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti dan dibahas untuk mengumpulkan data primer yang dibutuhkan sesuai dengan topik yang dibahas oleh mahasiswa.

C. Dokumentasi

Data yang dibutuhkan dalam kegiatan pengabdian masyarakat dengan topik manajemen berbasis teknologi informasi yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dan sekunder suatu data yang dikumpulkan oleh peserta pengabdian masyarakat langsung dari sumber pertama yang selanjutnya digunakan untuk mendukung pembuatan laporan akhir kegiatan pengabdian masyarakat. Serta dilakukan dengan tujuan untuk melengkapi informasi-informasi yang diperoleh agar lebih lengkap serta menunjang kebenaran dan keterangan yang diberikan sesuai dengan topik yang dibahas.

Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan ini menggambarkan solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi unit SDM dan KSP Mitra Mandiri Abadi pada table dibawah ini.

Tabel 1. Permasalahan Utama dan Solusi yang diterapkan pada Unit SDM dan sarana umum KSP Mitra Mandiri Abadi

No	Permasalahan	Solusi Program
1.	Belum ada peraturan kerja yang berfungsi untuk memonitor frekuensi kehadiran karyawan sehingga tingkat kedisiplinan kehadiran tidak terukur dengan baik	Menyusun buku manual presensi kehadiran dan form rekap presensi kehadiran berbasis computer Membantu unit SDM dan sarana umum melalui koordinasi dengan pengawas KSP Mitra Mandiri Abadi untuk menyusun peraturan
2.	Pengurus/karyawan belum melaksanakan SOP contohnya pelayanan dibagian CS, karyawan/pengurus belum sepenuhnya mengimplementasikan SOP dengan baik sehingga pelaksanaan kerja tidak sesuai dengan standart yang ditentukan	Membuat poster SOP terkait pelayanan dengan baik dan benar agar lebih diingat dan dipahami oleh pengurus/karyawan Mensosialisasikan SOP secara lebih jelas melalui media powerpoint.

HASIL DAN PEMBAHASAN

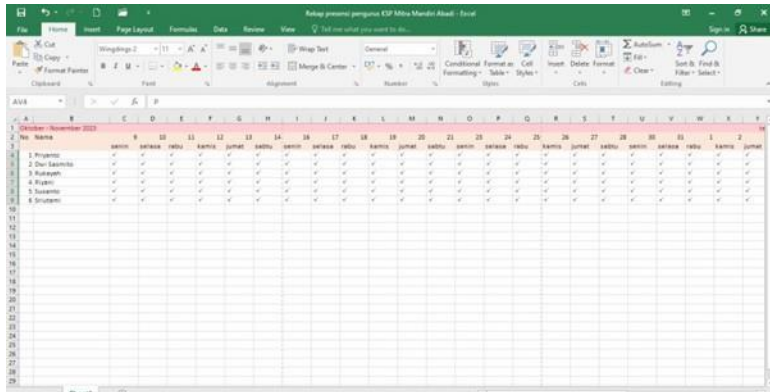
Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan ini dilaksanakan dari tanggal 9 Oktober – 10 November 2023. Kegiatan KKL yang dilakukan oleh penulis ialah 7,5 jam kerja sehari dan dalam enam hari dalam satu minggu. Lokasi KSP Mitra Mandiri Abadi terletak di Jl. Nusa Indah No.46, Ngringin, Condongcatur, Kec. Depok, Kabupaten Sleman. Kegiatan penulis pada KSP Mitra Mandiri Abadi adalah membuat buku manual presensi dan form rekap presensi berbasis computer, membantu unit SDM dengan bantuan pengawas KSP Mitra Mandiri Abadi membuat peraturan kerja, membuat poster mengenai SOP pelayanan yang baik dan benar serta mensosialisasikan melalui media powerpoint.

Selama menjalankan kegiatan KKL, penulis diberikan tugas yang telah diuraikan dari penjelasan diatas. Berikut uraian dari beberapa tugas yang dilakukan selama KKL adalah sebagai berikut:

A. Pembuatan buku manual presensi dan rekap presensi berbasis computer

Pada proses awal observasi dan wawancara dengan pihak KSP Mitra Mandiri Abadi, langsung mengutarakan bahwa di KSP Mitra Mandiri Abadi belum adanya presensi kehadiran pengurus atau karyawannya dengan alasannya karena hanya memiliki 6 pengurus koperasi saja. Namun tidak dipungkiri absensi bagi suatu instansi memang sangat penting untuk menjaga kedisiplinan. Pertemuan yang dilakukan penulis dengan pihak SDM dan sarana umum membahas mengenai penggunaan presensi dan form rekap presensi berbasis computer /IT. Dengan pemanfaatan form rekap presensi berbasis computer atau IT, akan membantu KSP dalam menangani informasi dalam jumlah besar. Setiap koperasi memiliki kebijakan yang berbeda. Semakin berkembangnya penggunaan teknologi internet saat ini telah banyak dibangun aplikasi presensi berbasis online maupun offline. Untuk itu, salah satu kegiatan penting yang harus koperasi terapkan adalah pengolahan presensi dan pemantauan jam kerja karyawan yang baik agar kejelasan sistem dan pertanggung jawaban organ instansi dapat dikelola dengan benar.

Dalam aktivitas nya KSP Mitra Mandiri Abadi, menerapkan system presensi manual dan presensi berbasis computer / web, dikarenakan jika menerapkan system presensi manual saja akan kurang efektif, berdasarkan konsultasi dengan pembimbing magang dan pihak KSP Mitra Mandiri Abadi, maka menggunakan aplikasi mobile absensi Hadirr. Aplikasi ini dapat membantu divisi manajemen sumber daya manusia dalam memantau dan mencatat presensi pekerjanya terutama pekerja lapang dengan cara yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, juga menggunakan rekap presensi dengan Microsoft Excel



Gambar 3. Rekap Presensi Menggunakan Ms. Excel

B. Penyusunan peraturan kerja

Peraturan kerja yang harus ada pada KSP Mitra Mandiri Abadi meliputi beberapa aspek penting, seperti kedisiplinan, jam kerja, penggunaan fasilitas, dan sanksi bagi pelanggaran. Koperasi dalam menghadapi pengelolaan terus dalam pengupayaan dengan melakukan Pembinaan dan pelatihan organisasi yang masuk dalam Rencana Kerja tahun 2023-2024 yang akan direalisasikan dengan meningkatkan pola peraturan kerja. Kegiatan dalam penyusunan laporan kerja dibimbing langsung oleh Bapak Dwi Sasmito pada tanggal 23 Oktober 2023 di ruangan koperasi itu sendiri.

Permasalahan di unit SDM dan sarana umum adalah kurangnya disiplin pengurus, maka dari itu adanya penyusunan peraturan kerja agar memudahkan system operasional di KSP. Contoh peraturan kerja KSP dapat ditemukan dalam dokumen resmi koperasi, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) KSP/USP. Selain itu, peraturan kerja KSP juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 tahun 2012 tentang Perkoperasian. Peraturan ini bertujuan untuk memberikan pedoman yang jelas dalam menjalankan kegiatan usaha simpan pinjam agar dapat berjalan secara transparan, efisien, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam proses penyusunan peraturan kerja pada KSP Mitra Mandiri Abadi, perlunya banyak pertimbangan agar hasil peraturan kerja dapat terlaksana dengan baik.



Gambar 4. Proses diskusi penyusunan peraturan kerja



Gambar 5. Proses pengecekan berkas

C. Pembuatan poster SOP dan Sosialisasi penerapan SOP terkait pelayanan

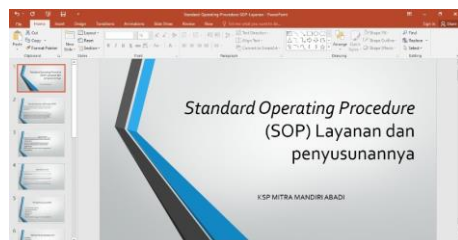
Dalam sosialisasi SOP terkait pelayanan, penulis untuk kegiatan keterlibatan langsung dengan pihak KSP Mitra Mandiri Abadi yaitu Bapak Prayitno dan Bapak Dwi Sasmito, dilaksanakan pada tanggal 23 Oktober 2023 melakukan agenda rapat kerja sama membahas mengenai permasalahan tersebut sebagai langkah antisipasi. Pada dasarnya, standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman yang berisi prosedur standar operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas (Kementerian Koperasi dan UKM, 2004).

Sosialisasi standart peraturan kerja terkait layanan memberikan tujuan untuk memberikan informasi yang benar kepada penerima layanan tentang yang harus dilakukan, serta sebagai sarana penyebar luasan informasi di antaranya pelayanan. KKL ini memberikan sosialisasi dengan tema Standard Operating Procedure (SOP) layanan dan penyusunannya. Kegiatan sosialisasi SOP pelayanan dilakukan penulis dengan perwakilan KSP, diharap dari Sosialisasi SOP pelayanan bisa menjaga konsistensi kinerja pengurus KSP Mitra Mandiri Abadi dan lingkungan dalam melaksanakan pekerjaan. Aktivitas pelayanan jasa akhir-akhir ini merupakan aktivitas yang diharapkan oleh seluruh masyarakat, perusahaan, bank, koperasi, dan lain-lain untuk mendapatkan kepuasan. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan yang cepat dan akurat.

Target yang diinginkan dari kegiatan kuliah kerja lapangan ini adalah pengurus atau karyawan paham tentang Standard Operating Procedure layanan konsumen atau anggota simpan pinjam di tempat kerja dan menerapkannya sehingga para anggota simpan pinjam akan merasa aman dan nyaman. Adanya SOP memastikan proses pengolahan yang dilakukan dalam suatu unit pelayanan dilakukan sesuai spesifikasi yang jelas dan konsisten. Kegiatan pemutakhiran “Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di KSP Mitra Mandiri Abadi” dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan lingkungan kerja. Kegiatan ini dapat berdampak pada pemberian layanan jika diperlukan SOP untuk memberikan layanan yang terstruktur secara maksimal selain itu, member dan calon member tidak akan kecewa dengan pelayanan yang diterima.



Gambar 6. Rapat/diskusi SOP Pelayanan



Gambar 7. Proses pembuatan modul SOP Pelayanan

D. Perubahan yang dihasilkan

Berdasarkan program yang telah dilaksanakan dalam kurang lebih satu bulan ini, membawa beberapa perubahan yang lumayan signifikan bagi KSP Mitra Mandiri Abadi, yaitu:

- Frekuensi kehadiran karyawan berjalan dengan efisien dan teratur, hal ini dapat dipantau dari presensi manual dan aplikasi presensi online, selain itu juga mempermudah rekap data yang dimasukkan ke Ms excel.
- Setelah peraturan kerja ditetapkan, adanya perubahan misal jika pengurus KSP Mitra Mandiri Abadi membolos akan dikenakan sanksi jika melanggar peraturan kerja, terjadinya peningkatan kualitas kedisiplinan pada pengurus KSP Mitra Mandiri Abadi.
- Customer service menjadi lebih informatif kepada anggota koperasi, peningkatan pemahaman dan kesadaran terhadap prosedur pelayanan, terjadi peningkatan kualitas layanan kepada anggota koperasi. Selain itu, Selain itu, sosialisasi SOP dan pembuatan poster SOP juga dapat membantu memperjelas prosedur-prosedur yang harus diikuti, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan terhadap prosedur

E. Evaluasi

Kegiatan Kerja Lapangan atau magang yang dilaksanakan penulis selama kurang lebih 1 bulan yang bertempat di KSP Mitra Mandiri Abadi per tanggal 9 Oktober – 10 November 2023. Penulis telah melakukan berbagai program kerja yang diperlukan terkait pembenahan peraturan kerja dan administrasi SDM. Aktivitas yang penulis lakukan selama magang dilangsungkan ada yang bersifat membantu kelancaran berjalannya operasional SDM dan adapun kekurangan dalam pengerjaan penulis. Selama kegiatan KKL dilaksanakan ada beberapa evaluasi dari pelaksanaan program yang dijalankan yaitu:

- Penggunaan buku presensi manual dinilai kurang efektif dan efisien setelah melakukan uji selama 2-3 minggu ternyata penuturan dari Bapak Prayitno bahwa absensi manual kurang efektif, hal ini menjadi bahan evaluasi KSP Mitra Mandiri Abadi apakah presensi manual akan tetap dipakai atau pakai presensi berbasis online saja.
- Kurangnya SDM pengurus koperasi menyebabkan banyak pengurus yang double job, hal ini yang membuat system administrasi dan kinerja kadang tidak terkontrol dengan baik.

F. Pelajaran Berharga

Setelah melaksanakan kegiatan magang KSP Mitra Mandiri Abadi. Baik penulis maupun instansi terkait dilakukannya kegiatan KKL sama-

sama mendapatkan pelajaran yang berharga, diantaranya adalah hal pengetahuan, keterampilan, pengalaman baru dan sikap baru. Dalam hal pengetahuan, penulis belajar dalam halnya menjalankan sebuah usaha yang nyata, mengetahui alur kerja hingga tantangan saat menjalankan usaha untuk mampu bertahan terhadap persaingan kerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

KSP Mitra Mandiri Abadi ialah koperasi yang bergerak dalam bidang usaha menerima simpanan dan memberikan pinjaman uang kepada anggotanya. KSP Mitra Mandiri Abadi juga memberikan pinjaman modal bagi anggotanya dengan proses yang cenderung mudah dan bunga yang cenderung lebih murah dibanding lembaga keuangan lain. Dalam melakukan kegiatan kuliah lapangan selama 1 bulan berjalan dengan baik dan tanpa adanya hambatan. Penulis dibimbing dengan baik dalam melakukan penelitian dan diberikan solusi atas tiap permasalahan.

Adapun permasalahan mengenai peraturan kerja yang berfungsi untuk memonitor frekuensi kehadiran pengurus hal ini menyebabkan tingkat kedisiplinan kehadiran tidak terukur dengan baik. Dalam hal ini, unit SDM dan sarana umum bekerja sama dengan pihak pengawas KSP Mitra Mandiri untuk melakukan pengelolaan presensi manual dan presensi berbasis IT dengan melakukan rekap presensi menggunakan Ms. Excel tidak hanya itu pihak KSP Mitra mandiri Abadi ada proses penyusunan peraturan kerja guna untuk mendisiplinan pengurus jika melanggar aturan. Ada juga, mengenai SOP Pelayanan yang belum sepenuhnya dipenuhi sesuai standart perusahaan, hal ini dengan berkonsultasi kepada unit SDM dan sarana umum dibantu dosen pembimbing magang terkait penyelesaian masalah SOP Pelayanan dengan membuat poster dan melakukan kegiatan sosialisasi kepada pengurus bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mengenai SOP Pelayanan yang baik dan benar.

B. Saran

Melalui kegiatan magang ini penulis juga memperoleh pengetahuan mengenai bagaimana sikap sebuah koperasi dalam menghadapi siklus permasalahan yang muncul, terlebih pada saat kondisi saat ini yang secara garis besar melumpuhkan banyak segmen, menghambat banyak lembaga dalam menyelesaikan program-programnya. KSP Mitra Mandiri Abadi terus berusaha konsisten menjalankan program dalam visi dan misi, melihat kondisi saat ini sebagai lingkup dimana kekuatan mobilitas koperasi ini dituntut. Dari pengalaman ini penulis belajar mengenai bagaimana strategi, kebijakan serta penanganan tepat ketika berada pada situasi yang bisa dikatakan sebagai situasi sulit pada saat ini. Perlunya meningkatkan kerjasama dalam organisasi untuk bersama mencapai serta mencari jalan

keluar yang benar-benar mampu mengolah setiap masalah yang muncul. Penulis mengharapkan agar kedepannya KSP Mitra Mandiri Abadi agar terus berupaya untuk berevolusi dalam melakukan pembenahan peraturan kerja dan administrasi SDM.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadliansyah, Marwiyati, & Adi, R. (2022). Peran Koperasi Simpan Pinjam dalam Upaya Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Aceh Barat (Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Mandiri Jaya Meulaboh). *Jurnal Ilmiah Basis Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 72-90. <https://doi.org/10.22373/jibes.v1i1.1562>
- Kementrian Koperasi dan UKM. (2004). *SOP Koperasi Simpan Pinjam*. 96/Kep/M.K.
- Sari, D. M. (2022). Aplikasi Dataku Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jasep*, 5, 20-21. Setyorini, W., Ekonomi, J. P., Ekonomi, F., & Semarang, U. N. (2016). Peran Sumber Daya Manusia Koperasi (Sdmk) Dalam Aspek Penilaian Manajemen Penilaian Kesehatan Koperasi. *Economic Education Analysis Journal*, 5(1), 301-316. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>
- Yomianti Poling, M., Herdi, H., & Libu Lamawitak, P. (2023). Analisis Peranan Koperasi Simpan Pinjam Dalam Upaya Pengembangan UMKM Pada KSP Kopdit Ikamala. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi (JUMIA)*, 1(2), 105-114.

LAMPIRAN



KUALITAS DAN PELAYANAN MANAJEMEN SDM PADA UNIT PENGADAAN RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Dewi Sri Wahyuningsih, Dr. Asep Rochyadi P.S., SE.,M.Si

ABSTRACT

This internship aims to find out the logistics unit service process at the PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA Hospital. The internship will be held from 16 October to 15 November 2023 at the hospital.

The basic methods used in this internship are observation, field practice, interviews and literature study. Meanwhile, the location for internship practice was chosen deliberately.

The results of the internship practice show that the service process in the logistics unit at the PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA Hospital is efficient and effective in completing work even though there is a shortage of workers in it.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia mengacu pada orang-orang yang merupakan bagian dari angkatan kerja. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam perekonomian suatu negara dengan memberikan kontribusi terhadap produktivitas. Sumber daya yang lain menjadi berguna karena adanya masukan dari sumber daya manusia tersebut. Sumber daya manusia dan pengelolaannya di suatu perusahaan sangatlah penting jika dikaitkan dengan usahanya menciptakan nilai, fleksibilitas, pengelolaan prestasi, dan memungkinkan untuk merumuskan fleksibilitas manusia sumber daya dan kompetensi perusahaan (Michel & Michel, 2012).

Pengembangan sumber daya manusia dapat dikatakan sebagai faktor utama meningkatnya kinerja karyawan karena karyawan yang memiliki pemahaman yang tinggi terhadap jabatannya setelah mengikuti pengembangan sumber daya manusia akan lebih mudah dalam menyelesaikan pekerjaannya. Unit pengadaan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta merupakan unit yang sangat penting di di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini dikarenakan sistem logistik di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang mengedepankan efisiensi dan efektivitas

proses pelayanan kesehatan di di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Maka dari itu, pihak manajemen di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta harus melakukan pengelolaan sistem logistik yang profesional agar proses pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

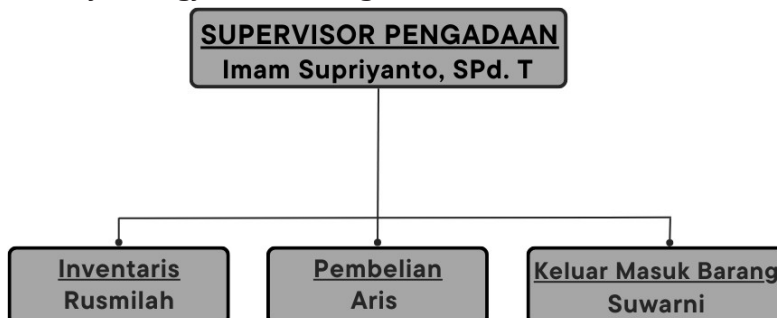
A. Gambaran Umum RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit Pengadaan

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta milik Pimpinan Pusat Muhammadiyah didirikan oleh K.H. Ahmad Dahlan sebagai Ketua Persyarikatan Muhammadiyah atas inisiatif muridnya, K.H. Sudjak, yang pada awalnya berupa klinik dan poliklinik pada tanggal 15 Februari 1923 dengan lokasi pertama di kampung Jagang Notoprajan No.72 Yogyakarta. Awalnya bernama PKO (Penolong Kesengsaraan Oemoem) dengan maksud menyediakan pelayanan kesehatan bagi kaum dhuafa'. Pendirian pertama atas inisiatif H.M. Sudjak yang didukung sepenuhnya oleh K.H. Ahmad Dahlan. Seiring dengan waktu, nama PKO berubah menjadi PKU (Pembina Kesejahteraan Umat).

Pada tahun 1928 klinik dan poliklinik PKO Muhammadiyah pindah lokasi ke Jalan Ngabean No.12 B Yogyakarta (sekarang Jalan K.H. Ahmad Dahlan). Pada tahun 1936 klinik dan poliklinik PKO Muhammadiyah pindah lokasi lagi ke Jalan K.H. Dahlan No. 20 Yogyakarta hingga saat ini. Pada tahun 1970-an status klinik dan poliklinik berubah menjadi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Logistik adalah proses perencanaan dan pelaksanaan transportasi dan penyimpanan barang yang efisien dari titik asal hingga titik konsumsi. Tujuan logistik adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat waktu dan hemat biaya. Bagian pengadaan adalah salah satu unit penunjang umum yang memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi untuk dapat menunjang pelayanan. Unit pengadaan merupakan salah satu unit yang penting yang diperlukan oleh unit-unit lain yang ada di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Adapun struktur organisasi unit pengadaan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagai berikut:



Tugas – tugas setiap bagian adalah:

1. Supervisor Pengadaan, Memiliki tugas antara lain sebagai berikut:
 - Pengambilan keputusan untuk menetapkan pembelian barang yang diminta oleh unit-unit
 - Memantau seluruh proses baik pergudangan maupun pengiriman barang
 - Mengawasi dan mengelola operasi gudang, seperti mengatur inventaris
 - Menghubungi pemasok (order barang)
2. Inventaris, Memiliki tugas antara lain sebagai berikut:
 - Melaksanakan penerimaan dan penyimpanan serta menginventarisasikan barang
 - Membuat laporan DO atau Delivery Order
 - Membuat laporan keuangan mengenai pembelian barang atau alat kesehatan
 - Pengarsipan
3. Pembelian, Memiliki tugas antara lain sebagai berikut:
 - Membuat laporan PO atau Pre-Order
 - Memilah surat perintah pembelian dari gudang
 - Membuat laporan Bukti Kas Keluar (BKK Kas Kecil)
 - Membuat SPK kerja
 - Membuat surat pembelian
4. Staff Gudang, Memiliki tugas antara lain sebagai berikut:
 - Entry data pembelian (barang masuk)
 - Membuat laporan mutasi barang ke unit-unit di RS
 - Melaksanakan pembelian barang kebutuhan rumah sakit
 - Menerima barang dari pemasok
 - Distribusi pemakaian barang kebutuhan ke unit
 - Mengisi kartu stock barang

B. Permasalahan

Pada unit pengadaan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta terdapat 4 karyawan yang handle segala proses pelayanan logistik untuk unit-unit lain yang berada di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Jumlah karyawan yang hanya 4 orang di mana setiap karyawan saling mem-backup jika ada salah satu karyawan yang tidak hadir, maka karyawan yang lainnya harus siap untuk membantu agar proses pelayanan dari unit pengadaan ke unit-unit lain berjalan dengan lancar.

Menurut Soemarsono, S.Sos.,MM. , Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Ketersediaan Sumber Daya Manusia sangat dibutuhkan karena diyakini bahwa ada rasio rasio tertentu yang menjadi pedoman untuk penyelesaian suatu kegiatan ataupun pekerjaan, jumlah SDM sangat menentukan dalam perhitungan efektif dan efisiennya penyelesaian pekerjaan, ketidak tepatan dalam penyediaan SDM dapat mengakibatkan tidak efisien dan efektifnya penyelesaian pekerjaan (SDM (Sumber Daya Manusia). Pilar Penting Atas Keberhasilan dan Kegagalan Organisasi, 2018).

Saat ini jumlah staff yang ada di unit logistik/pengadaan berjumlah empat orang. Sedangkan terdapat beberapa tugas yang kurang efektif jika hanya dikerjakan oleh satu orang saja. Karena staff lainnya berfokus pada tugas masing-masing yang tidak dapat ditinggalkan.

C. Tujuan Kuliah Kerja Lapang

- Memperkenalkan dunia kerja kepada mahasiswa untuk mendapatkan gambaran nyata tentang teori yang di dapatkan selama di perkuliahan dengan kondisi nyata di lapangan.
- Memahami lebih dalam tentang dinamika lingkungan pada bagian logistik.
- Memahami sistem kerja yang berhubungan dengan logistik.
- Memperoleh pengalaman berupa praktik pelatihan kerja di divisi logistik RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

D. Manfaat Kuliah Kerja Lapang

Bagi penulis

- Menambah pengetahuan serta wawasan mengenai tata cara pengiriman barang.
- Mengembangkan keterampilan serta keahlian dalam proses magang.
- Menciptakan motivasi kerja sejak dini.

Bagi Universitas Mercu Buana Yogyakarta

- Dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui praktek kerja magang.
- Dapat menjalin kerja sama antara Universitas Mercu Buana Yogyakarta dengan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Bagi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

- Membina hubungan baik dengan Universitas Mercu Buana Yogyakarta
- Mendapatkan bantuan tenaga Sumber Daya Manusia tanpa harus

membuka lowongan pekerjaan yang dapat membantu meringankan pekerjaan karyawan lainnya.

- Berperan dalam mendidik calon tenaga kerja agar dapat bersaing dalam dunia kerja.

METODE PELAKSANAAN

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah dengan metode wawancara. Wawancara adalah diskusi atau percakapan antara calon pemberi kerja dan kandidat. Ini adalah proses seleksi yang dirancang untuk membantu pemberi kerja memahami keterampilan, meneliti kepribadian dan karakter mereka, serta memeriksa pengetahuan domain.

A. Solusi

Karena adanya kendala yang dialami, maka Praktikan berusaha mencari solusi dalam penyelesaian pekerjaan Praktikan dengan semaksimal mungkin walaupun adanya hambatan. Berikut langkah kerja yang dilakukan Praktikan dalam penyelesaian hambatan ialah:

Dalam pelaksanaan kegiatan kantor tentu saja tidak hanya ditentukan oleh keahlian staf kantor yang bekerja, tetapi sebagian juga ditentukan oleh sarana pendukungnya. Menurut (Laksana, 2015) komunikasi interpersonal adalah proses pemindaan informasi dan pengertian antara dua orang atau lebih, yang masing-masing berusaha untuk memberikan arti pada pesan-pesan yang simbolik yang menimbulkan umpan balik.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa komunikasi antarpribadi (interpersonal) itu sangat penting dalam lingkungan kerja, karena dapat secara langsung menyampaikan suatu informasi yang ingin disampaikan baik sebagai komunikan atau komunikator secara tatap muka dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian.

Oleh karena itu, Praktikan memberikan solusi kepada unit pengadaan/ Logistik untuk dapat menambah jumlah SDM yang ada di unit pengadaan/ Logistik untuk dapat menambah jumlah SDM menjadi 5 orang yang dapat membantu staff gudang untuk menambah kualitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Jadwal Pelaksanaan magang yang telah ditetapkan oleh praktikum, maka praktikum melakukan praktek magang dimulai dari tanggal 16 Oktober 2023 sampai 15 November 2023. Sistem kerja di Unit Logistik/Pengadaan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ditentukan sesuai struktur organisasi yang ada, masing-masing individu memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda agar terciptanya sistem kerja yang

efektif dan efisien.

Adapun jadwal kerja karyawan yang terdapat pada Unit Logistik/ Pengadaan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan jadwal hari Senin–Jum’at dan jam oprasional 07.00 WIB sampai 16.00 WIB. Adapun beberapa peraturan sebagai berikut:

- Awal masuk kantor harus melakukan absensi (Finger Print).
- Jam Istirahat jam 12 sampai jam 1 siang.
- Jam Pulang Sesuai jam kerja yang di tentukan.
- Menjalankan Tugas sesuai dengan Jobdesk masing – masing.

NO	TANGGAL	WAKTU	LOKASI	KEGIATAN KERJA
1	06 Oktober 2023	08.00-13.00	RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	Penyerahan surat izin magang
2	16 Oktober 2023	08.00-16.00	RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	Perkenalan suasana dan karyawan Unit Pengadaan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta
3	17-20 Oktober 2023	08.00-16.00	RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	Melakukan cek stock surat-surat untuk pelayanan Mengantarkan barang dari gudang logistik ke unit-unit pelayanan
4	23-27 Oktober 2023	08.00-16.00	RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	Melakukan cek stock surat-surat untuk pelayanan Mengantarkan barang dari gudang logistik ke unit-unit pelayanan
5	30 Oktober - 03 November 2023	08.00-16.00	RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	Melakukan cek stock barang-barang umum Mengantarkan barang dari gudang logistik ke unit-unit pelayanan
6	06 – 10 November 2023	08.00-16.00	RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	Melakukan cek stock barang-barang umum Mengantarkan barang dari gudang logistik ke unit-unit pelayanan Membantu melakukan stock Delivery Order Membantu entry barang keluar ke unit-unit lain

7	13 – 14 November 2023	08.00-16.00	RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	Melakukan cek stock barang-barang umum dan suart-surat untuk pelayanan Mengantarkan barang dari gudang logistik ke unit-unit pelayanan Membantu melakukan stock Delivery Order Membantu entry barang keluar ke unit-unit lain
---	-----------------------------	-------------	--------------------------------------	--

Dalam Kuliah Kerja Magang ini praktikum menepati bagian Staf Unit Logistik/Pengadaan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dapat diketahui bahwa yang dilakukan adalah sebagai pembantu staff Unit Logistik/Pengadaan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dalam mengerjakan tugas tugas yang ada di Unit Logistik/Pengadaan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

A. Perubahan yang dihasilkan

Kendala yang ada di tempat Praktik Kerja Lapangan bukan menjadi alasan yang membuat praktikan menjadi kurang baik dalam bekerja. Kendala ini menjadi motivasi bagi praktikan agar bekerja lebih baik dan menerapkan pengetahuan yang sudah didapatkan dibangku perkuliahan.

Cara yang dilakukan oleh praktikam dalam mengatasi kendala di lapangan adalah dengan memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai komunikasi dua arah secara efektif agar antar karyawan dapat saling mengevaluasi pendapat satu sama lain sehingga dapat meningkatkan efektifitas komunikasi didalam pelayanan di unit pengadaan/logistik. Selain itu agar pada saat terdapat kekosongan karyawan, antar karyawan dapat saling membackup kekosongan posisi tersebut.

Komunikasi adalah proses menjalin hubungan antara dua titik untuk pertukaran informasi. Perubahan yang dihasilkan adalah komunikasi antara satu staff dengan staff yang lainnya telah semakin baik dan semakin kuat. Persentase adanya kesalahpahaman antar staff menurun karena adanya komunikasi yang kuat antar staff.

Namun untuk permasalahan SDM yang tidak mencukupi, praktikam hanya dapat memberikan saran untuk menambah jumlah SDM yang ada di Unit Pengadaan. Akan tetapi, adanya penambahan jumlah SDM untuk Unit Pengadaan itu harus sesuai kehendak atasan atau direktur dari RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Walaupun hal itu tidak terlalu efisien, namun setidaknya Praktikan sudah melakukan tindakan dan mampu menemukan apa yang seharusnya dilakukan, dengan berusaha untuk terus bergerak dalam melakukan beberapa hal agar meminimalisir adanya kesalahan dalam bekerja.

B. Pelajaran Berharga

Pelajaran berharga adalah pengalaman yang telah dilalui yang dapat memotivasi setiap orang untuk dapat mencapai tujuan dalam hidup. Dari program magang yang dijalankan tentunya banyak pelajaran berharga yang didapatkan. Adapun pelajaran berharga yang didapatkan selama magang di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah praktikum dapat mengetahui bagaimana alur pembelian barang rumah sakit hingga barang tersebut dapat digunakan untuk menunjang pelayanan yang ada di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, menambah wawasan dan pengetahuan yang banyak tentang dunia kerja bisa mengembangkan pengetahuan, belajar untuk bekerja bersama tim karena proses pelayanan barang dari gudang hingga ke unit lain di rumah sakit mempunyai banyak tahapan sehingga dikerjakan oleh banyak orang.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil amatan yang telah dilakukan oleh praktikum dimulai pada tanggal 16 Oktober 2023 sampai 15 November 2023 pada Unit Pengadaan RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah SDM yang ada di unit pengadaan sangat kurang dan membutuhkan sekitar satu hingga dua orang. Jumlah SDM yang ada saat ini sangat kurang jika dilihat dari jobdesc yang ada di unit pengadaan yang mana pada unit ini menyiapkan berbagai keperluan yang dibutuhkan oleh unit-unit lain di RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA untuk dapat meningkatkan pelayanannya.

B. Saran

Adapun saran yang praktikum berikan bagi Unit Pengadaan RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA adalah dengan menambahkan jumlah SDM yang ada di unit pengadaan, karena jumlah SDM yang mencukupi juga akan memudahkan staff yang lainnya untuk melakukan pekerjaan dengan lancar tanpa ada hambatan lain. Selain itu, dengan meningkatkan produktivitas staff yang ada akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara efisien, menangani tugas lebih cepat, dan menikmati lebih banyak waktu untuk dapat mengerjakan pekerjaan yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Hidayat, P. (2017). *EVALUASI PROGRAM MAGANG MAHASISWA PGSD DI SEKOLAH DASAR*.

Laksana, M. W. (2015). Psikologi Komunikasi: Membangun Komunikasi yang efektif dalam interaksi manusia. *Bandung: Pustaka Setia*.

Michel, R. D. J., & Michel, C. E. J. (2012). Faculty Satisfaction and Work-Family Enrichment: The Moderating Effect of Human Resource Flexibility. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 5168–5172. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.402>

SDM (Sumber Daya Manusia). Pilar Penting Atas Keberhasilan dan Kegagalan Organisasi. (2018, October 19). <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/palangkaraya/id/data-publikasi/berita-terbaru/2825-sdm-sumber-daya-manusia-pilar-penting-atas-keberhasilan-dan-kegagalan-organisasi.html>

LAMPIRAN



DINAMIKA PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MEWUJUDKAN KEBERLANJUTAN KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH

Ira Septi Ayu, Awan Santosa, S.E, M.Sc

ABSTRACT

Building a superior and insightful organization depends on team excellence. Building human resources (HR) with high standards and knowledge certainly has its own challenges, especially because team members have diverse characteristics. Therefore, optimal human resource (HR) management is needed to ensure that individual needs, personal and organizational goals are optimally achieved so that challenges can be easily controlled.

KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH is a sharia-based public cooperative which is a service institution intended for the community in terms of savings and loans and so on. Through this internship/field work activity, the aim is to improve service systems that are not yet integrated and efficient for customers, increase the effectiveness of SOPs, and become a learning medium for writers in the field of service and communication. Then the method applied was through interviews in terms of looking for information regarding what deficiencies needed to be completed at KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH. So that the implementation is carried out with a strategy of optimizing services and creating regulations. As a result of this activity, cooperative members are increasingly obedient and comply with existing regulations. Apart from that, cooperatives become more effective and efficient in terms of service and communication.

Keywords: *Public Services, Standard Operating Procedures (SOP) and Communication*

PENDAHULUAN

Praktik kerja lapangan (*on-the-job training*) atau biasa disebut dengan PKL merupakan salah satu bentuk kegiatan yang dilaksanakan secara langsung di lingkungan kerja. Kegiatan akademik berupa PKL ini bertujuan untuk melatih mahasiswa dalam rangka mengasah keterampilan, sehingga dapat bekerja sesuai dengan kemampuan (Fitriana & Latief, 2019). Praktik Kerja Lapangan juga berpotensi menambah pengalaman serta pemahaman

yang lebih spesifik terhadap dunia kerja, sebelum mahasiswa mengakhiri tuntutan pendidikan atau keluar dari perguruan tinggi.

Dalam peranannya, Program Praktik Kerja Lapangan (PKL) Manajemen konsentrasi SDM ialah mengarahkan mahasiswa pada pelatihan yang beradaptasi secara langsung dengan lingkungan kerja, dan mampu menganalisis permasalahan yang ada pada runag lingkup individu maupun organisasi terkait. Dengan melaksanakan PKL, diharapkan mahasiswa dapat memperoleh pengetahuan baru, pengalaman baru, dan kesiapan dalam mengenal dunia kerja yang kemungkinan tidak diperoleh selama melaksanakan pendidikan tinggi dikampus.

Sumber Daya Manusia merupakan indikator penting dalam keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan maupun organisasi tidak terlepas dan terlaksana dengan baik tanpa adanya campur tangan sumber daya manusia. Terlepas dari sarana dan prasarana yang saling terikat pada perusahaan, sumber daya manusia juga memerlukan keterampilan yang cakap untuk memenuhi kebutuhan organisasi. Salah satunya yakni pendidikan yang dikontribusikan dengan sumber daya manusia, sehingga dapat membangun suatu kegiatan positif dan terampil, sebagai gambaran atau bentuk keberhasilan yang nyata dalam bidang Pendidikan yang ditekuni. Dengan demikian, perusahaan atau organisasi harus bekerjasama dengan lembaga pendidikan untuk melahirkan mahasiswa cerdas, terampil, cekatan dan berkesempatan mengenal dunia kerja secara luas, yang tentunya hal ini tidak terlepas dari bantuan kegiatan praktik kerja lapangan.

A. Gambaran Umum KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan berlandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan (Hendrojogi, 2007). Untuk memungkinkan pelaksanaan serta pelayanan yang terpadu, pihak koperasi harus memiliki kemampuan yang cekatan, ramah, dan jelas dalam komunikasi. Kemampuan sumber daya manusia dalam ruang lingkup koperasi menjadi ujungtombak keberhasilan dalam perkembangan usaha. Keberhasilan yang tersusun rapi dapat diciptakan dengan bantuan masyarakat tentunya. Pelayanan yang efektif dapat menciptakan kemampuan ekonomi anggota khususnya masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.

Koperasi membutuhkan kinerja yang baik untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai tujuan utama dan tanggung jawab yang harus dipenuhi dalam pekerjaan. Untuk meningkatkan daya saing dalam pemberian jasa, pegawai koperasi harus mampu menguasai sistem bahasa yang didalamnya mengandung unsur ajakan, minat, dan solusi yang mungkin dibutuhkan oleh nasabah. Disamping itu,

pihak koperasi juga harus menyeimbangkan antara tujuan organisasi dan permintaan nasabah, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tanggungjawab serta kegiatan berbayar.

Salah satu lembaga yang dapat mempermudah masyarakat dan menjadi solusi dari permasalahan bisnis adalah koperasi Syariah (Hutagalung & Batubara, n.d.). Menurut Kementerian Koperasi UKM RI tahun 2009 pasal 1, menyatakan bahwa Koperasi jasa keuangan syariah adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai dengan pola bagi hasil (syariah). Dalam penerapan koperasi syariah, titik krusial yang dihadapi yakni standard operating procedure (SOP). Sofiyon Dengan demikian, sistem penerapan SOP harus lebih diperhatikan dan diterapkan dengan baik.

B. Permasalahan

Sebagai organisasi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH selalu berusaha memenuhi permintaan yang diajukan oleh nasabah. Dalam artian, pihak KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH berperan secara optimal serta aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat. Namun, diberbagai peran pihak koperasi terkadang mengalami kendala yang justru mengurangi esensial organisasi baik secara internal maupun eksternal.

Secara umum, kendala esensial yang mungkin timbul dilingkungan KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH terbilang cukup kompleks dalam ruang lingkup internal dan sedikit rumit dalam ruang lingkup eksternal. Seperti yang kita lihat, faktor internal berasal dari dalam organisasi. Hal ini ditandai dengan kurang efektifnya SOP yang diterapkan pada KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH. Lokasi juga merupakan faktor yang berpengaruh di dalamnya. Keberadaan KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH yang berada di cabang, dalam penerapan SOP nya kurang begitu diperhatikan. Faktanya masih banyak pegawai koperasi yang datang tidak tepat waktu dan terhitung tidak sesuai peraturan yang ada.

Faktor eksternal yang terdapat di koperasi KSPPS CITRA BUANA SYARIAH tidak jauh-jauh dari komponen masyarakat. Pada kondisi ini, masyarakat masih tabu mengenai apa saja konsep-konsep dasar yang diterapkan pada sistem koperasi syariah. Selain itu, masyarakat juga menganggap bahwa koperasi syariah memiliki kesamaan dengan koperasi pada umumnya (Islam, 2018). Padahal, jika diteliti lebih dalam koperasi syariah cenderung lebih menggunakan sistem akad dan ayat-ayat dalam sistem hutang piutang. Keadaan ini sangat melekat pada KSPPS CITRA BUANA SYARIAH yang mana masyarakat di daerah piyungan tersebut masih kurang melek terhadap sistem pelayanan syariah.

Kemudian faktor eksternal lain juga dipengaruhi oleh sulitnya pemahaman nasabah mengenai pembayaran tepat waktu. Walaupun tidak semua nasabah, terkadang satu atau dua pemilik tanggung jawab hutang tidak melaksanakan pembayaran tepat waktu. Kualitas pelayanan nasabah yang efektif akan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Tentunya hal ini akan menjadi daya tarik tersendiri dan minat yang tinggi bagi Masyarakat. Namun, jika pelayanan dan sistem perolehan koperasi tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka nasabah akan merasa kecewa. Maka dari itu pihak koperasi perlu memperhatikan faktor-faktor seperti sumber daya manusia, dan pola pelaksanaan yang strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan SOP. Agar nantinya dalam pelaksanaan tidak terjadi kekeliruan dan sistem perolehan dalam koperasi dapat berjalan secara kondusif.

Menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk seluruh anggota organisasi KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH merupakan bagian terpenting dalam memaksimalkan standar bekerja yang efektif, efisien, dan ekonomis. Menurut Tambunan "SOP merupakan sekumpulan operasional standar yang digunakan sebagai pedoman di perusahaan untuk meningkatkan kinerja yang efektif, konsisten, dan sistematis". Berdasarkan Permenpan RB No. 35 Tahun 2012, dengan adanya SOP, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan efektif dan efisien serta dapat menghindari berbagai bentuk penyimpangan. Selain itu, jika terjadi penyimpangan, SOP dapat digunakan untuk menyelesaikannya. Dengan situasi seperti ini, pelayanan organisasi koperasi yang disuguhkan terhadap masyarakat akan mengalami peningkatan yang signifikan.

C. Tujuan Kuliah Kerja Lapang

Adapun tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini antara lain : Mengaplikasikan pengetahuan yang dipelajari selama konsentrasi perkuliahan ke dunia kerja nyata, menambah wawasan tentang pengetahuan, pengalaman, kemampuan, dan keterampilan mahasiswa dalam dunia kerja, memberikan wawasan tentang cara berpikir dan memecahkan masalah yang dihadapi dalam dunia kerja, membantu meningkatkan pelayanan serta SOP terhadap anggota koperasi, meningkatkan komunikasi, dan menjadi bagian dari pembantu keberhasilan koperasi menuju ke arah yang lebih luas dan berkembang.

D. Manfaat Kuliah Kerja Lapang

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini juga mempunyai manfaat yaitu: Dapat meningkatkan pengetahuan, kemampuan, keterampilan mahasiswa khususnya dalam organisasi dan komunikasi bagi mahasiswa, membantu menambah kreativitas dan ide-ide baru mengenai pengalaman yang dimiliki

untuk ikut berpartisipasi dalam organisasi dan menjalin hubungan kerjasama yang berkelanjutan dan dinamis antara organisasi dan lembaga pendidikan. Untuk koperasi sendiri, kegiatan praktik kerja lapangan/magang dapat bermanfaat bagi anggota karena dengan adanya bantuan praktikum pekerjaan anggota menjadi lebih ringan.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan PKL/Magang ini dilakukan dengan cara survey secara langsung dilokasi dan bertemu pada pihak yang bersangkutan yaitu Ibu Anik selaku kepala cabang KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH. Hasil dari praktik kerja lapangan yang dilakukan di koperasi tersebut, membuktikan bahwa masih banyaknya kendala yang harus dituntaskan dan ditangani agar koperasi mampu berkembang lebih pesat dan dinamis. Salah satunya yakni kurangnya pemahaman pelayanan terpadu kepada masyarakat/nasabah, sulitnya mengontrol nasabah agar memiliki jiwa tanggung jawab terhadap kewajiban yang dimiliki, serta kurang efektifnya pelaksanaan SOP di koperasi tersebut.

Dengan hal ini, penulis memiliki kesempatan untuk dapat menyalurkan solusi dengan cara menerapkan ide baru yang kreatif dan berguna bagi KSPPS BMT CITRABUANA SYARIAH untuk meningkatkan kinerja anggota menjadi lebih efisien. Tentunya hal ini juga disesuaikan dengan kondisi koperasi, termasuk edukasi dan penyaluran ilmu yang penerapannya diharapkan dapat berguna bagi koperasi baik dimasa sekarang maupun untuk evaluasi dan gambaran mengenai strategi di masa yang akan datang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan yang dilakukan praktikum di tempat Magang adalah sebagai pembantu jalannya pelayanan terpadu, menulis catatan pembayaran menggunakan slip, melayani dan membuat Kop Surat, membantu mengarsipkan data diri nasabah, dan melakukan survei kepada staff dan nasabah. Sebelum penulis membantu pekerjaan di atas, anggota koperasi sudah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya semampunya, meskipun kurang efektif secara penglihatan dan penilaian koperasi.

Sebelum pelaksanaan program magang, KSPPS BMT CITRA BUANA tersebut kurang memaksimalkan SOP yang selama ini telah diterapkan. Untuk itu perlu adanya evaluasi dan pelaksanaan program yang berjalan dengan baik yakni dengan cara membantu tertatanya SOP karyawan sehingga anggota koperasi menjadi lebih paham dan mulai mentaati peraturan dengan bijak. Setelah pelaksanaan program kerja dan evaluasi, anggota koperasi menjadi lebih paham akan pentingnya tata tertib. Kemudian, perubahan juga dialami oleh anggota koperasi termasuk saya (praktikum pelaksana magang)

menjadi lebih rajin dan semangat dalam bekerja. Tidak ada lagi sistem kerja yang keteteran karena terstrukturnya jadwal pelaksanaan akibat penerapan SOP yang benar. Kondisi koperasi juga lebih kondusif dan nyaman, karena anggota koperasi sudah bisa menempatkan jam sebagai patokan dalam melaksanakan kegiatan (termasuk jam saat datang ke koperasi, jam istirahat, dan jam pulang sebagai akhir dari pekerjaan), sehingga dengan ini, tidak ada lagi jam yang terbuang sia-sia dan digunakan untuk melaksanakan aktivitas yang tidak perlu diluar jam kerja.



Gambar 1. Membuat catatan SOP untuk meningkatkan produktivitas koperasi

Evaluasi selanjutnya yakni dengan tujuan meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH. Peralunya, anggota koperasi dinilai kurang efektif dalam penerapan pelayanan terhadap nasabah karena minimnya kinerja Sumber Daya Manusia. Untuk itu perlu adanya strategi dalam membantu jalannya pelayanan secara terpadu dengan cara penyampaian informasi kepada nasabah, membantu membuat Kop Surat, dan membantu mencatat dalam slip pembayaran. Dengan adanya bantuan dan evaluasi yang strategis pada bidang pelayanan ini, kinerja SDM menjadi lebih efektif dan efisien. Pada anggota koperasi, keberhasilan dari strategi ini dapat digunakan dalam meningkatkan jumlah nasabah untuk bergabung menjadi bagian dari KSPPS CITRA BUANA SYARIAH. Selain itu, koperasi jauh lebih memiliki nama yang baik dan siap bersaing dengan koperasi-koperasi lain baik konvensional maupun syariah. Untuk penulis sendiri, strategi dan evaluasi ini dapat menjadi bekal diri dalam meningkatkan bakat dan pemikiran smart serta kritis mengenai ilmu-ilmu baru yang harus diterapkan dan kemudian diajarkan kepada orang lain sebagai bahan pembelajaran.



Gambar 2. Pelayanan terpadu kepada nasabah

Membantu meningkatkan komunikasi yang baik, efisien, dan mudah diserap/dipahami oleh nasabah di KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH. Sulitnya anggota koperasi dalam meng-*upgrade* diri menyebabkan komunikasi menjadi sedikit terhambat. Oleh karenanya, perlu adanya evaluasi dari program praktik kerja lapangan untuk senantiasa membantu anggota koperasi dalam meng-*upgrade* diri melalui peningkatan komunikasi yang cermat dan jitu kepada masyarakat/nasabah. Sehingga, para anggota mampu menguasai apa yang sebenarnya diinginkan dan diharapkan oleh nasabah secara garis besar. Dengan berjalannya komunikasi yang lancar, maka nilai koperasi dimata masyarakat atau nasabah akan semakin baik. Karena pada dasarnya, yang dicari oleh masyarakat atau nasabah adalah bagaimana organisasi tersebut mampu membuatnya percaya dan yakin akan kelebihan yang mereka miliki dibandingkan dengan organisasi yang lain. Dengan berjalannya statement tersebut, maka para nasabah atau masyarakat akan tertarik dan mempercayai KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH sebagai tempat jaminan yang aman, nyaman, menyenangkan dan tentunya dapat membantu kesulitan yang dirasakan oleh masyarakat.



Gambar 3. Membantu menyampaikan informasi kepada nasabah melalui komunikasi dan penulisan langsung, sebagai contoh penerapan kepada anggota koperasi

Selain komunikasi yang yang diperuntukan kepada nasabah, komunikasi juga diperuntukan kepada anggota koperasi khususnya Staff Administrasi yang berada di ruang lingkup koperasi. Pada penerapan kegiatan ini tentunya terdapat materi-materi yang digunakan sebagai acuan dalam cobtoah pelaksanaan komunikasi yang baik, efektif, dan benar. Sehingga dalam penerapannya tidak terjadi kesalahan. Materi tersebut praktikum ambil dan belajar dari referensi youtube. Kemudian diterapkan pada anggota koperasi. Sebelum kegiatan penyempurnaan komunikasi ini, KSPPS CITRA BUANA SYARIAH sudah menjalankan komunikasi dengan baik, hanya saja kurang kondusif karena peranan lembaga/anggota yang kurang. Namun, disini praktikum dan anggota koperasi juga bergantian dalam belajar memahami komunikasi yang baik dan benar kepada nasabah, agar keduanya tetap seimbang dengan sistem pembelajaran yang saling terbuka satu sama lain.



Gambar 4. Penjelasan kepada anggota koperasi mengenai penerapan komunikasi yang baik melalui materi yang ada di dalam computer

A. Perubahan yang dihasilkan

Dengan adanya strategi penerapan mengenai evaluasi perbaikan komunikasi tersebut, anggota koperasi menjadi lebih paham dan lebih mahir dalam menguasai bahasa. Selain itu, praktikum sendiri menjadi pribadi yang lebih percaya diri karena ikut merasakan perubahan dari peningkatan pelayanan komunikasi yang baik dan efektif tersebut. Harapannya, komunikasi yang baik ini nantinya dapat membawa KSPPS CITRA BUANA SYARIAH menuju kemajuan yang lebih besar, terutama penambahan nasabah yang banyak, penambahan anak cabang baru, dan tentunya dapat menyongsong kesuksesan dimasa yang akan datang.

B. Pelajaran Berharga

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan/Magang ini sangat berguna, karena dapat menambah wawasan dan ilmu tentang dunia kerja secara luas yang sebelumnya belum pernah di dapatkan saat pembelajaran di kampus. Dengan pemahaman yang serius, kegiatan praktik kerja lapangan yang dilaksanakan di KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH ini dapat menjadi tombak awal pembelajaran mengenai bagaimana bersikap profesional dalam pekerjaan dan mampu bertanggung jawab penuh dengan apa yang sudah menjadi bagian dari kewajibannya. Selain itu, kegiatan ini juga dapat digunakan sebagai bekal untuk mempersiapkan diri terhadap dunia kerja yang sebenarnya.

Pelajaran berharga lain yang didapatkan dari hasil magang ini yaitu pembelajaran mengenai penyusunan SOP yang tentu tidak mudah. Dengan adanya kegiatan ini, justru lebih bisa menggunkan pikiran dalam menganalisis dan menciptakan SOP yang mampu diterapkan pada lembaga tertentu dan dapat menghadirkan manfaat. Kegiatan ini juga menghasilkan sikap yang tanggap mengenai keadaan sekitar yang harus dihadapi. Sebagai contoh penerapan sistem pelayanan. Pelayanan yang baik justru dapat menjadi pembelajaran bagi pengalaman lain yang bergerak dibidangnya. Kemudian, belajar mengenai komunikasi yang baik sangat berpengaruh terhadap kompetensi diri. Jiwa yang baik adalah jiwa yang terbuka dan mau menerima semua bentuk pembelajaran. Maka dari itu, komunikasi yang lincah dan mahir akan membawa keberhasilan pada situasi dan kondisi apapun dimasa sekarang dan yang akan datang.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Praktik Kerja Lapangan/Magang yang dilakukan di KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH dapat membantu menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman mengenai dunia kerja nyata dengan penerapan Sumber Daya Manusia. Selama pelaksanaan pekerjaan di lokasi tidak selalu berjalan dengan lancar. Ada kendala dan permasalahan yang muncul dalam organisasi tersebut. Oleh karena itu, Sumber Daya Manusia yang terdapat di dalamnya dituntut untuk mengatasi kendala dan permasalahan tersebut dengan berbagai solusi. Dengan adanya bantuan praktik kerja lapangan, anggota koperasi menjadi lebih terbuka terhadap ilmu dan pengetahuan baru yang diterapkan di koperasi tersebut. Sehingga tercipta komunikasi efektif yang saling terbuka antar anggota, bahkan masyarakat sekalipun. Dengan demikian, Praktik Kerja Lapangan/Magang dapat membentuk jiwa tanggung jawab dan disiplin dalam pekerjaan guna menjadi tenaga kerja yang ahli dan profesional dibidangnya.

B. Saran

Melalui laporan Praktik Kerja Lapangan ini, penulis bermaksud memberikan saran berdasarkan pengalaman selama menjalani Praktik Kerja Lapangan di KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH. Berikut merupakan saran yang dapat disampaikan, Bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta : (1) Diharapkan mahasiswa dapat mempersiapkan diri dengan mengumpulkan informasi tentang perusahaan atau instansi tujuan Praktik Kerja Lapangan sebelum pelaksanaannya, (2) mahasiswa diharapkan dapat menerapkan kemampuan dan pengetahuan selama menjalani Praktik Kerja Lapangan, dan (3) mahasiswa diminta untuk menjaga disiplin, baik dalam kehadiran maupun menyelesaikan tugas yang diberikan. Bagi KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH : (1) Kepala pimpinan maupun kepala cabang KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH harus memberikan pembelajaran mengenai bagaimana pelayanan yang baik dan benar sehingga pelayanan terhadap nasabah menjadi maksimal, (2) kepala umum KSPPS BMT CITRA BUANA SYARIAH harus mampu meningkatkan SOP sehingga anggota koperasi tidak banyak melakukan pelanggaran, serta (3) dapat memberikan penyuluhan mengenai bagaimana komunikasi yang efektif dan tepat dihati para nasabah, sehingga tidak terjadi kekeliruan dalam penyampaian informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitriana, O., & Latief, J. (2019). Evaluasi Program PKL FKIP UHAMKA (Penelitian Evaluatif berdasarkan CIPP). *Jurnal Utilitas*, 5(1), 7-16.
- Hendrojogi. (2007). *Koperasi Asas-asas, Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja. Hutagalung, M. W. R., & Batubara, S. (n.d.). *Peran Koperasi Syariah Dalam Meningkatkan Perekonomian dan Kesejahteraan Masyarakat Di Indonesia*.
- Islam, J. H. E. (2018). *Jurnal Hukum Ekonomi Islam (JHEI) P-ISSN : 2622-0822 / E-ISSN : 2614-0004*. 2.

LAMPIRAN



STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA STAFF BAGIAN UMUM KANTOR SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN SLEMAN DENGAN PEMBA HARUAN BUDAYA ORGANISASI DAN PERBAIKAN KUALITAS SISTEM APLIKASI WEB

Nisa Ul Khoeriyah, Awan Santosa, S.E, M.Sc

ABSTRACT

This report aims to find out the influence of web application system and organizational culture on the efforts to improve the performance of employees of the Sleman District Parliamentary Secretariat Office. The author has carried out a month-long fieldwork lecture placed in the general section. This research method is carried out by observation and hands-on work practice. The author carries out the work according to the tasks and functions of the general part, namely carrying out the administrative activities of mailing, budget and inventory of regional goods, becoming a meeting notary and preparing the results of the questionnaire survey of people's satisfaction with public services.

During the course of the activity, the author obtained some problems that arose in the general section in the form of still many employees who are late for work, lack of compliance with existing regulations in the company, as well as the decrease in work morale due to the web application system that is still not maximal and there is some organizational culture that is not working properly or needs to be improved. Employees sometimes miss communication when performing services and lack of friendly attitude when there are guests visiting. Then researchers suspect that this indicates that the quality of performance of employees that is not yet maximized is due to two factors, namely the web application system that is not fully supported and the organizational culture that needs to be improved. In an effort to improve the performance of employees, the Sleman District Parliamentary Secretariat Office can take rare steps in the form of improving and revising the organizational culture and improving more supportive information technology system.

Keywords: *Employee Performance, Web Application System, Organizational Culture*

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan senantiasa mengarahkan sumber daya yang dimiliki menuju ke arah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia atau yang dikenal dalam perusahaan sebagai karyawan menjadi salah satu sumber daya yang memiliki peran penting dalam proses pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Rabbani (2020), Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas menjadi standar perusahaan dalam mengevaluasi kinerja karyawan dengan penilaian yang sangat tinggi. Sehingga, karyawan yang memiliki kinerja baik atau maksimal dapat memberikan dukungan terhadap keberhasilan perusahaan dengan proses yang lebih efisien dan efektif.

Kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai hasil yang diperoleh seorang karyawan dalam perusahaan yang mencakup mengenai apa yang dikerjakan dan bagaimana metode yang digunakan dalam proses bekerja (Primawanti & Ali, 2022). Kinerja karyawan memiliki hakikat bahwa suatu capaian kerja karyawan dapat dihasilkan sesuai prosedur yang telah ditentukan oleh organisasi atau perusahaan agar dapat mencapai target, sasaran kerja serta dan visi misi yang dimiliki oleh perusahaan (Ostarisa dkk., 2016). Secara umum, kinerja karyawan dapat diartikan sebagai tolak ukur dari kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Dengan demikian, penting bagi sebuah perusahaan untuk memperhatikan kinerja dari para karyawan sehingga keberlangsungan dari berbagai aspek dapat berjalan dengan semestinya.

Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sleman menjadi instansi yang di observasi oleh penulis sejalan dengan masa pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL). Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, DPRD Kabupaten dibantu oleh sekretariat sebagai penyedia sarana, anggaran dan tenaga ahli guna kelancaran dalam menjalankan tugas fraksi. Pelaksanaan tugas dan wewenang harus sesuai dan memperhatikan kebutuhan serta kemampuan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 Pasal 347 ayat 10. Selama KKL berlangsung, penulis ditempatkan pada bagian umum yang mempunyai tugas pelaksanaan untuk urusan umum, urusan kepegawaian dan urusan rumah tangga. Secara garis besar, kegiatan yang dilakukan penulis selama KKL berupa administrasi kesekretariatan seperti penginputan surat masuk dan keluar, penginputan anggaran belanja serta membantu penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Sekretariat DPRD Sleman.

Berbagai kegiatan operasional dan tugas pekerjaan telah di dukung dengan teknologi informasi yang membantu pekerjaan karyawan menjadi lebih efektif dan efisien. Seperti adanya Sistem Manajemen Arsip Daerah,

Sistem Anggaran Belanja dan Sistem Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah penulis pelajari dan mempraktikannya secara langsung. Namun, peran sistem aplikasi tersebut belum sepenuhnya membantu jalannya pekerjaan yang dilaksanakan. Selama kegiatan, penulis beberapa kali menghadapi hambatan berupa gangguan *server* eror serta adanya kelemahan pada sistem Indeks Kepuasan Masyarakat berupa belum terdapat fitur yang menghasilkan perhitungan data otomatis sehingga cukup memakan waktu yang lama ketika penginputan manual yang berdampak pada kinerja karyawan.

A. Gambaran Umum Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sleman

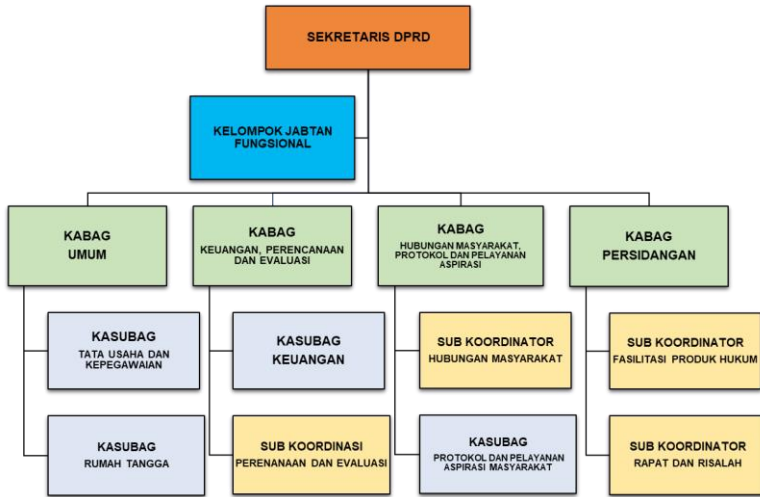
Berdasarkan Peraturan Bupati Sleman Nomor 55.2 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat DPRD. Sekretariat DPRD merupakan unsur pelayanan administrasi dan pemberian dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD yang dipimpin oleh Sekretariat DPRD yang dalam melaksanakan tugasnya secara teknis operasional berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Pimpinan DPRD dan secara administratif bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Visi Sekretariat DPRD Kabupaten Sleman adalah Menjadi Lembaga Fasilitator yang Mendukung Secara Optimal Dalam Peningkatan Kinerja DPRD. Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, Sekretariat DPRD Kabupaten Sleman menetapkan misi sebagai berikut:

- Mendorong tercapainya peningkatan fungsi DPRD;
- Meningkatkan kualitas Sumber Daya Aparatur Sekretariat DPRD;
- Menyediakan sarana dan prasarana kerja, mengelola administrasi komunikasi dan perpustakaan;
- Mengembangkan komunikasi dan informasi antara legislatif dan masyarakat.

Sekretariat DPRD mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan, mendukung tugas dan fungsi DPRD, serta menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli DPRD. Sekretariat DPRD dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi antara lain:

- Penyusunan rencana kerja Sekretariat DPRD
- Pelaksanaan kesekretariatan DPRD
- Pelaksanaan administrasi keuangan DPRD
- Fasilitasi pelaksanaan rapat DPRD
- Penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan DPRD
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai tugas dan

fungisinya dan/atau sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.



Tabel 1.1 Susunan Organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Sleman

B. Permasalahan

Berdasarkan observasi dan pengamatan penulis, terdapat beberapa permasalahan yang muncul di bagian umum berupa adanya beberapa karyawan belum mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik seperti datang terlambat, pelimpahan tugas dari karyawan yang telah berstatus ASN (Aparatur Sipil Negara) terhadap karyawan harian (Non ASN), meninggalkan ruangan di saat jam kerja serta beberapa kali terjadi *miss communication* antar karyawan ketika ada tamu yang berkunjung. Perilaku tersebut tentu menjadi sebuah situasi yang perlu diperhatikan karena akan berpengaruh pada kualitas SDM Sekretariat DPRD Kabupaten Sleman. Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, penulis menduga adanya budaya organisasi yang belum optimal atau harus dibenahi kembali. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi diri sendiri dan kinerja perusahaan, terutama dalam lingkungan bersaing ialah budaya organisasi (Audia & Silvianita, 2022). Budaya organisasi pada hakikatnya merupakan nilai-nilai dasar organisasi, yang akan berperan sebagai landasan bersikap, berperilaku, dan bertindak bagi semua anggota organisasi (Wahyudi, 2022). Sehingga, ketika adanya ketidakdisiplinan dan perilaku yang tidak sesuai standar organisasi maka budaya organisasi perlu untuk diperhatikan karena memiliki dampak yang cukup signifikan terhadap situasi yang terjadi di dalamnya.

Sebagai Instansi Pemerintah, Sekretariat DPRD Kabupaten Sleman berperan untuk menyelenggarakan pemerintahan bersama Kepala Daerah dan Organisasi Pemerintah lainnya secara optimal agar dapat menjadi

wadah penyampaian aspirasi yang nyaman serta berjalan sesuai dengan aspirasi masyarakat. Oleh karena itu, berdasarkan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) penulis mengkaji pengaruh Sistem Aplikasi Web dan Budaya Organisasi dalam upaya peningkatan kinerja karyawan, khususnya pada staff bagian umum di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sleman. Melalui pemahaman yang lebih mendalam mengenai interaksi antara faktor teknologi informasi dan budaya organisasi, diharapkan dapat teridentifikasi strategi terbaik untuk mengoptimalkan kinerja karyawan, meningkatkan efisiensi operasional, serta meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

C. Tujuan Kuliah Kerja Lapang

Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) memiliki peran yang penting dalam pengembangan mahasiswa di lingkungan akademis agar mampu mengimplimentasikannya ke dunia kerja. Kegiatan ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk memperoleh keterampilan praktis pengalaman kerja sehingga mampu secara efektif menyelesaikan tantangan yang ada dalam studi secara langsung. Dengan adanya tugas dan program yang dikerjakan selama kuliah kerja lapang, memberikan wawasan dan pengalaman yang lebih luas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki di bidangnya. Kegiatan ini juga akan memperdalam pengetahuan tentang bidang kerja khususnya pada bagian umum dan kepegawaian.

D. Manfaat Kuliah Kerja Lapang

Kuliah kerja lapang memiliki dampak yang signifikan bagi berbagai pihak terlibat. Bagi mahasiswa, kegiatan ini memberikan pemahaman tentang keterkaitan antara teori dan praktik sehingga mampu menerapkan pengetahuan yang telah dipelajari di kelas ke dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya. Disamping itu, kegiatan ini memberikan pengetahuan kepada mahasiswa tentang praktik etika dan nilai-nilai profesional yang diperlukan dalam dunia kerja serta meningkatkan keterampilan bersosialisasi dan membangun jaringan profesional dengan praktisi selama masa kegiatan.

Bagi instansi perguruan tinggi, kegiatan KKL dapat meningkatkan kualitas pendidikan melalui laporan hasil kegiatan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan di masa yang akan datang. Kemudian, dengan adanya kegiatan ini dapat menjadi indikator pengukuran sejauh mana mahasiswa dapat menerapkan materi secara langsung di lapangan. kegiatan selain itu, kegiatan KKL menciptakan hubungan kerja sama yang baik sehingga memperoleh peluang membangun kolaborasi seperti penelitian bersama dan kegiatan jaringan lainnya yang bermanfaat bagi perguruan tinggi.

Sementara bagi instansi perusahaan, kegiatan ini membawa manfaat berupa memperoleh kontribusi ide dan tenaga dari mahasiswa dalam

menjalankan kegiatan operasional serta program kerja khususnya di bidang bagian umum dan kepegawaian yang sejalan dengan pengetahuan yang diperoleh mahasiswa di bangku perkuliahan. Kemudian, mampu menjadi sarana untuk berkomunikasi dengan mahasiswa dan mencerminkan sikap tanggung jawab sosial karena telah memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk melakukan kegiatan KKL. Di sisi lain, kegiatan ini akan menciptakan hubungan kerja sama yang dinamis dan saling bermanfaat antara Instansi dengan Perguruan Tinggi.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) yang dilaksanakan penulis berlangsung selama 1 bulan dengan masa kerja 25 hari di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sleman. Selama KKL berlangsung, penulis dibimbing oleh Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepegawaian selaku penanggungjawab kegiatan di lapangan serta penulis mendapatkan ilmu dari para karyawan di bagian umum. Pelaksanaan KKL diawali dengan permohonan pengajuan KKL kepada Sekretariat DPRD Kabupaten Sleman yang disertakan surat keterangan izin dari Universitas. Setelah mendapat konfirmasi penerimaan kegiatan KKL dari pihak Instansi, penulis dipertemukan dengan pendamping lapang kegiatan yang kemudian diarahkan untuk penempatan di bagian umum selama masa kegiatan KKL. Dalam kegiatan ini, penulis menerapkan beberapa metode yang diterapkan sehingga kegiatan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan semestinya.

Metode pertama yang penulis lakukan adalah dengan observasi dan wawancara. Metode ini dilaksanakan dengan penyesuaian diri oleh penulis yang kemudian melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas kerja seperti tingkat kedisiplinan, budaya yang berjalan serta kekompakan antar karyawan bagian umum. Selama masa kegiatan, penulis menjalin komunikasi terhadap karyawan dengan baik dan memperoleh informasi mengenai keadaan serta keberagaman antar karyawan yang seringkali terjadi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, penulis memperoleh gambaran umum yang terjadi di lingkup kerja karyawan di bagian umum yaitu berupa apa saja tugas bagian umum dan kendala yang terjadi serta lingkungan kerja dalam pelaksanaan tugas antar karyawan

Selanjutnya, penulis secara langsung melaksanakan praktik kerja yang dibantu oleh para karyawan di bagian umum. Selama kegiatan berlangsung diperoleh banyak pengalaman yang di dapat seperti mengetahui bagaimana cara karyawan menyelesaikan pekerjaan serta penulis mampu menerapkan teori yang diberikan dengan membantu mencari solusi alternatif dalam pemecahan masalah yang terjadi. Selama masa kegiatan KKL, diperoleh keterlibatan aktif penulis dengan melaksanakan tugas sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sleman.

Kemudian penulis melakukan dokumentasi sebagai salah satu metode dalam kegiatan ini yang diharapkan mampu mendukung kelengkapan informasi yang diperoleh sesuai dengan kebenaran pokok bahasan yang dituju. Dalam kegiatan ini, penulis melaksanakan beberapa kegiatan yang di dalamnya terdapat kontribusi baik dari karyawan maupun teknologi dan sarana prasarana kantor. Oleh karena itu, dengan melakukan dokumentasi penulis memiliki bukti yang konkrit mengenai kegiatan yang telah dilaksanakan sehingga dapat bermanfaat untuk jangka panjang dari dokumentasi yang diperoleh.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara serta praktik kerja secara langsung di lapangan, penulis menemukan permasalahan utama dan solusi yang dapat diterapkan di masa mendatang pada bagian umum Sekretariat DPRD Kabupaten Sleman. Permasalahan dan solusi dilampirkan melalui tabel berikut:

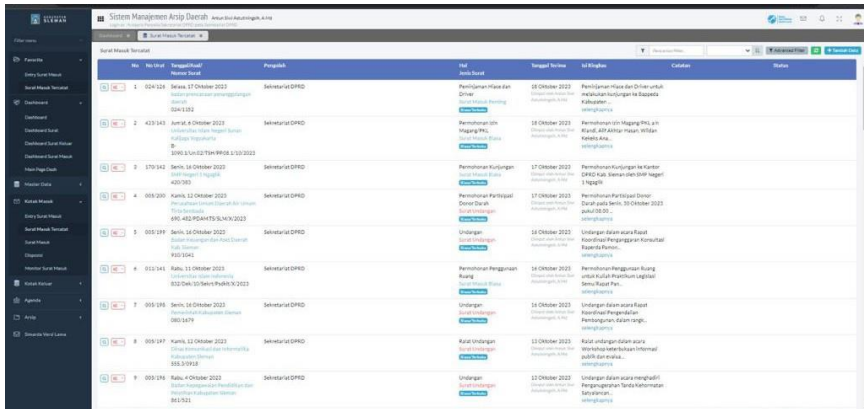
No	Permasalahan	Solusi Ke Depan
1.	Adanya masalah dalam penginputan surat karena sistem eror telah menyebabkan gangguan pada efisiensi kinerja karyawan. Seringkali terjadi kelambatan sistem aplikasi serta penginputan yang double sehingga sedikit menghambat proses penginputan dan menyebabkan penundaan tugas lainnya.	Karyawan dapat mengajukan permohonan untuk perbaikan sistem kepada pimpinan dengan menginformasikan masalah yang terjadi secara transparan serta untuk perbaikan ini dapat melibatkan tim teknis atau IT yang bertanggungjawab.
2.	Keterbatasan sistem aplikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang belum dilengkapi fitur perhitungan otomatis. Hal tersebut menimbulkan risiko tinggi terhadap kesalahan perhitungan akibat proses yang manual serta berdampak pada kelambatan penyelesaian tugas kerja.	Diperlukan pengembangan sistem aplikasi dengan penambahan fitur otomatis dari hasil pengisian kuesioner. Hal tersebut akan membantu karyawan dalam proses perhitungan secara efisien dan efektif serta menghasilkan perhitungan dengan tingkat keakuratan yang lebih tinggi.
3.	Terdapat beberapa perilaku karyawan yang menunjukkan ketidakdisiplinan bekerja seperti datang terlambat, kurangnya semangat bekerja serta pelimpahan tugas dari karyawan yang telah berstatus ASN terhadap karyawan harian (Non ASN), yang berpengaruh pada produktivitas kinerja yang dihasilkan.	Pimpinan dapat melakukan komunikasi secara terbuka kepada seluruh karyawan mengenai tata tertib serta nilai-nilai yang harus dijunjung tinggi. Melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan tentang pentingnya disiplin kerja dan etos kerja yang baik serta mengedepankan sikap tanggungjawab atas pekerjaan. Upaya tersebut dapat berupa penyuluhan mendalam mengenai prosedur kerja yang benar, strategi manajemen waktu serta memperkuat

		komunikasi satu sama lain baik dari pimpinan ke karyawan maupun komunikasi sesama karyawan.
4.	Berdasarkan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, ditunjukkan hasil bahwa aspek perilaku pegawai dan ketepatan waktu penyelesaian menjadi salah satu nilai terendah yang berarti bahwa kinerja karyawan dalam melayani publik dan masyarakat masih kurang baik.	Pentingnya sikap profesionalisme menjadi sebuah hal yang harus dimiliki seorang karyawan. Permasalahan tersebut, dapat berasal dari faktor individu dan lingkungan kerja. Karyawan dapat mengantisipasi hal tersebut dengan menerapkan teknik manajemen self-awareness (kesadaran diri) mengenai pengelolaan emosi sehingga memiliki kapasitas untuk mengendalikan perasaan ketika dalam bekerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dilaksanakan di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sleman dari 9 Oktober hingga 10 November 2023. Penulis melaksanakan kegiatan KKL dengan lima hari kerja setiap satu minggu selama satu bulan. Dalam pelaksanaan KKL, penulis menjalankan program atau tugas kerja yang telah tertuang dalam ketetapan Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sleman. Sehingga, kontribusi penulis dalam kegiatan ini adalah membantu jalannya tugas dan fungsi bagian umum dan diberikan kesempatan untuk mengimplementasikan teori yang dipelajari di lingkungan akademik.

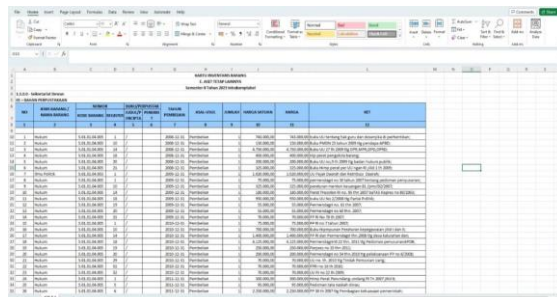
Dalam kegiatan ini, penulis membantu kegiatan pada tugas dan fungsi dari bagian umum yaitu melakukan penginputan surat masuk dan keluar yang dibantu oleh sistem aplikasi dengan nama Sistem Manajemen Arsip Daerah. Setelah melakukan penginputan, penulis juga melakukan disposisi surat serta mendistribusikan ke pihak yang dituju. Disposisi surat yaitu berupa pemberian tanda terima, meneruskan surat kepada bagian yang terkait, menjadwalkan tanggapan dan tindakan lebih lanjut terkait dengan isi surat. Selama pelaksanaan kegiatan ini, penulis menemui hambatan berupa terjadinya pada *server* yang seringkali eror dan adanya penginputan yang terjadi secara *double* sehingga terkadang memakan waktu yang lama dan menunda penginputan selanjutnya.



Gambar 1.1 Sistem Manajemen Arsip Daerah

Penulis memperoleh pemahaman dalam kegiatan ini berupa penggunaan sistem untuk pengarsipan surat dan bagaimana bentuk komunikasi dari pimpinan kepada pegawai di bidang terkait untuk menindaklanjuti perintah dalam bentuk penulisan melalui lembar disposisi sehingga mampu mengurangi kesalahpahaman yang kemungkinan dapat terjadi apabila diberikan secara lisan. Penulis juga belajar untuk mengetahui bagaimana setiap surat memiliki alur kerja dan penanganan yang berbeda menyesuaikan dengan konteks dan *urgensi* nya.

Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sleman berperan dalam menjalankan tugas yang berkaitan dengan kepentingan daerah salah satunya adalah menyelenggarakan rapat-rapat dengan Dinas Pemerintah setempat. Penulis diberikan kesempatan secara langsung untuk mengikuti beberapa kegiatan rapat sebagai notulensi yang membahas peraturan daerah dan masalah yang terjadi di lingkungan masyarakat Kabupaten Sleman. Dengan mengikuti kegiatan rapat dan menjadi notulen, penulis memperoleh pengalaman berupa mengetahui secara langsung prosedur rapat, memperoleh pengetahuan mengenai rancangan daerah dan mampu melatih bertanggung jawab dalam pencatatan yang akurat dan rinci mengenai pembahasan dalam rapat.



Gambar 1.2 Penginputan Inventarisasi Barang

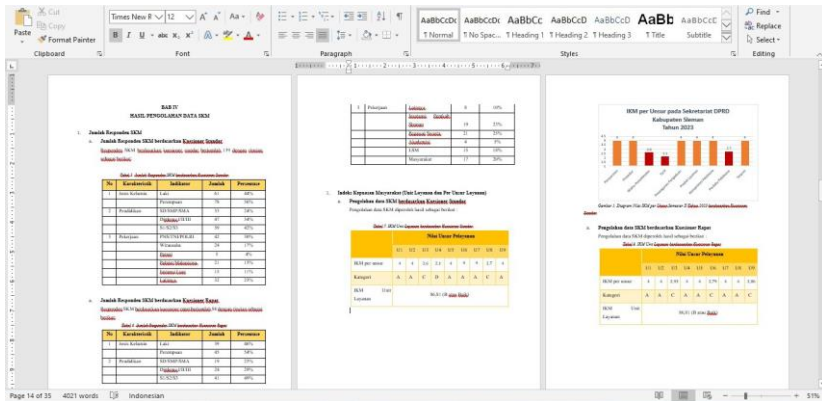
Pelaksanaan KKL yang dilakukan penulis pada bulan Oktober sampai November bertepatan dengan adanya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, penulis dilibatkan pada proses kegiatan ini seperti pendampingan responden dalam pengisian kuesioner, penginputan data hingga laporan hasil akhir kuesioner. Pengisian kuesioner dilakukan melalui online dengan cara *scan barcode* yang telah tersedia. Namun, beberapa responden mendapatkan kendala berupa *server* yang eror dan handphone responden yang kurang mendukung untuk pengunduhan aplikasi *scan barcode*. Hal tersebut dapat diantisipasi dengan disediakan formulir manual bagi responden kemudian dilakukan penginputan manual terhadap Sistem Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Langkah berikutnya, penulis melakukan penginputan hasil dan perhitungan terhadap data yang telah diisi oleh responden secara manual dikarenakan dalam sistem IKM belum terdapat fitur hasil perhitungan otomatis. Dalam tahap ini, penulis mengalami kesulitan dikarenakan terjadi perhitungan yang beberapa kali keliru dan tidak akurat sehingga memerlukan waktu yang cukup lama dan tingkat ketelitian yang sangat tinggi. Setelah penginputan selesai, dilanjutkan dengan analisis hasil dari data yang diperoleh. Dalam survei ini, diperoleh nilai terendah pada aspek tarif, penyelesaian waktu serta perilaku petugas yang belum optimal. Langkah terakhir yaitu melakukan penyusunan laporan yang di dalamnya sudah tertuang dalam draft dan penulis melakukan analisis untuk pemecahan masalah yang terjadi yaitu pada aspek yang mendapat nilai terendah.

The screenshot displays the 'Data Responden' page in the SKM system. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Data Master', 'Masling Data', 'IKM', 'Data Responden', 'Rekap IKM', 'Rekap Responden', and 'Rekap Unsor'. The main content area shows a table of survey data for 10 respondents across 9 service indicators (U1-U9). The table also includes an 'Aksi' column for each row. The data is as follows:

#	NILAI UNSOR PELAYANAN									AKSI
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	2	4	4	4	3	4	
2	4	4	3	2	4	4	4	3	4	
3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	
4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	
5	4	4	3	2	4	4	4	3	4	
6	4	4	3	2	4	4	4	3	4	
7	4	4	3	2	4	4	4	3	4	
8	4	4	3	2	4	4	4	3	4	
9	4	4	3	2	4	4	4	3	4	
10	4	4	3	2	4	4	4	3	4	

Gambar 1.3 Sistem Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 1.4 Hasil Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Adanya kendala dalam penginputan berupa belum adanya fitur otomatis perhitungan, maka perlu menjadi perhatian khusus sebagai pembenahan di periode ke depan sehingga mampu mendukung kinerja karyawan agar lebih efektif serta memiliki resiko rendah tentang kesalahan dalam perhitungan. Penulis memberikan solusi mengenai permasalahan tersebut khususnya pada kinerja karyawan yang belum efisien dan efektif dalam pelayanan serta perilaku petugas yang menunjukkan *miss communication* dalam penerimaan tamu serta tidak melaksanakan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun).



Gambar 1.5 Pengisian Kuesioner oleh Responden

Dengan melihat situasi yang terjadi, penulis menduga kurangnya kinerja karyawan dalam pelayanan disebabkan oleh budaya organisasi dan rendahnya semangat bekerja yang dimiliki. Budaya organisasi yang terjadi memperlihatkan beberapa karyawan yang seringkali meninggalkan ruangan di jam kerja, kurangnya interaksi aktif satu sama lain dalam hal pekerjaan

serta sikap individu karyawan yang belum secara maksimal mengendalikan perasaan yang dialami.

A. Perubahan yang dihasilkan

Kegiatan KKL penulis dilakukan di Instansi Pemerintahan yang pada dasarnya telah memiliki tugas dan program kerja yang telah tersusun. Peran penulis dalam kegiatan ini adalah berkontribusi dalam penyelesaian tugas yang ada. Keberadaan mahasiswa KKL berperan membantu kinerja karyawan menjadi lebih efisien dan efektif, meringankan pekerjaan karyawan serta saling bertukar ilmu dengan para karyawan. Penulis mengamati pada saat minggu pertama kegiatan ini, karyawan terlihat ada *miss communication* ketika melayani beberapa tamu. Kemudian seiring berjalannya waktu, penulis berdiskusi mengapa hal tersebut terjadi dan dijelaskan bahwa terkadang karyawan yang mendapati tugas tersebut tidak melakukan komunikasi terlebih dahulu dengan karyawan lainnya sehingga ketika pelaksanaan terlihat saling melemparkan tanggung jawab. Pelimpahan tugas yang terjadi beberapa kali ditemukan oleh penulis, yaitu karyawan yang berstatus ASN memberikan tugasnya terhadap karyawan non ASN yang pada dasarnya telah memiliki tugasnya sendiri. Oleh karena itu, keberadaan penulis sangat membantu menyelesaikan pekerjaan yang seharusnya dapat secara langsung diselesaikan. Berdasarkan hasil wawancara juga, pihak Sekretariat DPRD Kabupaten Sleman selalu menerima mahasiswa KKL karena dengan adanya program KKL memberikan kontribusi yang signifikan dalam penyelesaian tugas yang ada.

B. Pelajaran Berharga

Selama menjalani kegiatan KKL di bagian umum kantor DPRD Kabupaten Sleman, penulis diberikan kesempatan untuk terlibat dalam berbagai kegiatan administratif yang meliputi penginputan surat masuk dan keluar, penginputan anggaran belanja dan inventarisasi barang, notulensi rapat, serta penyusunan laporan hasil kuesioner masyarakat tentang pelayanan publik. Pengalaman ini memperluas wawasan penulis terhadap proses administratif di lingkungan pemerintahan daerah. Melalui tugas penginputan surat masuk dan keluar, penulis belajar mengenai pentingnya ketelitian dalam mengelola dokumen serta merancang sistem pengarsipan yang efisien.

Keterlibatan dalam penginputan anggaran belanja dan inventarisasi barang juga memberikan pelajaran bagi penulis untuk dapat memahami proses alokasi dana secara lebih terinci dan pentingnya keterbukaan dalam pengelolaan keuangan publik. Selain itu, menjadi notulis dan mengikuti rapat daerah meningkatkan keterampilan penulis dalam mencatat, merangkum hasil diskusi, serta menyusun dokumen notulensi yang akurat

dan terstruktur. Terakhir, kegiatan penyusunan laporan hasil kuesioner masyarakat tentang pelayanan publik memberikan pelajaran yang berharga di mana kegiatan ini menjadi wadah penulis untuk mengimplementasikan teori yang dipelajari di akademik yaitu mengenai pengukuran kinerja karyawan yang dilihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Dalam hal ini, penulis menyadari bahwa di dalam suatu lingkungan kerja terdapat banyak faktor yang mempengaruhi di dalamnya termasuk pada kinerja karyawan yang bertugas. Dengan demikian, penulis memperoleh edukasi mengenai analisis data keusioner, menyajikan informasi secara jelas, dan menemukan solusi alternatif ketika dihadapkan dengan situasi lingkungan seperti yang diamati selama kegiatan KKL yang dapat diterapkan di masa mendatang. Melalui kegiatan KKL, penulis memiliki kesempatan untuk lebih berkembang dan mengukur kapasitas akademik yang telah dipelajari dengan mengimplementasikan secara langsung di lapangan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kuliah Kerja Lapangan merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang dipelajari di bangku perkuliahan serta menjadi sarana untuk memperoleh gambaran mengenai dunia kerja yang akan dihadapi di masa mendatang. KKL yang dilaksanakan oleh penulis bertempat di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sleman dengan penempatan di bagian umum. Selama periode KKL, penulis difokuskan pada urusan umum, kepegawaian, dan rumah tangga di kantor sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan untuk bagian umum. Beberapa hal yang dipelajari penulis meliputi proses penginputan surat masuk dan keluar, pengelolaan anggaran belanja dan inventarisasi barang, notulensi rapat, dan pelaporan hasil survei kepuasan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan, terdapat beberapa tantangan yang teridentifikasi yaitu sistem aplikasi yang belum sepenuhnya mendukung dan rentan mengalami gangguan dan adanya budaya organisasi yang perlu dibenahi. Kondisi yang terjadi di bagian umum berdasarkan pengamatan penulis yaitu adanya perilaku membebani bawahan dengan tanggung jawab yang berlebihan, kurangnya kedisiplinan karyawan, serta beberapa kali terjadi *miss communication* antar karyawan. Hal tersebut sangat berdampak pada kinerja karyawan yang masih belum maksimal diperkuat dengan hasil kuesioner yang telah penulis analisis yang menunjukkan bahwa salah satu kinerja karyawan dalam pelayanan publik memperoleh nilai terendah. Ini menjadi suatu hal yang cukup fokus untuk dievaluasi karena kualitas manajemen sumber daya manusia memiliki peran yang penting dalam keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan hasil observasi dan praktik kerja yang secara langsung dilakukan penulis, adanya hambatan dalam sebuah lingkungan kerja merupakan hal yang tidak bisa dihindari. Namun, baik pimpinan maupun karyawan itu sendiri mampu meminimalisir kemungkinan yang terjadi akibat hambatan yang ada. Berkaitan dengan sistem aplikasi web yang mengalami gangguan dan terjadi penginputan ganda serta belum adanya fitur perhitungan otomatis untuk hasil kuesioner, karyawan harus secara aktif mengajukan permohonan perbaikan sistem aplikasi. Melalui pimpinan dapat dilakukan evaluasi yang mendalam terhadap layanan teknologi informasi di pusat sistem aplikasi tersebut. Perlu adanya penambahan fitur perhitungan otomatis menggunakan sistem sebagai pengukuran hasil survei kepuasan masyarakat sehingga mampu menghasilkan perhitungan yang lebih akurat dan meningkatkan efisiensi kinerja karyawan.

Mengenai budaya organisasi yang menurut penulis perlu dibenahi, diperlukan kerja sama antara pimpinan dengan karyawan yang optimal. Budaya organisasi di bagian umum menunjukkan adanya situasi seperti pelimpahan pekerjaan, ketidakdisiplinan karyawan, kurangnya semangat kerja serta kualitas dalam pelayanan publik yang belum maksimal. Hal tersebut menandakan bahwa budaya organisasi akan berlajam seperti sebelumnya jika tidak ada evaluasi atau pembenahan. Perlu dilakukan kebijakan berupa penegakkan aturan mengenai perilaku karyawan dalam lingkungan kerja. Perbarui komunikasi terkait disiplin kerja, tanggung jawab dan pendekatan komunikasi sebagai bentuk mempererat hubungan antar karyawan. Pimpinan juga dapat melakukan pendelegasian tugas yang lebih jelas sehingga tidak menimbulkan kelebihan beban kerja pada satu individu. Ketika budaya organisasi yang tercipta menunjukkan tingkat yang lebih sehat dan perilaku karyawan yang bertanggung jawab atas tugasnya maka akan menciptakan kinerja yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Audia, A. N., & Silvianita, A. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Knowledge Sharing Sebagai Variabel Intervening. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 144–156. <https://doi.org/10.37606/Publik.V9i2.295>
- Kurniawan, D. (2017). *Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan*. 6.
- Ostarisa, E., Wibowo, J., & Taufik, V. M. (2016). *Sistem Informasi Eksekutif Berbasis Web Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (Spbu) Pt Pertamina*.
- Primawanti, E. P., & Ali, H. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem

Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Executive Support Sistem (Ess) For Business). *Jemsi Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 2686–4916.

Rabbani, M. H. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Employee Engagement, Dan Produktivitas Terhadap Kinerja Karyawan. Telkom University Open Library

Profil Sekretariat. (2022). <https://Dprd.Slemankab.Go.Id/Profil/Profil-Sekretariat>. Diakses Pada 20 November 2023

LAMPIRAN



OPTIMALISASI MOTIVASI KERJA DAN PENILAIAN KINERJA PADA SDM DI ISO TOUR & TRAVEL

Nurlisa Rafiqah Chalil, Titik Desi Harsoyo

ABSTRACT

The Field Work Practice Program (PKL) is carried out at PT.ISO Tour & Travel which is located on Jl. Perumnas Blok D No.19 Seturan Depok, Sleman, D.I Yogyakarta. The work program aims to help companies solve problems in the field of Human Resources (HR). The results of the discussion regarding performance appraisal are very useful and motivating for performance according to the field of work, through performance appraisal you can be motivated to be more enthusiastic in working so that performance is satisfied with the assessment and improve work performance in order to achieve predetermined company goals.

Keywords: Performance Appraisal, Motivattion

PENDAHULUAN

Motivasi kerja merupakan stimulus atau rangsangan bagi setiap pegawai untuk bekerja dalam menjalankan tugasnya. Dengan motivasi yang baik maka para pegawai akan merasa senang dan bersemangat dalam bekerja sehingga mengakibatkan perkembangan dan pertumbuhan yang signifikan pada diri organisasi.

Penilaian kinerja adalah sebagai tujuan (goal) organisasi, mencakup antara lain Feedback pada pekerjaan untuk mengetahui posisi mereka, pengembangan data yang valid untuk pembayaran upah atau bonus dan keputusan promosi serta menyediakan media komunikasi untuk keputusan tersebut membantu manajemen membuat keputusan pemberhentian sementara atau dengan memberikan peringatan kepada pekerja tentang kinerja kerja mereka yang tidak memuaskan. Dan juga memberikan motivasi dalam penilaian kinerja sangat penting untuk mendorong karyawan untuk terus berkembang dan memberikan kontribusi terbaik mereka.

ISO Tour & Travel merupakan sebagian besar merujuk pada standar internasional yang disusun oleh organisasi internasional untuk standardisasi (ISO). Standar ISO diterapkan di berbagai industri untuk memastikan kualitas, keamanan, dan kepatuhan dengan prosedur yang telah ditetapkan. Namun, istilah "ISO Tour & Travel" sendiri tidak terlalu umum dan mungkin tidak

merujuk pada standar ISO khusus tertentu dalam industri perjalanan dan pariwisata. Dalam industri pariwisata dan perjalanan, biasanya ada banyak standar dan regulasi yang harus dipatuhi oleh agen perjalanan, maskapai penerbangan, hotel, dan perusahaan terkait lainnya untuk memastikan layanan yang aman dan berkualitas kepada pelanggan mereka. Standar dan regulasi ini dapat mencakup aspek keamanan, manajemen, lingkungan, kualitas layanan, dan banyak lagi.

Penilaian kinerja pada ISO Tour & Travel juga berguna untuk mengetahui hasil atau tingkat keberhasilan karyawan, melalui penilaian kinerja, hasilnya dapat digunakan untuk tujuan yang meliputi keputusan sumber daya manusia. Selain digunakan untuk keputusan sumber daya manusia penilaian kinerja juga dapat digunakan untuk pengembangan dan keberhasilan organisasi secara menyeluruh. Setiap usaha tentu memiliki kesulitan tersendiri dalam menjalankan operasional usahanya. Sama seperti halnya bisnis/perusahaan lainnya, ISO Tour & Travel juga menghadapi berbagai permasalahan yang perlu segera diatasi. Masalah tersebut tentu tidak dapat dihiraukan begitu saja karena dapat berdampak buruk bahkan menimbulkan kerugian materi maupun non materi bagi ISO Tour & Travel.

A. Gambaran Umum Iso Tour & Travel

PT. ISO berdiri sejak tahun 2017 yang bergerak dibidang Tour dan Travel, baik domestic maupun Internasional. Bidang utamanya adalah penyelenggara Tour Travel. PT. ISO memberikan jasa Tour Travel meliputi liburan, hiburan perjalanan, serta partner dalam memperkenalkan wisata alam, budaya, kesenian Indonesia untuk seluruh masyarakat Indonesia dan dunia, PT. ISO Tour & Travel juga menyelenggarakan Tour luar negeri, umroh dan haji plus, sesuai dengan surat daftar merek ha katas kekayaan intelektual kepada Direktorat Jenderal kekayaan intelektual Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia pada tahun 2018.

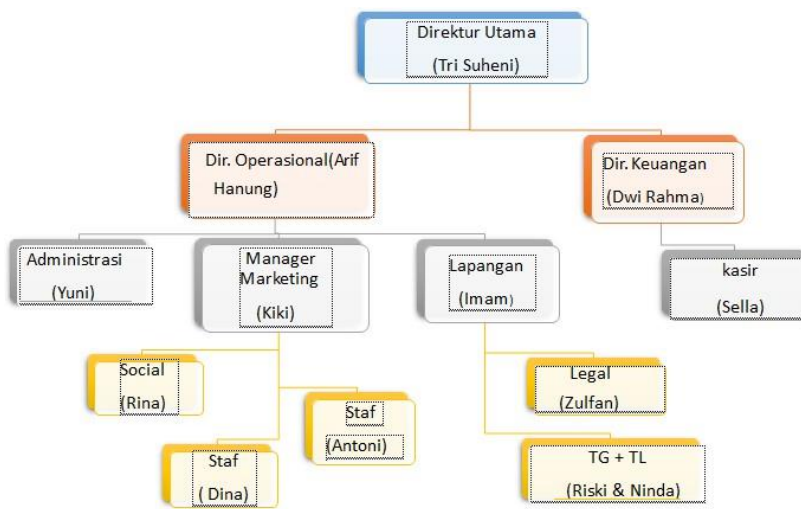
Visi:

Menjadi penyedia layanan perjalanan terkemuka yang memberikan pengalaman wisata terbaik, memenuhi keinginan pelanggan, dan mendukung perkembangan pariwisata yang berkelanjutan.

Misi:

- Memberikan serta mengutamakan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan
- Memahami dan memenuhi kebutuhan setiap pelanggan
- Memberikan sebuah inovasi yang berkelanjutan
- Menciptakan suatu lingkungan kerja yang positif
- Mencapai pertumbuhan bisnis yang sehat dan berkelanjutan, sambil memberikan manfaat ekonomi bagi pemegang saham, dan mitra bisnis.

ISO Tour & Travel membuka setiap minggu melakukan perjalanan ketiga negara yaitu (Malaysia, Singapore, Thailand). Harga perjalanan keliling tiga negara tersebut sebesar mulai dari Rp.4,5 Juta dan selain itu ISO Tour & Travel membuka setiap bulan melakukan perjalanan ke negara Bangkok Pataya harga perjalanan ke Bangkok Pataya tersebut mulai dari Rp.4,6 Juta. Dan juga Hartered Flight ke Hainan-China harga perjalanan ke Hainan-China tersebut mulai dari Rp.4,7 Juta. Effective Public Relations Renita, (2020) mengemukakan jika Brosur yaitu publikasi singkat yang terdiri beberapa halaman yang berisi data singkat yang berisi.



Mengenai organisasi ataupun industri guna diketahui umum. ISO Tour & Travel pelaksanaannya terdapat beberapa jenis promosi untuk wisata. Pada dasarnya jenis-jenis promosi ini juga digunakan untuk memperkenalkan tempat wisata kepada para wisatawan. Tanpa adanya promosi, maka tempat wisata akan sepi akan pengunjung. Berikut beberapa jenis promosi ISO Tour & Travel yaitu, promosi langsung ini bisa dikatakan sebagai promosi yang sasarannya langsung ke konsumen/wisatawan. Maksudnya tidak ada perantara yang menjembatani antara pengelola wisata dengan wisatawan. Dan juga pihak pengelola akan membentuk tim khusus untuk memasarkan tempat wisatanya kepada konsumen. Selain itu juga, untuk menarik perhatian orang-orang sekitar untuk datang berkunjung. Wisatawan akan mencari tahu lebih dalam mengenai tempat wisata yang ISO Tour & Travel mempromosikan. Pada saat orang-orang berkumpul, ISO Tour & Travel bisa langsung membagikan brosur, memberikan tas travelling, atau memberikan tiket bebas parkir.

Sedangkan promosi tidak langsung ini menggunakan perantara untuk sampai ke konsumen. Maksudnya pihak pengelola tempat wisata

akan bekerja sama dengan biro-biro perjalanan ISO Tour & Travel untuk mempromosikannya. Jadi wajar saja ketika wisatawan menggunakan biro perjalanan, akses mereka untuk masuk ke tempat wisata akan lebih mudah. Hal ini merupakan salah satu bentuk promosi yang dilakukan oleh pihak pengelola tempat wisata. Dan ISO Tour & Travel menggunakan media social untuk promosi wisata, rutin membuat konten-konten menarik terkait wisata.

Selain penjelasan tentang brosur di atas, tujuan utama ISO Tour & Travel dalam optimalisasi motivasi kerja dan penilaian kinerja belum optimal dalam sistem pekerjaan. Optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa dicapai jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuan pengoptimalan adalah meminimumkan biaya. Menurut (Mohammad Nurul Huda, 2018) Optimalisasi berasal dari kata optimal artinya terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik atau paling tinggi. Sedangkan optimalisasi adalah proses mengoptimalkan sesuatu, dengan kata lain proses menjadikan sesuatu menjadi paling baik atau paling tinggi.

B. Permasalahan

Berdasarkan analisis situasi terhadap kondisi yang dilakukan melalui observasi maka dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama terletak pada aspek Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya pada motivasi kerja dan penilaian kinerja di ISO Tour & Travel, karena permasalahan tersebut yang belum optimal terhadap kinerja. Oleh karena itu, dalam rangka untuk membantu mengatasi permasalahan tersebut, dilaksanakan membuat formulir penilaian kinerja karyawan. ISO Tour & Travel kurangnya penilaian dalam sistem pekerjaan hal ini dapat mengakibatkan penurunan masing-masing kinerja dalam melakukan suatu pekerjaan. Oleh karena itu harus diatasi untuk membuat formulir penilaian terhadap kinerja karyawan di ISO Tour & Travel. Penilaian dalam sumber daya manusia (SDM) mencakup berbagai aspek yang dirancang untuk mengukur kinerja, kemampuan, potensi, dan kontribusi karyawan dalam organisasi. Penilaian ini penting untuk pengembangan karier, pengambilan keputusan tentang kenaikan gaji, promosi, dan penempatan karyawan., karena kalau belum ada formulir penilaian dalam suatu perusahaan sangat susah menilai kinerja serta formulir penilaian juga sangat penting bagi suatu pekerjaan.

Dari penjelasan yang diatas tentang motivasi yang belum optimal maka ada beberapa cara untuk meningkatkan motivasi kinerja itu sendiri yaitu: Memberikan Insfirasi misalnya berikan pandangan kedepan mengenai bisnis dan perusaan yang bisa dicapai dengan berkaca terhadap kesuksesan bisnis. Tetapkan Tujuan, misalnya tujuan pribadi agar mampu

konsisten dalam menjalankan sesuatu demi mencapai tujuan seperti tujuan jalan-jalan, rumah, serta benda fisik lainnya. Berikan penghargaan misalnya mengucapkan terimakasih, jelaskan secara spesifik mengenai prestasi yang telah dicapai untuk mendapatkan efek yang lebih besar. Berikan Feedback yang membangun, misalnya feedback positif untuk merasa termotivasi. Dan juga berikan Reward bagi karyawan yang berprestasi, misalnya memberikan bonus.

C. Tujuan Kuliah Kerja Lapang

1. Tujuan Umum

- Untuk mengetahui dan mengenai secara langsung dunia kerja yang nyata pada masa sekarang ini
- Untuk melatih penulis sehingga dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah ke dalam dunia kerja.

2. Tujuan Khusus Untuk Kuliah Kerja Praktek

- Untuk mengetahui manfaat dan sistem penilaian kinerja pada ISO Tour & Travel
- Untuk mengetahui tujuan motivasi kerja dan penilaian kinerja pada ISO Tour & Travel
- Untuk mengembangkan form penilaian kinerja pada ISO Tour & Travel
- Untuk meningkatkan motivasi, kinerja, dan produktivitas karyawan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal terhadap keberhasilan perusahaan

C. Manfaat Kuliah Kerja Lapang

1. Manfaat bagi penyusun laporan

Mengetahui sistem penilaian kinerja dan motivasi kerja serta lebih memahami pentingnya dalam suatu organisasi maupun perusahaan dalam upaya penilaian kinerja apakah sudah optimal sehingga tujuan dan sasaran perusahaan tercapai, dan untuk mengetahui sejauh mana terdapat kesesuaian antara teori yang ada dan kenyataan sesungguhnya.

2. Manfaat bagi Perusahaan

Sebagai acuan dan tolak ukur sejauh mana penilaian kinerja yang sudah dilakukan perusahaan untuk mengetahui apakah sudah dilaksanakan dengan baik maupun masih dalam progress guna untuk tercapainya kinerja yang baik demi suatu tujuan perusahaan.

3. Manfaat bagi akademis

Diharapkan penulisan laporan kerja praktek ini dapat memperkaya

bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya bidang Manajemen Sumber Daya Manusia tentang memotivasi kerja terhadap penilaian kinerja.

PELAKSANAAN DAN METODE

Tahapan pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (pkl) kepada kinerja ISO Tour & Travel ini adalah sebagai berikut:

A. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan ini, penulis melakukan diskusi dengan direktur operasional ISO Tour & Travel. Berdasarkan hasil diskusi, saya menemukan permasalahan utama pada kegiatan magang ini, kurangnya motivasi dalam suatu penilaian kinerja dan tidak terstruktur serta kurang efisien terhadap melakukan pekerjaan. Maka dari itu, penulis memutuskan untuk berdiskusi dan membuat form penilaian agar lebih terstruktur dan efisien serta mengoptimalkan proses dalam mencapai tujuan dengan pemanfaatan Sumber Daya Manusia pada ISO Tour & Travel. Setelah direktur operasional setuju dengan usulan ini, selanjutnya disepakati waktu dan tempat pelaksanaan program. Waktu yang disepakati diantara Bulan Oktober dan November dan kegiatan pelaksanaan dilakukan di ISO Tour & Travel.

B. Tahap pelatihan

Form penilaian kinerja karyawan adalah formulir atau dokumen yang digunakan oleh pimpinan di lini bisnis dan juga HR untuk menilai kinerja seorang karyawan. Tujuannya untuk meninjau kinerja dan kemampuan dari seorang karyawan. Dampaknya, karyawan akan lebih termotivasi menjadi pekerja yang lebih produktif untuk perusahaan. Hal ini menjadi modal penting perusahaan dengan selalu membantu performance setiap karyawannya Kegiatan ini diselenggarakan selama 25 hari yaitu, hari rabu 11 oktober 2023 dan hari sabtu 4 novemebr 2023. Pelaksanaan membuat form penilaian dilakukan secara langsung yang dapat dilihat dari masing-masing kinerja agar bisa mengetahui sistem kinerja mereka. Karena sebelum penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) perusahaan belum membuat formulir penilaian kinerja. Karena dalam suatu perusahaan penilaian sangat penting untuk dapat mengetahui pekerjaan karyawan selama bekerja. Membuat formulir penilaian itu sangat memotivasi bagi mereka untuk kedepannya. Dan adanya upan balik yang diberikan kepada karyawan akan membuat kinerja karyawan tersebut semakin sangat baik. Dan dengan adanya penilaian kinerja maka perusahaan dapat mengembangkan sumber daya manusia yang dimilikinya contohnya yaitu dengan memberikan pelatihan promosi jabatan. Penilaian kinerja penting untuk dilakukan karena dapat mempengaruhi pada kinerja karyawan. Motivasi bagi karyawan

itupun penting bagi perusahaan karena memotivasi memberikan semangat kerja dan itu sangat diperlukan dalam perusahaan. Berikut ini adalah beberapa alasan penting memotivasi untuk mendorong semangat kerja karyawan di perusahaan yaitu: motivasi dapat membantu pengembangan diri masing-masing karyawan, motivasi dapat mendorong karyawan untuk berpikir kreatif dalam berikan output pekerjaan mereka, dan motivasi dapat membuat kinerja karyawan menjadi lebih cepat dan maksimal dan juga motivasi dapat membuat karyawan untuk selalu memberikan hasil usaha yang terbaik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Praktek Kerja Lapangan (PKL) atau magang merupakan sebuah program yang diadakan universitas terhadap mahasiswanya sebagai salah satu syarat menyandang gelar Strata 1 (S1) yang mana dalam praktiknya, mahasiswa langsung terjun kelapangan baik itu: Perusahaan, Instansi Pemerintah, atau UMKM tertentu untuk dapat beradaptasi serta merasakan dunia kerja yang nantinya kurang lebih akan dialami setelah lulus dari perkuliahan. Selain untuk dapat mengenang dunia kerja nantinya, mahasiswa pemegang juga diharapkan mampu mengimplementasikan teori yang didapat di perkuliahan dalam Praktik Kerja Lapangan (PKL) serta membawa perubahan positif baik berupa ide, gagasan, dan tindakan secara nyata yang dapat memecahkan masalah yang dihadapi lokasi magang.

Pelaksanaan program kegiatan berjalan lancar sesuai rencana. Berikut kondisi dan hasil yang terjadi selama program sebagai berikut: Motivasi kerja dan penilaian kinerja sudah lebih baik dari sebelumnya, karena penilaian kinerja sudah optimal serta sudah membuat formulir penilaian kinerja pada ISO Tour & Travel. Dengan melakukan excel dan berdiskusi bersama direktur operasional terkait dengan motivasi dalam lingkungan kerja memang sangat penting maka kinerja diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar memiliki sikap dan perilaku seperti kejujuran, tanggung jawab dan disiplin. Untuk membentuk kinerja yang optimal, organisasi harus menata manajemen, diantaranya menilai efektif kerja dengan cara memperbaiki sikap, perilaku, ketrampilan, motivasi dan meningkatkan pengetahuan serta disiplin sesuai dengan harapan organisasi.

A. Evaluasi

Selama melakukan kegiatan di ISO Tour & Travel penulis menyadari masih banyak kekurangan. Ada program yang sudah di jalankan tetapi belum memberikan hasil yang maksimal.

Evaluasi yang pertama adalah program formulir penilaian kinerja yang sudah cukup memuaskan, dan untuk kedepannya program lain yang dijalankan dapat berjalan dengan baik dan memberikan hasil yang cukup memuaskan

B. Pelajaran Berharga

Penulis merasa bersyukur dan senang sekali bisa melaksanakan magang di ISO Tour & Travel. Dalam pelaksanaan ini penulis bisa merasakan langsung dunia kerja, dan dapat mengimplementasikan ilmu selama proses perkuliahan dalam dunia kerja sesungguhnya.

Banyak sekali pelajaran berharga yang dapat penulis ambil dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini, berikut beberapa pelajaran berharga yang didapat:

- Penulis bertemu dan mengenal orang baru dari berbagai latar belakang yang beragam
- Bisa beradaptasi di lingkungan yang baru
- Merasakan dunia kerja secara langsung
- Belajar untuk bekerja sama tim dalam dunia kerja
- Menambah pengetahuan tentang startegi Sumber Daya Manusia (SDM)

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dengan meningkatkan motivasi kepada kinerja akan membawa dampak yang baik bagi organisasi, utamanya dalam keefektifan pencapaian tujuan organisasi dapat cepat tercapai dan kinerjanya meningkat. Seorang kinerja yang memiliki motivasi berprestasi yang optimal akan mengkondisikan suatu semangat, dedikasi dan kinerja optimal terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya dan akan dengan senang hati menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu dan berkualitas. Penilaian kinerja adalah suatu kegiatan penting dalam ISO Tour & Travel, dan penulis membantu perusahaan memecahkan masalah sumber daya manusia (SDM) yang dihadapi, khususnya berkaitan dengan penilaian kinerja. Karena hasil dari penilaian kinerja tersebut yang pada akhirnya dijadikan sebuah penentu didalam penempatan posisi yang sesuai dengan penilaian yang telah diberikan. Hasil dari penilaian juga menjadi suatu alasan bagi ISO Tour & Travel untuk mempertahankan serta melepaskan karyawan yang kompeten maupun karyawan yang lambat didalam perkembangan maupun penyesuaian didalam ISO Tour & Travel, karena ini akan menjadi resiko besar bagi ISO Tour & Travel jika mempertahankan karyawan yang misalnya ke depan penilaiannya buruk dan memberikan kontribusi yang tidak memuaskan bagi ISO Tour & Travel yang ada hanya akan menjadi sebuah kerugian bagi ISO Tour & Travel.

B. Saran

ISO Tour & Travel diharapkan wajib memiliki sstem penilaian kinerja

yang objektif baik berstandart maupun yang memiliki dasar khusus untuk sebuah penilaian yang telah ditetapkan bersama oleh ISO Tour & Travel dengan karyawan agar tidak terjadinya ketidak efektifan penilaian yang diberikan kepada karyawan. Dan juga melaksanakan formulir penilaian kinerja agar mengetahui apakah valid serta perbaikan berikut atau kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Budihardjo, Ir M. Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan. Raih Asa Sukses, 2015.

Kadji, Yulianto. "Tentang teori motivasi." Jurnal Inovasi 9.01 (2012).

Tamsah, Hasmin, and Jumiatty Nurung. "Manajemen Sumber Daya Manusia." (2022).

LAMPIRAN



KEDISIPLINAN PELAYANAN KINERJA PEGAWAI DALAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT PADA DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH (UMKM) KABUPATEN SLEMAN

Salsamina, Dr. Asep Rochyadi PS, S.E.,M.Si

ABSTRACT

The general objective of implementing this internship course (KKM) is to find out a general picture of Employee Performance Service Discipline in Community Empowerment at the Sleman Regency Cooperatives and Small and Medium Enterprises (UKM) Service. The specific objectives of implementing the Internship Lecture at the Sleman Regency Cooperatives and Micro Enterprises Service are as follows: 1). To find out and learn about planning, procurement and licensing for Micro, Small and Medium Enterprises which have main tasks in several fields in Sleman Regency 2). Increasing community income and welfare through developing and cultivating cooperatives and MSMEs that are healthy, resilient and independent. 3). Establish good relations between the company and the community. 4). Increasing the role of cooperatives and MSMEs in strengthening the regional economic structure of Sleman district. 5). Institutions and Supervision carry out preparation of technical policy formulation, coordination, facilitation, implementation and evaluation of licensing development and strengthening cooperative institutions.

The Sleman Regency UKM Cooperative Service provides ways to develop cooperatives and provides marketing guidance and consultation. This means providing convenience and protection for cooperatives to guide cooperatives in accordance with the economic interests of their members and help with problems faced by cooperatives to develop cooperatives in the city. Pekanbaru in managing cooperative businesses as long as the cooperative is managed in accordance with the interests of the cooperative members and can improve the economy of its members. In cooperatives and SMEs in the Special Region of Yogyakarta (DIY), the micro business division is usually the part that focuses on development and assistance for micro businesses. Microenterprises generally include small-scale businesses involving limited capital, often run by individuals or small groups. This division aims to empower and support the development of micro businesses so that they can develop and contribute positively to the local economy.

PENDAHULUAN

Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) berkaitan erat dengan upaya pemerintah untuk mengembangkan sektor koperasi dan UKM sebagai bagian dari kebijakan ekonomi dan pembangunan daerah. Berikut adalah beberapa aspek latar belakang tersebut:

1. Pentingnya Sektor Koperasi dan UKM:

Koperasi dan UKM memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi lokal, menciptakan lapangan kerja, dan mengurangi tingkat pengangguran. Sektor ini juga dianggap sebagai sarana untuk mengurangi disparitas ekonomi, meningkatkan pemerataan pembangunan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Peran Pemerintah dalam Pengembangan Ekonomi:

Pemerintah memiliki peran strategis dalam mengembangkan sektor koperasi dan UKM melalui perumusan kebijakan, pengawasan, dan penyediaan dukungan teknis serta finansial. Keterlibatan pemerintah diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan dan perkembangan koperasi dan UKM.

3. Implementasi Kebijakan Nasional:

Pendirian Dinas Koperasi dan UKM DIY sejalan dengan kebijakan nasional di Indonesia yang mendukung pengembangan sektor koperasi dan UKM sebagai salah satu pilar ekonomi nasional.

4. Pemberdayaan Masyarakat:

Pemerintah ingin memberdayakan masyarakat agar dapat mandiri melalui pengembangan usaha kecil dan menengah. Koperasi dan UKM dianggap sebagai alat untuk mencapai tujuan ini.

5. Konteks Otonomi Daerah:

Seiring dengan prinsip otonomi daerah, pemerintah daerah DIY memiliki kebijakan dan kewenangan sendiri dalam mengembangkan sektor koperasi dan UKM sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan lokal.

A. Gambaran Umum Sejarah Dinas Koperasi UKM DIY

Pada awalnya Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta berdiri dengan nomenklatur Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah kemudian dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tanggal 30 Juli 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun untuk tugas dan fungsinya diatur dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 56 Tahun 2018 Tentang Rincian Tugas dan

Fungsi Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah. Dinas Koperasi dan UKM DIY mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintah Daerah di bidang Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah. Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta atau di singkat DISKOP UKM DIY mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintah Daerah di bidang Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah. Pada saat ini, sejak tahun 2022, dikeluarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 96 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah. Oleh karena itu DISKOP UKM DIY saat ini memiliki susunan sebagai berikut:

- Sekretariat, terdiri dari: 1. Subbagian Umum, 2. Subbagian Keuangan; dan 3. Subbagian Program.
- Bidang Koperasi, terdiri dari: 1. Seksi Kelembagaan dan Usaha, dan 2. Seksi Pengawasan.
- Bidang Usaha Kecil dan Menengah, terdiri dari: 1. Seksi Pemasaran; dan 2. Seksi Produksi.
- Bidang Pembiayaan, terdiri dari: 1. Seksi Pembiayaan Koperasi, dan 2. Seksi Pembiayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.
- Bidang Layanan Kewirausahaan KUMKM, terdiri dari 1. Seksi Pengembangan Layanan Usaha Terpadu dan 2. Seksi Pengembangan Kewirausahaan

Kelembagaan Dinas Koperasi mengalami penambahan UPTD sesuai Pergub DIY Nomor 109 tahun 2021, dengan ditambah Balai Layanan Bisnis yang terdiri dari 1. Subbag Tata Usaha dan 2. Seksi Layanan Bisnis Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Peraturan yang mengatur kelembagaan Dinas Koperasi dan UKM yang terbaru adalah Peraturan Gubernur DIY Nomor 96 Tahun 2022, dengan struktur organisasi sebagai berikut:

- Sekretariat, terdiri atas: 1. Subbagian Umum; dan 2. Subbagian Keuangan.
- Bidang Koperasi
- Bidang Usaha Kecil dan Menengah
- Bidang Usaha Mikro
- Bidang Kewirausahaan
- Balai Layanan Bisnis

Dinas Koperasi dan UKM DIY pada saat berdirinya dipimpin oleh Bapak Ir. Aris Riyanta, Msi dan dilanjutkan pada tahun 2017 oleh Bapak Drs Tri Saktiyana, Msi. Sejak tahun 2018 sampai dengan saat ini dipimpin oleh Ibu Ir Srie Nurkyatsiwi, MMA.

Visi Dinas Koperasi dan UKM DIY

Terwujudnya Peningkatan Kemuliaan Martabat Manusia Jogja

Misi Dinas Koperasi dan UKM DIY

Kemuliaan martabat manusia Jogja menyanggah Misi “Lima Kemuliaan” atau “Pancamulia”, yakni:

- Terwujudnya peningkatan kualitas hidup – kehidupan – penghidupan masyarakat yang berkeadilan dan berkeadaban, melalui peningkatan kemampuan dan peningkatan ketrampilan sumberdaya manusia Jogja yang berdaya saing,
- Terwujudnya peningkatan kualitas dan keragaman kegiatan perekonomian masyarakat, serta penguatan ekonomi yang berbasis pada sumberdaya lokal (keunikan teritori ekonomi) untuk pertumbuhan pendapatan masyarakat sekaligus pertumbuhan ekonomi yang berkeadilan,
- Terwujudnya peningkatan harmoni kehidupan bersama baik pada lingkup masyarakat maupun pada lingkup birokrasi atas dasar toleransi, tenggang rasa, kesantunan, dan kebersamaan,
- Terwujudnya tata dan perilaku penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis, dan
- Terwujudnya perilaku bermartabat dari para aparatur sipil penyelenggara pemerintahan atas dasar tegaknya nilai-nilai integritas yang menjunjung tinggi kejujuran, nurani rasa malu, nurani rasa bersalah dan berdosa apabila melakukan penyimpangan-penyimpangan yang berupa korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Struktur Organisasi Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah DIY



B. Kegiatan Umum Dinas Koperasi dan Usaha Mikro

1. Mempertahankan kedudukan dalam Daya saing UMKM

Persaingan yang dihadapi oleh para pelaku UKM yang ada di kabupaten Jombang tidak terlepas oleh adanya suatu persaingan, dimana persaingan tersebut datang dari wilayah sendiri yaitu kabupaten Sleman itu sendiri dan persaingan dari luar daerah bahkan luar negeri.

2. Meningkatkan Produktivitas Kerja

Menurut Primora (Dalam Fuady, Munir.2002). Produktivitas dipengaruhi oleh teknologi serta keterampilan dan budaya kerja buruh. Dengan teknologi modern melalui investasi baru serta SDM yang terampil, maka diperoleh tingkat efisiensi yang lebih tinggi, dengan demikian tentu akan mendorong meningkatnya daya saing. Namun tidak sepenuhnya tingkat pendidikan mempengaruhi kualitas SDM yang ada, para pelaku UKM di Kabupaten Sleman mampu belajar secara otodidak dalam proses produksi tanpa harus mengenyam pendidikan disekolah formal. Disamping itu terdapat program serta pelatihan - pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UMK Kabupaten Sleman guna meningkatkan keterampilan pelaku serta daya saing UKM.

3. Kualitas Produk

Diketahui bahwa produk UKM yang dihasilkan oleh para pelaku UKM di Kabupaten Sleman sudah bagus dan tidak menemui banyak kendala, namun yang menjadi kendala adalah kurangnya SDM sehingga belum bisa memenuhi banyaknya permintaan kebutuhan pasar.

4. Nilai

Nilai suatu produk dapat ditentukan dari kesesuaian harga yang ada pada produk tersebut. Kesesuaian harga dengan kualitas produk menentukan bernilainya suatu produk yang ada di pasaran. Semakin kualitas bagus maka semakin tinggi harga yang produk UKM tersebut.

5. Penciptaan Brand

Produk-produk UKM Kabupaten Sleman sendiri masih banyak yang belum mempunyai merk. Sebagian besar produk UKM yang ada di Kabupaten Sleman di jual kosong tanpa menggunakan merk. Hal ini diakibatkan oleh adanya detail produk UKM yang sulit mendapatkan hakpaten seperti produk manik - manik yang apabila di hakpatenkan maka harus ada detail yang jelas seperti ukuran berat, bahan bakunya serta detail produk yang lainnya.

C. Tujuan Kuliah Kerja Lapang

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari pelaksanaan kuliah kerja magang (KKM) ini adalah untuk mengetahui gambaran secara umum mengenai Kedisiplinan Pelayanan Kinerja Pegawai Dalam Pemberdayaan Masyarakat Pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Kabupaten Sleman.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari pelaksanaan Kuliah Kerja Magang di Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kabupaten Sleman ini adalah sebagai berikut:

- Untuk mengetahui dan mempelajari tentang perencanaan, pengadaan serta perizinan atas Bidang usaha Mikro Kecil dan Menengah yang mempunyai tugas pokok dalam beberapa bidang di Kabupaten Sleman.
- Meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan dan pembeniaan koperasi dan UMKM yang sehat, tangguh dan mandiri.
- Menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan masyarakat.
- Meningkatkan peran koperasi dan UMKM dalam memperkokoh struktur perekonomian daerah kabupaten Sleman.
- Kelembagaan dan Kepengawasan melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, koordinasi, fasilitasi, pelaksanaan dan evaluasi pembinaan perizinan dan penguatan kelembagaan koperasi.

D. Manfaat Kuliah Kerja Lapang

- Mahasiswa mampu Untuk mengetahui dan mempelajari tentang perencanaan, pengadaan serta perizinan atas Bidang usaha Mikro Kecil dan Menengah yang mempunyai tugas pokok dalam beberapa bidang di Kabupaten Sleman.
- Menghasilkan lulusan yang memiliki keahlian professional dengan tingkatan pengetahuan dan keterampilan serta etos kerja yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja.
- Sebagai Feed Back dalam melakukan penyempurnaan kurikulum dan proses pembelajaran di Universitas Mercu Buana Yogyakarta yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja.
- Sebagai media pembelajaran mahasiswa dengan meyesuaikan keilmuan dengan aplikasi di dunia kerja mengenai Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Sleman.

METODE PELAKSANAAN

Magang dilaksanakan di Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Sleman yang berlokasi di Jl. HOS Cokroaminoto No.162 Tegalrejo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun tempat kegiatan magang dilaksanakan di Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Sleman. Magang dilaksanakan Pada Tanggal 6 Oktober 2023 – 6 November 2023, magang dilakukan di kantor dengan jam kerja mulai pukul 07.30-15.30 WIB pada hari Senin-Jum'at.

A. Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

1. Memberikan cara Mengembangkan Koperasi serta Memberikan Bimbingan dan Konsultasi Pemasaran. Dinas Koperasi UKM Kabupaten Sleman memberikan cara mengembangkan koperasi serta memberikan Bimbingan dan konsultasi pemasaran yang dimaksud ini memberikan kemudahan, perlindungan kepada koperasi untuk membimbing koperasi sesuai dengan kepentingan ekonomi anggota-anggotanya dan membantu permasalahan yang dihadapi oleh koperasi untuk mengembangkan koperasi-koperasi yang ada di kabupaten Sleman mengelola usaha koperasi selama koperasi yang dikelola sesuai dengan kepentingan anggota koperasi tersebut dan dapat meningkatkan ekonomi anggotanya.
2. Memberikan Pendidikan, Pelatihan dan Penyuluhan Perkoperasian Dinas Koperasi UKM Kabupaten Sleman. memberikan pendidikan, pelatihan dan penyuluhan perkoperasian kepada anggota-anggota koperasi untuk mengembangkan koperasi-koperasi yang ada di Kabupaten Sleman agar tujuan dari koperasi yang telah ditetapkan sebelumnya bisa tercapai dengan baik.

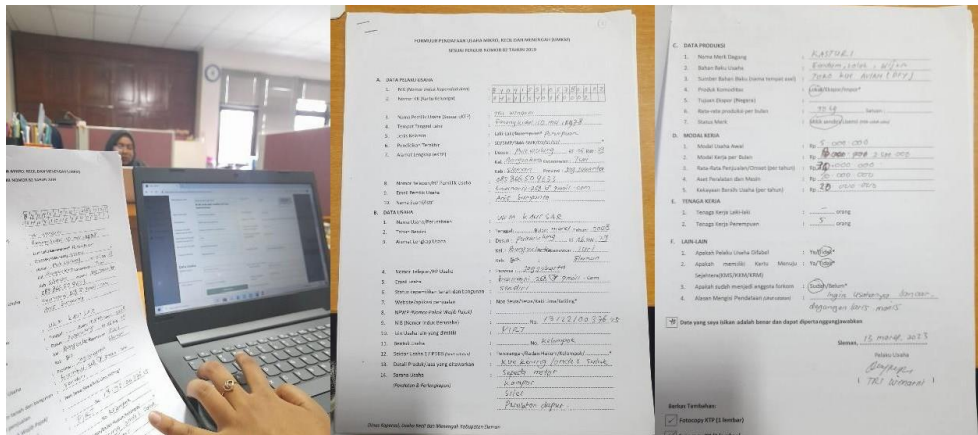
Pelaksanaan program pembinaan koperasi yang dilakukan oleh Dinas Koperasi UKM Kabupaten Sleman, dapat diuraikan yaitu:

- **Pelatihan dan Penyuluhan**
Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai pelaksanaan pembinaan pelatihan dan penyuluhan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi UKM Kabupaten Sleman berjalan secara merata hal ini telah dibuktikan dengan hasil wawancara dengan pegawai Dinas. Sedangkan hasil wawancara dari responden yang mengelola koperasi banyak menjawab bahwa Dinas Koperasi UKM Kabupaten Sleman telah memberikan pelatihan dan penyuluhan dengan Baik.
- **Pembinaan Permodalan**
Pembinaan Permodalan koperasi oleh Dinas Koperasi UKM Kabupaten Sleman. memberikan penyuluhan untuk meningkatkan pemupukan modal sendiri dan melaksanakan kegiatan sosialisasi dukungan informasi penyediaan permodalan bagi koperasi.
- **Sumber Daya Manusia**
Pembinaan SDM bagi koperasi yang dilakukan oleh Dinas Koperasi

UKM Kabupaten Sleman sudah berjalan, namun masih diperlukan ditingkatkan dari segi kualitas narasumber dari pihak Dinas dan kuantitas dari peserta pelatihan koperasi, walaupun SDM yang diberikan kepada pelaku koperasi-koperasi dikategorikan Baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem magang pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sleman yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Mercu Buana Yogyakarta dibagi dalam beberapa divisi, yaitu divisi Usaha Mikro, Divisi Koperasi, dan Divisi Sekretariat. Adapun divisi yang sudah saya jalankan di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sleman yaitu Divisi Usaha Mikro. Saya di tugaskan untuk memasukkan identitas serta usaha peserta yang akan mengikuti BIMTEK Dinas Koperasi UKM Kabupaten Sleman di aplikasi satu data UMKM.



Bimtek (Bimbingan Teknis) atau diketahui juga sebagai pelatihan teknis adalah salah satu kegiatan yang umumnya diselenggarakan oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) DIY. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kapasitas para pelaku koperasi dan UKM. Berikut adalah beberapa contoh kegiatan Bimtek yang mungkin dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UKM DIY:

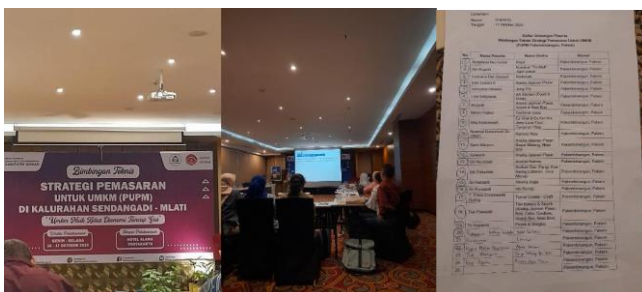
- Pelatihan Manajemen Usaha, membahas konsep dasar manajemen usaha untuk membantu pengusaha dalam mengelola operasional, keuangan, dan pemasaran.
- Pelatihan Pemasaran dan Branding, memberikan pemahaman tentang strategi pemasaran yang efektif, pembuatan merek (branding), dan penggunaan media sosial untuk mempromosikan produk atau layanan.

- Pelatihan Keuangan dan Akuntansi, menyediakan pelatihan terkait manajemen keuangan, penyusunan laporan keuangan, dan pengelolaan administrasi keuangan usaha.
- Pelatihan Teknologi dan Inovasi, membahas perkembangan teknologi terkini yang dapat diterapkan dalam operasional koperasi dan UKM, serta cara mengadopsi inovasi untuk meningkatkan daya saing.
- Bimbingan Hukum, menyelenggarakan sesi bimbingan hukum terkait regulasi koperasi dan UKM, hak dan kewajiban pelaku usaha, serta pemahaman tentang peraturan perundang-undangan terkait.
- Pelatihan Kewirausahaan, memberikan pengetahuan dasar dan keterampilan kewirausahaan kepada calon pengusaha atau pemilik usaha kecil yang baru memulai.
- Pelatihan Keterampilan Produksi, membimbing dalam pengembangan keterampilan produksi yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan.
- Bimtek Kelembagaan Koperasi, menjelaskan peran dan fungsi kelembagaan koperasi, serta memberikan arahan tentang bagaimana mengelola koperasi secara efisien.
- Pelatihan Pemberdayaan Wanita dan Muda, Fokus pada pemberdayaan wanita dan pemuda dalam dunia usaha dengan memberikan pengetahuan dan dukungan khusus.
- Pelatihan Pengembangan Produk Unggulan, membantu pengusaha untuk mengidentifikasi dan mengembangkan produk atau layanan unggulan yang memiliki potensi pasar yang tinggi.

Kegiatan Bimtek ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam memperkuat koperasi dan UKM, meningkatkan daya saing, dan memberikan dampak positif bagi ekonomi lokal. Agenda pelatihan biasanya disesuaikan dengan kebutuhan aktual para pelaku usaha di DIY.

Berikut ini adalah dokumentasi pada saat pelaksanaan BIMTEK:

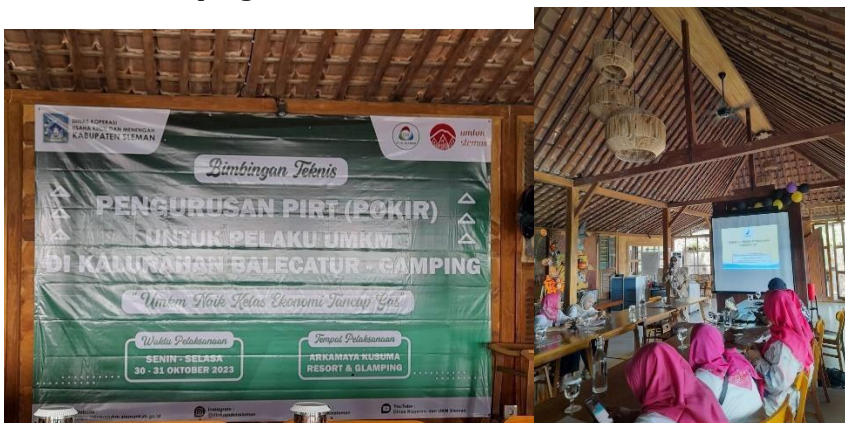
- Strategi pemasaran untuk UMKM (PUPM) di kelurahan Sendangadi-Mlati



- Pengurusan PIRT (Prioritas) untuk pelaku UMKM di kabupaten Sleman (Angkatan 1)



- Pengurusan PIRT (POKIR) untuk pelaku UMKM di kalurahan Balecatut-Gamping



- Pendampingan digital marketing tingkat lanjut



KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam koperasi dan UKM di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), divisi usaha mikro biasanya merupakan bagian yang memfokuskan diri

pada pengembangan dan pendampingan untuk usaha mikro. Usaha mikro umumnya mencakup bisnis dengan skala kecil yang melibatkan modal yang terbatas, seringkali dijalankan oleh individu atau kelompok kecil. Divisi ini memiliki tujuan untuk memberdayakan dan mendukung pengembangan usaha mikro agar dapat berkembang dan berkontribusi secara positif terhadap perekonomian lokal. Divisi usaha mikro ini bertujuan untuk menciptakan ekosistem yang mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan usaha mikro, sekaligus memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat. Upaya ini sejalan dengan visi pemerintah DIY untuk mengembangkan sektor koperasi dan UKM sebagai pilar ekonomi yang kuat.

B. Saran

Saran untuk Dinas Koperasi dan UKM di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dapat mencakup berbagai aspek, termasuk pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), pemberdayaan masyarakat, peningkatan akses ke pasar, dan pemenuhan kebutuhan pelaku usaha. Berikut adalah beberapa saran yang mungkin bermanfaat:

1. Pelatihan dan Pendampingan:

2. Sediakan pelatihan dan pendampingan untuk pelaku UMKM, termasuk manajemen bisnis, pemasaran, keuangan, dan pengembangan produk. Fasilitasi kerjasama dengan lembaga pelatihan dan mentor bisnis untuk memberikan dukungan teknis kepada pelaku UMKM.

3. Akses Keuangan

Tingkatkan akses pelaku UMKM kepada sumber pendanaan dengan memfasilitasi akses ke lembaga keuangan, baik melalui bantuan pemerintah maupun kemitraan dengan sektor swasta dan promosikan kebijakan yang mendukung kredit mikro dan pembiayaan alternatif untuk membantu pertumbuhan bisnis UMKM.

4. Pasar dan Promosi

Dukung pemasaran dan promosi produk UMKM melalui berbagai saluran, termasuk pameran, platform online, dan kerjasama dengan pelaku industri besar, serta bangun ekosistem yang mendukung pemasaran produk lokal, seperti pasar tradisional dan inisiatif kemitraan dengan pelaku bisnis lokal.

5. Inovasi Teknologi

Dorong penggunaan teknologi di UMKM, termasuk penerapan e-commerce, pemasaran digital, dan solusi berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan sediakan pelatihan tentang teknologi terbaru dan fasilitasi akses ke sumber daya yang mendukung adopsi teknologi.

6. Pemberdayaan Perempuan

Fokus pada pemberdayaan perempuan dalam sektor UMKM dengan memberikan pelatihan khusus, dukungan keuangan, dan akses kepada jaringan bisnis dan sediakan layanan penitipan anak atau fasilitas lain yang mendukung keseimbangan kerja dan kehidupan bagi pelaku UMKM perempuan.

7. Kolaborasi dan Jaringan

Bangun kolaborasi antara pelaku UMKM, pemerintah, lembaga akademis, dan sektor swasta untuk menciptakan ekosistem yang mendukung pertumbuhan bisnis, serta fasilitasi pembentukan jaringan bisnis lokal untuk meningkatkan kerjasama antar UMKM dan mendukung pertukaran pengalaman.

8. Regulasi dan Kebijakan

Evaluasi kebijakan yang ada dan pastikan regulasi mendukung perkembangan UMKM tanpa memberatkan pelaku usaha dan dukung inisiatif kebijakan yang mendorong pertumbuhan UMKM, seperti pemangkasan birokrasi, insentif pajak, dan fasilitas regulasi yang mempermudah berbisnis.

Implementasi saran-saran ini dapat membantu Dinas Koperasi dan UKM DIY menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pertumbuhan dan perkembangan UMKM di wilayah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, F. (2021). Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Peserta Sibakul Jogja Di Dinas Koperasi Dan Ukm Diy.
- Indahsari, P. (2022). Peran Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Diy Sebagai Mediator Dalam Penyaluran Kur Pada Ukm Di Yogyakarta.
- Pitaloka, M. A. (2021). Peran Dinas Koperasi Dan Ukm Diy Terhadap Koperasi Dan Pelaku Ukm Di Daerah Istimewa Yogyakarta (Studi Kasus Program Sibakul).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008. *Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*. 4 Juli 2008. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4866. Jakarta
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1992. *Perkoperasian*. 21 Oktober 1992. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 116 Jakarta

LAMPIRAN



PENINGKATAN KEMAMPUAN PELAYANAN DAN KEDISIPLINAN KARYAWAN PADA TOKO SAMI BERDIKARI MEBEL

Ega Silvia, Rina Dwiarti, SE., M.Si

ABSTRACT

Human Resources Management (HR) plays a crucial role in shaping individual skills and abilities to enter the world of work. Students need to involve themselves in job training activities at agencies related to their education program to understand and solve problems in the world of work. HR quality is a strategic aspect for the company's success in improving its performance. Productivity, as a comparison between output and input, can be increased through supervision, discipline and a conducive work environment. A case study of Sami Berdikari Mebel, a furniture trading company, revealed several problems, including a lack of employee discipline regarding absenteeism, as well as suboptimal service quality. Therefore, the aim of this internship is to increase employee awareness and discipline, as well as improve the quality of service to consumers. The method of implementing the internship involves preparing work regulations and Standard Operating Procedures (SOP) for work attendance, as well as sales marketing training. Evaluation is carried out on the implementation of proposed changes, providing recommendations for further development. Internship results show increased employee awareness of work regulations and discipline, as well as improved service quality through sales marketing training. Evaluations and recommendations are submitted to overcome obstacles encountered during the internship. Based on the internship activities that I carried out at the Sami Berdikari Mebel Store, I have achieved the goal of carrying out various activities assigned to me from the internship site and completing them. There are many things I have learned, namely, how to develop businesses both offline and online-based businesses. Apart from that, I also got to experience what the real world of work is like. There are many insights in internships that I have not found in the world of lectures. In facing the world of work in the future, I conclude that good and correct abilities are needed, both soft skills and hard skills. Mastery of technology plays a very important role in running a business because the world will continue to demand us to develop.

PENDAHULUAN

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk keterampilan dan kecakapan seseorang untuk memasuki dunia kerja. Agar dapat memahami dan memecahkan setiap permasalahan yang muncul di dunia kerja dan menciptakan suatu deskripsi pemikiran baru, maka mahasiswa perlu melakukan kegiatan pelatihan kerja secara langsung di instansi/lembaga yang relevan dengan program pendidikan yang diikuti. Sehingga setelah lepas dari ikatan akademik di perguruan tinggi yang bersangkutan, mahasiswa bisa memanfaatkan ilmu dan pengalaman yang telah diperoleh selama masa pendidikan dan masa pelatihan kerja untuk menerapkannya di dunia kerja yang sebenarnya. Keberhasilan suatu perusahaan dalam memperbaiki kinerja perusahaannya sangat tergantung pada kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada. SDM merupakan aset strategi. Sumber daya manusia merupakan salah satu motor penggerak utama bagi setiap operasi perusahaan, sehingga upaya dalam pengembangan SDM tersebut merupakan strategi yang utama untuk menegakkan kompetisi global (Gibson, 1996 : 32).

Setiap perusahaan pada dasarnya memiliki harapan agar ke depannya mengalami perkembangan dalam lingkup usahanya, dengan mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Produktivitas merupakan perbandingan antara keluaran dan masukan, dengan mengutamakan cara pemanfaatan sumber-sumber dalam produksi barang atau jasa (Hasibuan, 2010). Salah satu usaha untuk meningkatkan produktivitas tenaga kerja adalah dengan melakukan pengawasan kerja, kedisiplinan kerja dan lingkungan kerja yang kondusif untuk para karyawan. Apabila ada pengawasan yang baik terhadap suatu pekerjaan, maka akan menghasilkan kerja yang optimal. Pengawasan merupakan kegiatan sistematis dalam menetapkan standart pelaksanaan dengan tujuantujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan, dan mengambil tindakan perbaikan untuk menjamin agar semua sumber daya perusahaan digunakan secara efektif dan efisien dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan (Handoko, 2012). Pengawasan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan (Putra, 2017).

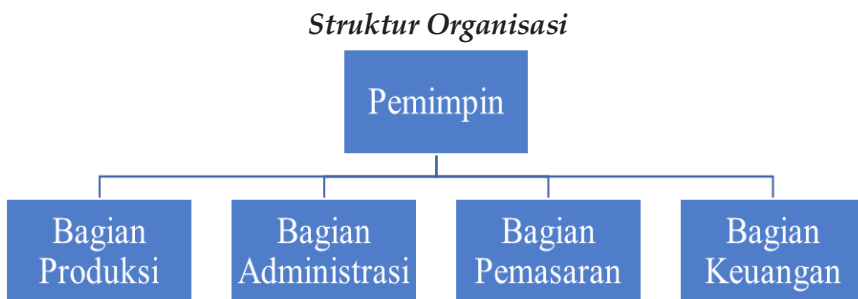
A. Gambaran Umum Sami Berdikari Mebel

Sami Berdikari Mebel merupakan perusahaan dagang yang bergerak dalam penjualan dan menerima jasa servis mebel. Sami berdikari mebel berlokasi di Jalan Solo KM 10 Sorogenen Kalasan Yogyakarta. Sami Berdikari Mebel merupakan anak cabang dari berdikari mebel yang sudah berdiri sejak tahun 1995 yang dirikan oleh bapak Ignatius Soepomo yang merangkap juga selaku pendiri berdikari mebel sejak tahun 1995 sampai tahun 2006 Sami Berdikari Mebel mengalami peningkatan yang pesat karena Bapak Ignatius

Soepomo lebih berkonsentrasi untuk mengembangkan Sami Berdikari Mebel. Sejak tahun 2006 pengelolaan Sami Berdikari Mebel di kelola oleh putrinya beserta suami yang bernama V.Dina Meriana Erveiana dan V.Triwidodo dibawah pengelolaan Ibu Dina dan suaminya Sami Berdikari Mebel mengalami perkembangan yang luar biasa dari penjualan mebel.

Diawali dengan jumlah karyawan yang awalnya hanya 1 orang, kini Sami Berdikari Mebel memiliki 15 karyawan. Dari segi bangunan fisik Sami Berdikari Mebel juga mengalami peningkatan, dimulai dengan bangunan seluas kurang dari 300 meter persegi di tahun 1995, saat ini Sami Berdikari Mebel di perluas hingga 1000 meter persegi yang akan digunakan sebagai display produk. Dari segi pemasaran, Sami Berdikari Mebel selain menjual barang di toko juga bekerja sama dengan beberapa instansi seperti Rumah Sakit Sardjito, Hotel Yogyakarta Plaza, Hotel Santika. Disini Sami Berdikari Mebel selalu berusaha meningkatkan kualitas mutu agar memberikan kepuasan terhadap konsumen

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan diinginkan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siap, sehingga ada suatu pertanggung jawaban apa yang dikerjakan. Berikut ini struktur organisasi Sami Berdikari Mebel :



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Sami Berdikari Mebel

Strategi pemasaran pada Toko Sami Berdikari Mebel pemasaran melalui market place/penjualan secara online dan strategi pemasaran dari mulut ke mulut yang biasa di sebut Word of Mouth atau sering disingkat menjadi WOM strategi ini merujuk pada proses dimana informasi atau rekomendasi tentang suatu produk, layanan, atau merek disebarkan melalui percakapan antar individu. Dan dapat dilihat dari hasilnya, omset penjualan terbanyak melalui strategi WOM, bukan berarti penjualan melalui market

place secara online sepi namun lebih banyak hasilnya yang terjual melalui strategi WOM tersebut, strategi ini dapat menjadi sangat efektif karena informasi yang disampaikan oleh mulut ke mulut sering kali dianggap lebih kredibel dan dapat mempengaruhi keputusan pembelian orang lain. Toko Sami Berdikari Mebel memiliki halaman situs <https://sami-berdikari-meubel.business.site/> yang dapat digunakan untuk pembelian secara online dan Sami Berdikari Mebel juga memiliki online store di aplikasi shopee, tokopedia, dan instagram. Dari segi pemasaran online yang diterapkan oleh Sami Berdikari Mebel adalah dengan menawarkan produk di beberapa media sosial seperti instagram dengan cara yang menarik mulai dari pengambilan gambar, editing dan tentunya juga dengan produk dengan kualitas yang terbaik. Selain itu Sami Berdikari Mebel juga sering memberikan potongan harga/diskon sehingga hal ini akan sangat menarik perhatian konsumen dan Sami Berdikari Mebel juga menerapkan sistem pembayaran COD (Cash on Delivery) atau bayar di tempat setelah barang sampai ke tangan konsumen dan hal ini akan sangat memudahkan konsumen yang tidak memiliki kartu debit didalam proses transaksi pembelian,

B. Permasalahan

Dalam Permasalahan Toko Sami Berdikari Mebel ada beberapa yaitu dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Kurangnya kedisiplinan kerja karyawan khususnya dalam hal kehadiran kerja selama masa pelaksanaan magang, pelaksana magang ditempatkan dibagian HR (Human Resources), sehingga segala permasalahan yang ada dan terjadi di Sami Berdikari Mebel diketahui oleh bagian HRD.
- Beberapa karyawan Sami Berdikari Mebel masih kurang disiplin dalam melakukan absensi yang mengakibatkan peraturan sistem kerja kurang bisa berjalan dengan baik karena tidak ditaati. Toko Sami Berdikari Mebel menggunakan fingerprint untuk kehadiran kerja atau absensi. Setiap karyawan sudah diwajibkan check-in untuk berkerja mulai pukul 08.30 WIB dengan toleransi 15 menit. Jika lebih dari itu, maka akan secara otomatis berpengaruh ke gaji. Dan juga, setiap karyawan diwajibkan untuk chek-out saat jam pulang pukul 17.00 WIB. Dalam absensi, fingerprint tidak bisa di wakilkkan oleh orang lain sehingga setiap karyawan tidak bisa berbohong dan wajib untukn tertib. Namun ada beberapa melakukan absensi melapor pada bagian HRD dan di absensi secara manual.
- Kualitas pelayanan belum optimal, pada Toko Sami Berdikari Mebel ada beberapa karyawan yang kinerjanya belum optimal dan itu menyebabkan beberapa konsumen atau pelanggan tetap pada Toko Sami Berdikari Mebel mengeluh atas pelayanan yang di berikan dari beberapa karyawan tersebut. Mereka mengeluh ada beberapa

karyawan yang kurang tanggap atau acuh terhadap minat konsumen dan terlihat tidak ramah saat melayani konsumen, misalnya tidak menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam). Sehingga, terkadang konsumen juga merasa tidak dihargai kedatangannya.

C. Tujuan Kegiatan

Dalam tujuan magang ada beberapa yaitu :

- Meningkatkan kesadaran karyawan dalam mematuhi peraturan kerja dan absensi kehadiran yang telah ditetapkan oleh perusahaan Sami Berdikari Mebel.
- Meningkatkan kualitas pelayanan karyawan terhadap komunikasi untuk lebih optimal untuk menghadapi konsumen.

D. Manfaat Kegiatan

Dalam manfaat kegiatan magang ada beberapa yaitu bagi pelaksana magang mengaplikasikan teori yang telah diperoleh dalam perkuliahan dengan penerapannya di dunia kerja serta perkembangan teknologi yang diaplikasikan dalam dunia kerja. Dapat merasakan dan memahami lingkungan kerja di industri atau perusahaan tertentu. Ini membantu untuk menyesuaikan diri dengan budaya kerja, norma-norma, dan etika profesional yang berlaku. Memperoleh pengalaman kerja langsung dan mendapatkan peluang untuk dapat berlatih menangani permasalahan di dunia kerja serta menyiapkan diri untuk menjadi sumber daya manusia berkualitas yang memiliki pengalaman, keterampilan, serta keahlian yang sesuai dengan perkembangan zaman.

Sedangkan bagi perusahaan adanya kerjasama yang saling menguntungkan antara instansi tempat kerja praktek dengan Universitas Mercu Buana Yogyakarta khususnya pada bagian Departemen Sumber Daya Manusia atau HRD. Memberi kontribusi dalam pelaksanaan pengembangan dan peningkatan Sumber Daya Manusia yang berdaya saing. Secara keseluruhan, melibatkan pelaksana magang dapat memberikan kontribusi positif pada pertumbuhan dan perkembangan perusahaan, sambil memberikan manfaat bagi perkembangan karier para pelaksana magang.

E. Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan praktik kerja dilakukan dengan harapan pengabdian masyarakat mampu menerapkan tridharma perguruan tinggi yaitu sesuai dengan bidang pendidikan, penelitian serta pengabdian. Dalam bidang pendidikan khususnya bertujuan untuk mempelajari manajemen yang dilakukan oleh Toko Sami Berdikari Mebel pada unit SDM dan sarana

umum. Sedangkan bidang penelitian dilakukan saat akan mencari informasi atau data yang dibutuhkan selama kegiatan pengabdian masyarakat. Pengabdian dalam kegiatan magang kerja diperoleh dari keaktifan peserta magang untuk menyelesaikan kegiatan sesuai dengan prosedur yang diterapkan oleh perusahaan. Informasi atau data yang dibutuhkan selama kegiatan pengabdian masyarakat. Pengabdian dalam kegiatan magang kerja di peroleh dari keaktifan peserta magang untuk menyelesaikan kegiatan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan.

Dengan adanya permasalahan yang terjadi di Toko Sami Berdikari Mebel, maka solusi yang dapat diterapkan, yaitu :

- Menyusun Peraturan Kerja Karyawan Dan SOP kehadiran Kerja.

Beberapa karyawan masih kurang disiplin dalam absensi. Untuk mengatasi masalah tersebut, maka berdasarkan hasil diskusi dengan pemilik perusahaan, HRD dengan pelaksana magang adalah dengan memberikan kebijakan baru bagi mereka yaitu dengan menyusun kerja karyawan, dan peraturan kerja karyawan ini mulai diberlakukan setelah adanya kesepakatan dan persetujuan secara resmi dari pemilik perusahaan Toko Sami Berdikari Mebel. Karyawan wajib hadir sesuai dengan waktu kerja yang telah ditetapkan perusahaan, ketidakhadiran karena alasan sakit atau alasan lain yang tidak sesuai disertai surat pendukung akan dinyatakan ketidakhadiran tanpa keterangan, surat izin keterangan dokter wajib diberikan kepada atasan apabila sakit lebih dari 1 hari kerja, pemberitahuan ketidakhadiran harus segera memberi tahu atasan dan dibuat pengajuan cuti pada hari kembali masuk kerja dan ketidakhadiran juga harus seizin atasan dan keterlambatan maksimal 15 menit dari waktu kerja. Bagi karyawan yang sekali dua kali tidak absensi akan diperingatkan masih terulang kembali, maka akan diberikan surat peringatan bermaterai yang ditanda tangani oleh HRD dan yang bersangkutan. Hal ini dilakukan dengan maksud tujuan agar dapat semakin meningkatkan kedisiplinan kerja bagi setiap karyawan Toko Sami Berdikari Mebel. Dan juga bertujuan untuk menciptakan rasa tanggung jawab bagi setiap karyawan terhadap pekerjaannya walaupun dimulai dari hal kecil.

Dalam penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur) kehadiran kerja, pelaksana magang telah berkoodirnasi bersama dengan HRD sehingga bagi karyawan yang tidak disiplin dalam melakukan absensi akan mendapatkan peringatan sebanyak dua kali, jika lebih dari itu akan mendapatkan surat peringatan bermaterai yang ditanda tangani oleh HRD dan yang bersangkutan. SOP ini mulai diberlakukan setelah disetujui secara resmi oleh pemilik perusahaan Toko Sami Berdikari Mebel.

- Menyusun SOP Pelayanan Dan Mensosialisasikan Kepada Bagian Sales Marketing.

Pada Toko Sami Berdikari Mebel adalah kurangnya pelayanan sales marketing pada penjualan offline. Adapun solusi yang dapat diterapkan

dan telah didiskusikan dengan pemilik perusahaan, HRD dengan pelaksana magang adalah dengan mengadakan pelatihan sales marketing. Pelatihan ini akan dilakukan oleh pelaksana magang dan HRD pada waktu yang telah ditentukan. Pelatihan sales marketing ini akan diisi dengan pembelajaran dan penerapan 3S (Senyum, Sapa, Salam) pemaparan materi mengenai komunikatif dan informatif kepada pelanggan, penjelasan materi negoisasi sampai jadi dan juga penjelasan mengenai KPI (Key Performance Indicator). Selain itu, pelaksana magang dan HRD akan melakukan praktek, simulasi dan evaluasi sales marketing yang dilakukan dengan membuat minf map strategi pemasaran pribadi, membuat harapan untuk kedepannya dari pribadi dan juga evaluasi mengenai kekurangan diri sendiri dalam bekerja menjual produk.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Lapangan atau Magang yang dilaksanakan pada tanggal 23 Oktober – 24 November 2023. Pelaksanaan magang melakukan kegiatan magang 5 (lima) hari sabtu-minggu libur. Namun untuk pegawai tetap sabtu-minggu tetap masuk. Dan juga ada hari ijin dikarenakan magang bertabrakan dengan hari perkuliahan dengan uraian kegiatan dan ketentuan jam operasional sebagai berikut :

Jam Kerja	: 08.30 – 17.00 WIB
Waktu Istirahat	: 12.00 – 13.00 WIB

Pada tanggal 28 September 2023, saya memulai perjalanan mencari tempat magang yang sesuai dengan minat dan keahlian saya. Setelah menemukan peluang di Toko Sami Berdikari Mebel, saya mengajukan permohonan izin pada 1 Oktober 2023 untuk melaksanakan magang di sana. Setelah itu, saya meminta persetujuan dari dosen pembimbing pada 5 Oktober 2023. Alhamdulillah, pada 6 Oktober 2023, lokasi magang saya disetujui oleh dosen pembimbing. Pada 23 Oktober 2023, saya memulai hari pertama magang dengan perkenalan pada lingkungan kerja. Bersama HRD, saya diperkenalkan pada bidang kerja HR dan melakukan cek absen. Pada 24 Oktober 2023, saya juga diperkenalkan pada Pemilik Toko Sami Berdikari Mebel. Kemudian, pada 26 Oktober 2023, saya mulai membantu HRD menginput data karyawan. Sementara pada 27 Oktober 2023, saya bertanggung jawab atas penginputan absen dan pengecekan barang serta karyawan. Pada 30 Oktober 2023, saya turut membantu HRD merapikan berkas-berkas penjualan. Pada 31 Oktober 2023, saya mendampingi HRD ke tempat konsumen untuk lebih memahami pekerjaan di lapangan. Pada 1 November 2023, tugas saya melibatkan penginputan data dan absen, serta membantu HRD dalam pengecekan barang. Pada 2-3 November 2023, saya ikut membantu mengedit foto produk karena kekurangan orang. Pada 6 November 2023, saya turut membantu bagian admin merespons chat konsumen. Pada 7 November 2023, saya lebih aktif melayani langsung

konsumen, meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal. Tanggal 8-9 November 2023, saya terlibat dalam mengisi forum karyawan dan mendata kehadiran absensi. Pada 10-11 November 2023, bersama HRD, saya kembali ke tempat konsumen untuk memperdalam pemahaman. Pada 13-14 November 2023, saya terus membantu melayani konsumen, sambil berkontribusi dalam pengecekan barang. Pada 15-16 November 2023, tugas saya lebih fokus pada membantu HRD dalam pengecekan barang. Pada 17 November 2023, saya membantu dalam mendata kehadiran absensi, menunjukkan perkembangan kemampuan administratif saya. Pada 20-22 November 2023, saya kembali mengikuti HRD ke tempat konsumen untuk mendapatkan pengalaman lebih lanjut. Pada 23 November 2023, saya masih aktif melayani konsumen dan memberikan kontribusi maksimal. Hari terakhir magang, pada 24 November 2023, saya melakukan evaluasi diri dan menyampaikan salam perpisahan serta ucapan terima kasih kepada semua karyawan, HRD, dan pemilik perusahaan Sami Berdikari Mebel. Pengalaman magang saya di Sami Berdikari Mebel tidak hanya menambah pengetahuan praktis di bidang HR, tetapi juga meningkatkan keterampilan sosial dan multitasking. Saya sangat bersyukur atas kesempatan ini dan berharap pengalaman ini akan menjadi modal berharga untuk karir saya mendatang.

A. Perubahan Yang Sudah Dilakukan

No.	Permasalahan	Kondisi Sebelum Magang	Kondisi Setelah Magang
1	Kurangnya Kedisiplinan Kerja Karyawan Khususnya dalam Hal Kehadiran Kerja .	Beberapa Karyawan Sami Berdikari Mebel masih kurang disiplin dalam melakukan absensi yang mengakibatkan peraturan sistem kerja kurang bisa berjalan dengan baik karena tidak ditaati.	Data absensi karyawan sudah mulai rapi dan terisi sesuai dengan jadwal jam kerja mereka, sehingga sudah dipastikan karyawan sudah mulai disiplin.
2	Kualitas Pelayanan Belum Optimal.	Toko Sami Berdikari Mebel masih sangat kurang dari segi pelayanan secara offline. Masih terdapat beberapa sales marketing yang kurang tanggap/acuh terhadap kosumen dan terlihat tidak ramah saat melayani kosumen.	Setelah diadakannya pelatihan dan juga diadakan sebelum memulai kerja ada perjanjian peringatan, para sales marketing sudah menerapkan SOP yang diberikan sehingga penjualan secara offline sudah semakin meningkat dan membaik.

Dalam pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan atau Magang yang dilaksanakan di Toko Sami Berdikari Mebel, Pelaksana magang mendapatkan banyak berbagai pelajaran berharga bahkan sesuatu hal yang sama sekali belum pernah diketahui dan didapatkan oleh pelaksana magang. Pelaksana magang mengamati kegiatan apa saja yang dikerjakan di Toko Sami Berdikari Mebel. Dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh pelaksana magang terdapat beberapa kendala. Demi kemajuan dan kelancaran Toko Sami Berdikari Mebel, maka pelaksana magang memberikan beberapa evaluasi dan rekomendasi untuk pengembangan kedepannya, sebagai berikut:

- Untuk Kurangnya Kedisiplinan Kerja Karyawan Khususnya Dalam Hal Kehadiran Kerja

Saran dari pelaksana magang berikan bagi Toko Sami Berdikari Mebel mengenai kurangnya kedisiplinan kerja karyawan khususnya dalam hal kehadiran kerja agar Toko Sami Berdikari Mebel khususnya HRD untuk tetap menerapkan sistem pengecekan dan pengontrolan absensi karyawan sehingga setiap kegiatan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan struktur sistem kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

- Kualitas Pelayanan Belum Optimal

Saran dari pelaksana magang berikan untuk sales marketing Toko Sami Berdikari Mebel mengenai kualitas pelayanan yang belum optimal maka, setiap sales marketing harus tetap menerapkan SOP yang diberikan dan meningkatkan atau bahkan memperbaiki kualitas pelayanan.

B. Pelajaran Berharga

Dari program magang yang dilaksanakan pada Toko Sami Berdikari Mebel tentunya pelaksana magang banyak mendapatkan pelajaran berharga selama melaksanakan kegiatan magang, yaitu :

- Bertambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengelolaan sumber daya manusia khususnya terkait dengan penyusunan peraturan kerja karyawan.
- Mengembangkan pola pikir yang telah diperoleh dan mencoba menemukan sesuatu yang baru.
- Belajar bertanggung jawab dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan teliti, rapi dan tepat waktu.
- Dikenalkan bagaimana caranya mengatur dan berbagi kepada karyawan.
- Secara langsung dapat mengamati masalah-masalah yang dihadapi perusahaan khususnya dalam pengelolaan sumber daya manusia

dan ikut andil dalam penerapan strategi untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

- Belajar bagaimana cara memberdaya sumber daya manusia yang ada dan dapat mengembangkannya di perusahaan dan juga belajar mengenai bagaimana cara perusahaan dalam mempertahankan usahanya melalui pengelolaan sumber daya manusia.
- Mendapatkan pengetahuan, wawasan dan pengalaman baru di dunia kerja dan mendapatkan beberapa informasi penting mengenai sistem kerja dan organisasi yang ada di Toko Sami Berdikari Mebel.
- Di tempatkan pada bagian HR, tentunya pelaksana magang ditugaskan dan diberikan kesempatan untuk mengamati dan mengontrol kegiatan pada divisi lain sehingga pelaksana magang dapat mengetahui alur kerja dan penugasan dalam perusahaan.
- Memeroleh keterampilan pada saat magang di Toko Sami Berdikari Mebel sesuai dengan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.
- Belajar bagaimana cara agar dapat bersosialisasi, bekerja dalam team yang baik dan kondusif.
- Menerapkan etika dalam menjaga nilai kesopanan saat bertemu dengan atasan maupun seluruh staff kerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan magang yang saya lakukan di Toko Sami Berdikari Mebel, saya telah mencapai tujuan yaitu melakukan berbagai kegiatan yang ditugaskan kepada saya dari tempat magang dan menyelesaikannya. Ada banyak hal yang saya pelajari yakni, bagaimana mengembangkan usaha baik secara offline maupun usaha berbasis online. Selain itu, saya juga mendapatkan pengalaman bagaimana suasana dunia kerja yang sesungguhnya. Ada banyak wawasan di tempat magang yang belum saya temukan di dunia perkuliahan. Dalam menghadapi dunia kerja di masa mendatang, saya menyimpulkan bahwa dibutuhkan kemampuan yang baik dan benar baik itu softskill maupun hardskill. Penguasaan teknologi sangat berperan penting dalam menjalankan usaha karena dunia akan terus menuntut kita untuk berkembang.

B. Saran

Selama kurang lebih satu bulan saya magang atau kuliah kerja lapangan pada Toko Sami Berdikari Mebel diharapkan perusahaan bisa terus berkembang membangun kemajuan dan menciptakan inovasi berdaya saing di era globalisasi sekarang ini serta dalam memberikan sosialisasi bisa lebih semarak supaya peserta kegiatan tidak merasakan kebosanan ketika

dilakukan pemaparan dengan materi yang diberikan. Selain itu, mahasiswa yang melakukan magang diberikan tugas sesuai dengan keahlian yang dimilikinya, biarpun berbeda tetapi masih ada kaitannya dengan jurusan dan pembimbing lapangan mau membagikan ilmunya kepada mahasiswa yang melakukan magang atau kuliah kerja lapangan pada Toko Sami Berdikari Mebel, dan juga sukses kedepannya untuk perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Khoiriyah, L. (2009). *Pengaruh Upah Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Aji Bali Jayawijaya Surakarta* [S1, Universitas Muhammadiyah Surakarta]. <https://eprints.ums.ac.id/5725/>
- Soedjoko, D. K. H., Purnomo, H., Bhirawa, S. W. S., & Tohari, A. (2020). *Permodelan Regresi Pada Produktivitas Kerja Karyawan Usaha Furniture Berdasarkan Pengawasan, Kedisiplinan, dan Lingkungan Kerja*. 174–182. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/246>
- Widiyawati, S. (2016). *Penilaian Kinerja Perusahaan Mebel Dari Perpspektif Karyawan Dengan Menggunakan Metode Ahp Dan Omax*. *JEMIS (Journal of Engineering & Management in Industrial System)*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.21776/ub.jemis.2016.004.02.7>

LAMPIRAN



PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PADA BALAI PENGEMBANGAN JASA KONTRUKSI DINAS PUPESDM DIY

Andi Bayu Setiawan, Awan Santosa, SE.,M.Sc

ABSTRACT

This internship report delves into the implementation and impact of the Human Resources Development (HRD) program at the Construction Services Development Center within the DIY Provincial Public Works and Spatial Planning Agency. The report outlines the structured approach taken by the center to enhance the skills and competencies of its workforce. Key components of the program include tailored training sessions, performance evaluations, flexible work policies, and incentivized recognition for outstanding achievements. Challenges encountered during the implementation, such as leadership engagement and employee motivation, are discussed alongside practical solutions. The report concludes with recommendations for sustained improvement, emphasizing the importance of continuous leadership involvement, flexible program structures, collaborative external partnerships, and empowering employees in their personal development.

Keywords: Human Resources Development, Construction Services, Employee Training, Performance Evaluation, Workforce Empowerment, Organizational Growth.

PENDAHULUAN

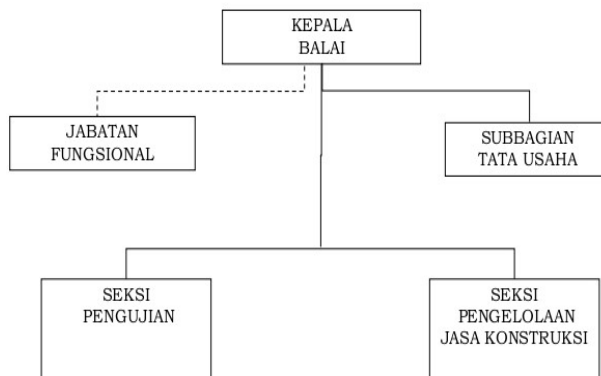
Menurut Undang-undang Jasa Konstruksi (UUJK), yang dimaksud dengan Jasa Konstruksi adalah layanan jasa konsultasi perencanaan pekerjaan konstruksi, layanan jasa pelaksanaan pekerjaan konstruksi, dan layanan jasa konsultasi pengawasan pekerjaan konstruksi. Balai Pengembangan Jasa Konstruksi Dinas PUPESDM DIY ini beralamat di Jl. Ring Road Utara No.4, Nanggulan, Maguwoharjo, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Balai Pengembangan Jasa Konstruksi Dinas PUPESDM DIY memiliki visi “Keunggulan dan kemandirian konstruksi Indonesia” dan misi “Mengintegrasikan pengelolaan sektor Konstruksi”. Selain itu, balai Pengujian, Informasi Permukiman dan Bangunan, dan

Pengembangan Jasa Konstruksi mempunyai tugas proses pengendalian mutu tugas pembangunan dalam rangka mewujudkan sistim pengendalian dan jaminan mutu, penyampaian informasi permukiman dan bangunan serta pembinaan jasa konstruksi.

A. Gambaran UMUM Balai Pengembangan Jasa Konstruksi Dinas PUPESDM DIY

Untuk melaksanakan tugas tersebut Balai Pengujian, Informasi Permukiman dan Bangunan, dan Pengembangan Jasa Konstruksi mempunyai fungsi yaitu, menyusun program kerja Balai Pengujian, Informasi Permukiman dan Bangunan, dan Pengembangan Jasa Konstruksi; pemberian bantuan teknis pengujian dan penyelidikan untuk kepentingan pengawasan dan pengendalian mutu bangunan dan konstruksi; pelaksanaan pelayanan umum jasa pengujian dan penyelidikan di bidang bangunan dan konstruksi serta pengujian parameter lingkungan; pelaksanaan pelayanan jasa konsultasi, supervisi dan advis teknis di bidang permukiman, bangunan dan konstruksi; pelaksanaan fasilitasi jasa konstruksi; pelaksanaan penyebarluasan peraturan perundang-undangan di bidang jasa konstruksi; pelaksanaan pengkajian dan penerapan teknologi bidang pekerjaan umum; pelaksanaan ketatausahaan; pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan program Balai Pengujian, Informasi Permukiman dan Bangunan, dan Pengembangan Jasa Konstruksi; pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Balai Pengembangan Jasa Konstruksi Dinas PUPESDM DIY memiliki struktur organisasi yang terdiri dari Kepala Balai, Subbagian Tata Usaha, Seksi Pengujian, Seksi Pengelolaan Jasa Konstruksi, dan Jabatan Fungsional.



Setiap perusahaan atau instansi dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya manusia dikelola.

Pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas dari pegawai yang diharapkan dapat berprestasi sebaik mungkin demi mencapai tujuan. Pegawai merupakan aset utama instansi dan mempunyai peran yang strategis didalam instansi yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas instansi (Rusdin & Kurniawan, 2022). Demi mencapai tujuan pegawai perlu mengembangkan kemampuan atau keterampilan mereka sehingga bisa mengerjakan tugas-tugas yang di berikan dengan hasil maksimal. Instansi sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas, terutama di era globalisasi sekarang ini. Sumber daya manusia dalam hal ini Pegawai selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia sebagai perencana, pelaku serta penentu terwujudnya tujuan instansi. Penggunaan tenaga kerja yang efektif dan terarah merupakan kunci kearah peningkatan kinerja Pegawai sehingga dibutuhkan suatu kebijakan Insatansi untuk penggerak Pegawai agar mau bekerja lebih produktif sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

B. Permasalahan

Balai Pengembangan Jasa Konstruksi Dinas PUPESDM DIY adalah Instansi yang memiliki pegawai berjumlah 47 (empat puluh tujuh). Untuk memenuhi kebutuhan akan Pegawai yang terampil, berkompeten dan berwawasan luas dalam bidangnya, diadakanya pengembangan sumber daya manusia pada Balai Pengembangan Jasa Konstruksi PUPESDM DIY. Pengembangan sumber daya manusia merupakan upaya untuk mengembangkan kualitas atau kemampuan sumber daya manusia melalui proses perencanaan pendidikan, pelatihan dan pengelolaan tenaga atau pegawai untuk mencapai suatu hasil optimal (Bariqi, 2018). Kesenjangan antara kemampuan pekerjaan dan tuntutan pekerjaan yang berkembang itu otomatis memerlukan peningkatan dan penyesuaian pengetahuan dan keterampilan serta sikap pekerja atau dengan kata lain diperlukannya peningkatan profesionalisme SDM. Pelatihan dan pengembangan SDM itu sendiri bisa dipandang sebagai intisari dari sebuah upaya berkelanjutan yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja organisasi. Dengan mengikuti program tersebut Balai Pengembangan Jasa Konstruksi PUPESDM DIY mengharapakan adanya peningkatan kinerja pegawai.

Permasalahan yang ada di Balai Pengembangan Jasa Konstruksi ini adalah Kurangnya keterlibatan pimpinan dalam upaya pengembangan sumber daya manusia (SDM). Meskipun organisasi memiliki program-program pengembangan yang terstruktur, keterlibatan pimpinan dalam mendukung dan memajukan inisiatif tersebut pada Balai Pengembangan Jasa Konstruksi Dinas PUPESDM DIY sangat minim, memberikan dampak negatif yang dapat dilihat dalam berbagai aspek operasional. Jika pimpinan tidak terlibat aktif dalam pengembangan SDM, pegawai mungkin tidak merasa termotivasi untuk mengikuti pelatihan atau mengadopsi praktik

terbaik. Selain itu, terdapat tantangan signifikan terkait kurangnya semangat untuk berkembang di kalangan karyawan. Kurangnya semangat dalam berkembang pada Balai Pengembangan Jasa Konstruksi Dinas PUPESDM DIY ini menjadi perhatian yang perlu ditangani secara serius. Tidak hanya itu program pengembangan yang terlalu kaku atau tidak fleksibel dapat menghadapi sejumlah masalah, termasuk kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan karakteristik individu atau dinamika pada Balai Pengembangan Jasa Konstruksi Dinas PUPESDM DIY.

C. Tujuan Kuliah Kerja Lapang

Tujuan kuliah kerja lapang di Balai Pengembangan Jasa Konstruksi Dinas PUPESDM DIY (Balai Konstruksi) dapat melibatkan berbagai aspek untuk memberikan pengalaman yang bermanfaat bagi mahasiswa magang. Pengalaman-pengalaman tersebut diantaranya, Memberikan kesempatan kepada mahasiswa magang untuk mengembangkan keterampilan praktis yang relevan dengan bidang sumber daya manusia, seperti pengelolaan data pegawai, pengelolaan pelatihan, dan penilaian kinerja pada Balai Pengembangan Jasa Konstruksi PUPESDM DIY, Memberikan pengalaman langsung bekerja di lingkungan pemerintah daerah, termasuk pemahaman tentang budaya organisasi, hierarki, dan dinamika kerja di dalam instansi. Secara keseluruhan, tujuan dari magang adalah untuk mempersiapkan mahasiswa secara praktis dan profesional dalam memasuki dunia kerja, serta membantu mereka mengembangkan pemahaman yang lebih baik tentang lapangan pekerjaan yang diminati seperti pada pemerintahan Balai Pengembangan Jasa Konstruksi Dinas PUPESDM DIY.

D. Manfaat Kuliah Kerja Lapang

Manfaat Kuliah kerja lapangan bagi mahasiswa memberikan pengalaman praktis di dunia nyata yang tidak dapat diperoleh melalui pembelajaran teoritis di bangku sekolah atau perguruan tinggi. Mahasiswa dapat mengaplikasikan pengetahuan akademis mereka dalam situasi kerja yang sebenarnya. Bagi instansi tempat magang memperoleh bantuan tenaga dan fikiran dari mahasiswa dalam menjalankan kegiatan operasional untuk menghadapi masalah yang ada dalam hal manajemen khususnya di bidang SDM. Selain itu, juga dapat menciptakan hubungan yang baik dan adanya pertukaran informasi antara Balai Pengembangan Jasa Konstruksi Dinas PUPESDM DIY dengan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Magang di Balai Pengembangan Jasa Konstruksi Dinas PUPESDM DIY dibimbing oleh Kepala Sub-Bagian Tata Usaha selaku

pembimbing lapangan dan Dosen Pembimbing sebagai pembimbing akademik. Peran pembimbing lapang dalam kegiatan Magang ini adalah sebagai fasilitator yang memberikan petunjuk serta informasi bagi mahasiswa sesuai dengan topik yang telah dibahas selama kegiatan Magang berlangsung. Sedangkan peran pembimbing akademik sebagai fasilitator dalam bidang akademik untuk memastikan mahasiswa telah melakukan kegiatan Magang sesuai dengan prosedur atau peraturan yang telah ditetapkan. Metode pelaksanaan pada kegiatan Magang ini meliputi sebagai berikut:

A. Praktik Kerja

Metode pelaksanaan Magang dilakukan dengan harapan mahasiswa mampu menerapkan ilmu yang telah didapatkan di perguruan tinggi yaitu sesuai dengan bidang pendidikan, penelitian serta pengabdian. Dalam bidang Manajemen SDM yang terdapat di Balai Pengembangan Jasa Konstruksi Dinas PUPESDM DIY, sedangkan bidang penelitian dilakukan saat akan mencari informasi atau data yang dibutuhkan selama kegiatan magang. Pengabdian dalam kegiatan magang diperoleh dari keaktifan mahasiswa untuk menyelesaikan kegiatan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan.

B. Wawancara dan Observasi

Metode wawancara dalam kegiatan magang ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung dan secara virtual lewat komunikasi daring kepada pihak selaku fasilitator untuk memberikan informasi sesuai dengan topik yang telah ditentukan. Sasaran dari pelaksanaan metode ini adalah setiap pihak yang dinilai berperan langsung atau mengetahui mengenai kegiatan pada Balai Pengembangan Jasa Konstruksi PUPESDM DIY, terutama mengenai pengembangan SDM dan sistem manajemen sumber daya manusia. Sedangkan observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti untuk mengumpulkan data primer yang dibutuhkan sesuai dengan topik yang dibahas oleh mahasiswa.

C. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan tujuan untuk melengkapi informasi-informasi yang diperoleh agar lebih lengkap serta menunjang kebenaran dan keterangan yang diberikan sesuai dengan topik yang dibahas. Dokumentasi digunakan sebagai kegiatan utama dalam Balai Pengembangan Jasa Konstruksi PUPESDM DIY yang berupa pembuatan, pengumpulan, dan penyimpanan informasi tertulis, gambar, atau media lainnya untuk tujuan mencatat, mengkomunikasikan, dan menjaga catatan tentang suatu subjek

atau kegiatan pada instansi tersebut. Dokumentasi dilakukan untuk merekam dan menyajikan informasi dengan tujuan menjaga kejelasan, keakuratan, dan keterbacaan data serta memastikan bahwa informasi tersebut dapat diakses dan digunakan di masa depan.

Tabel.1 Permasalahan Utama dan Solusi yang diterapkan pada Balai Pengembangan Jasa Konstruksi Dinas PUPESDM DIY

No.	Permasalahan	Alternatif Solusi
1.	Kurangnya keterlibatan pimpinan dalam upaya pengembangan sumber daya manusia (SDM).	Implementasi mekanisme komunikasi yang terstruktur antara pimpinan dan unit SDM, seperti pertemuan rutin dan pelaporan berkala, akan membuka saluran komunikasi yang efektif dan mendukung pemahaman yang holistik terkait kebutuhan dan perkembangan karyawan.
2.	Terdapat tantangan signifikan terkait kurangnya semangat untuk berkembang di kalangan karyawan	Dengan cara diadakan sesi evaluasi kinerja yang terstruktur dan memberikan umpan balik konstruktif untuk membantu karyawan Balai PJK PUPESDM DIY memahami potensi pengembangan mereka.
3.	Program pengembangan yang terlalu kaku atau tidak fleksibel	Implementasi fleksibilitas dalam program pengembangan karyawan yang dapat dicapai melalui penyesuaian kurikulum, pemilihan metode pengajaran yang inovatif, dan pemberian opsi pembelajaran mandiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan magang yang dilaksanakan pada Balai Pengembangan Jasa Konstruksi DIY dilaksanakan selama 30 hari kerja yaitu pada tanggal 30 Oktober - 8 Desember 2023. Dalam melaksanakan kegiatan Magang, hari kerja dan waktu kerja ditentukan oleh Balai Pengembangan Jasa Konstruksi yaitu Senin sampai Jumat, mulai pukul 07:30 sampai dengan 16:00 WIB. Kegiatan utama yang dilakukan yaitu fokus pada bidang Sumber Daya Manusia, seperti membantu dalam implementasi mekanisme komunikasi yang terstruktur antara pimpinan dan unit SDM, evaluasi kinerja yang terstruktur, serta membantu dalam kegiatan pengembangan SDM yang lebih fleksibel. Adapun hasil kegiatan yang dilakukan selama magang diuraikan sebagai berikut :

A. Implementasi mekanisme komunikasi yang terstruktur antara pimpinan dan unit SDM

Implementasi mekanisme komunikasi yang terstruktur antara pimpinan dan unit SDM di Balai PJK PUPESDM DIY menjadi suatu langkah kunci dalam memastikan koordinasi yang efektif dan pencapaian tujuan organisasi. Mekanisme komunikasi yang terstruktur melibatkan penggunaan prosedur dan saluran komunikasi yang telah ditentukan sebelumnya untuk menyampaikan informasi, instruksi, atau keputusan.

Implementasi mekanisme komunikasi yang terstruktur antara pimpinan dan unit SDM di dinas merupakan aspek kritis dalam meningkatkan efektivitas manajemen sumber daya manusia (Nurlaila, 2012). Upaya ini bertujuan untuk membangun saluran komunikasi yang efisien, transparan, dan terintegrasi guna mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Hal ini mencakup penyusunan kebijakan, prosedur, dan metode komunikasi yang jelas dan terdokumentasi. Pentingnya komunikasi yang terstruktur terletak pada kemampuannya untuk mendukung pemahaman yang konsisten dan menyeluruh di seluruh organisasi. Saluran komunikasi yang terstruktur membantu menghindari miskomunikasi, memastikan bahwa informasi yang diberikan sesuai dengan kebijakan organisasi, dan memungkinkan para pegawai memahami peran dan tanggung jawab mereka. Adanya mekanisme komunikasi yang terstruktur juga memfasilitasi aliran informasi dari tingkat pimpinan ke unit SDM, dan sebaliknya. Ini menciptakan lingkungan di mana keputusan dapat diimplementasikan dengan lebih efisien, perubahan dapat disosialisasikan dengan baik, dan masukan dari unit SDM dapat diintegrasikan ke dalam proses pengambilan keputusan.

Implementasi mekanisme komunikasi yang terstruktur antara pimpinan dan unit SDM dalam pengembangan sumber daya manusia di dinas memiliki peranan vital dalam memastikan keberhasilan strategi pengembangan pegawai (Seniman, 2021). Dengan membentuk saluran komunikasi yang resmi dan terorganisir, pimpinan dapat secara efektif menyampaikan visi, misi, dan tujuan organisasi kepada unit SDM. Proses ini melibatkan penyusunan kebijakan komunikasi internal yang jelas, termasuk pertemuan rutin, penggunaan teknologi informasi, dan pelibatan dalam dialog terstruktur. Mekanisme komunikasi yang terstruktur memungkinkan penyampaian petunjuk dan harapan pimpinan dengan lebih tegas, memastikan bahwa pegawai memahami peran mereka dalam mencapai tujuan organisasi. Selain itu, melibatkan unit SDM dalam proses pengembangan kebijakan sumber daya manusia dapat memperkaya perspektif dan memastikan kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan pegawai.

Dengan adanya komunikasi yang terstruktur, dinas dapat menciptakan lingkungan di mana informasi berkembang secara efisien, inovasi diterapkan, dan pegawai merasa didukung dalam pengembangan karir mereka (Laili, 2016). Ini merupakan langkah krusial dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan secara keseluruhan, produktivitas dan kinerja dinas. Oleh karena itu, Balai PJK PUPESDM DIY tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang terorganisir dan terstruktur, tetapi juga membangun fondasi untuk kolaborasi yang efektif antara pimpinan dan unit SDM, mendukung kesinambungan pengembangan sumber daya manusia dalam dinas tersebut.



Gambar 1. Diskusi antara Pimpinan dan unit SDM

B. Evaluasi kinerja yang terstruktur

Evaluasi kinerja yang terstruktur di Balai PJK PUPESDM DIY memainkan peran kunci dalam mengukur pencapaian karyawan dan memberikan umpan balik konstruktif untuk pengembangan mereka di dalam dinas. Evaluasi kinerja yang terstruktur merupakan suatu sistematisasi dan formalisasi dari proses penilaian kinerja pegawai dalam suatu organisasi (Nurhayati & Atmaja, 2021). Dalam hal ini, Balai PJK PUPESDM DIY. Pendekatan ini melibatkan penggunaan metode evaluasi yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan kriteria kinerja yang jelas dan terukur. Di Balai PJK PUPESDM DIY, evaluasi kinerja dilakukan secara berulang dan terjadwal, melibatkan pengumpulan data kinerja karyawan dari berbagai sumber, seperti pencapaian target, kontribusi pada proyek, dan pemenuhan tanggung jawab pekerjaan. Hasil evaluasi ini menjadi dasar untuk memberikan umpan balik kepada karyawan terkait kinerja mereka. Evaluasi kinerja yang terstruktur memungkinkan identifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan, memungkinkan pimpinan untuk memberikan umpan balik yang lebih terperinci dan bermakna (Kurniawan, 2017).

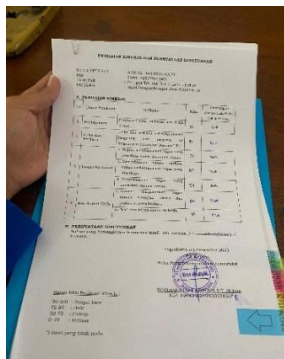
Proses evaluasi ini didasarkan pada kriteria yang jelas dan terukur, yang mencakup pencapaian tujuan kerja, keterampilan teknis, serta kontribusi terhadap proyek dan inisiatif tim. Selain itu, evaluasi kinerja ini dilakukan secara berkala dan melibatkan pemantauan kontinu dari atasan langsung, rekan kerja, dan karyawan sendiri. Umpan balik yang diberikan bersifat konstruktif, mengidentifikasi kekuatan yang dapat diperkuat dan area pengembangan yang perlu ditingkatkan. Setiap aspek evaluasi didokumentasikan dengan cermat, mencakup analisis kualitatif dan kuantitatif. Proses ini menciptakan pemahaman yang holistik tentang kinerja karyawan, memungkinkan identifikasi peluang pengembangan yang sesuai. Selain itu, umpan balik konstruktif membantu karyawan memahami peran mereka dalam mencapai tujuan organisasi dan merancang rencana pengembangan pribadi yang relevan. Dengan demikian, evaluasi kinerja yang terstruktur di Balai PJK PUPESDM DIY tidak hanya menjadi alat

pengukur, tetapi juga menjadi pendorong pertumbuhan profesional dan pengembangan potensi karyawan secara efektif.

Untuk meningkatkan kinerja, diperlukan upaya lebih lanjut dalam melibatkan karyawan dalam pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan tuntutan pekerjaan mereka. Selain itu, diperlukan komunikasi yang lebih terbuka dan sistematis antara pimpinan dan karyawan untuk memahami harapan dan memberikan umpan balik secara berkala. Umpan balik konstruktif harus merinci area pengembangan yang spesifik dan memberikan pandangan mendalam tentang peluang karir yang dapat dikejar oleh karyawan. Dengan implementasi proses evaluasi kinerja yang terstruktur dan umpan balik yang konstruktif, Balai PJK PUPESDM DIY dapat memperkuat fondasi pengembangan sumber daya manusia, menciptakan budaya pembelajaran yang berkelanjutan, dan mendukung pertumbuhan profesional karyawan di dinas ini.



Gambar 2. Evaluasi kinerja dan umpan balik terkait kinerja pegawai



Gambar 3. Form penilaian kinerja karyawan

C. Implementasi Fleksibilitas Dalam Program Pengembangan Karyawan

Dalam konteks Balai Pengembangan Jasa Konstruksi Dinas PUPESDM DIY, implementasi fleksibilitas dalam program pengembangan karyawan telah menjadi suatu pendekatan strategis yang diusung untuk meningkatkan efektivitas dan ketahanan sumber daya manusia. Sebagai

langkah awal, Balai ini merancang program pelatihan yang bersifat adaptif dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan serta tingkat keterampilan individu karyawan di sektor konstruksi. Pemahaman mendalam terhadap perbedaan kompetensi dan tujuan karir masing-masing karyawan menjadi fokus utama, dengan tujuan mengoptimalkan hasil pembelajaran.

Dalam mendukung pertumbuhan karir, Balai Pengembangan Jasa Konstruksi menerapkan sistem mentorship yang memberikan dukungan personal dan panduan praktis kepada karyawan. Melalui mentoring, karyawan dapat menggali pengalaman langsung dari profesional berpengalaman dalam industri konstruksi, mengembangkan keterampilan kepemimpinan, dan meningkatkan pemahaman mereka terhadap kompleksitas proyek konstruksi (Tiara dkk., 2023). Evaluasi kinerja yang holistik juga menjadi bagian integral dari pendekatan ini, di mana karyawan memiliki peran aktif dalam menentukan tujuan pengembangan pribadi mereka yang sejalan dengan kebutuhan industri.

Fleksibilitas juga tercermin dalam kebijakan waktu kerja yang disesuaikan dengan dinamika industri konstruksi. Balai ini memberikan ruang bagi karyawan untuk menentukan jadwal kerja mereka sendiri, menciptakan keseimbangan yang sehat antara kehidupan pekerjaan dan pribadi. Sistem kerja fleksibel juga memungkinkan karyawan untuk menjalankan tugas-tugas mereka dari lokasi yang berbeda, memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan konektivitas dan efisiensi kerja.

Pentingnya pencapaian dan kontribusi individu diakui melalui program insentif yang dirancang secara hati-hati. Karyawan yang menunjukkan prestasi yang luar biasa dalam pengembangan diri mereka secara aktif diberikan penghargaan, menciptakan lingkungan yang memotivasi untuk terus berinovasi dan meningkatkan kinerja. Dengan demikian, melalui implementasi strategi fleksibilitas ini, Balai Pengembangan Jasa Konstruksi Dinas PUPESDM DIY berhasil membentuk ekosistem pengembangan karyawan yang adaptif dan responsif, memberikan dampak positif pada keberlanjutan industri konstruksi secara keseluruhan.



Gambar 4. Program pengembangan karyawan secara daring

D. Perubahan Yang Dihasilkan

Perubahan Berdasarkan program yang telah dilaksanakan tersebut membawa dampak yang signifikan bagi Balai Pengembangan Jasa Konstruksi Dinas PUPESDM DIY yaitu, dengan adanya komunikasi yang terstruktur, Balai PJK PUPESDM DIY menciptakan lingkungan di mana informasi berkembang secara efisien, inovasi diterapkan, dan pegawai merasa didukung dalam pengembangan karir mereka, kemudian proses evaluasi dilakukan secara berulang dan terjadwal, menggabungkan metode evaluasi yang telah ditetapkan sebelumnya dengan kriteria kinerja yang jelas dan terukur. Pengumpulan data kinerja karyawan dari berbagai sumber, termasuk pencapaian target, kontribusi pada proyek, dan pemenuhan tanggung jawab pekerjaan, menjadi bagian integral dari evaluasi ini. Hasil evaluasi menjadi landasan bagi pemberian umpan balik yang mendalam dan bermakna kepada karyawan dan melalui sistem mentorship, karyawan mendapatkan dukungan personal dan panduan praktis dari para profesional berpengalaman di industri konstruksi. Ini memungkinkan pengembangan keterampilan kepemimpinan dan pemahaman yang lebih mendalam terhadap kompleksitas proyek konstruksi. Evaluasi kinerja holistik menjadi bagian integral, memberikan karyawan peran aktif dalam menentukan tujuan pengembangan pribadi sejalan dengan kebutuhan industri. Melalui mentoring, karyawan dapat mengembangkan keterampilan kepemimpinan dan pemahaman yang lebih mendalam terhadap kompleksitas proyek konstruksi. Evaluasi kinerja holistik menjadi bagian integral dari pendekatan ini, memberikan karyawan peran aktif dalam menentukan tujuan pengembangan pribadi mereka yang sejalan dengan kebutuhan industri.

Evaluasi merupakan proses sistematis untuk mengevaluasi, mengukur, dan menilai kinerja atau kemajuan sesuatu, seperti individu, tim, proyek, atau program. Evaluasi bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang keberhasilan, kelemahan, dan dampak dari sesuatu yang dievaluasi. Selama penulis melakukan kegiatan magang pada perusahaan, para pegawai lebih mementingkan kepentingan pribadi dan meninggalkan jam kerja. Selain itu juga kurangnya minat dan kesadaran dari para karyawan untuk saling berkomunikasi dengan baik dalam proses kerjasama tim demi meningkatkan kinerja perusahaan. Oleh karena itu kekurangan yang ada diharapkan menjadi salah satu faktor untuk perubahan yang lebih baik dimasa yang akan datang.

E. Pelajaran Berharga

Baik penulis maupun instansi tempat dilaksanakannya magang yaitu di Balai Pengembangan Jasa Konstruksi PUPESDM DIY sama-sama mendapatkan pelajaran berharga dan juga sharing ilmu. Mahasiswa mendapat pengalaman dalam dunia kerja, dan juga pengalaman-pengalaman yang tidak didapatkan di kampus. Bagaimana cara profesionalitas saat

bekerja, cara bersikap kepada atasan atau rekan kerja, serta bagaimana harus bersikap saat berhadapan dengan berbagai situasi di tempat kerja. Dan juga instansi atau tempat magang tersebut mendapatkan manfaat melalui implementasi mekanisme komunikasi yang terstruktur, sesi evaluasi kinerja yang terstruktur dan memberikan umpan balik konstruktif, serta Implementasi fleksibilitas dalam program pengembangan karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Balai Pengembangan Jasa Konstruksi adalah layanan jasa konsultansi perencanaan pekerjaan konstruksi, layanan jasa pelaksanaan pekerjaan konstruksi, dan layanan jasa konsultansi pengawasan pekerjaan konstruksi. Balai Pengujian, Informasi Permukiman dan Bangunan, dan Pengembangan Jasa Konstruksi mempunyai tugas proses pengendalian mutu tugas pembangunan dalam rangka mewujudkan sistem pengendalian dan jaminan mutu, penyampaian informasi permukiman dan bangunan serta pembinaan jasa konstruksi. Penulis menemukan permasalahan yaitu mengenai pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai.

Adapun solusi untuk memecahkan permasalahan tersebut yaitu dengan implementasi mekanisme komunikasi yang terstruktur, sesi evaluasi kinerja yang terstruktur dan memberikan umpan balik konstruktif, serta Implementasi fleksibilitas dalam program pengembangan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA:

- Bariqi, M. D. (2018). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), Art. 2. <https://doi.org/10.21107/jsmb.v5i2.6654>
- Kurniawan, D. (2017). EVALUASI SISTEM PENILAIAN KINERJA PADA PT. SALAM SAYANG BERSAMA. *Agora*, 5(2), Art. 2. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6083>
- Laili, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/14495>
- Nurhayati, A., & Atmaja, H. E. (2021). Efektifitas program pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja karyawan. *Kinerja : Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 18(1), Art. 1. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i1.7589>
- Nurlaila. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Bmt Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta Periode 2010-2012 (Human Resource Development at BMT BinaIhsanul Fikri Yogyakarta Period 2010-2012)*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/36500>
- Rusdin, R. B., & Kurniawan, S. (2022). Kinerja Pegawai Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kota (Puskesmas) Kota Palu. *Jurnal ADMINISTRATOR :*

Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, 4(1), Art. 1. <https://doi.org/10.55100/administrator.v4i1.45>

Seniman. (2021). *Hubungan Gaya Kepemimpinan Dan Manajemen Sumber Daya Manusia Dengan Kualitas Kinerja Pegawai Unit Pelayanan Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Pinang*. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/16240>

Tiara, L. C., Lestari, H. R., Kholifah, C. D. N., Zulfi, R. F. F., & Anshori, M. I. (2023). Pelatihan Dan Pengembangan Berbasis Digital: Implementasi Pembelajaran Daring, Platform Pelatihan Interaktif, Dan Teknologi Simulasi Dalam Pengembangan Karyawan. *Wawasan : Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(4), Art. 4. <https://doi.org/10.58192/wawasan.v1i4.1384>

LAMPIRAN



KUALITAS SDM DAN PENGOLAHAN DATA PENJUALAN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN MASAKAN RUMAH MAKAN PADANG CHANIAGO

Putu Indra Dewadatta, Shadrina Hazmi, SE., M.Sc

ABSTRACT

This article has research objectives in the form of: 1. Overcoming stock problems at Padang Chaniago restaurant products. 2. Improving the quality of human resources at Padang Chaniago restaurants. 3. Overcoming the problem of dividing work shifts at Padang Chaniago restaurant in Sambirejo Street no. 11, Condongcatur, Depok, Sleman, Special Region of Yogyakarta 55712. Padang Chaniago Restaurant has been selling various types of Padang dishes since 2015, including rendang, chicken curry, and many more. Two employees are responsible for being chefs and waiters in the restaurant. Padang Chaniago Restaurant strives to be the best in selling Padang cuisine to meet consumer needs by providing the best service to regular and new consumers. In implementing the Field Internship and Researcher program at Paper Bag Kampoeng Hijau, various improvement efforts were made in 1. Improving Service Quality, 2. Improving HR Quality, 3. Sales Data Processing.

PENDAHULUAN

Bisnis kuliner mengalami pertumbuhan yang pesat di era globalisasi saat ini. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan makanan dan pengalaman kuliner, rumah makan menjadi salah satu tempat yang sangat strategis. Penulis memilih untuk melakukan magang di Rumah Makan Padang Chaniago untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang operasi dan dinamika bisnis di sektor kuliner. Rumah makan padang menjadi salah satu pilihan yang semakin diminati seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap makanan Indonesia, terutama masakan tradisional. warung padang telah menjadi tempat makan yang populer di seluruh Indonesia karena rasanya yang lezat dan keanekaragaman rasanya. Oleh karena itu, rumah makan padang bisa menjadi salah satu ciri khas makanan Indonesia. Berdirinya rumah makan ini adalah upaya untuk mempertahankan budaya dan tradisi kuliner Indonesia, terutama Minangkabau. Rumah Makan Padang Chaniago berusaha memberikan pengalaman makan yang lengkap bagi semua orang, tidak hanya mereka

yang berasal dari Sumatra Barat, tetapi juga semua pecinta kuliner Indonesia di kota ini dengan menyajikan hidangan autentik dengan cita rasa unik. Untuk menjadikan Rumah Makan Padang sebagai destinasi kuliner yang sukses dan berkesan, pemilik perlu untuk memahami potensi pasar, pilihan menu unik, dan kualitas layanan yang akan diberikan, karena dapat menjadi kontributor utama dalam memperkaya ragam kuliner di daerah Yogyakarta.

Gambaran Umum Rumah Makan Padang Chaniago

Rumah Makan Padang Chaniago berawal dari pendirian pada tahun 2015 oleh Bapak Wiyono. Sejak saat itu, rumah makan berkomitmen untuk menghadirkan masakan khas Padang kepada warga Yogyakarta dengan rasa yang dapat diterima di daerah Jawa. Dengan visi yang kuat, Rumah Makan Padang Chaniago berhasil mengembangkan operasionalnya hingga saat ini, mencakup beberapa daerah di Yogyakarta. Produk unggulan dari rumah makan ini, yakni masakan berupa rendang, ayam gulai, serta sambal hijaunya yang khas. Keberadaan UMKM Rumah Makan Padang Chaniago berhasil telah merambah ke beberapa wilayah di Yogyakarta. Daya tarik masakan rumah makan ini bukan hanya karena kualitasnya yang unggul, tetapi juga komitmen rumah makan dalam memberikan pelayanan yang baik.



Gambar 1 Tampak Depan Rumah Makan Padang Chaniago

Rumah Makan Padang Chaniago muncul sebagai sebuah entitas yang berperan penting dalam industri kuliner dengan focus utama pada produksi masakan khas Padang yang berkualitas. Produk meliputi ragam masakan seperti rendang sapi, rendang ayam, gulai ayam, telur bulat balado, sayur namangka, sayur daun singkong, dan beragam produk masakan lainnya. Keunggulan utama Rumah Makan Padang Chaniago terletak pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen pulau Yogyakarta, Dimana masakan yang disajikan sudah dimodifikasi sehingga dapat diterima oleh masyarakat sekitar. Dengan komitmen tinggi terhadap kepuasan pelanggan, Rumah Makan Padang Chaniago hadir untuk menjadi mitra kuliner yang handal, memberikan masakan yang berkualitas tinggi.

Dengan pengalaman hampir satu decade, tepatnya 8 tahun Rumah Makan Padang Chaniago telah menjadi mitra yang handal dalam menyajikan masakan padang yang berkualitas tinggi dengan harga kaki lima. Dedikasi Rumah Makan Padang Chaniago terhadap kualitas tercermin dalam masakan-masakan khas Padang yang telah menjadi salah satu pilihan utama untuk masakan Padang yang ada di Yogyakarta. Selama kurun waktu tersebut, Rumah Makan Padang Chaniago telah berhasil membantu melestarikan masakan khas Padang yang dapat dinikmati Masyarakat sekitar. Rumah Makan Padang Chaniago berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan maksimal, memastikan bahwa setiap masakan yang disajikan tidak hanya memenuhi standar kualitas tinggi tetapi juga menghasilkan dampak positif.



Gambar 2 Produk Masakan Rumah Makan Padang Chaniago

Rumah Makan Padang Chaniago telah mengambil peran lebih dari sekadar perusahaan perkulineran. Rumah Makan Padang Chaniago berkomitmen untuk memberdayakan komunitas sekitar, khususnya anak muda, dengan memberikan kesempatan untuk memperoleh pendapatan sampingan yang signifikan. Rumah Makan Padang Chaniago tidak hanya menciptakan produk masakan padang yang berkualitas tinggi tetapi juga memberikan dampak positif dalam meningkatkan kesejahteraan sekitar. Setiap produk yang terjual bukan hanya sekadar transaksi bisnis, tetapi juga merupakan kontribusi langsung dalam membantu perkembangan ekonomi dan sosial di komunitas sekitar. Dengan demikian, tidak hanya mendapatkan produk berkualitas tinggi, tetapi juga menjadi bagian dari upaya nyata untuk membantu dan mendukung keberlanjutan pemberdayaan anak muda setempat.

Dalam mengelola usahanya, struktur organisasi Rumah Makan Padang Chaniago dipimpin oleh Wiyono sebagai pemilik, dengan Kursin sebagai satu-satunya staf yang bertanggung jawab atas berbagai tugas operasional.

A. Permasalahan

UMKM Rumah Makan Padang Chaniago menghadapi sejumlah permasalahan yang menuntut solusi dalam mengoptimalkan keberadaannya di era digital. Salah satu isu utama yang dihadapi adalah pengolahan data penjualan. Menyadari pentingnya landasan ini di tengah maraknya era digital, UMKM Rumah Makan Padang Chaniago menghadapi kendala dalam melakukan stok masakan dan pelayanan kepada konsumen yang efektif. Meskipun internet dan media sosial telah merajai aktivitas konsumen, namun upaya untuk memberikan pelayanan terbaik belum sepenuhnya memenuhi potensi maksimal. Kurangnya keaktifan dalam memanfaatkan informasi telah menyebabkan rendahnya visibilitas dan daya tarik rumah makan.. Selain itu, UMKM Rumah Makan Padang Chaniago juga mengalami permasalahan dalam menghitung hasil penjualan. Proses penghitungan ini menjadi hambatan dalam mengukur performa penjualan secara akurat dan efisien. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk meningkatkan sistem penghitungan hasil penjualan offline guna memperoleh data yang lebih akurat dan mendalam. Dengan mengatasi dua aspek ini, UMKM Rumah Makan Padang Chaniago dapat memperkuat kehadirannya di pasar kuliner dan meningkatkan efektivitas penjualan produknya secara keseluruhan.

B. Tujuan Kuliah Kerja Lapang

Magang ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang tata kelola bisnis dan layanan pelanggan di rumah makan. Sebagai tempat magang, Rumah Makan Padang Chaniago berfungsi sebagai bukan hanya sebuah organisasi bisnis tetapi juga sebuah laboratorium praktis di mana pengetahuan teoretis yang dipelajari di kelas dapat diterapkan dalam kehidupan nyata. Diharapkan bahwa pengalaman ini akan memberikan pemahaman yang lebih luas tentang industri kuliner, termasuk bagaimana mengelola stok, berinteraksi dengan pelanggan, dan memahami keberlanjutan bisnis kuliner.

C. Manfaat Kuliah Kerja Lapang

Manfaat kegiatan Kuliah Kerja Lapangan bagi Mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang dimiliki pada Kuliah Kerja Magang, dengan harapan dapat membandingkan pengetahuan yang diterima dibangku perkuliahan dengan kondisi kerja yang ada. Bagi UMKM tempat magang mendapatkan bantuan tenaga kerja dalam hal manajemen, memberikan solusi dari masalah yang dihadapi UMKM sesuai yang telah didapatkan di bangku perkuliahan. Bagi Program Studi dapat mempererat hubungan dunia akademis dengan dunia usaha dan memungkinkan penyesuaian kurikulum, serta menghasilkan wirausahawan muda pencipta lapangan kerja dan calon pengusaha sukses dimasa depan. Bagi masyarakat dapat memberikan informasi kepada bahwa

didaerah Yogyakarta khususnya daerah Condongcatur terdapat UMKM yang memproduksi masakan Padang yang telah dimodifikasi namun tidak meninggalkan ciri khas Padang itu sendiri.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan di Rumah Makan Padang Chaniago dibimbing langsung oleh owner sebagai pengawas lapangan dan seorang pengawas sebagai pembimbing akademik. Peran Pengawas Lapangan dalam kegiatan ini adalah sebagai fasilitator yang memberikan instruksi dan informasi kepada siswa berdasarkan topik yang dibahas selama kegiatan (KKL). Sedangkan peran pembimbing akademik sebagai fasilitator di bidang akademik adalah memastikan bahwa mahasiswa telah melaksanakan kegiatan KKL sesuai dengan prosedur atau ketentuan yang telah ditetapkan. Metode pelaksanaan kegiatan ini antara lain sebagai berikut:

A. Praktik Kerja

Metode pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) bertujuan agar mahasiswa dapat mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh di perguruan tinggi, terutama dalam konteks bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian. Pada aspek pendidikan, fokusnya terarah pada penerapan konsep manajemen pemasaran dalam ranah pemasaran digital, khususnya pada usaha kuliner. Mahasiswa diharapkan mampu mengintegrasikan teori-teori yang telah dipelajari ke dalam praktik di lapangan, meningkatkan pemahaman mereka terhadap dinamika dunia industri. Dalam konteks penelitian lapangan, mahasiswa diharapkan aktif terlibat selama pencarian data yang diperlukan untuk mengumpulkan informasi relevan sepanjang kegiatan KKL. Proses ini memberikan pengalaman berharga dalam mengaplikasikan metode penelitian secara langsung, memperkaya keterampilan analitis dan penguasaan teknik penelitian yang telah dipelajari di bangku kuliah. Pengabdian mahasiswa dalam kegiatan KKL tercermin dari keterlibatan aktif dalam menjalankan kegiatan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap proses operasional perusahaan, sekaligus memperoleh wawasan praktis mengenai tuntutan dan harapan dunia kerja. Keseluruhan pengalaman ini diharapkan dapat mengasah keterampilan praktis, memperkaya wawasan akademis, dan membekali mahasiswa dengan kompetensi.

B. Wawancara dan Observasi

Metode wawancara yang diterapkan dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dirancang untuk menggali informasi dengan dua pendekatan, yaitu melalui pertanyaan langsung secara tatap muka dan secara virtual melalui komunikasi online. Proses wawancara ini diarahkan kepada

usaha sebagai pihak fasilitator yang memberikan insight sesuai dengan topik yang telah ditentukan. Tujuan dari penerapan metode ini adalah memastikan setiap pihak terlibat dapat secara langsung memahami dinamika kegiatan manajemen pemasaran perusahaan, khususnya yang terkait dengan strategi pemasaran digital. Dalam konteks ini, setiap elemen kegiatan KKL memiliki sasaran tertentu. Melalui wawancara, mahasiswa berusaha untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang praktik-praktik pemasaran yang diterapkan oleh perusahaan. Sasaran implementasi metode wawancara adalah memfasilitasi pemahaman langsung dan mendalam bagi semua pihak terlibat, memungkinkan mereka untuk merespons dengan lebih efektif terhadap isu-isu dan tantangan yang dihadapi dalam ranah pemasaran digital.

Sementara itu, observasi diarahkan pada pengamatan langsung terhadap objek tertentu, dengan fokus untuk mengumpulkan data primer sesuai dengan topik yang telah didiskusikan oleh mahasiswa. Proses ini bertujuan untuk memberikan dimensi praktis dan real-time terhadap teori-teori yang dipelajari di kelas, memungkinkan mahasiswa untuk mengaitkan konsep akademis dengan konteks dunia nyata. Dengan kombinasi metode wawancara dan observasi ini, diharapkan kegiatan KKL tidak hanya memberikan informasi secara mendalam tetapi juga memperkaya pengalaman mahasiswa dalam mengaplikasikan pengetahuan akademis mereka dalam lingkungan kerja yang riil.

C. Dokumentasi

Pendokumentasian diimplementasikan dengan tujuan mendukung kelengkapan dan kebenaran informasi yang diperoleh, sehingga dapat menyajikan gambaran yang holistik sesuai dengan pokok bahasan yang dikejar. Proses ini mencakup pengumpulan, penyimpanan, dan pengarsipan data yang relevan guna memastikan bahwa setiap aspek yang terkait dengan topik yang dituju terdokumentasi secara terperinci. Pendekatan ini bertujuan untuk memperkuat validitas dan keakuratan informasi yang diberikan, memberikan landasan yang kokoh bagi interpretasi dan analisis lebih lanjut. Melalui pendokumentasian yang seksama, setiap elemen penting yang berkaitan dengan kegiatan atau topik dapat direkonstruksi dengan jelas. Dokumentasi juga berperan sebagai jejak historis yang memfasilitasi pelacakan perkembangan dan perubahan seiring waktu. Dengan demikian, tujuan utama pendokumentasian adalah tidak hanya menyajikan informasi yang lengkap, tetapi juga membangun dasar yang kuat untuk pemahaman yang mendalam dan evaluasi menyeluruh terhadap materi yang dihadapi.

Tabel 1. Permasalahan Utama dan Solusi yang diterapkan pada Rumah Makan Padang Chaniago

No.	Permasalahan	Solusi Program
1.	Ketersediaan stok masakan yang tidak seimbang. Masakan yang menjadi "best seller" memiliki stok yang sama dengan masakan yang kurang diminati konsumen	Melakukan pencatatan penjualan setiap hari dan di evaluasi setiap minggu.
2.	Respon pegawai yang kurang memuaskan membuat calon pelanggan kurang minat untuk membeli produk.	Meningkatkan pelayanan menjadi ramah dan responsif kepada calon pembeli adalah kunci untuk menciptakan kesan positif, yang dapat menjadi faktor penentu dalam keputusan mereka untuk membeli produk.
3.	Perputaran shift yang kurang efektif. Terkadang tidak ada yang berjaga, sehingga membuat konsumen bingung.	Memberikan arahan untuk perputaran shift jaga. Seperti tidak boleh tidak ada orang yang berjaga, jika ada kegiatan lain yang memerlukan untuk keluar dari rumah makan, 1 orang harus stay menjaga.

HASIL PEMBAHASAN

Kegiatan KKL dilakukan di Rumah Makan Padang Chaniago dari 16 Oktober hingga 16 November 2023. Penulis terlibat dalam kegiatan ini selama 6 jam kerja per hari dan enam hari dalam seminggu. Fokus utama KKL adalah pada pengolahan data penjualan untuk meningkatkan penjualan. Meskipun demikian, tidak semua aspek kegiatan dapat dilibatkan dalam KKL, mengingat beberapa tugas memerlukan keahlian dan keterampilan khusus, terutama dalam konteks penjualan yang dikelola langsung oleh usaha. Pemahaman yang mendalam tentang teknik pengolahan data penjualan dan keterampilan berkomunikasi yang efektif menjadi kunci sukses dalam menjalankan tugas-tugas tersebut. Partisipasi dalam kegiatan KKL menjadi lebih signifikan ketika dikombinasikan dengan pemahaman mendalam tentang kebutuhan khusus yang mungkin diperlukan dalam pekerjaan tertentu. Oleh karena itu, penting bagi peserta KKL untuk menyadari bahwa tidak semua aktivitas dapat dijalankan tanpa keahlian khusus, dan memahami batasan tersebut dapat membantu dalam memprioritaskan dan mengoptimalkan kontribusi yang diberikan. Sebagai hasilnya, keterampilan khusus yang dibutuhkan untuk menjalankan aktivitas tertentu tidak hanya menjadi nilai tambah, tetapi juga faktor kunci untuk memastikan kinerja tim yang cepat dan efisien.

Dalam pelaksanaan kegiatan KKL, ditugaskan untuk merancang pengolahan data penjualan secara efisien yang bertujuan meningkatkan penjualan. Tugas ini melibatkan proses perencanaan yang cermat untuk

menciptakan konten yang tidak hanya menarik perhatian tetapi juga memotivasi usaha. Tidak hanya berfokus pada aspek pengolahan data penjualan, penulis juga diberi tanggung jawab untuk mengembangkan praktik pelayanan yang menarik. Ini melibatkan identifikasi area di mana pelayanan kepada pelanggan dapat ditingkatkan, dan menciptakan solusi inovatif untuk memberikan pengalaman pelanggan yang lebih memuaskan dan positif. Praktik pelayanan yang menarik dapat mencakup aspek komunikasi, responsivitas, dan kesediaan untuk memberikan solusi terbaik kepada konsumen. Melalui tugas-tugas ini, penulis dihadapkan pada tantangan yang memungkinkan pengembangan keterampilan di berbagai bidang, termasuk pengolahan data dan manajemen layanan pelanggan. Hasil dari usaha ini diharapkan tidak hanya memberikan dampak positif terhadap penjualan dan citra merek, tetapi juga memperkaya pengalaman penulis dalam mengaplikasikan pengetahuan akademisnya dalam konteks dunia kerja yang nyata. Uraian dari beberapa tugas yang dilakukan selama KKL adalah sebagai berikut:

A. Melakukan Pengolahan Data Penjualan

Selama magang saya di Rumah Makan Padang Chaniago, saya membantu mengolah dan menganalisis data penjualan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana bisnis rumah makan ini beroperasi. Tugas utama saya adalah bekerja sama dengan tim administrasi dan keuangan untuk mengumpulkan, mengelola, dan menyajikan data penjualan yang akurat. Pencatatan data penjualan harian, mingguan, dan bulanan serta analisis tren penjualan baru-baru ini adalah bagian dari proses ini. Untuk mengoptimalkan pengolahan data, saya menggunakan spreadsheet dan sistem manajemen penjualan terintegrasi. Saya tidak hanya mengelompokkan data menjadi format yang mudah dipahami, tetapi saya juga menggunakan metodologi analisis data yang cermat untuk menemukan informasi yang dapat meningkatkan nilai rumah makan. Melalui langkah-langkah ini, saya dapat menentukan menu yang paling diminati, bagaimana pelanggan mengonsumsi, dan bagaimana promosi tertentu berdampak pada penjualan.

Analisis data penjualan saya membantu tim manajemen membuat keputusan yang lebih baik dalam banyak kasus. Misalnya, kami dapat mengurangi pemborosan dan meningkatkan efisiensi operasi dengan memahami pola penjualan tertentu, sehingga kami dapat mengatur stok bahan baku dengan lebih efisien. Selain itu, saya telah membantu dalam mengembangkan strategi penjualan yang lebih efisien, seperti mengubah harga, menerapkan paket promosi, atau membuat menu baru yang disesuaikan dengan tren pelanggan. Saya tidak hanya melakukan tugas pengolahan data, tetapi saya juga membuat laporan penjualan yang lengkap yang mencakup analisis menyeluruh kinerja penjualan, saran untuk

perbaikan, dan proyeksi pertumbuhan. Laporan ini dapat berfungsi sebagai dasar untuk membangun strategi bisnis di masa depan.

Hari / Tanggal :

MASAKAN (ayam)	TERJUAL	TOTAL
Ayam Goreng		
Ayam Gulai		
Ayam Balado		
Ayam Cabe Hijau		
Ati Ampela		
Ceker		
Kepala		

MASAKAN (sapi)	TERJUAL	TOTAL
Rendang		
Kikil		
Cincang		
Babat		
Limpah/hati		

MASAKAN (telur)	TERJUAL	TOTAL
Dadar		
Bulat Balado		
Bulat Gulai		
Mata Sapi		

MASAKAN (gorengan)	TERJUAL	TOTAL
Tahu Bakso		
Tempe		
Bakwan		
Terong Balado		
Tahu		

Catatan: berikan garis pada setiap 1 jenis masakan yang terjual

Gambar 3 Tabel Data Penjualan

B. Meningkatkan Kualitas SDM dan Pelayanan

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu berdasarkan faktor-faktor tertentu. Memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan kepentingan mereka adalah tujuan dari kegiatan ini, dengan harapan pelanggan akan kembali dan menjalin hubungan yang berkelanjutan dengan perusahaan. Selain itu, pelanggan yang puas cenderung berbagi pengalaman baik mereka dengan orang lain, yang menghasilkan efek domino yang menguntungkan (Fernandes, 2018). Pemasaran menggunakan istilah ini dari kata "pasar", yang merujuk pada tempat transaksi. Seiring dengan dinamika masyarakat dan tekanan ekonomi, pemasaran mengacu pada pelaksanaan transaksi jual-beli yang didasarkan pada kepentingan dan keinginan untuk membeli dan menjual sesuatu (Mathew, 2017). Penghormatan terhadap etika dalam pemasaran sangat penting karena dapat meningkatkan perilaku konsumen dan praktik pemasaran sehingga perusahaan dapat membangun kerangka kerja yang saling menguntungkan. Seperti yang dijelaskan oleh Nazaruddin (2020), hal ini dapat menciptakan harmoni dan keseimbangan antara pemasar dan pasar sasaran. Dengan mempertimbangkan aspek etika, bisnis dapat membangun hubungan yang kuat dan berkualitas tinggi dengan konsumen dan masyarakat umum.

Tidak hanya berbicara tentang konsep pemasaran, tetapi juga terlibat dalam praktik langsung dengan membangun dan mengajar pemimpin tentang pentingnya menerapkan prinsip pemasaran yang lebih menarik, terutama dengan menyediakan layanan yang membuat pelanggan merasa nyaman saat membeli barang. Seperti yang disebutkan di atas, peningkatan kepuasan pelanggan, peningkatan daya tarik produk, dan kemungkinan peningkatan penjualan adalah hasil positif dari penerapan prinsip-prinsip ini. Tujuan penulis ini adalah untuk memberi calon pembeli pengalaman yang menyenangkan, memperkuat reputasi positif perusahaan, dan meningkatkan kesetiaan pelanggan dalam jangka panjang.

Selama magang saya di Rumah Makan Padang Chaniago, saya memiliki kesempatan yang sangat berharga untuk membantu meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan SDM. Saya secara aktif terlibat dalam desain, pelaksanaan, dan evaluasi program pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan karyawan untuk memberikan layanan pelanggan yang unggul. Proses pelatihan dimulai dengan menilai kebutuhan tenaga kerja rumah makan. Untuk menemukan area perbaikan, saya mewawancarai langsung pemilik dan melihat bagaimana mereka berinteraksi dengan pelanggan. Menurut hasil ini, saya membuat program pelatihan yang berfokus pada keterampilan komunikasi yang penting, penguasaan menu, manajemen waktu, dan pemecahan masalah pelanggan.

Pada tahap implementasi, saya bertanggung jawab untuk memberikan materi pelatihan kepada karyawan dengan cara yang interaktif dan memotivasi. Saya menggunakan pendekatan berbasis keterlibatan untuk memastikan bahwa setiap karyawan tidak hanya mendengarkan, tetapi juga berpartisipasi secara aktif dalam sesi pelatihan. Untuk meningkatkan pemahaman praktis saya, saya mengadakan sesi tanya jawab, berbagi pengalaman, dan bermain peran.

Setelah implementasi, saya terlibat dalam mengevaluasi dampak pelatihan terhadap kinerja staf. Saya memantau perubahan perilaku dan kinerja dalam situasi dunia nyata, dan dengan mendapatkan umpan balik dari pelanggan dan staf, saya dapat mengevaluasi efektivitas pelatihan dan menemukan area yang memerlukan perhatian tambahan.

Partisipasi saya dalam mengelola program pelatihan SDM di Rumah Makan Padang Chaniago meningkatkan layanan pelanggan dan meningkatkan keterlibatan dan motivasi karyawan. Pengalaman ini mengajarkan saya banyak keterampilan, seperti komunikasi, manajemen waktu, dan kepemimpinan. Keterampilan ini menjadi dasar bagi upaya saya untuk meningkatkan kemampuan karyawan di lingkungan rumah makan. Saya percaya bahwa investasi dalam pelatihan SDM ini dapat membantu memperkuat fondasi bisnis dan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam jangka panjang.



Gambar 4 Proses Mengamati Karyawan dan Konsumen

C. Memberikan Arahan Tentang Shift Kerja

Selama magang saya di Rumah Makan Padang Chaniago, saya aktif terlibat dalam mengarahkan shift kerja untuk meningkatkan efisiensi operasional dan membuat pelanggan memiliki pengalaman yang lebih baik. Merencanakan, mengorganisir, dan memantau pelaksanaan jadwal shift kerja adalah bagian dari tanggung jawab saya. Dalam proses ini, seluruh karyawan bekerja sama dengan baik.

Pertama-tama, saya melakukan analisis kebutuhan pelayanan pelanggan sepanjang hari dan merencanakan shift kerja yang ideal untuk memenuhi permintaan tersebut dengan mempertimbangkan variabel seperti tingkat kunjungan pelanggan, pola konsumsi, dan ketersediaan staf. Selain itu, saya bekerja sama dengan manajemen dapur untuk memastikan ketersediaan bahan baku yang mencukupi untuk volume penjualan yang diharapkan. Saya memberikan arahan tentang standar pelayanan pelanggan, menekankan pentingnya keramahan, kecepatan, dan akurasi dalam setiap transaksi. Saat memberikan arahan untuk shift kerja, saya juga berfokus pada hal-hal penting seperti pembagian tugas, penugasan staf di daerah yang memerlukan perhatian lebih, dan peningkatan kolaborasi antardepartemen. Selama shift, saya memastikan komunikasi yang efektif antara anggota tim, membantu mereka mengatasi masalah operasional, dan mengatasi perubahan yang mungkin terjadi selama shift. Selain itu, setelah setiap shift, saya memberikan umpan balik konstruktif untuk meningkatkan kinerja staf dan menemukan peluang untuk peningkatan.

Pengalaman saya dengan shift kerja ini membantu saya meningkatkan keterampilan manajemen saya dan memahami bagaimana proses operasional di industri kuliner berjalan. Saya yakin bahwa keterlibatan saya dalam manajemen shift kerja dapat membantu Rumah Makan Padang Chaniago mencapai tingkat efisiensi yang lebih tinggi, memaksimalkan pelayanan pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Secara keseluruhan, magang saya di Rumah Makan Padang Chaniago telah memberikan saya pemahaman yang mendalam tentang berbagai aspek operasi dalam industri kuliner. Selama magang saya melakukan berbagai tugas, seperti memberikan pelatihan SDM, mengarahkan shift kerja, dan mengolah data penjualan. Melalui kontribusi saya dalam pengolahan data penjualan, saya membantu restoran memahami pola penjualan, menemukan peluang pertumbuhan, dan meningkatkan efisiensi operasional.

Pada bagian pelatihan SDM, saya dapat membuat dan menerapkan program yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan staf dalam memberikan pelayanan pelanggan yang unggul. Program ini akan meningkatkan interaksi staf dengan pelanggan dan meningkatkan semangat mereka untuk melakukan tugas sehari-hari. Selain itu, tanggung jawab saya untuk mengarahkan shift kerja menunjukkan kemampuan saya dalam mengelola waktu, sumber daya manusia, dan memastikan efisiensi operasional yang tinggi. Keberhasilan dalam menjalankan arahan shift kerja bergantung pada koordinasi departemen yang baik dan pemahaman mendalam tentang kebutuhan pelanggan. Selain meningkatkan keterampilan teknis saya dalam mengelola data dan operasional bisnis kuliner, pengalaman ini juga membuat saya lebih baik dalam analisis, kepemimpinan, dan berinteraksi dengan orang lain. Saya percaya bahwa pekerjaan magang saya akan menambah nilai bagi [Nama Rumah Makan], dan saya berharap laporan ini akan memberikan gambaran menyeluruh tentang peran saya dan bagaimana hal itu berdampak pada kemajuan dan perkembangan rumah makan ini.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman saya sebagai magang di Rumah Makan Padang Chaniago, saya ingin memberikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas operasional dan pengalaman pelanggan.

Perluasan menu dan inovasi kuliner untuk menambah variasi hidangan baru ke menu dapat meningkatkan daya tarik pelanggan. Anda juga dapat mempertimbangkan inovasi kuliner dengan menggabungkan unsur-unsur lokal atau tren kuliner terkini. Peningkatan sistem pemesanan seperti memperbarui atau meningkatkan sistem pemesanan dan pengiriman dapat membuka peluang bisnis baru dan meningkatkan kepuasan pelanggan karena tren konsumen yang semakin mengandalkan pemesanan dan pengiriman online. Pelatihan lanjutan SDM yaitu melanjutkan program pelatihan SDM untuk memastikan bahwa staf memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan pasar dan kebutuhan pelanggan. Ini termasuk hal-hal seperti pelayanan pelanggan,

komunikasi yang efektif, dan kemampuan kerja tim.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, M. (2018). Pembinaan Ekonomi Kreatif dalam Perspektif Pendidikan Ekonomi. JEKPEND: Jurnal Ekonomi dan Pendidikan, 1(1), 81-86.
- Pasaribu, K., Anggraeni, Y. and Fadillah, A., 2010. Pengaruh Atribut Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada PT Kuala Sarana SejahteraPuri Begawan). Jurnal Ilmiah Ranggagading, 10(2), pp.165-172.
- Jaya, P.I.N.T.O., Fadillah, A.D.I.L. and Bawono, S., 2012. Analisis Strategi Usaha Ritel Ukm Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Studi Kasus Pada Ukm Toko Mojang Fashion. In 2012 Marketing Symposium, 1 (1)
- Retna, D.W. and Sulistiono, A., 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, 2(3).
- Binangkitsari, L. and Sulistiono, S., 2018. The Influence of Brand Equity Elements on Purchase Decision and Its Implication on Customer Loyalty. In The International Conference On Accounting And Management Science (p. 305)
- Hasibuan, H Malayu S.P. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mursid, M. 2014. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Bumi Aksara.
- Douglas, K., Hoffman, J. E. (2008). Services marketing Concepts, Strategies, & Cases. Ohio: South Western Cengage Learning.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi. Jakarta: PT.Prehallindo.
- Yamit, Z,2001. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia.

LAMPIRAN



IMPLEMENTASI SOSIAL MEDIA DALAM MENINGKATKAN DAYA TARIK PEMBELI PADA NGLARISI UMKM JOGJA

Yesika Debbi Efani Sihotang, Titik Desi Harsoyo

ABSTRACT

Social media marketing is a variety of marketing tools that can be used easily and at no cost, when compared to other marketing tools. With lower costs than other marketing tools, MSMEs tend to be suitable for using social media marketing methods to introduce their products, build relationships with customers and strengthen their brands. The existence of MSMEs is able to survive in any situation to achieve community welfare. Indonesia has great potential to become a country with a large scale economy in the world. This is because Indonesia has natural resources, human resources, macroeconomic stability and a conducive investment climate. However, Indonesia still faces serious social problems, namely poverty and unemployment.

The aim of this internship activity is to train writers to handle and overcome problems that may arise when dealing directly in the world of work. This internship activity also aims to make writers express their ideas to increase the attractiveness of MSMEs, namely by creating content on social media. The author can learn that opening a business is not as easy as imagined. The author learned that apart from social media, MSMEs can also promote themselves through exhibitions held by the Department of Industry or other organizers. Then gain direct work experience and get the opportunity to practice dealing with problems in the world of work

PENDAHULUAN

Indonesia sangat potensial untuk menjadi suatu negara dengan ekonomi skala besar di dunia. Hal ini karena Indonesia memiliki sumber daya alam, sumberdaya manusia, stabilitas makroekonomi, dan iklim investasi yang kondusif. Namun demikian, Indonesia masih menghadapi permasalahan sosial yang serius yaitu kemiskinan dan pengangguran. Di Indonesia sendiri, UMKM merupakan salah satu sektor penopang perekonomian. Berdirinya usaha di sektor UMKM mampu menyerap jumlah angkatan kerja yang siap bekerja tetapi belum mendapat pekerjaan sehingga dapat mengurangi jumlah pengangguran. Berkembangnya pertumbuhan di sektor usaha mikro semakin terbukanya kesempatan peluang kerja dan

pada gilirannya akan meningkatkan pendapatan masyarakat

Indonesia merupakan salah satu negara di Asia Tenggara yang memiliki aktivitas ekonomi terbesar. Indonesia termasuk negara dengan ekonomi terbesar ke-10 di dunia berdasarkan paritas daya beli dan anggota dari G-20 (Penelitian et al., n.d.)

UMKM merupakan salah satu jenis usaha kecil yang sangat berperan dalam peningkatan dan pertumbuhan perekonomian Masyarakat. Karena keberadaan UMKM mampu bertahan dalam situasi apapun untuk tercapainya kesejahteraan masyarakat. Ketangguhan UMKM terbukti saat terjadi krisis moneter tahun 1998 banyak usaha-usaha besar yang berjatuh namun UMKM tetap bertahan dan bahkan bertambah jumlahnya.

Pemerintah perlu meningkatkan infrastruktur agar kecepatan akses internet merata di seluruh Indonesia. Pertumbuhan perusahaan jasa pengiriman juga akan membantu UMKM mendistribusikan produknya. Peningkatan UMKM perlu didukung oleh jiwa kewirausahaan masyarakat. Upaya menumbuhkan jiwa kewirausahaan dilakukan melalui kurikulum pendidikan yang terintegrasi dari pendidikan dasar hingga perguruan tinggi. (Chrismardani et al., n.d.)

Secara umum, UMKM dalam perekonomian memiliki peran sebagai: (1) pemeran utama dalam kegiatan perekonomian, (2) penyedia lapangan kerja, (3) pemain penting dalam pengembangan perekonomian lokal dan pemberdayaan masyarakat, (4) pencipta pasar baru dan sumber inovasi, (5) kontribusinya terhadap neraca pembayaran. (Departemen Koperasi, 2008). Keberadaan UMKM di Indonesia terus mengalami perkembangan dan terus bertambah, UMKM berperan sangat penting karena kelompok usaha tersebut menyerap paling banyak tenaga kerja dibandingkan dengan usaha besar (Wardhana, n.d.)

Karakteristik UMKM di Indonesia tidak jauh berbeda dengan karakteristik di negara transisi lainnya. Secara umum, dalam menjalankan usahanya UMKM memiliki karakteristik bisnis sebagai berikut : 1). Umumnya sektor usaha kecil dan menengah memulai usahanya dengan modal sedikit dan keterampilan yang kurang dari pendiri atau pemiliknya. 2). Terbatasnya sumber – sumber dana yang dapat dimanfaatkan untuk membantu kelancaran usahanya, seperti dari kredit pemasok (supplier) dan pinjaman bank ataupun dari bank yang ingin melayani pengusaha kecil dan menengah. 3). Kemampuan memperoleh pinjaman kredit perbankan relatif rendah. Penyebabnya antara lain karena kekurangan kemampuan untuk menyediakan jaminan, pembukuan dan lain sebagainya. 4). Banyak dari pelaku ekonomi UMKM belum mengerti pencatatan/akuntansi. Bagi mereka yang telah menggunakan pencatatan keuangan, masih mengalami masalah dalam penyusunan laporan keuangan. 5). Umumnya sektor UMKM kurang mampu membina hubungan dengan perbankan. (Hasanah et al., n.d.)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM. Pasal 1, dinyatakan usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memiliki kriteria usaha mikro sebagai-mana diatur dalam UU tersebut.

Mitra dalam kegiatan Magang ini adalah Nglarisi Umkm jogja yang merupakan suatu asosiasi atau organisasi. Dyah Marini atau akrab dipanggil dengan miss dyah adalah sosok dibalik berdirinya komunitas Umkm Nglarisi Jogja. Beliau mendirikan Umkm Nglarisi pada Februari 2021. Di dalam Nglarisi Umkm jogja , ada beberapa kegiatan : Workshop, diklat, pameran, pelayanan Umkm dan membantu menyalurkan produk Umkm se DIY walau bukan anggota Nglarisi yang biasa disebut Nglarisi Management.



Gambar 1. Pelatihan digital marketing

Nglarisi Umkm Jogja memiliki sebanyak 67 anggota dengan berbagai jenis usaha. Nglarisi Umkm bekerjasama dengan Jogja Pasar Raya dalam menjual produk dari anggota Nglarisi tersebut. Berdasarkan analisis terhadap kondisi Nglarisi Umkm yang dilakukan melalui wawancara dengan pemilik Nglarisi, maka disimpulkan permasalahan utama dari Nglarisi terletak pada aspek Pemasaran, khususnya pada promosi melalui sosial media. Kurangnya promosi dari Umkm Nglarisi untuk jangkauan yang lebih luas, dikarenakan Umkm Nglarisi memiliki sebanyak 67 anggota Yang dimana untuk promosi anggota Umkm tersebut dipegang langsung oleh Miss Dyah selaku pendiri Umkm Nglarisi dan team management.

Media sosial adalah jenis teknologi digital khusus yang berfokus pada interaksi sosial dan berbagai konten. Di sisi lain media sosial mengacu pada platform online dari situs web yang memungkinkan pengguna bisa membuat dan juga berbagi konten serta berinteraksi dengan orang lain. UMKM menggunakan metode social media marketing untuk memperkenalkan

produknya, membangun hubungan dengan pelanggan dan memperkuat merk nya. Pemanfaatan pemasaran melalui social media dirasakan masih belum maksimaljika dibandingkan dengan pertumbuhan jumlah pengguna internet yang meliputi 56%penduduk Indonesia. Berdasarkan hasil riset McKinsey, baru sekitar 30% usaha diIndonesia yang menggunakan instrumen digital dalam mengembangkan usahanya (Chrisardani et al., n.d.)

Nglarisi UMKM memiliki berbagai jenis usaha, mulai dari usaha makanan ringan dan makanan berat, minuman, aksesoris, juga pakaian. Nglarisi UMKM sering sekali mengikuti pameran-pameran maupun even-even yang diadakan oleh Dinas Perindustrian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Lapangan atau Magang yang dilaksanakan pada tanggal 23 Oktober – 24 November 2023. Pelaksanaan magang melakukan kegiatan magang dengan waktu yang fleksibel. Namun untuk pegawai tetap sabtu-minggu tetap masuk. Dan juga ada hari ijin dikarenakan magang bertabrakan dengan hari perkuliahan dengan uraian kegiatan.

Pelaksanaan magang berjalan lancar, para team Management sangat membantu penulis dalam melaksanakan tugas magang. Adapun kegiatan yang dilakukan selama kegiatan magang berlangsung ialah :

1. Nglarisi Umkm Mengikuti Pameran Kraton 2023, pameran produk IKM binaan Disperindag DIY di lapangan Sewandanan Puro Pakualaman pada tanggal 20-21 Oktober 2023. Ada sekitar 5 anggota Nglarisi yang mengikuti kegiatan ini.



Gambar 2. Bersama para Pelaku Umkm

2. Nglarisi Management mengadakan workshop “Usahamu Mendunia” dengan digital Marketing & aplikasi jogjakita dan bekerja sama dengan BSI UMKM Center Yogyakarta pada tanggal 23 Oktober 2023 bertempat di BSI UMKM Center Yogyakarta.



Pada kegiatan workshop ini, para peserta yang hadir mendapatkan ilmu mengenai digital marketing dan juga menjadi lebih mengetahui betapa pentingnya sebuah media sosial sebagai alat untuk promosi. Para peserta juga belajar bagaimana membuat cara membuat konten agar konten tersebut menarik yang diminati oleh yang melihatnya, sehingga yang melihat tertarik untuk membelinya. Pada kegiatan workshop Selain bekerja sama dengan BSI UMKM Center Yogyakarta, Nglarisi jogja juga bekerja sama dengan Jogjakita.

3. Penulis membuat konten berupa video untuk Feed Instagram Nglarisi dan juga konten untuk youtube Nglarisi.



Gambar 3. Wawancara Bersama Pelaku Nglarisi UMKM Jogja

Kegiatan Penulis selama kegiatan magang ialah membantu para UMKM membuat konten untuk mereka promosikan. Walau tidak semua anggota Nglarisi yang dapat di jangkau dikarenakan selain membuat konten video, penulis juga ikut melaksanakan pameran-pameran yang diadakan.

- Ikut serta dalam pengantaran barang ke jogja pasar raya, setiap 2 minggu sekali dilakukan pengecekan kepada mitra-mitra yang bekerjasama dengan Nglarisi UMKM salah satunya jogja pasar raya. Memastikan apakah ada produk yang sudah kadaluarsa maupun yang sebentar lagi kadaluarsa, jika ada maka akan di ganti dengan produk baru.



Gambar 4. Bersama staff Nglarisi dan Jogja pasar raya

- Pada 7 November – 9 November 2023 Nglarisi UMKM mengikuti Event reguler tahunan ke 3 di Jogja City Mall, yaitu Pujafest



Gambar 5. Bersama Kru Pujafest dan Founder Nglarisi

Pameran Pujafest mendatangkan banyak UMKM dari luar daerah Yogyakarta, seperti dari Semarang, Riau, Lombok, dan masih banyak lagi. Kegiatan ini dilakukan untuk jadi branding pada usaha masing-

masing dan saling mengenalkan usahanya masing – masing. Ada 10 anggota Nglarisi yang ikut hadir pada kegiatan pameran ini, dan setiap harinya memiliki jadwal untuk menjaga stand Nglarisi. Saat ada kegiatan pameran para anggota Nglarisi menggunakan nama Nglarisi untuk semua produk.

Selain pameran UMKM, dalam pujafest juga dilakukan Talk show yang dimana dalam Talk show tersebut setiap perwakilan daerah akan mewakili daerahnya untuk menjelaskan tentang usaha yang di bawa mereka saat pameran. Dari Talk show tersebut banyak orang mengetahui usaha usaha yang ada di luar daerah Yogyakarta.

Lalu ada juga Penampilan Tari dari anak-anak Mba Luthy untuk mengisi acara pameran tersebut, di lanjut dengan menghias cup cake untuk usia paud dan juga Tk-Sd. Acara Pujafest berjalan dengan lancar dengan sangat baik, dari hari pertama hingga hari terakhir.

6. Pada 23 November – 26 November 2023 Nglarisi Team management menjadi penanggung jawab untuk kegiatan Pameran GEBYAR PRODUK UNGGULAN yang di laksanakan di Jogja City Mall



Gambar 6. Bersama Nglarisi Management team

Kegiatan pameran ini dilakukan di Jogja City Mall dari 23-26 November, kegiatan pameran ini juga mendatangkan para UMKM-UMKM dari luar daerah, seperti malang, semarang, klaten, dan sebagainya. Dalam kegiatan ini pada tanggal 23 diadakan juga workshop “Copywriting jitu untuk memikat calon pembeli”, yang menjadi pembicara dalam workshop tersebut ialah Rendi Setiawan selaku Marketing Jogja kita. Sebanyak 25 orang yang mengikuti kegiatan workshop di tanggal 23 November tersebut. Lalu di hari kedua yaitu tanggal 24, diadakan Table Top dan juga workshop “Konten efektif dan strategi meningkatkan omset menggunakan meta Ads” oleh Dimas Tarso selaku pemilik Rumah UMKM.

Setelah kegiatan workshop di lanjut dengan Tarian anak-anak dan juga lince dance. Lalu di tanggal 25 diadakan lomba fashion show dengan menggunakan pakaian dari produk Nglarisi UMKM, hal ini dilakukan untuk mempromosikan produk ecprint yang di produksi oleh anggota Nglarisi. Setelah itu dilanjut dengan lomba menghias cup cake untuk anak-anak paud.

Pada tanggal 26 November diadakan penampilan balet, lalu parade biola dengan menampilkan 20 lagu, lalu penampilan Tari da terakhir Lomba Dance Kpop dimana sangat banyak peminat untuk lomba dance Kpop.

Perubahan Yang Sudah Dilakukan

No.	Permasalahan	Kondisi sebelum magang	Kondisi Setelah magang
1.	Kurangnya Konten Video untuk Youtube	Karena untuk promosi konten video di lakukan sendiri oleh Founder dari Nglarisi, maka sering tidak ada untuk konten youtube	Konten video untuk youtube sudah kembali dibuat, dan sudah mulai membuat konten lagi
2.	Konten untuk instagram dan juga Tiktok masih belum terlalu aktif	Karena para pelaku UMKM kebanyakan dari kalangan orangtua maka sangat sulit untuk mereka membuat konten.	Konten untuk instagram dan juga Tiktok sudah kembali dibuat walau tidak semua dapat terjangkau. Dan reels di instagram Nglarisi sudah mulai rapih3
3.	Setiap kegiatan yang dilakukan kurang dokumentasi	Setiap pameran atau kegiatan lainnya Nglarisi kekurangan konten untuk itu karena sibuk untuk mengurus stand dan lain - lainnya.	Sudah mulai membuat video setiap kegiatan pameran dan di post ke youtube.

DOKUMENTASI





DAFTAR PUSTAKA

- Chrismardani, Y., Dosen, T. S., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (n.d.). *DAMPAK DAN TANTANGAN DALAM IMPLEMENTASI SOCIAL MEDIA MARKETING UNTUK UMKM*. www.wearesocial.com
- Hasanah, N., Ak, M., Muhtar, S., Si, M., & Muliasari, I. (n.d.). *MUDAH MEMAHAMI USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)*. www.penerbituwais.com
- Penelitian, P., Keahlian, B., Ri, D., Subroto, J. G., & Jakarta, S. (n.d.). *STRATEGI PENINGKATAN USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH (UMKM) DI INDONESIA Strategy of Enhancement on the Small and Medium-Sized Enterprises (SMES) in Indonesia Sony Hendra Permana*. <http://news.detik.com/>
- Wardhana, A. (n.d.). *SOCIAL MEDIA MARKETING PADA UMKM*. <https://www.researchgate.net/publication/358977170>

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN KOPERASI SIMPAN PINJAM CREDIT UNION DAMITA UTAMA

Nur Handina, Dra. Sumiyarsih., MM

ABSTRACT

Implementing Standard Operating Procedures (SOP) in a savings and loan cooperative environment, such as the Damita Utama Credit Union, is a strategic step to improve employee performance. This research aims to evaluate the impact of implementing Standard Operating Procedures (SOP) on employee performance in the cooperative. The research methods used involve documentation analysis, field observations, and interviews with employees and cooperative management.

The research results show that the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) makes a positive contribution to employee performance. Standard Operating Procedures (SOP) create a clear operational basis, reduce the risk of errors, and increase the efficiency of work processes. Employees become more organized in carrying out daily tasks, and the level of accuracy in carrying out tasks increases significantly.

The positive impact is also seen in increasing customer satisfaction, where Standard Operating Procedures (SOP) help in providing more consistent and timely service. In addition, employee involvement in implementing Standard Operating Procedures (SOP) creates a collaborative and mutually supportive atmosphere within the organization. Even though there are challenges in the Standard Operating Procedures (SOP) implementation process, such as a lack of employee involvement in socialization, the long-term benefits can be felt in increasing productivity, creating a work environment that is more efficient, consistent, and focused on achieving overall cooperative goals.

This research contributes to practical and theoretical understanding of the importance of implementing Standard Operating Procedures (SOP) in improving employee performance in savings and loan cooperatives. Managerial implications and suggestions for further research are also discussed in the context of implementing Standard Operating Procedures (SOP) in cooperative environments.

PENDAHULUAN

A. Profil Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama

Credit Union merupakan suatu lembaga keuangan yang berbentuk kerjasama salah satunya dibidang ekonomi dan terus berkembang diberbagai bidang, dengan adanya kesaamaan visi dan misi yaitu mencapai kehidupan yang lebih baik, untuk mencapai itu semua maka dibentuklah suatu kerjasama yang dikenal masyarakat sebagai credit union (Vuspitasari, Hapsari, & Ewid, 2019).

B. Gambaran Umum Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama

Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama merupakan satu lembaga keuangan di badang simpan pinjam atau biasanya di kenal sebagai koperasi simpan pinjam, dalam kegiatan usahanya yaitu menghimpun dana dari anggota koperasi dengan menciptakan sumber kredit dari dan untuk anggota dengan bunga yang relatif rendah. Tujuannya adalah membantu masyarakat dalam meningkatkan ekonomi dan kemajuan terutama para anggotanya dan mengembangkan sikap hidup hemat dan penggunaan uang secara bijaksana dan terencana oleh para anggotanya.

Koperasi simpan pinjam Credit Union Damita atau disingkat menjadi Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama yang merupakan lembaga koperasi jasa keuangan yang berasal dari anggota dan untuk anggota, Credit-Credo yang berarti percaya, Union atau kelompok/kumpulan orang-orang yang saling percaya.

Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita atau KSP CU Damita berdiri tanggal 26 November 2012. Pendirinya adalah Bapak Yosep Fortunatus Semana, S.H., M.H. Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama berdiri berawal dari keperihatinan bagaimana susahnya orang kecil, lemah, miskin, tersingkir dan difabel untuk mengakses lembaga keuangan formal baik konvensional maupun bank moderen dan lembaga keuangan lainnya begitu sulit persyaratan untuk megakesnya karena harus dengan persyaratan yang rumit. Atas dasar kenyataan itulah muncul ide mendirikan Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama, agar dapat melayani anggota dengan cepat, tepat dan murah.

Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita memiliki Visi, Terwujudnya Lembaga keuangan yang mandiri, profesional, legal, dan terpercaya melalui swadaya, solidaritas, dan pendidikan. Sedangkan Misi untuk Membina sikap gotong royong dan kerjasama atas dasar saling percaya dalam membangun ekonomi anggota untuk mencapai kesajahteraan.

Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama telah mendapatkan Pengesahan Badan Hukum Nasional dari Pemerintah Cq.Kementrian Koperasi dan UMKM Republik Indonesia yaitu pada

tanggal 07 Juli 2017 dengan No. BH: 004647/BH/M.KUKM.2/VII/2017

dengan wilayah beroperasional di seluruh wilayah Indonesia, telah mendapatkan NIK dari Kementerian Koperasi dan UMKM dengan No. 3404080030005.

Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian dalam pasal 31 menyatakan bahwa “Pengurus bertanggung jawab mengenai segala kegiatan pengelolaan koperasi dan usahanya kepada rapat anggota”. Dan pasal 30 ayat 1 dan 2 “Tugas dan wewenang pengurus dalam mengelola koperasi”. Pengurus selaku kuasa rapat anggota melakukan kegiatan semata-mata untuk kepentingan dan kemanfaatan koperasi beserta anggotanya sesuai dengan keputusan rapat anggota.

Setiap perusahaan pada umumnya mempunyai struktur organisasi. Penyusunan struktur organisasi merupakan langkah awal dalam memulai pelaksanaan kegiatan perusahaan dengan kata lain penyusunan struktur organisasi adalah langkah terencana dalam suatu perusahaan untuk melaksanakan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Berikut susunan kepengurusan pada Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama :



Maria Hosyn Mawarsi Sebit

C. Permasalahan

Kesuksesan organisasi ditentukan salah satunya oleh sumber daya manusia karena sumber daya manusia adalah harta bernilai dan paling penting pada suatu organisasi (Ardana, 2012:3). Melihat pentingnya peran sumber daya manusia, perlu diperhatikan ketentuan sistem kerja yang sekiranya menjamin rasa aman dan nyaman dalam perusahaan, sehingga meningkatkan kinerja karyawan.

Kemajuan perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan Observasi langsung yang dilakukan oleh penulis dengan beberapa karyawan Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama, terdapat permasalahan kinerja karyawan terkait dengan beberapa faktor, khususnya dalam implementasi Standard Operational Procedure (SOP) yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi karyawan Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama adalah kurangnya pemahaman mendalam terhadap SOP yang telah ditetapkan. Hal ini menyebabkan pelaksanaan tugas yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpastian operasional.

Selain itu, beberapa karyawan belum mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan karena ketidakpedulian, serta kurangnya kesadaran dari karyawan tersebut. Juga kurangnya apresiasi dari pimpinan terhadap prestasi karyawan.

METODE PELAKSANAAN

Solusi yang saya lakukan untuk mengatasi permasalahan kurangnya pemahaman mendalam terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah dengan memberikan sosialisasi rutin kepada karyawan mengenai pentingnya dan manfaat menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam bekerja sehari-hari. Selain itu, saya melakukan evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) agar lebih efektif dan efisien, juga memberikan apresiasi terhadap kinerja karyawan.

Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan di Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama dibimbing langsung oleh pemilik Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama selaku pembimbing lapangan dan Dosen Pembimbing sebagai pembimbing akademik. Peran pembimbing lapangan dalam kegiatan magang ini adalah sebagai fasilitator yang memberikan petunjuk serta informasi bagi mahasiswa sesuai dengan topik yang telah dibahas selama kegiatan magang berlangsung. Sedangkan peran pembimbing akademik sebagai fasilitator dalam bidang akademik untuk memastikan mahasiswa telah melakukan kegiatan magang sesuai dengan prosedur atau peraturan yang telah ditetapkan. Metode pelaksanaan pada kegiatan magang ini meliputi sebagai berikut :

A. Praktik Kerja

Metode pelaksanaan secara praktik langsung, kegiatan ini dilakukan dengan harapan mahasiswa mampu menerapkan ilmu yang telah dipelajari di perguruan tinggi dengan bidang pendidikan, penelitian serta pengabdian. Dalam bidang pendidikan bertujuan untuk mempelajari Manajemen SDM yang dilaksanakan di Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama. Sedangkan di bidang penelitian dilakukan dalam pencarian informasi yang dibutuhkan selama magang. Pengabdian magang diperoleh dari keaktifan mahasiswa untuk menyelesaikan kegiatan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama.

B. Wawancara dan Observasi

Metode wawancara dalam kegiatan ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada para pegawai atau karyawan yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama selaku fasilitator untuk memberikan informasi sesuai dengan topik yang telah ditentukan. Sedangkan observasi merupakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti untuk mengumpulkan data primer yang dibutuhkan sesuai dengan topik yang dibahas oleh mahasiswa.

C. Dokumentasi

Dokumentasi ini dilakukan dengan tujuan untuk melengkapi informasi-infoemasi yang diperoleh agar lebih lengkap serta menunjang kebenaran dan keterangan yang diberikan sesuai dengan topik yang dibahas.

Tabel 1. Permasalahan Utama dan Solusi yang diterapkan pada Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama

No	Permasalahan	Solusi
1.	Kurangnya pemahaman karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.	Memberikan sosialisasi rutin kepada karyawan mengenai pentingnya dan manfaat menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam bekerja sehari-hari.
2.	Karyawan tidak mematuhi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) karena berbagai alasan seperti ketidakpedulian, serta kurangnya kesadaran.	Melaksanakan evaluasi rutin terhadap efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP). Dari hasil evaluasi, akan dilakukan perbaikan dan penyesuaian secara terus-menerus.
3.	Kurangnya penghargaan atau apresiasi yang diberikan pimpinan koperasi terhadap karyawan.	Memberikan hadiah sebagai apresiasi kepada karyawan terhadap prestasi kinerja karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uraian Program Kegiatan Magang

Kegiatan Magang dilaksanakan di Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama dari tanggal 06 November 2023 sampai 06 Desember 2023. Magang dijadwalkan enam hari dalam satu minggu dan dilaksanakan selama satu bulan. Dalam pelaksanaannya penulis mengikuti prosedur di koperasi, untuk hari masuk kerja yaitu hari senin sampai hari sabtu dan jam kerja bagi mahasiswa magang mulai dari jam 08.00-14.00 WIB. Kegiatan utama yang dilakukan yaitu membantu pekerjaan karyawan di bagian personalia dan membantu pekerjaan yang berkaitan dengan kegiatan perkoperasian. Dalam kegiatan yang saya lakukan selama magang setiap harinya sebenarnya monoton atau itu-itu saja.

Berikut kegiatan yang telah saya lakukan selama sebulan di Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama, untuk minggu pertama kegiatan yang dilakukan mengikuti brifing karena biasanya mengadakan brifing pagi setiap hari jumat, setelah itu melakukan perkenalan kepada lingkungan koperasi dan berkenalan dengan karyawan. Selain itu, juga membantu menyelesaikan pekerjaan karyawan seperti merekap transaksi harian, membantu melayani anggota yang ingin melakukan transaksi (menyimpan atau menarik tabungan, membayar cicilan, pembayaran sumbangan) dan penulisan slip masuk dan keluar.

Minggu kedua kegiatan yang dilakukan masih seputar kegiatan berkaitan dengan koperasi. Seperti membantu melayani anggota koperasi, menulis data anggota baru, melakukan scan data anggota baru ke komputer, memasukkan data pinjaman anggota, merekap transaksi harian, membantu cek data member yang sudah lunas dan belum, membantu menghitung uang biasanya dilakukan saat pelayanan sudah tutup, dan mendata kegiatan atau pekerjaan harian yang sudah dilakukan para karyawan.

Minggu ketiga yang penulis lakukan yaitu mengikuti brifing, melayani anggota baru, menulis data anggota baru, melakukan scan data anggota baru ke komputer, merekap data harian, memasukkan data pinjaman anggota, dan membantu menggulung kalender 2024 untuk diberikan kepada setiap anggota Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama.

Kegiatan magang minggu keempat atau terakhir yang dilaksanakan yaitu menghadiri brifing, membantu melayani anggota, merekap transaksi harian, menulis data anggota baru, melakukan scan data anggota baru ke komputer, merekap data harian. Dan di hari terakhir pelaksanaan magang saya berpamitan kepada pimpinan dan para pegawai atau karyawan di Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama serta menyerahkan plakat sebagai tanda terimakasih juga kenang-kenangan. Berikut uraian dari beberapa tugas yang dilakukan selama magang adalah sebagai berikut :

1. Mengikuti Brifing

Brifing ini dilakukan setiap seminggu sekali tepatnya di hari jumat pagi sekitar jam 08.00 WIB sampai 11.00 WIB. Brifing rutin ini dipimpin langsung oleh pemilik sekaligus penasehat koperasi yaitu Bapak Yosep F Semana, S.H.,M.H. Brifing ini diadakan sebagai bentuk komunikasi internal mingguan untuk memastikan seluruh anggota karyawan terinformasi tentang perkembangan, tujuan, dan fokus kerja di minggu yang akan datang.



(Gambar 1 : Kegiatan Brifing)

Brifing diawali dengan sambutan singkat dari pemimpin koperasi yang bertujuan untuk memotivasi dan menyampaikan pesan positif. Di dalam setiap brifing pimpinan akan membahas mengenai laporan kinerja keuangan koperasi, termasuk pendapatan, pengeluaran, dan perkembangan keuangan terkini. Dalam brifing pimpinan juga melakukan evaluasi cepat terhadap proyek atau tugas yang telah diselesaikan dalam minggu sebelumnya, juga memberikan kesempatan bagi anggota karyawan untuk memberikan umpan balik atau mengajukan pertanyaan.

2. Membantu melayani pendataan dan pencatatan anggota baru

Kegiatan ini dilakukan untuk mencatat dan menyimpan data anggota baru koperasi agar informasi mengenai anggota dapat dikelola secara efisien dan dapat diakses dengan mudah. Diawali dengan membantu anggota baru mendaftar dengan mengisi formulir pendaftaran anggota koperasi, setelah itu memastikan semua kolom formulir diisi dengan lengkap dan benar. Dilanjut dengan melakukan pemeriksaan awal terhadap dokumen-dokumen yang diserahkan oleh anggota baru untuk memastikan kelengkapan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Nikah bila sudah menikah), Surat Keterangan Usaha, Foto 4x6 1 lembar, dan dokumen pendukung lainnya.



(Gambar 2 : Penginputan Data Anggota Baru)

Setelah dokumen lengkap dokumen-dokumen tersebut saya scan menggunakan perangkat komputer atau scanner. Data yang telah terverifikasi diinput ke dalam sistem komputer menggunakan perangkat lunak khusus untuk manajemen data anggota koperasi. Data anggota baru disimpan di server yang aman dan terenkripsi untuk menjaga kerahasiaan informasi, penyimpanan data dilakukan secara terstruktur dan terorganisir agar mudah diakses saat diperlukan. Selain penyimpanan digital, data anggota baru ditulis dibuku khusus anggota baru koperasi dan dokumen fisik yang diserahkan oleh anggota baru juga diarsipkan dengan rapi dan aman. Kegiatan pendataan dan pencatatan anggota baru ini dilakukan dengan tujuan meningkatkan keteraturan dan keterbukaan informasi dalam pengelolaan koperasi.

3. Merekap transaksi harian koperasi

Kegiatan merekap transaksi harian koperasi dilakukan sebagai bagian dari proses pengelolaan keuangan koperasi. Tujuan utama adalah untuk mencatat dengan akurat semua transaksi yang terjadi setiap harinya. Kegiatan ini diawali dengan pengecekan kas harian untuk mencatat semua transaksi tunai dan non tunai yang terjadi selama hari tersebut, lalu memastikan keakuratan jumlah uang yang ada di kas. Setelah jumlah uang di kas sesuai, dilakukan pemeriksaan bukti transaksi seperti struk pembelian, faktur, atau kwitansi yang telah diberikan oleh anggota koperasi.

Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap transaksi memiliki bukti yang valid dan terdokumentasi dengan baik.



(Gambar 3 : Merekap Data Transaksi Ke Komputer)

Selanjutnya penulis merekap data transaksi ke dalam sistem komputer atau perangkat lunak akuntansi yang digunakan oleh koperasi dengan memasukkan informasi seperti jenis transaksi, jumlah, tanggal, dan pihak yang terlibat. Terakhir membuat laporan ringkas yang mencakup semua transaksi harian, baik pemasukan maupun pengeluaran. Laporan ini digunakan sebagai referensi untuk analisis keuangan dan pengambilan keputusan. Kegiatan merekap transaksi harian koperasi dilaksanakan dengan penuh ketelitian dan akurasi untuk mendukung pengelolaan keuangan yang efisien dan transparan.

4. Melayani anggota yang ingin melakukan transaksi

Kegiatan ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada anggota koperasi yang ingin melakukan transaksi, seperti menyimpan atau menarik tabungan, membayar cicilan, atau pembayaran sumbangan. Anggota yang ingin melakukan transaksi disambut dengan ramah di area layanan anggota koperasi. Selanjutnya, berkonsultasi dengan anggota koperasi yang datang untuk mengetahui jenis transaksi yang akan dilakukan, seperti penyetoran dan penarikan tabungan (koperasi menerima setoran tunai atau cek dari anggota yang ingin menyimpan tabungan), pembayaran cicilan (koperasi menerima pembayaran cicilan pinjaman sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan), dan pembayaran sumbangan (koperasi menerima pembayaran sumbangan atau iuran dari anggota yang ingin berkontribusi).

Kegiatan pelayanan anggota dilaksanakan dengan penuh dedikasi dan profesionalisme untuk memastikan kepuasan anggota koperasi dan terciptanya hubungan yang baik antara anggota dan koperasi.

5. Mencatat perekapan data para anggota di buku besar

Mencatat data pinjaman anggota Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama, data-data ini dari buku tahun sebelumnya yaitu pada Januari 2022 sampai Desember 2022 dan Januari 2023 sampai November 2023 (pembaharuan). Hal ini duntuk memperbarui data setiap anggota Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama, dan untuk mengetahui jumlah cicilan yang masih ada.

Mendata pinjaman setiap anggota Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama ke dalam buku besar.

Buku besar adalah buku yang digunakan untuk menggolongkan dan meringkas catatan transaksi-transaksi yang telah dicatat didalam buku harian penggolongan transaksi dari buku harian didasrkan pada sifat transaksinya. Maka dari itu buku besar terdiri dari rekening-rekening seperti kas, piutang, jumlah, persediaan, hutang, dana sosial, jasa, dan biaya lainnya.

Kegiatan ini dilakukan untuk mencatat dengan akurat setiap transaksi pinjaman ke dalam buku besar sesuai dengan proses akuntansi perusahaan. Tujuan utamanya adalah menjaga ketertiban dan kejelasan dalam pencatatan keuangan. Kegiatan memasukkan data pinjaman ke buku besar sesuai dengan proses akuntansi perusahaan pada umumnya yakni dengan pencatatab data pinjaman, pencatatan setoran atau pencairan dana, pencatatan pembayaran cicilan, dan mengelompokkan transaksi ke dalam kategori yang sesuai dengan struktur akuntansi perusahaan.

B. Perubahan yang dihasilkan

Berdasarkan program yang telah dilaksanakan dalam waktu kurang lebih satu bulan ini, membawa dampak yang signifikan bagi karyawan Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita Utama, yaitu :

- Karyawan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dan peranannya dalam menjalankan tugas sehari-hari. Mereka tahu betapa pentingnya mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Dengan pemahaman yang ditingkatkan, kedisiplinan karyawan dapat meningkat. Mereka cenderung lebih patuh terhadap prosedur yang telah ditetapkan. Perubahan ini akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien, konsisten, dan terfokus pada pencapaian tujuan koperasi secara keseluruhan.
- Dengan pemahaman tentang Standar Operasional Prosedur (SOP), mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan dapat memberikan hasil

kerja yang lebih konsisten. Setiap anggota karyawan menjalankan tugas mereka dengan cara yang sama. Karyawan lebih memahami cara tugas-tugas individu mereka berkontribusi pada tujuan keseluruhan koperasi.

- Sosialisasi rutin Standar Operasional Prosedur (SOP) menciptakan rasa pemahaman, kepercayaan antara pimpinan dan karyawan juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih terstruktur dan transparan. Karyawan merasa diberdayakan karena mereka tahu apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana mereka dapat memenuhi harapan tersebut.
- Dengan mengevaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP), koperasi dapat fokus pada meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Perubahan dalam prosedur dapat berkontribusi pada hasil yang lebih baik. Selain itu, karyawan akan lebih sadar tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pentingnya mengikuti prosedur yang ditetapkan. Kesadaran ini dapat meningkatkan disiplin dan konsistensi dalam menjalankan tugas. Evaluasi juga membantu mengidentifikasi risiko potensial dan kesalahan dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan mengurangi risiko dan kesalahan, koperasi dapat mencapai tingkat keandalan yang lebih tinggi. Dengan rutin mengevaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP), meningkatkan transparansi dalam pelaksanaan tugas dan meningkatkan akuntabilitas karyawan terhadap prosedur yang telah ditetapkan.



(Gambar 4 : Meberikan Plakat Sebagai Hadiah dan Kenang-kenangan)

- Memberikan hadiah sebagai bentuk apresiasi terhadap prestasi kinerja karyawan membawa sejumlah perubahan positif dalam lingkungan kerja seperti motivasi kerja yang meningkat. Hadiah sebagai bentuk apresiasi meningkatkan motivasi karyawan. Mereka

merasa diakui dan dihargai atas usaha dan prestasi yang telah mereka capai. Karyawan yang merasa diapresiasi cenderung lebih produktif. Hadiah dapat menjadi pendorong tambahan untuk bekerja lebih keras dan mencapai hasil yang lebih baik. Karyawan yang merasa dihargai dapat lebih fokus pada peningkatan kualitas kinerja mereka. Mereka lebih cermat dan berusaha mencapai standar yang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F. S. (2020). ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA PT YOOFIX DIGITAL INDONESIA. *Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta*, <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/29940/16311338%20Fahrian%20San%20Akbar.pdf>.
- Nabilla, D. R., & Hasin, A. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen E-ISSN: 2829-7547 | Vol. 01, No. 06, 2022, pp. 58-75*, file:///C:/Users/zyrex/Downloads/26602- Article%20Text-74591-81182-10-20221216.pdf.
- Rumengan, C. M., Lengkong, V. P., & Saerang, R. T. (2023). PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN JOB INSECURITY TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KARYAWAN KOPERASI SAVIOR MOTOLING. *Jurnal EMBA Vol.11 No.4 Oktober 2023, Hal. 614-625*, file:///C:/Users/zyrex/Downloads/Christina+M.+Y.+RumenganOK.pdf.
- V, A. M., Marsela, D. P., & Khairunnisa, S. (2022). Usulan Penerapan SOP (Standard Operation Procedure) di UMKM Keripik Tempe Sari Rasa Malang. *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC 2022*, <https://idec.ft.uns.ac.id/wp-content/uploads/IDEC2022/PROSIDING/ID082.pdf>.

PENGEMBANGAN MOTIVASI PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KOPERASI SIMPAN PINJAM CU DHARMA PRIMA KITA

Mayairka Yuliana Putri, Shandrina Hazmi, SE.,M.Sc

ABSTRACT

Developing work motivation is a driving force that can create enthusiasm for a person's work so that employees want to work effectively and organized with all their efforts to achieve satisfaction. In terms of developing motivation, it is obtained through several solutions or factors, including, providing opportunities to take part in job training, placing employees in work according to their field of work and giving appreciation or appreciation so that employees feel motivated to improve their performance.

With the aim of encouraging employee work motivation in the CU Dharma Prima Kita Savings and Loans Cooperative work environment, it needs to be supported by solutions or stimulating factors that can raise employee work enthusiasm and this can be done by providing awards or appreciation based on the achievements achieved and providing opportunities to take part in training. Next, improve operational facilities and prepare supporting infrastructure to support the smooth running of routine work or tasks.

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan pengalaman, dan kesungguhan serta waktu, kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi tingkat faktor di atas, maka semakin besarlah kinerja pegawai (Arianty, 2014).

Suatu organisasi harus meningkatkan kualitas kerja pegawai yang dia miliki, karena pegawai merupakan aset yang paling penting dalam suatu organisasi. Agar pegawai dapat memberikan kinerja yang baik maka suatu organisasi atau koperasi harus dapat memberikan dukungan yang baik kepada pegawainya. Dalam meningkatkan kinerja yang baik, maka perlu juga

adanya pengembangan motivasi kerja untuk pegawai agar lebih semangat dalam melaksanakan pekerjaan. Menurut Hasibuan motivasi adalah daya penggerak yang dapat menciptakan kegairahan kerja seseorang agar karyawan mau bekerja secara efektif dan terorganisasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan (Prakoso et al., n.d.). Dengan motivasi yang baik akan membuat pegawai menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Koperasi Simpan Pinjam merupakan salah satu sektor ekonomi merupakan kerjasama yang bersifat ekonomi. Koperasi mengandung arti bekerjasama untuk mencapai tujuan. Berarti koperasi adalah kumpulan orang atau badan hukum bekerjasama yang memberikan kebebasan masuk keluar sebagai anggota untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat pada umumnya (Rahayu & Utama, 2020). Pada Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita berdiri tanggal 27 April 2010. Pendirinya adalah Yosep F. Semana, S.H.,M.H. Memiliki visi dan misi , yaitu visi Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima kita terwujudnya lembaga keuangan yang mandiri,profesional, legal dan terpercaya melalui sadaya, solidaritas, dan pendidikan. Dan untuk misi dari Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita dapat membina sikap gotong royong dan kerjasama atas dasar saling percaya dalam membangun ekonomi anggota berdasarkan prinsip-prinsip koperasi. Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita berawalnya dari keprihatinan bagaimana susahnya orang kecil, lemah, miskin, tersingkir dan difabel untuk mengakses lembaga keuangan formal dengan persyaratan yang rumit. Atas dasar kenyataan itulah muncul ide mendirikan Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita. Dan Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita telah mendapat Pesahan Badan Hukum Nasional dari Pemerintah Cq. Kementerian Koperasi dan UMKM Republik Indonesia tanggal 31 Januari 2012 dengan No.BH : 1040/BH/M.KUKM.2/1/2012, No. Izin Simpan Pinjam 179/SISP/Dep.1/1/2012, NPWP : 66.587.748.6-542.000, dan No Induk Koperasi : 3404080030036 dapat beroperasi di seluruh wilayah Republik Indonesia.

Dalam susunan organisasi dan tata kerja pada tingkat Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita Periode 2023 :

Ketua : Yosep F. Semana, S.H.,M.H
Sekretaris : Nicolaus Supriadi, S.M
Bendahara : Valentina Yovi Erviantasari, S.Si
Ketua : Arif Budi Paryono, S.H
Pengawas
Anggota I : Ch. Anita Prabantari, S.H
Anggota II : Leonardus Anang Istiyawan, A.Md

A. Permasalahan

Masalah yang dihadapi oleh Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita adalah motivasi kerja yaitu kurangnya pelatihan yang diberikan

terhadap pegawai Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita dan kurangnya kebutuhan aktualisasi diri yang dirasakan oleh pegawai. Sehingga pegawai tidak dapat merasakan proses untuk mengembangkan potensi dirinya, kurangnya penghargaan yang di berikan pimpinan koperasi terhadap pegawai yang berprestasi sehingga pegawai tersebut merasa kurang dihargai atas prestasi yang diraihinya. Selain itu penempatan pegawai dalam posisi pekerjaan kurang tepat antara pendidikan dengan posisi yang diberikan atau atas pekerjaan yang diberikan sehingga pengembangan karir masih kurang dirasakan pegawai. Maka dari itu perlu adanya peningkatan motivasi kerja pegawai sehingga mampu mencapai target yang diinginkan oleh Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita.

HASIL PEMBAHASAN

A. Uraian Program Kegiatan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan dalam waktu kurang lebih 1 bulan di Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita terhitung mulai dari tanggal 30 Oktober sampai dengan 30 November 2023. Dijadwalkan enam hari dalam satu minggu dan dilaksanakan selama satu bulan. Dengan metode pelaksanaan praktek kerja, wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam pelaksanaannya saya mengikuti prosedur di koperasi, untuk hari masuk kerja yaitu hari senin-sabtu dan jam kerja bagi mahasiswa magang mulai dari jam 08.00 – 14.00 WIB. Dalam kegiatan yang saya lakukan selama magang setiap harinya sebenarnya monoton atau hanya itu-itulah saja. Berikut kegiatan yang telah dilakukan saya selama sebulan di Kantor Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita, jadi untuk minggu pertama kegiatan yang dilakukan mengikuti briefing karena biasanya karyawan mengikuti briefing setiap hari jumat, setelah itu melakukan pengenalan terhadap lingkungan koperasi dan berkenalan dengan para pegawai. Selain itu menjalankan kegiatan magang, saya ditempatkan atau ditugaskan di bagian administrasi untuk membantu perekapan data para anggota dalam melakukan simpan pinjam. Dan saya juga membantu memberi cap CUCO Buku Simpanan serta CUCO Buku Anggota, Membuatkan kwintansi slip uang masuk (bukti penerimaan kas) dan slip uang keluar (bukti pengeluaran kas), dan menyusun berkas formulir pinjaman anggota yang sudah di acc oleh ketua. Minggu kedua kegiatan yang dilakukan yaitu masih seputar kegiatan yang berkaitan dengan perkoperasian. Seperti membantu melayani anggota koperasi, menulis data anggota baru, memasukan data pinjaman anggota, dan merekap transaksi. Minggu ketiga yang dilakukan yaitu mengikuti briefing, melayani anggota baru, menulis anggota baru, merekap data harian, dan memasukan data pinjaman anggota. Minggu keempat atau minggu terakhir kegiatan magang yang dilakukan yaitu mengikuti briefing, membantu melayani anggota, merekap transaksi harian, memasukan data anggota pinjaman. Dan di hari terakhir saya berpamitan kepada pimpinan dan para

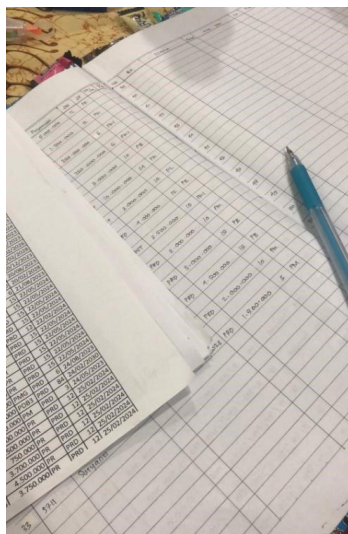
pegawai atau karyawan di Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita serta menyerahkan plakat sebagai kenang-kenangan untuk tanda terima kasih. Uraian dari beberapa tugas yang dilakukan selama magang sebagai berikut:

1. Mencatat perekapan data para anggota di buku besar

Mencatat data pinjaman anggota Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita, data-data ini dari tahun buku sebelumnya yaitu pada Januari 2022 – Desember 2022 dan Januari 2023 - November 2023 (pembaharuan). Hal ini dilakukan untuk memperbarui data setiap anggota Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita, dan untuk mengetahui jumlah cicilan yang masih ada.

Mendata pinjaman setiap anggota Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita ke dalam buku besar. Buku besar adalah buku yang digunakan untuk menggolongkan dan meringkas catatan transaksi-transaksi yang telah dicatat di dalam buku harian penggolongan transaksi dari buku-buku harian didasarkan pada sifat transaksinya. Maka dari itu buku besar terdiri dari rekening-rekening seperti kas, piutang, jumlah, persediaan, utang, dansos, jasa dan biaya lainnya.

Kegiatan memasukan data pinjaman ke buku besar sesuai dengan peoses akuntansi perusahaan pada umumnya yakni dengan adanya pencatatan, peringkasan, penggolongan dan juga penyusunan laporan keuangan. Dalam laporan keuangan pada Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita, sebelum memasukan ke *database* terlebih dulu data-data pinjaman anggota ini ditulis di dalam buku besar. Ini dilakukan supaya Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita mempunyai data yang ril dan untuk dapat mem-*back up* data-data yang terdapat di dalam *database*.



Gambar 1 Buku Besar Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita

2. Memberikan cap CUCO Buku Simpanan dan CUCO Buku Anggota

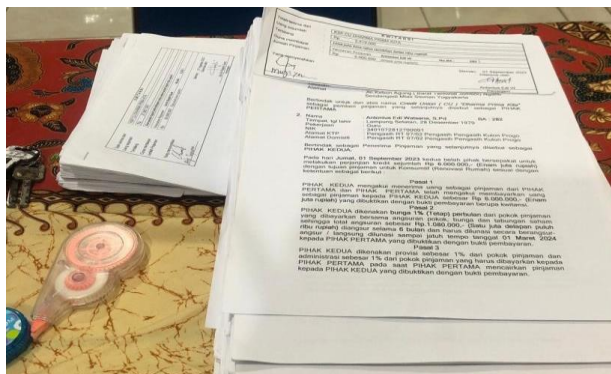
Memberikan cap nama ketua dan sekretaris di CUCO Buku Simpanan dan CUCO Buku anggota. Pemberian cap ini dilakukan guna untuk syarat dan kelengkapan administrasi rekening. Ada beberapa jenis rekening antara lain yaitu rekening penerima, rekening pengeluaran dan rekening lainnya.



Gambar 2 Memberikan cap pada CUCO Buku Simpanan dan CUCO Buku Anggota

3. Menyusun berkas formulir pinjaman anggota yang sudah di acc oleh ketua

Membantu para karyawan Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita untuk mengumpulkan berkas formulir pinjaman anggota yang dimana formulir tersebut sudah di acc oleh ketua. Ini dilakukan untuk pengauditan dan guna untuk menunjukkan transparansi serta memudahkan untuk pengajuan pinjaman.



Gambar 3 Berkas Formulir Pengajuan Pinjaman Anggota Koperasi

4. Membuatkan kwintansi slip uang masuk (bukti penerimaan kas) dan slip uang keluar (bukti pengeluaran kas)

Selama melakukan kegiatan mangang di Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita penulis selalu melakukan pembuatan kwintansi slip uang masuk (bukti penerimaan kas) dan slip uang keluar (bukti pengeluaran kas). Dengan adanya pembuatan kwintansi ini sebagai tanda bukti sebuah pembayaran telah dilakukan maupun penerima uang. Dan ini dibuat untuk

memudahkan pencatatan arus kas dalam pembukuan. Komponen yang biasanya penulis tulis atau isi dalam kwintansi slip uang masuk (bukti penerimaan kas) yaitu tanggal, nama, tunai, simpanan wajib, simpanan pokok, dansos, angsuran pinjaman, denda, jasa pelayanan, dana resiko dan jumlah. Sedangkan untuk slip uang keluar (bukti pengeluaran kas) yaitu nomor, nomor, tanggal, nama, tunai, pinjaman anggota, kasbon, dan jumlah.



Gambar 4 Slip uang masuk (bukti penerimaan kas) dan Slip uang keluar (bukri pengeluaran kas)

5. Mengikuti Brifing Gabungan Pengurus dan Pengawas

Kegiatan rapat gabungan antara pengurus dan pengawas ini diadakan setiap seminggu sekali tepatnya diadakan pada setiap hari jumat. Brifing ini dipimpin oleh Yosep F. Semana, S.H.,M.H selaku Ketua Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita yang di ikuti seluruh karyawan maupun pengurus dan pengawas. Rapat ini dilakukan untuk mengevaluasi program kerja, membahas perubahan anggaran dasar, penggabungan, pembagian serta membahas ha-hal yang terkait dengan pengembangan koperasi.



Gambar 5 Brifing Gabungan Pengurus dan Pengawas

B. Perubahan yang dihasilkan

Magang adalah merupakan proses dimana mahasiswa melakukan kegiatan langsung lapangan untuk mengenal praktik kerja lapangan seperti apa. Dalam program ini mahasiswa dituntut untuk melakukan dan memberikan solusi dari adanya permasalahan yang terjadi di tempat magang yang berdasarkan pada bidang keilmuan yang telah dipelajari oleh mahasiswa dalam masa perkuliahan dan pentingnya sebuah pelatihan secara langsung ke dalam dunia kerja yang nyata. Diharapkan magang atau praktik kerja lapangan dapat memberikan pengalaman bagi mahasiswa mengenai gambaran dunia kerja yang sesungguhnya sehingga mahasiswa mampu mengembangkan keterampilan, wawasan, serta sikap disiplin serta mandiri untuk dapat menjadi tenaga kerja yang siap bersaing.

Dalam pelaksanaan magang penulis melakukan beberapa kegiatan yang dilakukan untuk melakukan perubahan dari permasalahan di tempat magang. Perubahan yang sudah dihasilkan di Koperasi Simpan Pinjam CU Dharma Prima Kita selama magang yaitu berupa para pegawai sudah mulai ada perubahan setelah mengikuti pelatihan dan pengembangan motivasi melalui pendidikan karyawan. Selain itu program pelatihan dan pengembangan ini sudah dapat mencapai target, karena para pegawai sudah ada perubahan seperti disiplin kerja dalam mengerjakan pekerjaannya, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan sudah mulai bertambah dan adanya apresiasi yang diberikan pimpinan atas apa yang telah dikerjakan. Dikarenakan adanya evaluasi dari program pelatihan dan pengembangan motivasi karyawan, sehingga dapat diketahui bahwa mengikuti program kegiatan tersebut sudah berjalan dengan optimal atau baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianty, N. (2014). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI. *JURNAL MANAJEMEN*, 14(02).
- Prakoso, R. D., Astuti, E. S., & Ruhana, I. (n.d.). *PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP MOTIVASI KERJA DAN KINERJA KARYAWAN*.
- Rahayu, B. S., & Utama, H. B. (2020). PENDAMPINGAN PEMBENTUKAN BADAN USAHA KOPERASI SIMPAN PINJAM "MAKMUR JAYA" KELURAHAN BANJARSARI KECAMATAN BANJARSARI SURAKARTA. *WASANA NYATA*, 4(1), 43-49. <https://doi.org/10.36587/wasananyata.v4i1.583>

PENYEBAB TERJADINYA DUPLIKASI NOMOR REKAM MEDIS DI RUMAH SAKIT PERMATA HUSADA YOGYAKARTA

Fitria Dewi Masita, Ir. Ary Subiyantoro, S.E.M.M.

ABSTRACT

This report aims to increase the author's insight and ability to determine the influence of the causes of duplication of medical record numbers at Permata Husada Hospital, Yogyakarta. The author has carried out practical field work for a month placed in the registration and medical records section. This research method was carried out by observation and direct work practice. The author carries out work according to his duties in the registration and medical records section, namely carrying out activities to serve the registration of outpatients and inpatients, preparing medical record files for new and existing patients.

During the activity, the author discovered several problems that arose in the medical record section, namely duplication of medical record numbers as follows: Lack of accuracy by registration officers in carrying out their duties. Patients often forget whether or not they have registered at Permata Husada Hospital, Yogyakarta. Sometimes patients don't bring an identity card, so there are different addresses with the same name, then the officer thinks that the patient is a new patient and then that name is given a new medical record number.

Keywords: Registration employee performance, duplication of medical record numbers

PENDAHULUAN

Menurut Permenkes No.147 Tahun 2010 bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat juga terdiri dari beberapa pelayanan lainnya, satu diantaranya pelayanan kesehatan bidang rekam medis (Permenkes RI, 2010).

Pengertian Rekam Medis menurut Permenkes 269 /Menkes /PER/ III/ 2008. "Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan

lain yang telah diberikan kepada pasien”. Rekam Medis merupakan suatu sistem penyelenggaraan bukan sekedar kegiatan pencatatan saja, tetapi mempunyai pengertian sebagai satu sistem penyelenggaraan rekam medis.

Pendaftaran atau penerimaan pasien merupakan salah satu sistem dari penyelenggaraan rekam medis, didalam sistem pendaftaran ada sistem registrasi, sistem penamaan, sistem penomoran, sistem Kartu Indeks Utama Pasien (KIUP), yang dimulai ketika pasien mendaftarkan diri sampai mendapat pelayanan pemeriksaan dokter dan kembali pulang, dirujuk, atau dirawat inap. Untuk menghasilkan rekam medis yang memuat informasi medis yang lengkap dan berkesinambungan serta cepat dalam pengambilan, dibutuhkan satu manajemen rekam medis khususnya sistem penomoran.

Duplikasi penomoran rekam medis adalah perulangan, keadaan rangkap atau nomor rekam medis ganda dimana satu nomor rekam medis dimiliki oleh beberapa pasien. Duplikasi nomor rekam medis disebabkan oleh beberapa hal, yaitu pasien saat ditanyai oleh petugas apakah pernah berkunjung ke rumah sakit sebelumnya terkadang memjawab lupa, tidak tahu atau bahkan belum pernah. Hal ini mengakibatkan petugas beranggapan bahwa pasien memang benar belum pernah berkunjung ke rumah sakit tersebut sehingga petugas langsung membuat berkas pasien baru. Kasus ini sering terjadi pada kasus emergency yang dimana pasien sudah berusia lanjut dan datang sendiri. Pasien sering tidak membawa kartu identitas baik Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), atau bahkan kartu identitas lainnya. Pada menu pencarian pasien di registrasi hanya menggunakan nama pasien dan nomer rekam medis. Penyebab lainnya adalah belum adanya regulasi yang jelas tentang penanganan kasus duplikasi nomor rekam medis (Nurfaida, 2021).

Akibat pemberian nomor rekam medis ganda pelayanan menjadi terhambat karena lamanya dalam pencarian berkas rekam medis pasien, isi rekam medis menjadi tidak berkesinambungan karena terbagi dalam beberapa dokumen rekam medis, dan berkas rekam medis akan menumpuk di rak filling akibat banyak terjadinya duplikasi nomor rekam medis (Nurfaida, 2021).

Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta melakukan pelayanan kesehatan sebagai rumah sakit tipe D. Layanan kesehatan yang diberikan berupa kegawatdaruratan 24 jam, layanan kedokteran spesialis, layanan penunjang medis (laboratorium klinik dan radiologi), layanan gizi serta di Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta ini juga menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan.

Berdasarkan observasi awal di Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta ditemukan 10 nomor rekam medis yang duplikasi, sehingga menyebabkan pelayanan terganggu, riwayat pasien tidak terkontrol. Untuk itu penulis tertarik untuk menyusun suatu laporan tugas akhir dengan judul Penyebab Terjadinya Duplikasi Nomor Rekam Medis di Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta.

A. Gambaran Umum Objek Penulisan

Nama Instansi

Nama Instansi : RSUD Permata Husada Yogyakarta

Alamat : Jl. Raya KM 04 RT, Kauman, Pleret, Kec. Pleret, kab. Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55791

Telp : (0274) 441313, (0274) 441212

Fax : (0274) 441217

Kelas RS : RSUD Permata Husada Kleas D

Jumlah TT : 56 tempat tidur

Website : Permatahusada@gmail.com

B. Sejarah berdirinya

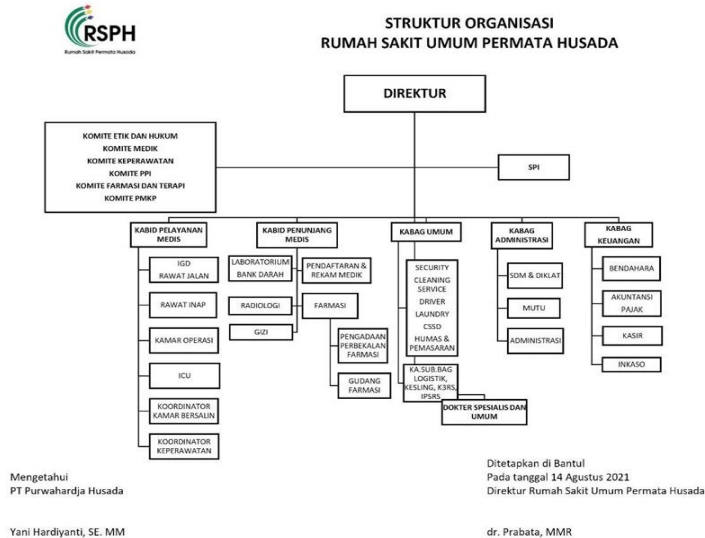
Rumah Sakit Umum Permata Husada berdiri dengan status Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak, pada tanggal 2 Juni 2002, yang diresmikan oleh Bupati Bantul ketika itu Bpk. Idham Samawi. Pembentukan rumah sakit ini didasarkan atas prakarsa dari seorang pedagang di kecamatan Pleret, Bpk (Alm) Saman Purwohardjono dan Bpk (Alm)Hardjosuprpto, sekitar tahun 1978, yang ketika itu sangat kasian melihat masyarakat kecamatan Pleret yang ketika berobat mengalami kesulitan transportasi, harus naik andong atau becak untuk berobat ke kota, kemudian beliau merelakan rumahnya di Dusun Keputren Kelurahan Pleret untuk dipakai praktek dokter bersama, ketika itu ada 3 dokter yang praktek, dr Rochadi (sekarang DR.dr. Rochadi, SpB,SpBA(K)), dr Wasidi G (sekarang Prof.Dr.dr. Wasidi Gunawan, SpM(K)), dan dr Punto (sekarang dr. Punto,SpRad(K)), praktek bersama sampai sekitar tahun 1981, karena dr. Rochadi harus bertugas menjadi dokter di Puskesmas Mertoyodan Magelang, dr Wasidi Gunawan mengambil spesialisasi di Bagian Ilmu Penyakit Mata dan dr Punto mengambil spesialisasi di bagian Radiologi UGM.

Pertama kali berdiri bernama Rumah Sakit Khusus Bedah Ibu dan Anak (RSKBIA) Permata Husada, pada tahun 2002 tepatnya 22 April 2002 dengan ijin operasional nomor No. 503/1141/2002 dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul, dengan direktur dr Indriyanto. RSKBIA Permata Husada terletak di Jl Kotagede Pleret KM 4, termasuk dalam desa Kauman, kelurahan Pleret dan kecamatan Pleret. Dengan luas tanah sekitar 1500 m², dan dengan bangunan yang berdiri 2 lantai, dengan pelayanan: IGD, Poliklinik dokter umum, instalasi Radiologi, kemudian dapat melayani poliklinik bagian bedah dan 5 bed rawat inap. Dengan 7 dokter umum, 5 tenaga laboran, 4 penata radiologi, 10 dokter spesialis, 1 tim operasi, 7 pegawai administrasi, 4 pegawai kebersihan, 11 satuan pengamanan.

Mulai tahun 2007 kami sedang mengembangkan untuk membuat “satelite” yaitu dengan merintis pembangunan Rumah Sakit Umum

Purwa Husada di Purworejo, sehingga pasien-pasien yang membutuhkan penanganan secara khusus, terutama kasus-kasus bedah anak, dimana menjadi unggulan kami, dapat dirujuk dan ditangani bersama. Periode Konversi RSKBIA Permata Husada menjadi RSU Permata Husada, tahun 2009 – sekarang.

C. Struktur Organisasi Dan Personilnya



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta
Sumber: data sekunder diolah 2022

Tabel 4.2 Urain Jabatan Pada Struktur Organisasi

NO	Jabatan	Nama
1.	Kabid Pelayanan Medis	dr. Rezza Sesaria Yudha. P
2	Kabid Penunjang Medis	Umi Nuraini, S.Si.Apt
3	Kabag Umum	Ariyadi Heriyanto, S.T.P
4	Kabag Administrasi	Nesfi Nurmalasari, SKM
5	Kabag Keuangan	Ir. Ari Saptomo, MM
6	Kanit IGD, Rawat Jalan	dr. Andhika Putra RaHARJA
7	Kanit Rawat Inap	Darmiyati, AMK
8	Kanit Kamar Operas, Icu	dr. Haniffah Pradipta Siwi
9	Koordinator Kamar Bersalin	Nursetianingsih, Amd. Keb
10	Koordinator Keperawatan	Erlina Setyawati, AMK
11	Kanit Laboratorium dan Bank Darah	Dhea Fella Nuralita Ahmad, A.Md. AK
12	Kanit Radiologi	Ratna Yuni Ratriningsih, Amd. Rad
13	Kanit Pendaftaran & Rekam Medik	Linta Ratnawati, SKM
14	Kanit Farmasi	Apt. Laserina Syfa, S.Farm

15	Kanit Gizi	Yuliyanti, A.Md. Gz
16	Kanit Ka.sub.Bag Logistik, Kesling, K3RS, IPSRS	Ida Zulaikha, ST

Sumber: data sekunder diolah 2022

D. Permasalahan

Berdasarkan observasi dan pengamatan penulis, terdapat beberapa permasalahan yang muncul di bagian penomoran rekam medis sehingga terjadi duplikasi nomer rekam medis. Dari hasil observasi lapangan dan wawancara, penulis menemukan penyebab terjadinya duplikasi nomer rekam medis, yaitu: kurangnya ketelitian petugas pendaftaran dalam menjalankan tugasnya, pasien sering lupa bahwa sudah pernah atau belum pernah mendaftar di Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta, pasien terkadang juga tidak membawa kartu identitas sehingga terjadi beda alamat dengan nama yang sama, lalu petugas mengira bahwa pasien tersebut pasien baru kemudian nama tersebut diberikan nomor rekam medis yang baru.

Duplikasi yang terjadi bukan hanya satu pasien dengan lebih dari satu nomor rekam medis tetapi ada juga duplikasi yang berupa satu nomor rekam medis yang digunakan untuk lebih dari satu pasien. Hal tersebut akan mempengaruhi sistem pengambilan kembali berkas rekam medis dan dapat juga mengakibatkan kesalahan dalam melakukan tindakan medis karena diagnose terakhir atau pengobatan terakhir yang tercatat, bukan merupakan catatan terakhir yang dipergunakan pada saat pasien mendapatkan pelayanan medis.

E. Tujuan Praktek Kerja Lapang

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) memiliki peran yang penting dalam pengembangan mahasiswa di lingkungan akademis agar mampu mengimplentasikannya ke dunia kerja. Kegiatan ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk memperoleh keterampilan praktis pengalaman kerja sehingga mampu secara efektif menyelesaikan tantangan yang ada dalam studi secara langsung. Dengan adanya tugas dan program yang dikerjakan selama kuliah kerja lapang, memberikan wawasan dan pengalaman yang lebih luas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki di bidangnya. Kegiatan ini juga akan memperdalam pengetahuan tentang bidang kerja khususnya pada bagian umum dan kepegawaian.

F. Manfaat Praktek Kerja Lapang

Bagi Rumah Sakit

- Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan ketelitian dan meminta identitas pasien yang lengkap kepada keluarga yang

mendaftarkannya.

- Sebagai sumber referensi bagi Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta.
- Sebagai sarana kerjasama antara Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta dengan dunia pendidikan.

Bagi Akademik

- Sebagai referensi untuk penulisan Laporan Tugas Akhir selanjutnya.
- Sebagai bahan evaluasi kampus dalam meningkatkan mutu pendidikan.
- Sebagai sarana untuk menjalani kerjasama dan hubungan baik antara pihak Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta dan Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta.

Bagi Penulis

- Memberikan tambahan pengetahuan, wawasan dan pengalaman kerja yang dapat dipakai sehingga penulis dapat memperoleh perbedaan antara apa yang dipelajari selama perkuliahan dengan apa saja yang di temui di dunia kerja.
- Menyelesaikan Laporan Tugas Akhir sebagai persyaratan untuk dapat memperoleh gelar Ahli Madya di Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta.
- Sebagai sarana untuk mengimplementasikan teori-teori dari ilmu yang telah diperoleh khususnya dalam bidang pendistribusian obat

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan penulis berlangsung selama selama 2 bulan di RS Permata Husada. Selama PKL berlangsung, penulis dibimbing oleh Kepala Sub bagian Pendaftaran dan Rekam Medis selaku penanggung jawab kegiatan di lapangan serta penulis mendapatkan ilmu dari para karyawan di bagian pendaftaran dan rekam medis. Pelaksanaan PKL diawali dengan permohonan pengajuan PKL kepada Sub bagian SDM Rumah Sakit Permata Husada yang disertakan surat keterangan izin dari Universitas. Setelah mendapat konfirmasi penerimaan kegiatan PKL dari pihak Instansi, penulis dipertemukan dengan pendamping lapang kegiatan yang kemudian diarahkan untuk penempatan di bagian pendartaran pasien dan rekam medis selama masa kegiatan PKL.

Dalam kegiatan ini, penulis menggunakan beberapa metode yang diterapkan sehingga kegiatan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik. metode yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

A. Metode Wawancara

Wawancara adalah suatu metode yang digunakan untuk

mengumpulkan data, dimana peneliti mendapatkan keterangan atau panduan secara lisan dari seorang saran peneliti (responden) atau bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang tersebut (face to face). Jadi data tersebut diperoleh langsung dari responden melalui satu pertemuan atau percakapan (Notoadmojo, 2005).

Beberapa hal yang perlu diperhatikan seorang peneliti saat mewawancarai responden adalah intonasi suara, kecepatan berbicara, sensitifitas pertanyaan, kontak mata, dan kepekaan non verbal. Dalam mencari informasi, peneliti melakukan wawancara yang dilakukan dengan subjek atau responden (Nasir, 2011).

Dalam penulisan ini, penulis melakukan wawancara dengan narasumber pertama Ibu Linta Ratnawati selaku kepala bagian pendaftaran dan rekam medis di Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta, narasumber kedua kepada Ibu Sisi selaku staf di bagian pendaftaran dan rekam medis di Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta secara langsung dan terjadwal, terkait dengan duplikasi nomor rekam medis di Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta.

B. Metode Dokumentasi

Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, cenderamata, laporan, artefak, foto, dan sebagainya. Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam, yaitu otobiografi, surat-surat pribadi, buku atau catatan, memorial, kliping, dokumen pemerintah atau swasta, data di server dan flashdisk, data tersimpan diwebsite dan lain-lain (Nasir, 2011).

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan, baik itu berupa transkrip, buku, otobiografi, kliping, surat kabar, dan sebagainya. Pada intinya, metode ini menelusuri data historis. Pada penulisan ini dokumen-dokumen yang digunakan penulis yaitu berbentuk gambar/foto, buku dan rekaman terkait dengan penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta.

C. Metode Observasi

Data penelitian, data hasil pengamatan adalah prosedur yang terencana antara lain meliputi melihat, mencatat, jumlah dan taraf aktifitas tertentu yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Jadi didalam melakukan observasi bukan hanya mengunjungi, melihat atau menonton saja. Tetapi disertai keaktifan jiwa atau perhatian khusus dalam melakukan pencatatan (Notoadmojo, 2005).

Observasi yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan mengamati langsung dibagian pendaftaran dan rekam medis yang bersangkutan dalam penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara serta praktik kerja secara langsung di lapangan, penulis menemukan permasalahan utama dan solusi yang dapat diterapkan di masa mendatang pada bagian pendaftaran dan rekam medis di Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta. Permasalahan dan solusi dilampirkan melalui tabel berikut:

No	Permasalahan	Solusi
1.	Kurang ketelitian dari petugas pendaftaran dan terkadang tidak dicek kembali data pasien tersebut.	Petugas pendaftaran harusnya lebih teliti dalam mendaftarkan pasien baru dan lama, sebelum mendaftarkan pasien harusnya petugas memeriksa kembali data pasien tersebut agar mengetahui bahwa pasien tersebut pasien baru atau lama.
2.	Pasien lupa sudah atau belum pernah mendaftar di Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta.	Petugas seharusnya meminta alamat pasien yang lengkap atau meminta pasien agar menunjukkan kartu identitasnya sesuai dengan alamat yang pertama kali mendaftar.
3.	Pasien tidak membawa kartu identitas dan juga sering menyebutkan alamat yang berbeda ketika awal mendaftar dan ketika ingin berobat kembali ke Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta.	Petugas harusnya selalu memberikan kartu berobat pada pasien baru dan memberitahu pasien agar membawa kartu berobat tersebut ketika ingin berobat kembali ke Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta.

D. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta pada tanggal 24 Januari S.d 19 Maret 2022. Dalam pelaksanaan PKL, penulis menjalankan program atau tugas kerja yang telah ditentukan oleh ketua bagian pendaftaran dan rekam medis. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil obsevari di Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta ditemukan duplikasi nomor rekam medis sebagai berikut:

Tabel 4.3 Jumlah duplikasi nomor rekam medis pada pasien di Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta

No	No. Rekam Medis	Inisial Nama Pasien	Alamat Pasien
1	122106	F	Jl. kanggotan, Pleret, Bantul, DIY
	190012	F	Jl. Taman Margasatwa No. 12, Jakarta Selatan
2	111231	N	Jl. Pleret, Kauman, Bantul, DIY
	190620	N	Jl. Pleret, Kauman, Bantul, DIY

3	145901	S	Wonokromo, Pleret, Bantul, DIY
	180230	S	Wonokromo, Pleret, Bantul, DIY
4	104128	R	Jl. Srandakan, Pleret, Bantul, DIY
	191045	R	Jl. Srandakan, Pleret, Bantul, DIY
5	120515	L	Jl. Pahlawan No.9, Mugassari, Semarang, Jawa Tengah
	193501	L	Bawuran, Pleret, Bantul, DIY
6	091356	M	Kedaton, Pleret, Bantul, DIY
	170866	M	Jl. Parangtritis Km. 6.5, Sewon, Bantul, DIY
7	134516	A	Jl. Masjid Kanggotan, Kerto, Pleret, Bantul, DIY
	199501	A	Jl. Masjid Kanggotan, Kerto, Pleret, Bantul, DIY
8	121571	H	Jl. Imogiri Timur, Wonokromo, Pleret, Bantul, DIY
	197401	H	Jl. Dr. Wahidin Raya No. 1, Jakarta Pusat, DKI Jakarta
9	106381	K	Jl. Pleret, Kauman, Bantul, DIY
	193055	K	Jl. Pleret, Kauman, Bantul, DIY
10	111377	D	Tegalrejo RT. 04, Pleret, Bantul, DIY
	190211	D	Tegalrejo RT. 04, Pleret, Bantul, DIY

Sumber: data sekunder diolah 2022

Dalam kegiatan ini, penulis membantu kegiatan pada tugas dari bagian pendaftaran yaitu melakukan screening data pasien sebelum didaftarkan ke bagaian pendaftaran, setelah itu melakukan pendaftaran pasien dan apabila pasien tersebut pasien baru maka dibuatkan nomor rekam medis dan berkas rekam di serahkan ke perawat, apabila pasien lama maka mencari terlebih dahulu ke ruang rekam medis untuk mencari berkas rekam medis lalu mengantarkan berkas tersebut ke ruang dokter yang dituju.

Dari hasil observasi tersebut jumlah duplikasi di Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta pada bulan januari - maret 2022 terdapat 10 nomor rekam medis. Duplikasi nomor rekam medis tersebut adalah pasien lama, yang seharusnya pasien hanya memiliki satu nomor rekam medis saja akan tetapi pasien memiliki lebih dari satu nomor rekam medis. Sehingga menyebabkan pelayanan terhambat dan mempengaruhi kesinambungan pasien tersebut.

Sistem Penomoran di Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta menggunakan sistem penomoran secara unit (unit numbering system) adalah suatu sistem penomoran dimana sistem ini memberikan satu nomor rekam pada pasien rawat jalan atau rawat inap, rawat darurat serta bayi baru lahir. Setiap pasien yang berkunjung mendapat satu nomor pada saat pertama kali pasien datang ke rumah sakit, dan digunakan selamanya pada kunjungan berikutnya. Maka dokumen rekam medis pasien tersebut

hanya tersimpan didalam satu folder dibawah satu nomor.

Dari penelitian ini penulis menemukan bahwa terkadang pasien menyebutkan alamat tidak sesuai dengan ketika awal mendaftar, sehingga petugas pendaftaran mengira bahwa pasien tersebut adalah pasien baru dan dibuatkan lagi nomor rekam medis yang baru. Selain itu seharusnya petugas juga meneliti kembali setiap pasien yang mendaftar apakah pasien lama atau pasien baru, kemudian petugas juga harus lebih teliti dalam pelayanan pendaftaran dan pemberian nomor rekam medis agar tidak terjadi duplikasi nomor rekam medis.

Dari Hasil Observasi lapangan dan wawancara dapat diketahui bahwa solusi agar nomor rekam medis tidak terjadi kembali adalah petugas pendaftaran harus lebih teliti lagi dalam mendaftarkan pasien yang baru atau lama, dicek kembali data yang diberikan pasien ketika ia hendak mendaftar, sudah atau belum pernahnya ia mendaftar ke rumah sakit tersebut, setiap pasien yang baru daftar, petugas seharusnya memberikan kartu berobat kepada pasien tersebut dan meminta pasien membawa kartu tersebut setiap ingin berobat ke Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta ini, mendeteksi data pasien yang terduplikasi kembali, kemudian disatukan dengan nomor rekam medis yang paling banyak riwayatnya dan ditulis dibelakang nomor rekam medis yang banyak riwayatnya, apabila terjadi nomor rekam medis yang pasien A dan pasien B itu sama, maka petugas mengecek kembali yang mana yang mendaftar terlebih dahulu dan apabila pasien A itu mendaftar terlebih dahulu dari pada pasien B, maka nomor rekam medis pasien A tetap menggunakan yang lama dan nomor rekam medis pasien B itu dibuatkan yang baru.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang penulis ambil dari hasil pembahasan pada Laporan Tugas Akhir yaitu:

1. Penyebab terjadinya duplikasi rekam medis di Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta yaitu:
 - Kurang ketelitian petugas pendaftaran dalam mendaftar pasien baru ataupun lama.
 - Terkadang petugas tidak mengecek kembali data pasien yang sudah atau belum pernah mendaftar.
 - Pasien sering tidak membawa kartu identitasnya dan menyebutkan alamat yang berbeda kepada petugas ketika awal mendaftar dan ketika ia ingin berobat kembali.
 - Pasien sering lupa sudah atau belum pernahnya ia mendaftar ke Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta ini.

- Petugas tidak memberikan kartu berobat ketika ada pasien yang baru mendaftar.
2. Solusi agar tidak terjadi duplikasi nomor rekam medis di Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta yaitu:
- Seharusnya petugas pendaftaran lebih teliti lagi dalam mendaftarkan pasien baru atau lama.
 - Seharusnya petugas pendaftaran mengecek ulang data pasien sudah atau belum pernahnya ia mendaftar ke Rumah Sakit Permata Husada Yogyakarta ini.
 - Seharusnya petugas pendaftaran memberikan kartu berobat kepada pasien yang baru mendaftar, lalu meminta pasien agar membawa kartu tersebut ketika ingin berobat kembali.
 - Petugas pendaftaran mendeteksi data pasien yang terduplikasi kembali, kemudian disatukan dengan nomor rekam medis yang paling banyak riwayatnya dan ditulis dibelakang nomor rekam medis yang banyak riwayatnya.
 - Ketika pasien lupa membawa identitasnya, seharusnya petugas pendaftaran meminta keterangan kepada pasien tersebut dengan benar dan lengkap.

B. Saran

Sebaiknya petugas lebih teliti dalam menulis dan memberikan nomor rekam kepada pasien agar tidak terjadi duplikasi nomor rekam medis.

Melakukan evaluasi terhadap fasilitas yang ada untuk dapat menunjang lagi pelaksanaan rekam medis

DAFTAR PUSTAKA

- Moleong (2010). *Tentang Metode Subjek Penulisan*, <https://dspace.uc.ac.id>, di akses pada tanggal 27 April 2022 pukul 12.58 WIB.
- Nurfaida, (2021). *Faktor Penyebab Terjadinya Duplikasi Nomor Rekam Medis*. <https://stikespanakkukang>, diakses pada 06 April 2022 pukul 21.01 WIB.
- Nurul (2018). *Tentang Defenisi Rekam Medis*. <https://aepnurulhidaayat.wordpress.com>, diakses pada tanggal 20 April 2022 pukul 09.24 WIB.
- Notoadmojo (2005). *Metode Penelitian Kesehatan*. Pt Renika Cipta, Jakarta. <https://books.google.co.id> diakses pada tanggal 03 Mei 2022 pukul 20.59WIB.
- Nasir (2011). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan Konsep Pembuatan Karya Tulis Dan Tesis Untuk Mahasiswa Kesehatan*. Nuha Medika, Yogyakarta. <https://books.google.co.id>, di akses pada tanggal 05 Mei

2022 pukul 10.07 WIB.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147 tahun 2010, Tentang Perijinan Rumah Sakit.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/ Menkes/ per/ III/ 2008, Tentang Rekam Medis.

Putri (2018). *Tentang Rumah Sakit.* <https://books.google.co.id>, diakses pada tanggal 06 April 2022 pukul 18.07 WIB.

Sari (2019). *Tinjauan Penduplikasian Nomor Rekam Medis di Puskesmas Segera Kabupaten Pangkep.* <https://ruslanstikpan.com>, diakses pada tanggal 22 April 2022 pukul 11.05 WIB.

Sari (2020). *Literatur Review Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Duplikasi Nomor Rekam Medis di Rumah Sakit.* <https://stikespanakkukang>, diakses pada tanggal 22 April 2022 pukul 18.42 WIB.

Sattar (2019). *Tentang Defenisi Arsip.* <https://repository.unj.ac.id>, diakses pada tanggal 13 Mei 2022 pukul 15.16 WIB.

Saryono (2011), *Metode Penelitian Kesehatan*, Mitra Cendika Press, Yogyakarta, <https://books.google.co.id>, di akses pada tanggal 24 April 2022 pukul 10.08 WIB.

Siyoto dan Sodik (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta : Literasi Media Publishing, <https://books.google.co.id>, diakses pada tanggal 24 April 2022 pukul 07:46 WIB.

Silalahi (2009). *Metode Penelitian Sosial.* Pt Refika Aditama, Bandung. <https://books.google.co.id> di akses pada tanggal 05 Mei 2022 pukul 10.23 WIB

Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Dan R&D. Pertama.* Bandung: Penerbit Alfabeta. <http://books.google.co.id> di akses pada tanggal 27 April 2022 pukul 13.10 WIB.

Undang-Undang Nomor. 44 tahun 2009, Tentang Rumah Sakit,

LAMPIRAN



PENGEMBANGAN STANDARISASI KERJA DAN PENGUKURAN KEPUASAN KARYAWAN GUNA Mendukung Pengelolaan Usaha di UMKM BEVERLY FLORIST

Inelia Putri Ananda , Dr. Audita Nuvriasari, SE. MM

ABSTRACT

In running its business, an SME needs to pay attention to several management aspects, one of which is human resource management. The aim of this activity is to develop work standardization and measure employee satisfaction to support business management at BeverlyFlorist. The method used is providing knowledge in the form of employee job desks, preparing effective picket schedules, and measuring employee job satisfaction. The results of these activities show that the development of human resource standardization at Beverly Florist has increased as indicated by more structured operational effectiveness.

Keyword: Standard operational work procedures, cleaning picket schedule, job satisfaction

PENDAHULUAN

Industri tanaman hias saat ini memiliki prospek yang bagus untuk dikembangkan karena komoditas tanaman hias yang memiliki nilai ekonomi yang tinggi khususnya bunga potong. Bunga potong sering digunakan sebagai bahan dekorasi ruangan, menghias meja, vas bunga, dan sebagai rangkaian bunga. Menurut Ridhawardani (2017), berbagai jenis bunga potong memiliki nilai ekonomi dan sosial yang cukup tinggi untuk dijadikan komoditas perdagangan dan komersil.

Nilai estetika dari bunga potong akan menarik konsumen untuk membeli produk bunga potong dalam bentuk rangkaian bunga. Bisnis florist atau usaha bunga merupakan sektor yang tidak hanya memberikan sentuhan keindahan visual dalam berbagai acara, tetapi juga merangkum kisah- kisah emosional dan simbolisme yang mendalam. Seiring perkembangan masyarakat yang semakin menghargai estetika dan makna dibalik setiap momen, bisnis florist menjadi elemen penting dalam pesta pernikahan, perayaan ulang tahun, wisuda, dan momen berduka.

Keindahan dan keragaman bunga menciptakan peluang untuk mengekspresikan perasaan, memperkuat hubungan, dan menciptakan kenangan yang tak terlupakan. Bisnis florist, dengan esensinya yang lebih dari sekedar penjualan produk, menjadi perantara antara kecantikan alam dan ekspresi manusia. Dalam dunia serba cepat dan sering kali terkoneksi digital, hadirnya bunga membawa nuansa keaslian dan keintiman yang semakin dicari banyak orang (Nurmalinda & A. Yani, n.d.).

B. Gambaran Umum Beverly Florist

Bisnis florist tidak hanya mengikuti tren estetika, tetapi juga menjadi saksi perubahan dalam preferensi konsumen terhadap pengalaman belanja. Pelanggan tidak hanya mencari bunga yang cantik secara visual, tetapi juga menginginkan pengalaman belanja yang personal, kreatif, dan memiliki makna yang mendalam. Dalam konteks ini, para pelaku bisnis florist harus tidak hanya memahami dinamika pasar dan tren desain, tetapi juga memiliki keterampilan dalam berkomunikasi dan memahami kebutuhan unik setiap pelanggan agar dapat memengaruhi konsumen dalam membeli rangkaian bunga (Ardelia & Handayani, n.d.).

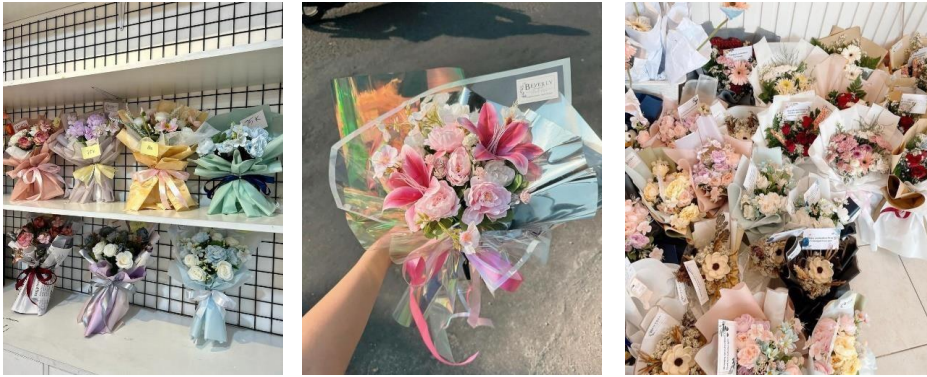
Sementara itu, tantangan juga muncul dalam menjalankan bisnis florist. Persaingan yang semakin ketat, fluktuasi musiman dalam permintaan dan tantangan manajemen persediaan menjadi faktor-faktor yang perlu diatasi agar bisnis tetap berdaya saing. Kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan pasar, menjaga kualitas dan ketersediaan bunga segar, serta memahami kebutuhan konsumen menjadi langkah-langkah kritis dalam menghadapi dinamika bisnis ini.

Dalam konteks manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), tidak hanya mencakup aspek kreativitas dalam merancang dan menyusun bunga, tetapi juga melibatkan manajemen yang efektif terhadap tenaga kerja yang menjadi faktor utama dalam keberhasilan operasional. Dalam zaman dimana manusia diakui sebagai aset paling berharga dalam suatu organisasi, bisnis florist harus memahami bahwa keberhasilan tidak hanya bergantung pada keindahan aransemen bunga, tetapi juga pada kualitas, motivasi, dan kepuasan karyawan.

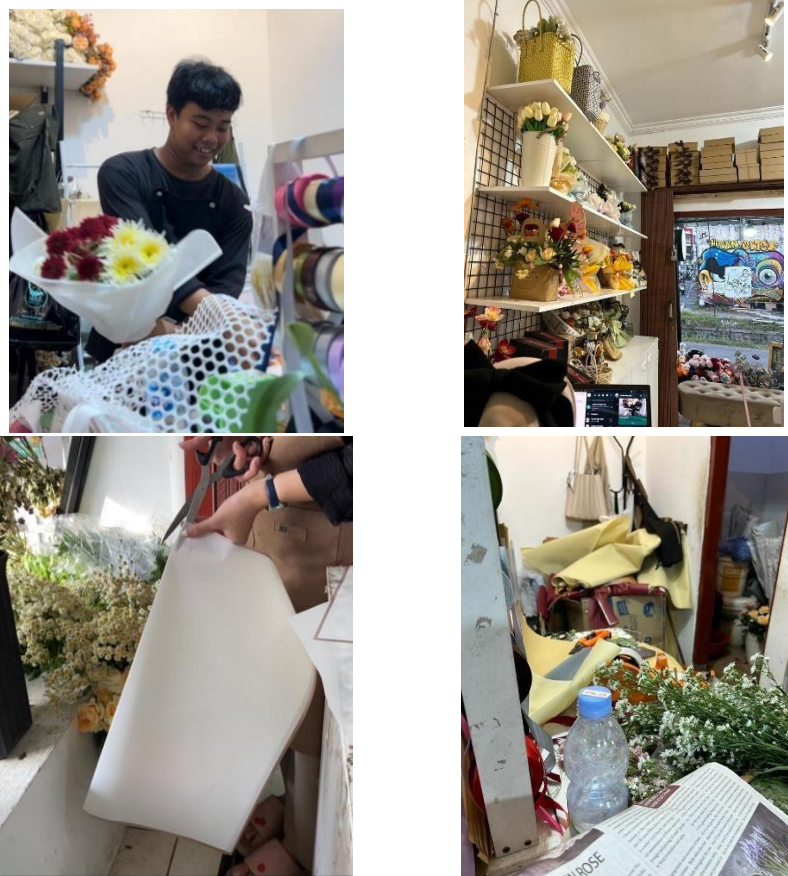
Pengelolaan sumber daya manusia menjadi salah satu komponen penting bagi keberhasilan suatu bisnis termasuk UKM Beverly Florist. Beverly Florist merupakan salah satu UKM yang bergerak di bidang jasa florist dan sudah cukup terkenal di Yogyakarta. Usaha tersebut berlokasi di Jalan Selokan Mataram, Karang Gayam, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kota Yogyakarta, DIYogyakarta. Produk dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen adalah produk rangkaian bunga dengan jenis bunga dan bentuk yang beragam dengan kualitas yang unggul. Beverly Florist merupakan suatu usaha yang bergerak di bidang industri bunga dan tanaman hias. Visi dari Beverly Florist sendiri yaitu menjadi florist yang dapat terus berinovasi dalam keterampilan seni rangkaian bunga, memberikan kebahagiaan serta

menjadi bagian dari kebahagiaan tersebut melalui rangkaian bunganya.

Berikut adalah contoh produk dan aktivitas bisnis di Beverly Florist.



Gambar 1. Produk Beverly Florist



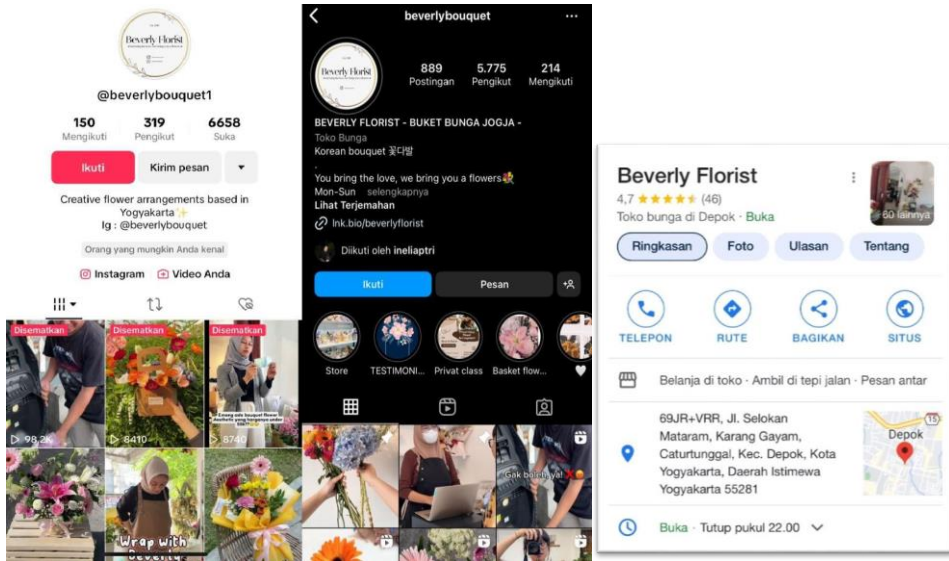
Gambar 2. Aktivitas bisnis di Beverly Florist

Beverly Florist didirikan pada tanggal 5 November 2018 oleh Rosalina Wahyudi dan saat ini memiliki 10 karyawan yang ditempatkan di bagian admin, kasir, dan florist. Jenis karyawan yang dipekerjakan dibagi dalam dua kategori yaitu karyawan *part time* dan *full time*. Ciri khas dari usahaini yaitu memiliki motto "*You bring the love, we bring you a flowers*", dimana maksud dari motto ini adalah Beverly Florist ingin memberikan kebahagiaan dan menjadi bagian dari momen seseorang saat bahagia.



Gambar 3. Karyawan di Beverly Florist

Dalam memasarkan produknya dilakukan secara online melalui media sosial seperti Instagram dan Tiktok. Selain itu, promosi juga dilakukan melalui mulut ke mulut seperti rekomendasi dari teman, rekomendasi dari pelanggan yang loyal, dan dari karyawan Beverly Florist sendiri.



Gambar 4. Promosi melalui media sosial

A. Permasalahan

Dalam menjalankan aktivitas bisnisnya Beverly Florist sudah cukup baik, hal ini juga ditunjukkan dengan jumlah penjualan dan banyaknya pelanggan yang secara rata-rata meningkat setiap harinya. Meskipun demikian, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemilik Beverly Florist, dapat diketahui bahwa masih terdapat permasalahan yang dihadapi dalam aspek sumber daya manusianya. Adapun permasalahan tersebut adalah : (1). Belum terdapat SOP sebagai dasar pelaksanaan kerja pada bagian kasir dan florist, (2). Belum tersedianya jadwal piket petugas kebersihan, dan (3). Belum terdapat pengukuran kepuasan kerja karyawan sehingga belum dapat dijadikan sebagai salah satu dasar pengembangan sumber daya manusia.

Untuk mengatasi sejumlah permasalahan tersebut, maka program kegiatan yang dilaksanakan berupa : (1). Menyusun SOP, deskripsi tanggungjawab dan tugas di bagian kasir dan florist, (2). Membuat jadwal piket kebersihan dan *surveillance*, dan (3). Menyusun instrumen kuisioner pengukuran kepuasan kerja karyawan.

Tujuan utama dari pelaksanaan kegiatan ini adalah meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kebersihan dan keamanan lingkungan kerja, dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Secara khusus tujuan kegiatan ini dilaksanakan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kemajuan sumber daya manusianya.

B. Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan kegiatan di Beverly Florist meliputi sejumlah tahapan sebagai berikut :

1. Observasi dan Wawancara

Metode observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas bisnis yang ada di Beverly Florist untuk mengidentifikasi sejumlah permasalahan sdm yang dihadapi di Beverly Florist. Dalam kegiatan ini juga dilakukan aktivitas wawancara dengan divisi HR Beverly Florist untuk menggali informasi terkait dengan perkembangan bisnis dan aktivitas di bidang SDM. Berdasarkan hasil wawancara dapat dijelaskan bahwa permasalahan utama yang ada di Beverly Florist adalah kurangnya struktur dan kebijakan operasional.

2. Magang Kerja

Aktivitas yang dilakukan pada magang kerja adalah menyusun SOP dan deskripsi tanggungjawab kerja, menyusun jadwal piket, dan menyusun instrumen kuisioner kepuasan kerja karyawan. Dalam pelaksanaan kegiatan tersebut dilakukan supervisi dari manajer dan divisi HR Beverly Florist untuk memonitor aktivitas yang dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan magang kerja ini dilakukan di UKM Beverly Florist yang berlokasi di Jalan Selokan Mataram, Karang Gayam, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta pada tanggal 25 Oktober 2023 – 24 November 2023. Adapun hasil pelaksanaan program diuraikan sebagai berikut :

A. Menyusun SOP, Deskripsi Tanggungjawab dan Tugas

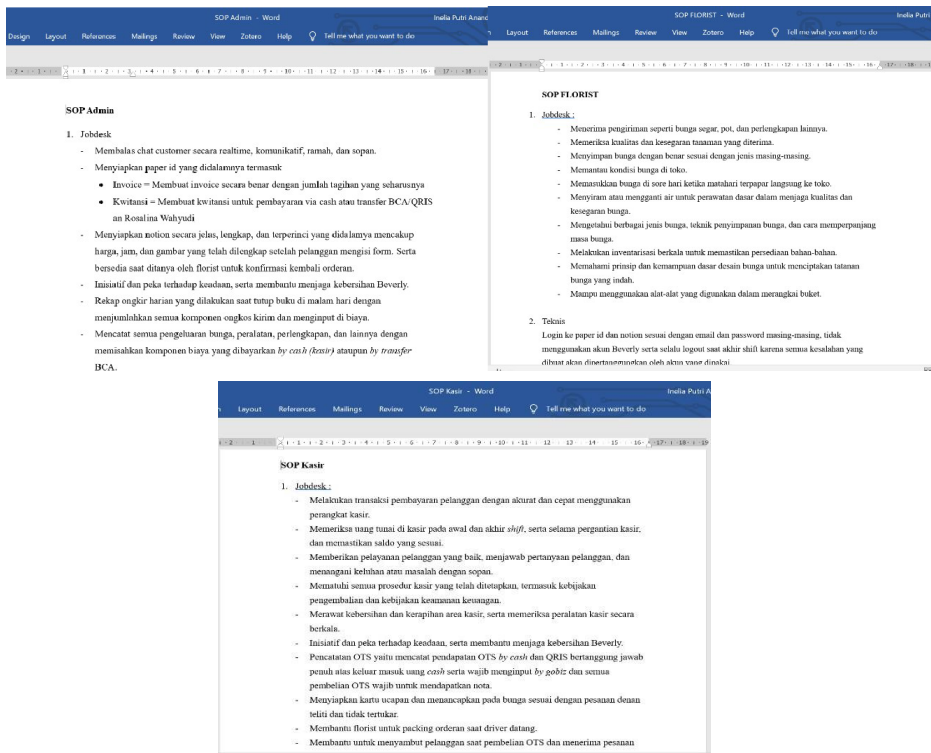
Menurut Ekotama (2015), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. Menurut Purmasari (2015), SOP adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan visi, misi, dan tujuan suatu lembaga atau instansi (Muhaling et al., 2021).

Pada kegiatan ini menentukan proses atau fungsi utama yang akan dijelaskan dalam SOP dan mengidentifikasi peran atau departemen yang terlibat. Pada penyusunan SOP, deskripsitanggungjawab dan tugas meliputi sejumlah tahapan sebagai berikut :

- Mempelajari proses atau fungsi. Dalam tahap ini melakukan analisis mendalam terhadap proses atau fungsi yang akan diatur dalam SOP.
- Identifikasi divisi yang terlibat. Dalam tahap ini menentukan dan mengidentifikasi peran masing-masing divisi dalam proses atau fungsi tersebut.

- Menuliskan deskripsi tanggungjawab dan tugas untuk setiap divisi yang terlibat, serta memastikan deskripsi tersebut mencakup tanggungjawab utama dan tugas-tugas harian.
- Menentukan kewenangan dan tanggungjawab masing-masing divisi yang terlibat dan menjelaskan batasan dan wewenang yang dimiliki setiap divisi.
- Penetapan langkah-langkah proses secara terperinci dengan menyertakan alur kerja dan aturan yang harus diikuti.
- Memberikan kepada atasan untuk koreksi dan validasi, dan menerima umpan balik serta koreksi jika diperlukan.

Berikut adalah dokumentasi penyusunan SOP, deskripsi tanggungjawab dan tugas setiap divisi Beverly Florist.



Gambar 5. Penyusunan SOP, deskripsi tanggungjawab dan tugas

B. Membuat Jadwal Piket Kebersihan dan *Surveillance*

Jadwal piket merupakan bagian dari aktivitas karyawan atau pegawai yang dibagi per orang atau kelompok dalam menjalankan tugas masing-masing yang diberikan dari tempat kerja tersebut (Amani & Solikin, n.d.). *Surveillance* adalah kegiatan pemantauan perilaku dengan tujuan untuk

memengaruhi, menaungi, dan mengarahkan.

Pembuatan jadwal piket kebersihan dan *surveillance* melalui tahapan sebagai berikut :

- Mengidentifikasi kebutuhan seperti menentukan area atau fasilitas yang perlu diawasi, dan menetapkan jadwal piket yang sesuai dengan kebutuhan pemantauan seperti ruang kerja admin, ruang kerja florist, kamar mandi, dan kipas angin.
- Mengidentifikasi jumlah karyawan yang dibutuhkan setiap *shift*.
- Menentukan jangka waktu sesi waktu piket dan *surveillance* akan berlangsung.
- Menyesuaikan jadwal piket karyawan dengan jadwal *shift* kerjanya tiap minggu.
- Mempertimbangkan rotasi piket atau jumlah piket karyawan yang adil untuk mencegah kelelahan.
- Menentukan *jobdesk* atau tugas dari masing-masing bagian yaitu bagian admin dan bagian florist.
- Menggunakan *microsoft excel* untuk memudahkan penyusunan jadwal piket dan *surveillance*.
- Memberikan kepada atasan untuk koreksi dan validasi, dan menerima umpan balikserta koreksi jika diperlukan.

Jadwal Piket 6 - 12 November 2023

PIKET KIPAS ANGIN

Note :

- Jangan lupa melaksanakan piket
- Anggota dan surveillans wajib TTD sesuai jadwal beres
- Dilakukan sesuai TTD di dalam ruang atau dan ruangan pada hari itu
- Surveillance wajib mengawasi dan mengecek kembali tiap anggota
- Surveillance bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengawasi kembali tugas supervisory ke hall piket setiap hari. Senin, ke dan lipas

Admin & Kasir

Shift	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
Anggota	Sury	Agung	Sury	Agung	Sury	Agung	Sury
Ocha	Indah	Indah	Ocha	Weni	Ocha	Weni	Ocha
Salyr	Weni	Weni	Ochi	Indah	Ocha	Salyr	Salyr
Indah	Ochi	Ochi	Salyr	Salyr	Salyr	Weni	Indah

Florist

Shift	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
Anggota	Sury	Agung	Sury	Agung	Sury	Agung	Sury
Ocha	Indah	Indah	Ocha	Ocha	Ocha	Weni	Indah
Salyr	Weni	Weni	Ochi	Indah	Ocha	Salyr	Salyr
Indah	Ochi	Ochi	Salyr	Salyr	Salyr	Weni	Indah

PIKET WC

Anggota piket disesuaikan dengan *shift* kerja di hari tersebut

DESEMBER

Keterangan	Tanggal
Nama	3 16 23
TTD	

JANUARI

Keterangan	Tanggal
Nama	7 21
TTD	

FEBRUARI

Keterangan	Tanggal
Nama	4 18
TTD	

MARET

Keterangan	Tanggal
Nama	9 17 31
TTD	

Sheet1 (2)

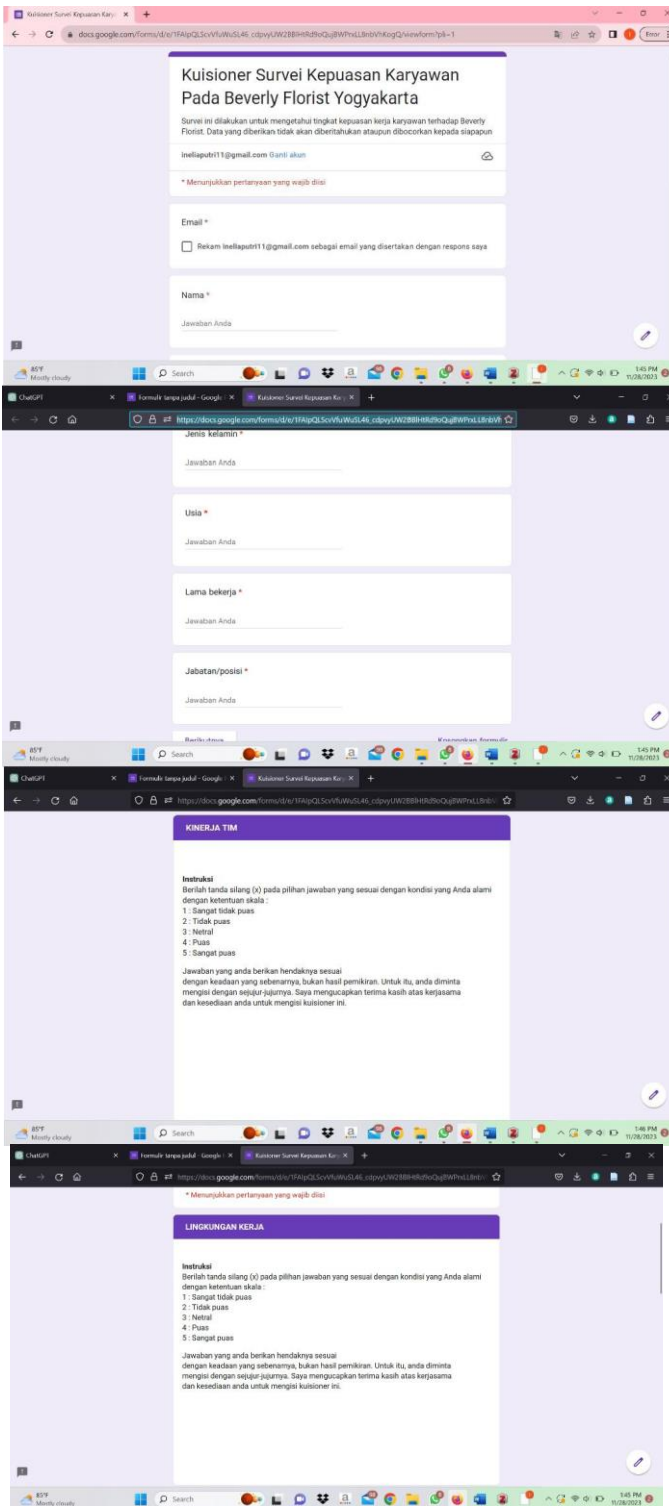
Gambar 6. Format Jadwal Piket dan Surveillance

C. Penyusunan Instrumen Kuisisioner Kepuasan Kerja Karyawan

Kepuasan kerja atau job satisfaction adalah sikap positif atau sikap negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka. Hal ini merupakan persepsi karyawan tentang pekerjaannya. Kepuasan yang tinggi akan mengarahkan pada tingkat turnover dan absensi yang rendah karena secara individu karyawan merasa puas dan terdorong untuk bekerja lebih baik karena kebutuhannya terpenuhi (Bora et al., 2021).

Penyusunan instrumen kuisisioner kepuasan kerja karyawan melalui tahapan sebagai berikut :

- Mengidentifikasi dimensi kepuasan kerja yaitu aspek-aspek penting dari pekerjaan yang ingin di evaluasi seperti lingkungan kerja, kinerja tim, umpan balik karyawan, gaji dan bonus, fasilitas kerja, komunikasi dan keterlibatan, dan kesejahteraan karyawan.
- Merancang pernyataan untuk setiap dimensi yang telah diidentifikasi dan memastikan setiap pernyataan hanya mengukur satu aspek untuk menghindari kebingungan.
- Menentukan dan menggunakan jenis skala pengukuran yang tepat yaitu skala Likert.
- Memberikan instruksi yang jelas mengenai cara mengisi kuisisioner tersebut.
- Dalam pembuatan kuisisioner, mempertimbangkan pemilihan bahasa yang digunakan agar mudah dipahami dan sesuai dengan latar belakang karyawan.
- Menambahkan pertanyaan demografis seperti usia, jenis kelamin, jabatan atau posisi, dan lama bekerja.
- Memastikan tata letak kuisisioner mudah dibaca dan diisi oleh responden.
- Menyusun dan menyertakan petunjuk dan penjelasan untuk membantu responden memahami pernyataan dan cara mengisi kuisisioner.
- Menentukan metode pengumpulan data yaitu survei daring atau secara online melalui google form.
- Merencanakan cara menganalisis data setelah kuisisioner selesai dikumpulkan.



ChatGPT x Formulir Survei jald... - Google x Kabiner Sareal Rupasari Kar...
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScvWuWUJL6L_cDpuyfWZBBH8H8uQjRfWPhuLbLd...
UMPAN BALIK KARYAWAN

Instruksi
Berilah tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan kondisi yang Anda alami dengan ketentuan skala:

- 1: Sangat tidak puas
- 2: Tidak puas
- 3: Netral
- 4: Puas
- 5: Sangat puas

Jawaban yang anda berikan hendaknya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, bukan hasil pemikiran. Untuk itu, anda diminta mengisi dengan sejujur-jujurnya. Saya mengucapkan terima kasih atas kerjasama dan kesediaan anda untuk mengisi kuisiomer ini.

14:58 PM 10/08/2023

ChatGPT x Formulir Survei jald... - Google x Kabiner Sareal Rupasari Kar...
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScvWuWUJL6L_cDpuyfWZBBH8H8uQjRfWPhuLbLd...
GAJI & BONUS

Instruksi
Berilah tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan kondisi yang Anda alami dengan ketentuan skala:

- 1: Sangat tidak puas
- 2: Tidak puas
- 3: Netral
- 4: Puas
- 5: Sangat puas

Jawaban yang anda berikan hendaknya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, bukan hasil pemikiran. Untuk itu, anda diminta mengisi dengan sejujur-jujurnya. Saya mengucapkan terima kasih atas kerjasama dan kesediaan anda untuk mengisi kuisiomer ini.

14:58 PM 10/08/2023

ChatGPT x Formulir Survei jald... - Google x Kabiner Sareal Rupasari Kar...
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScvWuWUJL6L_cDpuyfWZBBH8H8uQjRfWPhuLbLd...
FASILITAS KERJA

Instruksi
Berilah tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan kondisi yang Anda alami dengan ketentuan skala:

- 1: Sangat tidak puas
- 2: Tidak puas
- 3: Netral
- 4: Puas
- 5: Sangat puas

Jawaban yang anda berikan hendaknya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, bukan hasil pemikiran. Untuk itu, anda diminta mengisi dengan sejujur-jujurnya. Saya mengucapkan terima kasih atas kerjasama dan kesediaan anda untuk mengisi kuisiomer ini.

14:58 PM 10/08/2023

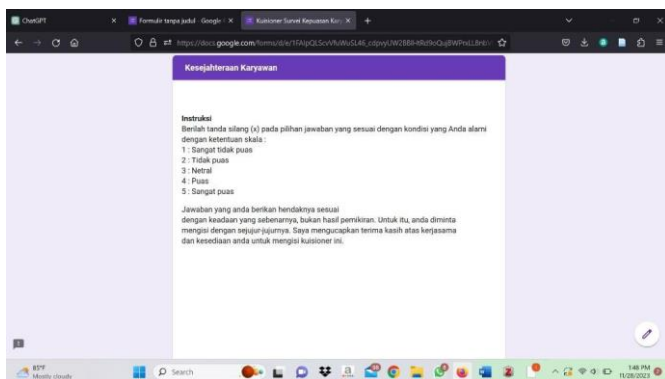
ChatGPT x Formulir Survei jald... - Google x Kabiner Sareal Rupasari Kar...
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScvWuWUJL6L_cDpuyfWZBBH8H8uQjRfWPhuLbLd...
KOMUNIKASI DAN KETERLIBATAN

Instruksi
Berilah tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan kondisi yang Anda alami dengan ketentuan skala:

- 1: Sangat tidak puas
- 2: Tidak puas
- 3: Netral
- 4: Puas
- 5: Sangat puas

Jawaban yang anda berikan hendaknya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, bukan hasil pemikiran. Untuk itu, anda diminta mengisi dengan sejujur-jujurnya. Saya mengucapkan terima kasih atas kerjasama dan kesediaan anda untuk mengisi kuisiomer ini.

14:57 PM 10/08/2023



Gambar 7. Kuisisioner Kepuasan Kerja Karyawan

KESIMPULAN

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting yang dapat memengaruhi kinerja dan kesuksesan suatu usaha. Manajemen sumber daya manusia menjadi salah satu komponen penting yang perlu diperhatikan karena merupakan suatu pendekatan atau proses pengelolaan sumber daya manusia untuk mencapai kinerja organisasi yang optimal melalui pengelolaan yang efektif dari tenaga kerja.

Melalui program penyusunan SOP, deskripsi tanggung jawab dan tugas, pembuatan jadwal piket kebersihan dan *surveillance*, dan penyusunan instrumen kuisisioner kepuasan kerja karyawan mampu memberikan dampak positif dalam pengelolaan sumber daya manusia di UKM Beverly Florist.

DAFTAR PUSTAKA

- Amani, C. N. Z., & Solikin, I. (n.d.). *Aplikasi Penjadwalan Piket Harian Karyawan Pt. Telkom Sto Talang Kelapa Palembang*.
- Ardelia, A. G., & Handayani, S. M. (n.d.). *Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Pembelian Rangkaian Bunga Di Pasar Kembang Kota Surakarta*.
- Bora, M. A., Putri, M. V., & Pradipta, M. F. (2021). Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan Metode Job Satisfaction Scale (JSC). *PROFISIENSI: Jurnal Program Studi Teknik Industri*, 9(2), 225–236. <https://doi.org/10.33373/profis.v9i2.3517>
- Muhaling, A. R., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. B. (2021). *Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Layanan Pada Pt. Taspen (Pesero) Cabang Manado*.
- Nurmalinda dan A. Yani. 2009. Preferensi Konsumen Hotel Terhadap Bunga Potong Gerbera. *Journal Hort*. Vol 19 (4) : 450-458.

Lampiran

