JURNAL SEKRETARI & ADMINISTRASI

SERASI

Jurnal Vol. 19 No. 1 April 2021 ISSN: 2085-0700 (cetak) 2622-5913 (*online*)

- **PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN ETIKA PROFESI SEKRETARIS TERHADAP KINERJA SEKRETARIS (STUDI EMPIRIS: KARYAWAN SEKRETARIS)**
  Iis Torisa Utami
- **IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA RESEPSIONIS PADA PT CITRA HEAVY INDUSTRIES**
  Kristiana Widiawati dan Nurul Eka Santoso
- **ANALISIS SEMIOTIKA ROLAND BARTHEZ PADA IKLAN *ROADTRIP* SOSIALISASI CHSE KEMENPAREKRAF RI DI *SCENE* MENIT 28.11-33.35**
  Medya Apriliansyah, Mohammad Trisamanta, Mohammad Zalmi Kahardani, dan Trifiana Tiodora
- **ANALISIS KEBUTUHAN PEMBELAJARAN BAHASA INGGRIS BIDANG SEKRETARIS DAN ADMINISTRASI PERKANTORAN**
  Rizky Eka Prasetya
- **PENERAPAN PSIKOTES PADA LATIHAN DASAR KEPEMIMPINAN MAHASISWA DARING BERBASIS WEB**
  Saskia Lydiani dan Achmad Syarif

Akademi Sekretari Budi Luhur, Jakarta
http://astri.budiluhur.ac.id

JURNAL SEKRETARI & ADMINISTRASI

S E R A S I

Jurnal Serasi | Vol. 19 | No. 1 | April 2021 ISSN: 2085-0700 (cetak) 2622-5913 (*online*)

❖ **PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN ETIKA PROFESI SEKRETARIS TERHADAP KINERJA SEKRETARIS (STUDI EMPIRIS: KARYAWAN SEKRETARIS**
Iis Torisa Utami

❖ **IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA RESEPSIONIS PADA PT CITRA HEAVY INDUSTRIES**
Kristiana Widiawati dan Nurul Eka Santoso

❖ **ANALISIS SEMIOTIKA ROLAND BARTHEZ PADA IKLAN ROADTRIP SOSIALISASI CHSE KEMENPAREKRAF RI DI SCENE MENIT 28.11-33.35**
Medya Apriliansyah, Mohammad Trisamanta, Mohammad Zalmi Kahardani, dan Trifiana Tiodora

❖ **ANALISIS KEBUTUHAN PEMBELAJARAN BAHASA INGGRIS BIDANG SEKRETARIS DAN ADMINISTRASI PERKANTORAN**
Rizky Eka Prasetya

❖ **PENERAPAN PSIKOTES PADA LATIHAN DASAR KEPEMIMPINAN MAHASISWA DARING BERBASIS WEB**
Saskia Lydiani dan Achmad Syarif

Akademi Sekretari Budi Luhur, Jakarta
Website: http://astri.budiluhur.ac.id
Jurnal Serasi | Vol. 19 | No. 1 | April 2021
Jurnal Sekretari dan Administrasi

Penanggung Jawab:
Dr. Ir. Wendi Usino, M.M., M.Sc.
Pemimpin Redaksi:
Achmad Syarif, S.T., M.Kom.
Penyunting:
Rizky Eka Prasetya, S.Hum., M.Hum.

Mitra Bestari:
Prof. Dr. Setyani Dwi Lestari, ME.
Dr. Augustina Kurniasih, ME.
Dr. Agustinus Rustanta, S.Pd., M.Si.
Dr. Gandung Triyono, M.Kom.
Dr. Tri Pujiati, S.S., M.M., M.Hum.

Alamat Redaksi:
Layanan Riset dan Pengabdian Kepada Masyarakat
Akademi Sekretari Budi Luhur
Jl. Ciledug Raya, Petukangan Utara, Jakarta 12260
Telepon: 021-5853753 ext 223
Faks: 021-7371165
E-mail: serasi@budiluhur.ac.id
Online Jurnal: https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/serasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga Jurnal Serasi Vol. 19 No. 1 bulan April 2021 ini bisa diterbitkan. Jurnal Serasi edisi ke delapan belas nomor satu ini terbit dalam dua media yaitu cetak dan *online* dengan nomor ISSN *online* 2622-5913 yang dapat diakses melalui laman https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/serasi.

Edisi ini diawali dengan informasi dan temuan ilmiah mengenai penyerapan taksnomi Bloom terhadap dokumen pajak dan dihubungkan dengan hasil motivasi belajar pada mahasiswi Akademi Sekretari Budi Luhur. Temuan ilmiah selanjutnya adalah keterkaitan antara fasilitas belajar terhadap prestasi belajar mahasiswa Akademi Sekretari Budi Luhur, Kedua naskah tersebut mencakup keilmuan ekonomi dan manajemen. Sedangkan, penerapan ilmu komunikasi dilanjutkan oleh naskah ilmiah ketiga. Fokus kajian ini adalah melihat dan mengetahui seberapa efektiv pelayanan Rumah Aspirasi Anggota DPR menyerap aspirasi masyarkat daerah selama masa pandemik. Edisi mencakup teknologi informasi fokus pada peningkatan keuntungan penjualan UMKM otomatisasi berbasis internet. Hal ini selaras dengan cakupan selanjutnya yaitu pengelolaan informasi penilaian prestasi mahasiswa Akademi Sekretari Budi Luhur. Kajian terakhir adalah temuan ilmiah terkait dengan pengaruh pendidikan dan pelatihan dengan keterkaitan kinerja pegawai pemeriksa.

Jakarta, April 2021

Dr. Ir. Wendi Usino, M.M., M.Sc.
Penanggung Jawab

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN ETIKA PROFESI SEKRETARIS TERHADAP KINERJA SEKRETARIS (STUDI EMPIRIS: KARYAWAN SEKRETARIS
Iis Torisa Utami 1

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA RESEPSIONIS PADA PT CITRA HEAVY INDUSTRIES
Kristiana Widiawati dan Nurul Eka Santoso 17

ANALISIS SEMIOTIKA ROLAND BARTHEZ PADA IKLAN ROADTRIP SOSIALISASI CHSE KEMENPAREKRAF RI DI SCENE MENIT 28.11-33.35
Medya Apriliansyah, Mohammad Trisamanta, Mohammad Zalmi Kahardani, dan Trifiana Tiodora 33

ANALISIS KEBUTUHAN PEMBELAJARAN BAHASA INGGRIS BIDANG SEKRETARIS DAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
Rizky Eka Prasetya 44

PENERAPAN PSIKOTES PADA LATIHAN DASAR KEPEMIMPINAN MAHASISWA DARING BERBASIS WEB
Saskia Lydiani dan Achmad Syarif 54

SERASI

ISSN 2085-0700 (*Print*) | ISSN 2622-2913 (*Online*)
Volume 19, Nomor 01, April 2021

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN ETIKA PROFESI SEKRETARIS TERHADAP KINERJA SEKRETARIS (Studi empiris: Karyawan sekretaris)

Iis Torisa Utami
Akademi Sekretari Budi Luhur

ABSTRAK
Pada masa pandemi covid19 hampir seluruh perusahaan atau organisasi melakukan suatu perubahan dalam budaya kerja yaitu melakukan aktivitas dengan jarak jauh atau mengurangi jumlah tatap muka dengan karyawan atau orang lain. tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu dan etika profesi sekretaris terhadap kinerja sekretaris baik secara parsial maupun simultan . Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif, dengan analisis regresi linier berganda. Responden pada penelitian ini sebanyak 30 responden yang bekerja sebagai sekretaris di perusahaan. Hasil penelitian pada uji t menunjukkan karakteristik individu secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja sekretaris dengan nilai thitung 2.429 dan ttabel 2.048 (Thitung > Ttabel) dengan taraf signifikansi 0.022 ≤ α 0.05, dan variabel etika profesi sekretaris secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja sekretaris dengan nilai thitung 2.840 dan ttabel 2.048 (thitung > ttabel) dengan taraf signifikansi 0.008 ≤ α 0.05. Pada uji F menunjukkan bahwa karakateristik individu dan etika profesi sekretaris secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja sekretaris dengan nilai Fhitung 5.604 dan Ftabel 3.354 (Fhitung > Ftabel) dengan nilai signifikansi 0.009 ≤α = 0.05 . simpulan dari penelitian ini bahwa secara nyata variabel karakteristik dan etika profesi baik secara parsial dan simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sekretaris. saran untuk penelitian selanjutnya agar ditambahkan variabel kompetensi atau pengalaman kerja.
Kata-kata Kunci: karakteristik individu, etika profesi sekretaris, dan kinerja sekretaris.

TITLE WRITTEN IN CAPITALIZE FORM (TIMES NEW ROMAN 14, BOLD, ITALIC, CENTER TEXT)

ABSTRACT
In the covid-19 pandemic, almost all companies or organizations changed work culture, namely carrying out activities remotely or reducing face-to-face contact with employees or other people. This study aims to know how the effect of individual characteristics and professional secretarial ethics on secretary performance either partially or simultaneously. The sampling and the method used a quantitative descriptive with multiple linear regression analysis. Respondents in this study are 30 respondents who worked as secretaries in the company. The research results on the t-test showed that individual characteristics partially have a significant effect on the secretary's performance with value t-count 2.429 > t-table 2.048 with a significance level 0f 0.022 ≤ α 0.05. Furthermore, the variable of professional secretarial ethics partially significantly affects secretary performance with value tcount 2.048 > table 2.048 with significants 0.008 ≤ 0.05. the F test shows that individual characteristics and professional secretarial ethics simultaneously significantly affect the secretary's performance with Fcaount 5.604 > F-table 3.354 with a significance value of 0.009 ≤ 0.05. This study concludes that the variable of individual characteristic and professional ethics both partially and simultaneously have a significant effect on the secretary's performance, and suggestions for further research are to add competence or work experience variable.
Keywords: *Individual characteristics, secretarial profesional ethics, and secretarial performance.*

Korespondensi: Iis Torisa Utami, SE, MM, Akademi Sekretari Budi Luhur, Jl. Ciledug Raya No.99, RT.1/RW.2, Petukangan Utara, Kec. Pesanggrahan, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12260, Indonesia, *Email: iis.torisautami@budiluhur.ac.id*

Submitted: Febuari 2021, **Accepted**: April 2021, **Published**: April 2021
OJS: https://journal.budiluhur.ac.id/index.php?journal=serasi

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peranan yang sangat penting dalam mengujudkan tujuan dari suatu perusahaan. Oleh karena perusahaan perlu memperhatikan dan meningkatkan kinerja yang optimal karena kinerja yang optimal mampu menentukan tercapainya tujuan dari suatu perusahaan. walaupun perusahaan telah memiliki teknologi yang maju atau peralatan dalam menunjang aktivitas pekerjaan kantor sudah modern belum dapat menjamin tercapainya tujuan suatu organisasi.

Sumber daya manusia harus terus dikembangkan sesuai dengan dinamika perusahan atau perubahan dari kondisi atau iklim yang mengharuskan perusahaan mengambil suatu tindakan. Hal ini seperti fenomena yang terjadi saat ini, dimana pada masa pandemi covid19 hampir seluruh perusahaan atau organisasi melakukan suatu perubahan dalam budaya kerja yaitu melakukan aktivitas dengan jarak jauh atau mengurangi jumlah tatap muka dengan karyawan atau orang lain. Hal ini tentunya akan memengaruhi hubungan manusia dengan manusia lainnya yang terkait dengan karakteristik individu dan etika didalam pelaksanaan kerja.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti mengambil objek profesi sekretaris atau orang yang memiliki jabatan atau pekerjaan sekretaris. Sekretaris secara umum merupakan karyawan yang membantu kelancaran tugas-tugas pimpinan dalam mengujudkan atau tercapainya tujuan suatu organisasi dalam kondisi pandemi covid19, peranan sekretaris sangat penting dalam mendukung aktivitas pimpinan untuk mengujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa sekretaris yang bekerja di suatu perusahaan, di masa pandemi covid19 tidak hanya menuntut kemampuan atau keterampilan sekretaris dalam bekerja, tetapi etika dan karakteristik individu dan etika juga sangat mempengaruhi kinerja sekretaris dalam melaksanakan pekerjaan seperti memberikan pelayanan yang baik atau menjalin hubungan yang baik dengan karyawan lain, maupun dengan pimpinan, karena aktivitas yang dilakukan dengan jarak jauh (secara online) sangat mempengaruhi sikap atau perilaku seseorang seperti mudah marah, emosi egois, dan lain sebagainya. Selain itu pimpinan sangat menyukai sekretaris yang mampu meningkatkan keterampilan teknologi yang menjadi pendukung dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari.

Setiap karyawan memiliki karakteristik yang berbeda-beda yang dilatar belakangi oleh beberapa hal seperti kemampuan yang dimiliki, sikap dan minat. Hal ini sebagaimana disampaikan Faktur Rahman (2020:3) menyatakan bahwa karakteristik individu merupakan keseluruhan kelakukan dan kemampuan yang ada pada individu sebagai hasil dari pembawaan lingkungannya. Selain karakteristik individu, etika dalam bekerja juga memiliki peranan yang sangat penting, hal ini sebagaimana oleh Ernita Siambaton (2015:38) yaitu suatu bidang ilmu yang membicarakan

mengenai suatu perbuatan atau tingkah laku manusia, mana yang dianggap baik atau mana yang dianggap tidak baik. Sedangkan kinerja dalam melaksanakan tugas merupakan hasil yang diperoleh berdasarkan kemampuan dan komitmen karyawan dalam bekerja seperti hubungan yang baik karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya, maupun karyawan dengan atasannya. Sedangkan Kinerja menurut Liana Dewi Taufiq (2015:139) menyatakan kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil kerja dari keseluruhan sumber daya yang ada dalam organisasi secara kuantitas maupun kualitas, atau dengan kata lain tingkat pencapaian dari tujuan organisasi yang ditetapkan sebelumnya.

Berkaitan dengan hal tersebut bahwa setiap pekerjaan yang dilakukan oleh sekretaris memiliki batasan-batasan dalam melakukan pekerjaan, seperti tata krama, sopan santun, protokol atau aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan dalam melaksanakan suatu pekerjaan, dan lain sebagainya. Hal ini dimaksudkan agar pekerjaan yang dilakukan dapat menjaga ketentraman orang lain tanpa merugikan kepentingannya serta terjamin keamanan dan kenyamanan dalam bekerja.

Selain itu kinerja dari seorang sekretaris juga sangat menentukan keberhasilan dari pencapaian tujuan yang diharapkan oleh pimpinan, maka kinerja karyawan dapat mempengaruhi karakteristik individu dari karyawan/sekretaris karena setiap orang memiliki karakteristik yang berbeda-beda dari sisi kemampuan, nilai yang diperoleh dari hasil pekerjaan, sikap dan minat yang tinggi dapat mendorong rasa puas dari individu terhadap pekerjaannya.

Berkaitan dengan uraian tersebut di atas dalam penelitian ini, peneliti ingin melakukan kajian lebih lanjut mengenai pengaruh karakteristik individu dan etika profesi Sekretaris terhadap kinerja sekretari. Identifikasi masalah dalam penelitian ini antara lain: sikap egois ketika seorang sekretaris dikrtitik oleh rekan kerja; sikap tidak senang ketika rekan kerja mendapatkan perlakuan istimewa dari pimpinan; kurang menjunjung tinggi nilai-nilai kehormatan sebagai profesi sekretaris dan kurangnya kerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan kantor.

Rumusan masalah dalam penelitian ini (1) apakah ada pengaruh variabel karakteristik induvidu terhadap kinerja sekretaris; (2) apakah ada pengaruh variabel etika profesi terhadap kinerja sekretaris

Tujuan dari penelitian ini (1) untuk mengetahui pengaruh variabel karakteristik individu terhadap kinerja sekretaris dalam membantu tugas-tugas pimpinan; (2) untuk mengetahui pengaruh variabel etika profesi terhadap kinerja sekretaris dalam membantu tugas-tugas pimpinan;

Hipotesis pada penelitian ini adalah (1) Ho: karakteristik Individu tidak pengaruh secara siginifikan terhadap kinerja sekretaris; (Ha): karakterisitik individu berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sekretaris; (2) H0: etika profesi sekretaris tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sekretaris; Ha: etika profesi sekretaris berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sekretaris.

Penelitian ini merujuk kepada penelitian sebelumnya antara lain: (Dhamar Satya Ghani Nugraha, 2020) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel karakteristik personal, etika dan pengalaman audit terhadap kinerja auditor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Auditor pada kantor akuntan publik di Surabaya. Selanjutnya penelitian dari (Rahman dkk., 2020). Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial karakteristik individu terhadap kinerja pegawai (-23,9%); terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai (38.9%); terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial karakteristik organisasi terhadap kinerja pegawai (41.8%) dan secara simultan variabel bebas dan variabel terikat memiliki pengaruh signifikan 33.6%, sedangkan hasil penelitian (Sitourus & Wijaya, 2016) judul penelitian Pengaruh Profesionalisme dan etika profesi terhadap kinerja Auditor dengan Struktur Audit sebagai Pemodarasi. Metode yang digunakan partial *least square* (PLS), dan jumlah sampel sebanyak 72 responden. Hasil penelititan menunjukkan variabel profesionalisme berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja auditor, variabel etika profesi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja audiror. Moderasi struktur audit berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja audit, dan Moderasi struktur audit berpengaruh signifikan dan bersifat memperkuat pengaruh professional maupun pengaruh etika profesi terhadap kinerja audit

Menurut (Nugraha & Hermanto, 2020:3) karakteristik individu merupakan ciri seseorang dengan sifat yang dimiliki dan dipengaruhi oleh keadaan lingkungannya maupun dirinya sendiri untuk melakukan suatu kegiatan. Selanjutnya menurut (Hajati dkk., 2018:2) karaktetistik individu merupakan karakter seorang individu yang mempunyai ke-khasan sesuai perwatakan tertentu. Indikator dari Karakterisitik Individu, menurut Hajati Dayat, dkk (2018:2-3) antara lain (1) Sikap; sikap individu berasal dari hal-hal atau akibat-akibat yang berhubungan dengan perasaannya seperti senang atau suka terhadap suatu hal, baik yang berwujud maupun abstrak baik benda hidup maupun benda mati; (2)Minat; minat merupakan keinginan dan kecenderungan seseorang untuk melakukan sesuatu untuk berkembang dan maju dalam beraktifitas. (3) Nilai; nilai seseorang didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga; (4) Kemampuan; kemampuan adalah kapasitas seseorang pegawai dalam melakukan dan menyelesaikan tugas dan pekerjaannya baik secara mental maupun fisik.

Maka dapat disimpulkan karakteristik merupakan karakteristik yang mencakup watak, dan sifat yang memiliki pengertian suatu kualitas atau sifat yang tetap terus menerus yang dapat dijadikan ciri untuk mengidentifikasikan seseorang atau individu / kepribadian seseorang dengan melihat pada nilai etis atau normal/moral.

Selanjutnya etika disebut juga etik, asal kata dari bahasa Yunani “Ethos” yang berarti norma-norma, nilai-nilai, kaidah-kaidah dan ukuran-ukuran bagi tingkah laku manusia yang baik, dan etika

dalam filsafat adalah tingkah laku perbuatan manusia dipandang dari segi baik dan buruk sejauh yang dapat ditentukan oleh akal (Munthe, 2018:23). Menurut Siambaton,Ernita (2015:2) menyatakan profesi adalah pekerjaan dengan menggunakan keahlian khusus sebgai mata pencaharian tetap, atau dapat juga dikatakan bahwa profesi merupakan pekerjaan yang karena sifatnya menuntut pengetahuan yang tinggi, khusus dan latihan yang istimewa, seperti dokter, sekretaris, akuntansi, dosen, arsitek dan profesi lainnya. Maka terkait degnan pekerjaan profesional adalah suatu tugas/pekerjaan atau jabatan yang memerlukan standar kualifikasi keahlian dan perilaku tertentu.

Dengan demikian etika profesi erat kaitannya dengan suatu pekerjaan yang dilakukan seseorang yang secara hukum dan moral mengikat para pekerja/penyandang profesi dalam suatu kelompok profesi sehingga etika profesi dikembangkan dan dilembagakan dalam bentuk kode etik. Hal ini sejalan dengan pendapat dari menurut Faulina dalam (Monica, 2018:40) menyatakan bahwa etika profesi sekretaris merupakan norma-norma, nilai-nilai, kaidah-kaidah yang berupa batasan ataupun syarat yang dibuat dan harus diterapkan serta dihayati oleh sekretaris dalam menjalankan profesi dengan tujuan agar para sekretaris dapat bekerja sesuai aturan dan menjaga nama baik profesinya.

Selanjutnya Etika Profesi Sekretaris menurut (Siambaton, 2015:38-39) menyatakan etika profesi sekretaris adalah etika yang memberi arah dan petunjuk untuk membentuk kepribadian seorang sekretaris dalam menjalankan tugasnya dan bertanggungjawab sehingga memperoleh hasil kerja yang memuaskan atau hasil kerja yang diharapkan pimpinan.Selain itu etika profesi sekretaris di Indonesia dikeluarkan oleh Ikatan Sekretaris Indonesia (ISI) yaitu etika profesi terkait dengan kode etik profesi sekretaris yaitu kode etik, dimana kode etik sebagai panduan dan aturan bagi seluruh anggota profesi atau jabatan yang menjalankan tugas sebagai sekretaris di lingkungan perusahaan/lembaga.

Indikator dari etika profesi antara lain;(1) menjunjung tinggi kehormatan, kemuliaan nama baik profesi sekretaris; (2) bersikap jujur dan sopan dalam setiap tindakan; (3) menjaga kerahasiaan perusahaan dan kerahasiaan pimpinan; (4) meningkatkan mutu profesi melalui Pendidikan/pelatihan , atau melalui Kerjasama dengan rekan-rekan seprofesi baik ditingkat nasional maupun internasional; (5) menghormati dan menghargai reputasi rekan seprofesi baik di dalam maupun di luar perusahaan.(Siambaton, 2015:5)

Menurut Nugraha,Dhamar Satya Gani (2020:2) menyatakan kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai) artinya hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Sedangkan menurut Rahman,Fathur (2020:7) kinerja merupakan kemampuan (baik fisik maupun psikologis) untuk melaksanakan tugas tertentu dengan cara tertentu yang dapat diukur

sebagai tinggi, sedang atau rendah dalam skala, atau kinerja juga dapat dikatakan sebagai hasil kerja dari seseorang untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Selanjutnya menurut Saragih & Siagian, (2020:4) kinerja merupakan kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas,kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja sekretaris merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan tugas yang menjadi tanggungjawab dan wewenangnya dalam menyelesaikan tugas yang telah dibebankan kepadanya dengan mengacu pada kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu dalam pelaksanaan dan penyelesaan tugas yang telah ditetapkan oleh pimpinan.

Indikator kinerja pada penelitian yaitu (1) Kuantitas kerja (*quantity*) yaitu kemampuan dalam menyelesaikan target perkerjaan yang telah ditetapkan; kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan melebihi target yang diberikan; (2) Kualitas kerja (*quality*) yaitu ketelitian karyawan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, banyaknya kesalahan hasil dalam setiap pekerjaannya, pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan standar operasional yang ditentukan; (3) Ketepatan waktu (*timeliness*) yaitu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, kesediaan karyawan untuk melakukan pekerjaan lembur serta kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas tambahan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Hajati,Dayat Ikhsan (2018:4)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Objek dalam penelitian ini adalah karakteristik individu, etika profesi dan kinerja sekretaris, sedangkan subyek dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja sebagai sekretaris di perusahaan/instansi/lembaga yang ada di Jakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang memiliki jabatan minimal sekretaris junior atau asisten manager, dengan populasi sebanyak 30 responden.

Tipe sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dimana pengambilan sampel dilakukan dengan kriteria (1) *sample* adalah karyawan yang bekerja sebagai sekretaris atau asisten pimpinan; (2) *sample* adalah karyawan yang bekerja dalam membantu tugas-tugas pimpinan di bidang administrasi perkantoran dan kesekretarisan

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada 30 responden yang memiliki jabatan sebagai sekretaris pimpinan.

Tabel 1 Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Karakteristik Individu (X_1)	Merupakan keseluruhan kelakuan dan kemampuan yang ada pada individu sebagai hasil dari pembawaan lingkungannya. (Rahman,Fathur,dkk.2020:4)	1. Sikap 2. Minat 3. Nilai 4. kemampuan	Likert
2	Etika Profesi Sekretaris (X_2)	Merupakan norma-norma, nilai-nilai, kaidah-kaidah berupa batasan ataupun syarat yang dibuat dan harus diterapkan serta dihayati oleh sekretaris dalam menjalankan profesi dengan tujuan agar para sekretaris dapat bekerja sesuai aturan dan menjaga nama baik (Monica,sandra,2018:40)	1. Menjunjung tinggi, kemuliaan dan nama baik profesi 2. Bersikap jujur dan sopan dalam setiap tindakan 3. Menjaga kerahasiaan pimpinan dan perusahaan 4. Meningkatkan mutu profesi melalui pendidikan/pelatihan 5. menghormati dan menghargai reputasi rekan seprofesi	Likert
3	Kinerja (Y)	Merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai, yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. (Nugraha,Dhamar Satya gani,2020:2)	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu	Likert

Sumber:output SPSS 2021

Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, dan analisis frekuensi. Model regresi dinyatakan dengan persamaan sebagai berikut : $Y=\alpha + \beta1X1+\beta2X2+e$.

Keterangan:

Y = Kinerja Sekretaris

X1 = Karakteristik Individu

X2 = Etika Profesi

α = konstanta

e = eror

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui gambaran mengenai pengaruh variabel karakteristik individu (X_1) dan Etika Profesi (X_2) sebagai variabel independen (bebas) dengan variabel Kinerja Sekretaris (Y) sebagai variabel dependen (terikat).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis Deskriptif Frekuensi

Analisis deskriptif frekuensi digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui demografi responden yang terdiri dari usia, pendidikan, umur dan lamanya bekerja, untuk jenis kelamin penulis tidak mencantumkan karena mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin wanita. Berikut ini demografi responden dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Demografi Responden

No	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Usia		
	a. 20-29 tahun	13	43.7
	b. 30-39 tahun	17	56.7
Total		30	100
2	Pendidikan		
	a. D3	17	43.3%
	b. S1	13	56.7%
Total		30	100%
3	Lamanya bekerja		
	a. 1-2 tahun	4	13.3%
	b. 3-4 tahun	7	23.3%
	c. 5-6 tahun	11	36.7%
	d. 7-8 tahun	1	3.3%
	e. 9-10 tahun	5	16.7%
	f. 11-12 tahun	2	6.7%
Total		30	100%

Sumber: output SPSS 2021

Berdasarkan tabel 2 maka dapat dilihat bahwa usia karyawan yang bekerja sebagai sekretaris antara rentang usis 20-29 tahun sebanyak 13 orang atau sebesar 43.3%, dan rentang usia 30-39 tahun sebanyak 17 orang atau sebesar 56.7%, hal ini menunjukkan bahwa usia produktifitas karyawan dalam bekerja minimal 20-29 tahun dan 30-39 tahun.

Selanjutnya tingkat pendidikan formal dalam jabatan sebagai sekretaris yaitu pendiidkan sarjana (S1) sebanyak 13 orang atau sebesar 43.3% dan pendidikan diploma (D3) sebanyak 17 orang atau sebesar 56.7% hal ini menunjukkan bahwa rata-rata tingkat pendidikan yang dibutuhkan perusahaan minimal memiliki pendidikan Diploma (D3

Berikutnya karyawan yang memiliki tugas dan tanggungjawab dalam membantu kelancaran tugas-tugas pimpinan atau sering juga disebut sebagai asisten pimpinan atau orang kepercayaan

dengan kata lain posisi jabatan sebagai sekretaris. Jabatan sebagai sekretaris Junior sebanyak 2 orang atau persentase sebesar 6.7%, posisi jabatan sebaga sekretaris sebanyak 9 orang atau 30.0%, posisi jabatan sebagai Sekretaris Direktur sebanyak 7 orang atau sebesar 23.3%, posisi jabatan sebagai sekretaris manager sebanyak 4 orang atau 13.3%, posisi jabatan sebagai Vice President sebanyak 5 orang atau sebesar 16.7%, posisi jabatan sebagai sekretaris CEO sebanyak 2 orang atau sebesar 2.6% dan posisi jabatan sebagai sekretaris biro sebanyak 1 orang atau sebesar 3.3%. Hal ini menunjukkan bahwa posisi jabatan sebagai sekretaris pada umumnya lebih banyak digunakan oleh perusahaan/instansi/lembaga dalam aktivitas perkantoran guna membantu tugas-tugas pimpinanya sesuai dengan tingkat kualifikasi yang diinginkan oleh pimpinan didalam suatu kantor.

Pengujian validitas data menggunakan analisis korelasi *pearson product moment* dengan syarat rhitung lebih besar dari rtabel (0.361) dengan taraf signifikansi 0.05 maka data dianggap valid, sebaliknya jika rhitung kurang dari rtabel (0.306) maka data dianggap tidak valid. Dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Butir	R $_{hitung}$	R $_{tabel}$	Keputusan
Karakteristik Individu (X1)	X1.1	0.693	0,361	Valid
	X1.2	0.769		Valid
	X1.3	0.703		Valid
	X1.4	0.726		Valid
	X1.5	0.814		Valid
	X1.6	0.521		Valid
	X1.7	0.693		Valid
	X1.8	0.426		
Etika Profesi (X2)	X2.1	0.485	0.361	Valid
	X2.2	0.519		Valid
	X2.3	0.478		Valid
	X2.4	0.449		Valid
	X2.5	0.727		Vaild
	X2.6	0.446		Valid
	X2.7	0.696		Valid
	X2.8	0.610		Valid
	X2.9	0.611		Valid
	X2.10	0.553		Valid
Kinerja Sekretaris (Y)	Y.1	0.635	0.361	Valid
	Y.2	0.628		Valid
	Y.3	0.604		Valid
	Y.4	0.672		Valid
	Y.5	0.670		Vaild
	Y.6	0.475		Valid
	Y.7	0.380		Valid
	Y.8	0.593		Valid

Sumber:output SPSS.2021

Dari tabel 3 menunjukkan bahwa semua instrumen dari variabel karakteristik individu (X_1) etika profesi (X_2), dan Kinerja Sekretaris (Y) Rhitung lebih besar dari R_{tabel} maka instrumen variabel tersebut dinyatakan valid.

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *alpha cronbach* > 0.6 dinyatakan reliabel. Dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4 Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Std.Minimal	Keputusan
Karakteristik Individu	0.821	0.6	Reliabel
Etika Profesi	0.738	0.6	Reliabel
Kinerja	0.712	0.6	Reliabel

Sumber: output SPSS 2021

Berdasarkan tabel 4 pada uji reliabilitas maka dapat dilihat semua variabel instrumen dari variabel karakteristik individu, etika profesi dan kinerja sekretaris (Y) lebih besar dari 0.6 maka variabel instrument tersebut dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas pada penelitian menggunakan one-sample kolmogorov-smirnov tes. Tujuan dari uji normalitas untuk mengetahui bahwa semua variabel pada penelitian ini berdistribusi normal.lihat tabel 5.

Tabel 5 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Karakteristik Individu	Etika profesi	Kinerja Sekretaris
N		30	30	30
Normal Parameters[a,b]	Mean	35.37	44.27	35.47
	Std. Deviation	3.178	3.619	2.776
Most Extreme Differences	Absolute	.138	.096	.119
	Positive	.138	.096	.101
	Negative	-.130	-.082	-.119
Test Statistic		.138	.096	.119
Asymp. Sig. (2-tailed)		.148[c]	.200[c,d]	.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber:output SPSS 2021

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai residual pada Asymp.Sig.(2-tailed) variabel karakteristik sebesar 0.148 nilai signifikannya lebih besar dari 0.05 maka dapat dinyatakan data penelitian ini terdistribusi normal, variabel etika profesi nilai Asymp.Sig.(2-tailed) sebesar 0.200 nilai tersebut lebih besar dari 0.05, dan nilai Asymp.Sig.(2-tailed) pada variabel kinerja sebesar 0.200 nilai signifikanya lebih besar dari 0.05. sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

Tabel 6 Uji Multikolinearitas

Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Karakteristik Individu	.937	1.067
	Etika Profesi	.937	1.067

Sumber: output SPSS 2021

Berdasarkan tabel 6 varibel karakteristik individu dan Etika Profesi memiliki nilai tolerance sebesar 0.937 >0.10 dengan nilai VIF 1.067 < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multi kolinearitas pada mode regresi.

Tabel 7 Uji linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai hubungan yang linear terhadap variabel dependen secara signifikan atau tidak. Korelasi yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel independen dengan variabel dependent. Maka untuk menentukan keputusan pada uji linearitas peneliti berpedoman pada Jika nilai Deviation from linearty sig.>0.05 dan nilai Fhitung > Ftabel maka ada hubungan yang linearitas secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Tabel 7.1 Uji Linearitas Variabel Karakteristik Individu

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja Sekretaris Karakteristik Individu	*Between Groups	(Combined)	61.550	10	6.155	.722	.695
		Linearity	9.904	1	9.904	1.162	.295
		Deviation from Linearity	51.646	9	5.738	.673	.723
	Within Groups		161.917	19	8.522		
	Total		223.467	29			

Sumber: output SPSS 2021

Berdasarkan tabel 7.1 maka dapat dilihat pada Deviation from linearity nilai F_{hitung} sebesar 0.673 lebih besar dari nilai F_{tabel} 2.42 dan nilai sig.0.723 lebihbesar dari 0.05 maka ada hubungan antara variabel karakteristik individu dengan variabel kinerja.

Tabel 7.2 Uji Linearitas Variabel Etika Profesi

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja Sekretaris * Etika profesi	Between Groups	(Combined)	72.467	11	6.588	.785	.652
		Linearity	.303	1	.303	.036	.851
		Deviation from Linearity	72.163	10	7.216	.860	.583
	Within Groups		151.000	18	8.389		
	Total		223.467	29			

Sumber:output SPSS 2021

Berdasarkan tabel 7. maka dapat dilihat pada Deviation *from linearity* nilai F_{hitung} sebesar 0.860 lebih besar dari nilai F_{tabel} 2.41 dan nilai sig.0.723 lebih besar dari 0.05 maka ada hubungan antara variabel etika profesi sekretaris dengan variabel kinerja.

Analisis Regresi Regresi berganda

Tabel 8 Persamaan regresi linier berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.126	9.750		.731	.471
	Karakteristik Individu (X1)	.465	.191	.406	2.429	.022
	Etika Profesi (X2)	.369	.130	.475	2.840	.008

a. Dependent Variable: Kinerja Sekretaris (Y)

Sumber: output SPSS 2021

$Y = \alpha + \beta X1 + \beta X2 + e$

$Y = 7.126 + (0.465X1) + (0.369X2)$

Persamaan regresi pada tabel 8 menunjukkan bahwa konstanta sebesar 7.126 artinya jika karakteristik dan etika profesi nilainya 0 maka nilai karakteristik individu sebesar 7.126. Koefisien regresi pada variabel karakteristik individu sebesar 0.465 artinya karakteristik individu mengalamai kenaikan satu satuan maka kinerja sekretaris akan mengalami peningkatan sebesar 0.65 satu satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien regresi etika profesi sebesar

0.369 artinya jika etika profesi mengalami kenaikan satusatuan maka kinerja sekretaris akan mengalami peningkatan sebesar 0.369 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

Tabel 9 Uji T

Model		t	Sig.
1	(Constant)	.731	.471
	Karakteristik Individu (X1)	2.429	.022
	Etika Profesi (X2)	2.840	.008

Sumber: output SPSS 2021

Selanjutnya pada tabel 9 untuk menguji kevalidan persamaan regresi digunakan uji t. Uji t pada variabel karakteristik diperoleh t_{hitung} 2.429 dan t_{tabel} 2.048. ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dengan signifikansi 0.022 lebih kecil dari probabilitas 0.05 sehingga dapat disimpulkan hipotesis Ha direrima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel karakteristik terhadap kinerja sekretaris. Dan korelasi parsial antara variabel etika profesi diperoleh t_{hitung}2.840 dan t_{tabel} 2.048 ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dengan signifikan 0.008 lebih kecil dari probabilitas 0.05 sehingga dapat disimpulkan hipotesis Ha diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel etika profesi dengan kinerja sekretaris.

Tabel 10 Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	104.983	2	52.491	5.604	.009[b]
	Residual	252.884	27	9.366		
	Total	357.867	29			

a. Dependent Variable: Kinerja Sekretaris

b. Predictors: (Constant), Etika Profesi, Karakteristik Individu

Sumber: Output SPSS 2021

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 5.604 dan F_{tabel} sebesar 3.354 ($F_{hitung} > F_{tabel}$), dengan nilai sig. 0.009 lebih kecil dari 0.05 Hipotesis Ha diterima artinya terdapat pengaruh secara simultan antara variabel karakteristik individu terhadap etika profesi terhadap kinerja sekretaris.

Tabel 11 Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.542[a]	.293	.241	3.06040

a. Predictors: (Constant), Etika Profesi, Karakteristik Individu

Sumber: output SPSS 2021

Berdasarkan tabel 11 dapat dilihat R *square* sebesar 0.293 atau 29.3% menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (karakterisitik individu dan etika profesi) terhadap variabel independen (kinerja sekretaris) sebesar 2.93% sisanya sebesar 70.7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi atau variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Koefisien berganda digunakan untuk mengukut keeratan hubungan secara simultan antara variabel independen (karakteristik individu dan etika profesi) terhadap variabel dependen (kinerja sekretaris) menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0.542 atau sebesar 54.2% memiliki hubungan yang cukup kuat,

Pembahasan

Pengaruh Karakteristik terhadap Kinerja Sekretaris

Hasil uji hipotesis pada penelitian ini secara parsial menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel karakteristik individu terhadap kinerja sekretaris. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi pada uji t yaitu nilai t_{hitung} 2.429 < t_{tabel} 2.048 dan nilai sig.0.022 ≤ 0.05. Hasil hipotesis ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel karakteristik individu terhadap kinerja sekretaris.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Saragih,Roy Sahputra,dkk (2020) nilai t_{hitung} variabel karakteristik individu sebesar 2.532 < 1.980 dan nilai sig.karakteristik individu 0.014 lebih kecil dari sig 0.05 dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu berpengaruh signifikan antara karakteristik individu terhadap kinerja sekretaris (Y).

Selanjutnya hasil penelitian dari (Handayati, 2016) hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi 0.388 > 0.05 sebesar 7.641 dan sig.0.000 < 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Bank Jatim Lamongan.

Selain itu menurut Fathur,dkk.2020 menyatakan bahwa karakteristik individu merupakan suatu sifat khas, sikap, kelakukan, minat dan kemampuan yang menggerakkan dan memengaruhi perilaku individu dalam mengambil keputusan di suasana kerja.

Selanjutnya menurut Nugraha,Dhamar Satya Gani (2020) karakteristik individu atau personal merupakan ciri seeorang dengan sifat yang dimiliki dan dipengaruhi keadaan lingkungannya maupun dirinya sendiri untuk melakukan suatu kegiatan

Dengan demikian hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sekretaris memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu perusahaan, oleh karena itu indikator dari karakterisitik individu sangat erat hubungannya dengan kinerja sekretaris, dimana sekretaris harus dapat menjaga sikap/perilaku baik terhadap rekan kerja maupun terhadap relasi perusahaan, minat terhadap profesi dan pekerjaan yang dijalani, memiliki intelektual atau integritas serta memiliki kemampuan yang dapat menunjang sekretaris dalam menyelesaikan setiap pekerjaan dalam kondisi apapun.

Pengaruh etika profesi sekretaris terhadap kinerja sekretaris

Hasil hipotesis pada penelitian secara parsial ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan pada uji t yaitu nilai t_{hitung} 2.840 > t_{tabel} 2.048 dan nilai sig.0.008 ≤ 0.05 . hasil hipotesis ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel etika profesi terhadap kinerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari (Nugraha,Dhamar Satya Gani, 2020) nilai thitung sebesar 4.476 dan nilai sig.0.000 ≤0.05 yaitu memiliki pengaruh yang signifikan pada variabel etika profesi terhadap kinerja

Selanjutnya hasil penelitian dari (Buntoro, 2014) nilai t_{hitung} 3.3862 >1.677 t_{tabel} dan nilai sig.0.000≤0.05 yaitu memiliki pengaruh secara signifikansi variabel karakteristik individu dengan kinerja.

Selain itu menurut (Siambaton,Ernita ,2015) etika profesi sekretaris menjiwai seorang sekretaris dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya, sehingga dalam menyelesaikan tugasnya dengan seksama untuk memperoleh hasil kerja yang memuaskan.

Dengan demikian hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pada masa pandemi covid19 secara nyata bahwa variabel etika profesi berpengaruh terhadap kinerja sekretaris. Hal ini karena etika profesi sekretaris merupakan aplikasi seperangkat aturan atau pedoman yang mengatur perilaku manusia, baik yang harus dilakukan maupun yang harus ditinggalkan, maka salah satu pedoman etika profesi sekretaris tercantum pada ISI (Ikatan Sekretaris Indonesia) dimana seorang sekretaris mampu menjunjung tinggi kehormatan dan nama baiknya; menjaga rahasia pimpinan dan perusahaan; berpenampilan yang sopan dan menghargai reputasi profesi.

SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu dan etika profesi sekretaris terhadap kinerja. Sampel dalam penelitian sebanyak 30 responden yang bekerja sebagai sekretaris di perusahaan/instansi/lembaga yang berlokasi di Jakarta. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu (1) hipotesis pada variabel karakteristik individu berpengaruh secara parsial terhadap kinerja

sekretaris berpengaruh secara signifikan, dan hipotesis variabel etika profesi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja sekretaris; (2) hipotesis pada variabel karakteristik individu dan etika profesi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja sekretaris.

Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang lebih berpengaruh terhadap kinerja sekretaris, seperti kompetansi, pengalaman bekerja. Dalam penelitian ini responden yang diperoleh dari berbagai perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

Buntoro, D. A. (2014). Pengaruh Etika Profesi, Motivasi, Kompetensi, dan Kepuasan terhadap Kinerja Guru [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayahtullah.

Hajati, D. I., Wahyuni, D., & Wahyuni, N. (2018). Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi terhadap Kinerja. Jurnal Bisnis dan Pembangunan - Universitas Lambung Mangkurat, 7(1), 19–28.

Handayati, R. (2016). Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan Bank Jatim Lamongan. Jurnal Ekonomi dan Akuntansi, 1(2), 127–139.

Monica, S. (2018). Peran Etika pada Pekerjaan Sekretaris Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatra Utara (Laporan Tugas Akhir No. 275; hlm. 1–41). Universitas Sumatra Utara. http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/2577

Munthe, A. (2018). Pelzaksanaan Etika Profesi Sekretaris pada Bagian Biro Umum Di Kantor Gubernur Sumatera Utara (Laporan Tugas Akhir No. 275; hlm. 23). Universitas Sumatera Utara. http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/2277

Nugraha, D. S. G., & Hermanto, S. B. (2020). Pengaruh Karakteristik Personal, Etika dan Pengalaman Audit terhadap Kinerja Auditor. Jurnal Ilmudan Riset Akuntansi, 9.

Rahman, F., Rahmawati, emmy, & Utomo, S. (2020). Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Kontrak. Jurnal Bisnis dan Pembangunan, 9, 69–82.

Saragih, R. S., & Siagian, N. F. (2020). Pengaruh Karakteristik Individu dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Simalungun. Ekonomi dan Bisnis, 3(1), 268–275. https://doi.org/DOI 10.37600/ekbi.v3i1.122

Siambaton, E. (2015). Etika dan Etiket Profesi Sekretaris. Jurnal Penelitian dan Pengembangan Humiora-Politeknik Negeri Jakarta, 12(1), 35–43. https://doi.org/10.32722/epi.v12i1.694

Sitourus, R. R., & Wijaya, lenny. (2016). Pengaruh Profesionalisme dan Etika Profesi Terhadap Kinerja Auditor dengan Struktur Audit Sebagai Pemoderasi. Media Studi Ekonomi, 19(2).

SERASI

ISSN 2085-0700 (*Print*) | ISSN 2622-2913 (*Online*)
Volume 19, Nomor 1, April 2021

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA RESEPSIONIS PADA PT CITRA HEAVY INDUSTRIES

Kristiana Widiawati[1], Nurul Eka Santoso[2]
Universitas Bina Insani, Bekasi, Indonesia [1,2]

ABSTRAK

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara rutin dan memiliki peran penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Pelayanan dibutuhkan untuk menjalankan suatu aktivitas guna menghasilkan sebuah jasa dalam suatu kegiatan perusahaan baik itu bidang jasa, konstruksi, industri atau manufaktur. Pelayanan bukan hanya diberikan untuk pihak eksternal saja melainkan pihak internal dalam sebuah perusahaan atau instansi. Oleh karena itu pelayanan harus dijalankan dengan sebaik-baiknya, demi tercapainya sebuah tujuan dan reputasi bagi perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui implementasi pelayanan prima Resepsionis di PT Citramas Heavy Industries. Metode yang dilakukan dengna melakukan observasi dan interview secara langsung dengan Bagian HR & GA yang bertanggng jawab langsung dengan *Resepsionist*. Analisa yang digunakan adalah deskriptif secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh Resepsionis di PT Citramas Heavy *Industries* yaitu berdasarkan tugas-tugas resepsionis diantaranya dalam menangani telepon, menangani tamu, menerima dan membalas *e-mail*, menangani surat masuk, menangani surat keluar, mendistribusikan dokumen serta menangani permintaan alat tulis kantor.

Kata-kata Kunci: Pelayanan Prima; Resepsionist; Tugas Resepsionis; implementasi

IMPLEMENTATION SERVICE EXCELLENT OF RECEPTIONIST AT PT CITRA HEAVY INDUSTRIES

ABSTRACT

Service is an activity that is carried out regularly and has an important role for an organization or company. Service is needed to carry out an activity to produce a service in a company activity be it services, construction, industry or manufacturing. Services are not only provided to external parties but internal parties in a company or agency. Therefore, services must be carried out as well as possible, to achieve a goal and reputation for the company. The purpose of this study was to determine the implementation of excellent reception service at PT Citramas Heavy Industries. The method is carried out by making observations and interviews directly with the HR & GA Department who is directly responsible with the Receptionist. The analysis used is descriptive qualitative. The results showed that the implementation of excellent service carried out by the receptionist at PT Citramas Heavy Industries, which is based on the duties of the receptionist including handling telephones, handling guests, receiving, and replying to e-mails, handling incoming mail, handling outgoing mail, distributing documents and handling requests. office stationery

Keywords: *Service Excellent; Receptionist; jobdesc receptionist; implementation*

Korespondensi: Kristiana Widiawati, S.Pd., M.M., Universitas Bina Insani, Jl. Siliwangi No. 6 Rawa Panjang Bekasi, 17114, Indonesia, *Email*: kristiana@binainsani.ac.id

Submitted: Maret 2021, **Accepted**: April 2021, **Published**: April 2021
OJS: https://journal.budiluhur.ac.id/index.php?journal=serasi

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara rutin dan memiliki peran penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Pelayanan dibutuhkan untuk menjalankan suatu aktivitas guna menghasilkan sebuah jasa dalam suatu kegiatan perusahaan baik itu bidang jasa, konstruksi, industri atau manufaktur. Dalam menawarkan produk atau jasa diperlukan sebuah pelayanan yang prima, untuk tercapainya sebuah pelayanan prima diperlukan sikap yang baik sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku di sebuah perusahaan.

Pelayanan bukan hanya diberikan untuk pihak eksternal saja melainkan pihak internal dalam sebuah perusahaan atau instansi. Seorang resepsionis yang bertugas memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan yang dibutuhkan oleh para karyawan. Selain memberikan pelayanan kepada para karyawan, resepsionis juga harus dapat memberikan pelayanan untuk menarik minat calon pelanggan baru serta meningkatkan kualitas pelayanan untuk pelanggan yang sudah lama bekerjasama dengan perusahaan. Oleh karena itu pelayanan harus dijalankan dengan sebaik-baiknya, demi tercapainya sebuah tujuan dan reputasi bagi perusahaan.

Seorang resepsionis dalam memberikan pelayanan prima harus disertai etiket yang baik seperti bagaimana menghormati tamu yang berkunjung di perusahaan atau kantor. Resepsionis juga harus mempelajari tata cara dan teknik menerima tamu, menerima telpon dan lainnya. Hal ini penting agar menimbulkan kesan baik dan diharapkan tamu merasa dihargai dengan pelayanan yang diberkan oleh seorang resepsionis.

PT Citramas Heavy Industries adalah perusahaan yang bergerak dibidang fabrikasi, ontruksi baja dan menara. Pentingnya sebuah kegiatan pelayanan yang dilakukan PT Citramas Heavy Industries kepada *customer* sangatlah berpengaruh terhadap aktivitas perusahaan. Oleh karena itu PT Citramas Heavy Industries berusaha membangun reputasi perusahaan dengan memberikan pelayanan fabrikasi serta menyediakan produk seperti struktur baja (Jembatan, *Conveyor* dan Gedung) dan Transmisi *Tower* (Telekomunikasi dan Kelistrikan). Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka batasan penelitian difokuskan pada topik "Implementasi Pelayanan Prima Resepsionis di PT Citramas Heavy Industries". Tujuan penelitian adalah unutk mengeahui sejauh mana implementasi pelaksanaan pelayanan prima Resepsionis di PT Citra Industries.

Pengertian Resepsionis menurut Prakoso (2017:45) menjelaskan bahwa: "Resepsionis adalah orang yang penting bagi tamu dan perusahaan, bagi perusahaan petugas reception adalah orang yang menciptakan dan mempertahankan citra yang baik dan membuat tamu ingin datang kembali ke perusahaan". Menurut Simanjuntak dalam bukunya (2016:4) mengemukakan bahwa: "Masyarakat umum mengenal profesi resepsionis sebagai salah satu fungsi di sebuah perusahaan/organisasi yang bertugas menerima tamu/pelanggan (baik secara langsung maupun via telepon) dan selanjutnya

menyediakan dan memproses informasi seputar hal yang terkait dengan perusahaan/organisasi yang diwakilinya"

Tugas Resepsionis Menurut Putra (2019) menjelaskan bahwa tugas pokok resepsionis meliputi: a). Menerima dan menyambut tamu; b). Melayani keperluan tamu; c). Menerima dan meneruskan panggilan telepon d). Menerima dan meneruskan surat/paket; e). Memastikan bahwa semua terlayani dengan baik

Karakteristik Resepsionis menurut Mulyadi (2017:13-15) menjelaskan bahwa untuk dapat menjadi seorang resepsionis yang dapat mewakili perusahaan dimata pelanggan, maka seorang resepsionis harus memiliki karakteristik sebagai berikut. Keterampilan : a. Keterampilan Teknis Dalam melayani tamu, sering kali seorang resepsionis menggunakan peralatan yang dapat menunjang pelayanan yang diberikan. Untuk itu, resepsionis perlu memiliki kemampuan menggunakan alat-alat pendukung yang ada di meja kerjanya, seperti cara menggunakan komputer dan *software*nya, juga cara menggunakan telepon dan menghubungkannya ke pihak yang bersangkutan di perusahaannya. b. Keterampilan Pribadi : Kemampuan seorang resepsionis untuk dapat bekerjasama dengan baik antara atasan, sesama rekan kerja, bawahan maupun dengan departemen lainnya sangat diperlukan demi menunjang kelancaran pekerjaan. Untuk itu, harus memiliki keinginan untuk saling membantu dan menghormati. Tidak hanya pada saat bekerja tetapi juga di luar pekerjaan c. Keterampilan Berkomunikasi : Seorang resepsionis harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik, terutama bagaimana menyampaikan sesuatu secara lugas, efektif, efisien dan ramah sehingga tamu tidak merasa kecewa walaupun keinginannya tidak terpenuhi. Dengan demikian, tamu dapat menerima dan maklum dengan suatu keadaan melalui penjelasan resepsionis yang baik.

Pengetahuan yang meliputi : Pengetahuan Umum : selain keterampilan, seorang resepsionis harus pula memiliki pengetahuan umum yang dapat menunjang tugas-tugasnya. Pengetahuan umum yang dimaksud dapat berupa wawasan mengenai beberapa latar belakang budaya, adat atau kebiasaan suku bangsa tersebut, mata uang suatu negara, dan pengetahuan umum lainnya. Pengetahuan umum ini akan sangat membantu seorang resepsionis dalam menghadapi tamu yang datang karena tentunya tamu-tamu tersebut berasal dari latar belakang yang berbeda-beda, baik suku, agama, budaya, dan bahkan negara. Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, salah satu pengetahuan umum yang dapat dimiliki seorang resepsionis adalah beberapa bahasa asing yang setidaknya dapat digunakan untuk menyambut dan menyampaikan salam perpisahan kepada tamu-tamu asing. Dengan menyambut dan menyampaikan salam perpisahan dengan bahasa asli asal tamu-tamu asing tersebut, mereka akan merasakan kesan bahwa perusahaan yang mewakili oleh resepsionis mempersiapkan dengan serius kedatangan tamu tersebut.

Pengetahuan Khusus, Selain memiliki pengetahuan umum, seorang resepsionis harus memiliki pengetahuan khusus. Pengetahuan khusus ini, maksudnya adalah resepsionis mengetahui atau mengerti hal-hal mengenai dimana resepsionis itu bekerja. Apabila resepsionis itu bekerja pada perusahaan yang bergerak pada bidang perkapalan, maka ia harus mampu menguasai ilmu perkapalan, begitu pula jika resepsionis tersebut bekerja pada perusahaan *information technology* (IT), maka resepsionis harus menguasai ilmu keITan. Kepribadian, seorang resepsionis harus memiliki kepribadian yang baik dan menyenangkan, yang senantiasa selalu siap membantu tamu bila diperlukan, senang berhubungan dengan tamu dan orang lain serta dapat menjadi pendengar yang baik.

Menurut Gaol dalam bukunya (2015:188-190) menjelaskan bahwa terdapat beberapa hal dalam menerima tamu adalah sebagai berikut : 1.) Bersikap sopan dan tenang terhadap tamu. Jangan terpancing untuk menjadi emosional menghadapi tamu yang keras kepala, angkuh bahkan bersikap "kurang ajar" terhadap kita. Terhadap siapa pun kita harus menahan diri. Kita dapat mengungkapkan secara sopan penolakan kita jika tamu tersebut tidak bisa diterima. Misalnya dengan mengatakan "Maaf, Bapak pimpinan tidak bisa menerima Bapak karena hari ini ada rapat dan selanjutnya Bapak bisa membuat janji temu". 2). Bersikap ramah dan bersahabat terhadap setiap tamu yang datang tanpa memandang status sosial atau penampilan fisiknya. Terimalah tamu yang datang dengan tangan terbuka dan bersikaplah selalu siap membantu, walaupun tamu tersebut tidak dapat menemui pimpinan atau mungkin kita sendiri sedang membawa dan terbebani persoalan rumah tangga ke tempat kerja, sehingga mempengaruhi pikiran dan suasana hati kita. Walaupun suasana hati kita sedang kacau, kita harus menerima tamu tersebut dengan penampilan yang gembira, tidak dengan wajah cemberut. 3). Usahakan tamu merasa senang. Bila harus menunggu jangan sampai tamu merasakan suasana yang membosankan. Sediakan buku-buku bacaan yang dapat menemani tamu selama menunggu. 4). Berikan penjelasan yang memuaskan jika pimpinan tidak dapat menemui tamu tanpa menyinggung perasaannya. Jangan katakan bahwa pimpinan tidak mau diganggu hari ini, atau pimpinan sedang tidak ingin bertemu dengan siapa pun, walaupun kenyataannya memang demikian. Katakan bahwa pimpinan sedang ada tugas yang tidak dapat ditinggalkan dan tamu diminta membuat janji terlebih dahulu. 5). Penampilan kita harus menarik, baik dalam sikap maupun tutur kata. Tamu tentu merasa betah untuk menunggu lama sekalipun, jika ditemani oleh sekretaris yang mempunyai kepribadian dan penampilan yang menarik. 6). Jangan sekali-kali menolak tamu atas inisiatif sendiri atau tanpa perintah pimpinan. Setiap tamu yang datang harus diinformasikan kepada pimpinan walaupun kita tidak tahu apakah pimpinan bersedia menerimanya atau tidak. Jika menolak tamu dengan alasan kita tahu bahwa pimpinan sedang sedang sibuk, padahal ternyata tamu tersebut dapat mendatangkan keuntungan bagi perusahaan, kita pasti dianggap telah melakukan kesalahan. Lain halnya jika memang pimpinan sedang rapat atau dinas keluar, sekretaris

mengatakan kepada tamu untuk meninggalkan pesan. 7). Hormatilah tamu dan ekspresikan penyesalan bila kita harus menolak kehadirannnya

Menurut Gaol dalam bukunya (2015:202) menjelaskan bahwa dalam berkomunikasi melalui telepon, ada beberapa etiket yang harus dilakukan, di antaranya: 1). Jangan membicarakan informasi rahasia di telepon. Karena system telepon yang kurang bagus, memungkinkan pembicaraan dapat didengar oleh pihak lain. 2). Jangan berbicara terlalu keras. Atur suara pada saat bertelepon, karena suara yang keras dapat mengganggu ketenangan pimpinan dan karyawan lain. 3). Jangan berbicara dengan orang ketiga pada saat Anda bertelepon. 4). Batasi pembicaraan pribadi di telepon. Banyak sekretaris yang diberi tanggung jawab untuk mengontrol pemakaian telepon. 5). Jangan biarkan telepon dalam posisi ruangan terbuka sehingga lawan bicara di telepon dapat mendengar suara-suara yang ada di kantor. Apabila berada di dalam ruangan tersendiri, maka jangan menggunakan *speakerphone*. 6. Jangan memberikan nomor jalur langsung (*direct line*) pimpinan kepada sembarang orang. Telepon jalur langsung pimpinan berlaku, seperti telepon pribadi.

Pengertian Pelayanan Prima menurut Barata dalam Priansa (2017:125) menyatakan bahwa "Pelayanan prima (*service excellent*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi". Rahmayanty (2017:17) menjelaskan bahwa "Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan".

Tujuan Pelayanan Prima menurut Rahmayanty (2017:12-13) menjelaskan bahwa terdapat beberapa tujuan pelayanan prima, yaitu: a). Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. b). Kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga dan merawat pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. c). Serta upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Jenis-jenis Pelayanan Prima Menurut Gasperz dalam Rusydi (2017:8) menyatakan bahwa pelayanan dibagi menjadi tiga jenis yaitu meliputi : 1). *Core Service* (Layanan Inti) adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya, seperti untuk hotel adalah penyediaan kamar. 2). *Facilitating Service* (Memfasilitasi Layanan) adalah fasilitas pelayanan plus kepada pelanggan, seperti pelayanan yang dilakukan oleh *front office* pada organisasi atau perusahaan. 3) . *Supporting Service* (Layanan Pendukung) merupakan pelayanan tambahan atau pendukung untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya.

Konsep pelayanan prima menurut Barata (2017:75) konsep pelayanan prima dibagi menjadi enam yaitu: 1). Kemampuan *(Abilit*y) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak

diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan. 2). Sikap *(Attitude)* adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai. 3). Penampilan *(Appearance)* adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. *4).* Perhatian *(Attention),* adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami. 5). Tindakan (*Action),* adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan leyanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali. 6). Tanggung jawab *(Accountability)* adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Proses dan Tahap Pelayanan Prima Menurut Judiari dalam Rusydi (2017:78) proses dan tahap pelayanan prima adalah sebagai berikut: 1. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan. Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan). 2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan). 3. Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan. Langkah: ambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas/asertif, pengertian, pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting, memberikan lingkungan yang menyenangkan. 4. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani. Langkah tuntaskan semua kebutuhan pelanggan, ambil langkah ekstkra bagi pelayanan, beri sikap yang menjadikan pelanggan berada di pihak anda.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Jurnal	Referensi	Hasil Penelitian
1	Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makasar Selatan.	Nur M. (2017)	Pelaksanaan pelayanan prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan sudah diusahakan dengan optimal oleh setiap petugas pelayanan dapat sehingga dapat disimpulkan baik melalui sepuluh indikator

No	Jurnal	Referensi	Hasil Penelitian
			kualitas pelayanan prima yakni *Tangible* (bukti fisik), *Realibility* (Pantas), *Responsiveness* (daya tanggap, kesediaan melayani), *Competence* (ahli), *Courtesy* (perkataan sopan dan ramah), *Security* (aman), *Access* (Mudah), *Communication* (Informasi), *Understanding* (Empati)"
2	Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah	Puspitasari FF. (2019)	"implementasi pelayanan prima dalam bentuk: 1) training khusus pelayanan prima, 2) mewujudkan komunikasi ramah, 3) menghidupkan nuansa kekeluargaan, 4) memberikan fasilitas yang memadai. Pelaksanaan konsep pelayanan prima tersebut, mampu meningkatkan marketing sekolah, terbukti dengan meningkatnya penerimaan siswa baru sebesar dua kali lipat yaitu 112 siswa yang terbagi dalam 4 rombongan belajar".
3	Etika Pengembangan Diri Dan Kemampuan Komunikasi Staf Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Siswa Di Yayasan Pkbm Amari Meruya	Deshiani U, Anggraini K, Wahidah NR, Nurhyati, Novia L, (2020:14)	dalam mewujudkan etika yang baik dalam memberikan pelayanan dipengaruhi dua faktor. Faktor pertama, yaitu faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (staf) yang melayani siswa harus memiliki kemampuan melayani siswa secara tepat dan cepat. Dengan berlaku sopan, ramah, murah senyum, dan berperilaku menyenangkan pada warga belajar, maka staf PKBM Amari Meruya pun akan berlaku sebaliknya. Dengan merasa dihormati dan dihargai warga belajar, staf PKBM Amari Meruya harus dapat berlaku lebih dalam memberikan pelayanan terhadap siswa.
4	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperas	Uniyati H, Ristiyanti S (2020:57)	Dari hasil pembahasan yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa hasil uji t antara lima dimensi pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi sebagai berikut; (a) Bukti fisik secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. (b) Empati secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. (c) Kehandalan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. (d) Daya tanggap secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. (e) Jaminan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota. Dari perbandingan hasil Fhitung dengan Ftabel dapat disimpulkan bahwa lima dimensi pelayanan yang terdiri dari bukti fisik,

No	Jurnal	Referensi	Hasil Penelitian
			empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan partisipasi anggota.

Sumber: Hasil Penelitian 2020

METODE PENELITIAN

Jenis Data Menurut Sugiono (2017:225) berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi : a.) Data Primer adalah "sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data". b). Data Sekunder adalah "sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data".

Berdasarkan jenis data yang telah dipaparkan, penelitian ini menggunakan data primer berupa informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan HRD & Admin dan Resepsionis mengenai kegiatan pelayanan yang dilakukan. Jenis data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dokumen perusahan seperti sejarah perusahaan dan struktur organisasi perusahaan untuk dijadikan bahan pertimbangan di PT Citramas Heavy Industries.

Teknik pengumpulan data menurut Hikmawati (2017:80-84) terdapat lima macam teknik pengumpulan data yaitu: a. Pengumpulan Data dengan Observasi "Observasi merupakan salah satu cara dalam mengumpulkan data penelitian". b. Pengumpulan Data dengan Wawancara "Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu". c. Pengumpulan Data dengan Kuesioner/Angket, "Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau dilakukan tertulis kepada responden untuk untuk dijawab". d. Pengumpulan Data dengan Dokumentasi "Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu". e. Pengumpulan Data dengan Triangulasi, "Teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada". Berdasarkan penjelasan mengenai teknik pengumpulan data diatas, teknik pengumpulan yang digunakan selama penelitian dengan observasi dan wawancara dengan Resepsionis secara langsung di PT Citramas Heavy Industries.

Teknik Analisis Menurut Sugiyono (2017:8) teknik analisis dibedakan menjadi dua yaitu metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diucapkan. Sedangkan, Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode *etnographi*, karena pada awalnya metode ini lebih banyak

digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pada teori yang dipaparkan, tugas resepsionis dibedakan menjadi lima yaitu menerima dan menyambut tamu, melayani keperluan tamu, menerima dan meneruskan panggilan telepon, menerima dan meneruskan surat/paket dan memastikan bahwa semua terlayani dengan baik. Sementara berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa tugas resepsionis yang dikerjakan oleh Resepsionis di PT Citramas Heavy Industries adalah menangani telepon, menangani tamu, menerima dan membalas *e-mail*, menangani surat masuk, menangani surat keluar, mendistribusikan dokumen, mengarsipkan dokumen serta menangani permintaan alat tulis kantor. Menangani Telepon adalah suatu aktifitas pelayanan perusahaan dalam menyampaikan informasi kepada pihak yang dituju yang dilakukan secara *non verbal* melalui telepon. Adapun pihak yang dituju terbagi menjadi dua yaitu pihak internal seperti pimpinan/staf dan pihak eksternal seperti *customer* perusahaan. Informasi yang diterima oleh pihak internal seperti pengajuan komplain dari pihak ekstenal, penawaran produk dan kerjasama dari perusahaan lain.

Sedangkan informasi yang disampaikan kepada pihak eksternal yaitu mengenai perusahaan bagi *customer* yang berminat membangun hubungan kerjasama dengan perusahaan. Menangani Tamu adalah suatu aktifitas pelayanan yang dilakukan secara tatap muka dengan tamu/*customer* yang sedang berkunjung ke PT Citramas Heavy Industries. Sikap yang diterapkan seperti menyapa, senyum, sopan, ramah, menanyakan keperluan tamu dan mempersilahkan tamu duduk di ruang tunggu sebelum bertemu dengan pihak internal yang dituju. Menerima dan Membalas *E-mail* merupakan aktifitas pelayanan kepada pihak internal perusahaan. Dalam hal ini, pihak internal di perusahaan memiliki alamat *e-mail* masing-masing dengan menggunakan microsoft outlook. Adapun alamat *e-mail* yang ditujukan kepada bagian resepsionis yaitu kiki@chind.co.id. Biasanya *e-mail* yang diterima seperti konfirmasi mengenai pengajuan cuti karyawan, permintaan pembuatan surat yang sudah *scan* kemudian digabungkan dalam bentuk PDF sebelum dikirimkan kembali kepada pihak internal yang dituju. Menangani Surat Masuk adalah suatu aktifitas pelayanan yang dilakukan secara langsung dengan menerima surat masuk dari pihak eksternal ke pihak internal perusahaan. Penanganan yang dilakukan yaitu melakukan pencatatan sesuai dengan tingkat kepentingan surat ke dalam buku tanda terima surat masuk.

Menangani surat keluar merupakan aktifitas pelayanan dari pihak internal kepada pihak eksternal perusahaan. Pengiriman surat keluar dilakukan dengan menggunakan jasa antar dokumen seperti JNE/TIKI apabila jarak yang ditempuh hanya antar kota dan pengiriman dokumen menggunakan ojek *online* seperti GRAB untuk jarak tempuh yang dekat dari perusahaan.

Mendistribusikan Dokumen adalah suatu aktifitas pelayanan yang dilakukan secara langsung. Pendistribusian dokumen dilakukan dengan menyertakan *form* tanda terima untuk ditandatangani oleh pihak penerima.

Mengarsipkan Dokumen merupakan aktifitas pelayanan mulai dari menyusun, mengurutkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sampai dengan mengarsipkan kedalam lemari arsip. Dokumen yang diarsipkan biasanya seperti *form* tanda terima, data karyawan dan lain sebagainya. Sistem pengarsipan yang digunakan oleh perusahaan yaitu sistem abjad dan sistem nomor. Menangani Permintaan Alat Tulis Kantor merupakan suatu aktifitas pelayanan dimana Resespsionis melakukan pelayanan untuk karyawan yang telah mengajukan permintaan ATK untuk keperluan dalam kurun waktu selama satu bulan. Adapun permintaan ATK yang sering diajukan seperti pulpen, *spidol*, amplop,, gunting, isi *cutter, ordner, form* catatan, kertas HVS A4, kertas *continuous form* dan lain sebagainya. Resepsionis tidak hanya melayani permintaan ATK saja, melainkan berbelanja kebutuhan P3K, dan obat-obatan untuk para karyawan.

Berdasarkan analisis dapat disimpulkan tugas resepsionis perusahaan telah diterapkan dengan baik sesuai dengan teori dan juga di PT Citramas Heavy Industries diantaranya menangani telepon, menangani tamu, menangani surat masuk, menangani surat keluar dan mendistribusikan dokumen dan telah terimplementasi dengan baik.

Berdasarkan pada teori yang dipaparkan, konsep pelayanan prima meliputi kemampuan *(abilit*y) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, sikap *(attitude)* adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, penampilan *(appearance)* adalah penampilan seseorang, perhatian *(attention)* adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, tindakan (*action)* adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan leyanan kepada pelanggan dan tanggung jawab *(accountability)* adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian.

Sementara hasil penelitian, Resepsionis pada Departemen HRGA di PT Citramas Heavy Industries tentang konsep pelayanan prima yaitu : Kemampuan *(Abilit*y), kemampuan yang dimiliki oleh seorang resepsionis berdasarkan *job desc* sebagai berikut: 1) Menangani telepon Resepsionis mengangkat telepon saat dering pertama dan tidak boleh lebih dari dering ketiga. 2) Menangani tamu, resepsionis melakukan komunikasi dua arah mulai dari penggunaan bahasa, pengucapan yang baik dan benar kepada tamu. 3) Menerima dan membalas *e-mail* Resepsionis menerima dan membalas *e-mail* dengan mengetik cepat dan tepat menggunakan 10 jari. 4) Menangani surat masuk, resepsionis melakukan pegecekan secara cepat sebelum dicatat kedalam buku tanda terima. 5) Menangani surat keluar, resepsionis mengirimkan surat keluar sesuai dengan waktu yang di tetapkan menggunakan jasa pengiriman. 6) Mendistribusikan dokumen, resepsionis melakukan pendistribusian dokumen kepada pihak internal yang dituju.

7) Mengarsipkan dokumen, resepsionis melakukan penyunan arsip dengan rapi dan mudah ditemukan apabila sewaktu-waktu dibutuhkan kembali. 8) Menangani permintaan ATK, resepsionis mengetahui dan menghitung persediaan ATK untuk menyesuaikan dengan permintaan yang diajukan.

Sikap *(Attitude*), sikap merupakan salah satu aspek penting dalam sebuah pelayanan. Sebagai seorang Resepsionis yang baik harus mencerminkan sikap yang baik agar terjaganya citra perusahaan. Sikap pelayanan yang di lakukan oleh seorang resepsionis berdasarkan *job desc* sebagai berikut: 1) Menangani telepon, resepsionis menyampaikan informasi tidak berbelit-belit. 2) Menangani tamu, resepsionis memberikan sapaan, senyuman dan bertutur kata yang santun. 3) Menerima dan membalas *e-mail, r*esepsionis harus teliti saat mengerjakan pekerjaan yang diperintahkan sebelum dikirimkan kembali. 4) Menangani surat masuk, resepsionis menyortir surat yang masuk dengan teliti berdasarkan tingkat kepentingan yang ditujukan kepada masing-masing departemen. 5) Menangani surat keluar, resepsionis bersikap teliti dengan mengkonfirmasi ulang kepada pihak internal mengenai kesesuaian tujuan alamat pengiriman. 6) Mendistribusikan dokumen, resepsionis memberikan dokumen sopan, mengatakan permisi dan mengucapkan terima kasih setelah menyerahkan dokumen. 7) Mengarsipkan dokumen, resepsionis mengurutkan dokumen sesuai dengan ketentuan agar lebih sistematis. 8) Menangani permintan ATK, resepsionis melayani dengan ramah kepada pihak internal yang mengajukan permintaan ATK..

Penampilan *(Appearance).* Penampilan dalam pelayanan memberikan pandangan terhadap seseorang dalam menilai sebuah pekerjaan yang dikerjakan. Adapun penampilan dalam pelayanan yang dilakukan oleh seorang resepsionis berdasarkan *job desc* sebagai berikut: 1) Menangani telepon, resepsionis dalam bertutur kata menggunakan bahasa yang baik dan jelas pada saat memberikan respon. 2) Menangani tamu, resepsionis dalam berpakaian sopan, rapi, bersih dan wangi. 3) Menerima dan membalas *e-mail, r*esepsionis rutin mengecek dan merapikan pesan yang masuk di *e-mail* agar tidak menumpuk. 4) Menangani surat masuk, resepsionis melakukan pencatatan dengan rapih kedalam buku tanda terima surat masuk. 5) Menangani surat keluar, resepsionis merapihkan dokumen dengan memasukkan kedalam amplop dan diberi segel agar dokumen terjaga dengan aman saat dikirim kepada pihak penerima. 6) Mendistribusikan dokumen, resepsionis memberikan dokumen berdasarkan departemen agar tidak terlalu menumpuk pada saat membawanya. 7) Mengarsipkan dokumen, resepsionis menyimpan dokumen dengan baik dan tersusun dengan rapih sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 8) Menangani permintan ATK, resepsionis mencatat kedalam buku laporan harian pengambilan ATK sesuai dengan pengajuan yang diajukan dan berdasarkan departemen.

Perhatian *(Attention).* Pelayanan harus dilakukan secara baik agar memberikan kesan positif bagi perusahaan. Dengan cara memberikan perhatian kepada orang lain. Adapun perhatian yang

diberikan oleh seorang resepsionis berdasarkan *job desc* sebagai berikut: 1) Menangani telepon, resepsionis menanyakan identitas, apa tujuannya, ingin berbicara dengan siapa kepada si penelpon. 2) Menangani tamu, resepsionis menanyakan keperluan tamu dan memberikan respon baik kepada tamu. 3) Menerima dan membalas *e-mail, r*esepsionis mengirimkan artikel yang bermanfaat kepada pihak internal di pagi hari. 4) Menangani surat masuk, resepsionis memeriksa kembali surat masuk agar tidak terjadi kekeliruan dalam penerimaan surat. 5) Menangani surat keluar, resepsionis memeriksa kembali kelengkapan dokumen sebelum diserahkan kepada jasa pengiriman. 6) Mendistribusikan dokumen, resepsionis memprioritaskan tingkat kepentingan dokumen apabila ada dokumen yang ditujukan kepada pimpinan perusahaan. 7) Mengarsipkan dokumen, resepsionis memperhatikan tempat penyimpanan arsip seperti mengarsipkan dengan baik dokumen data karyawan agar mudah ditemukan. 8) Menangani permintan ATK, resepsionis melakukan pengecekan stok persediaan ATK

Tindakan (*Action).* Tindakan dalam pelayanan yang dilakukan oleh seorang resepsionis berdasarkan *job desc* sebagai berikut : 1) Menangani telepon, resepsionis menyambungkan telepon secara benar sesuai dengan nomor ekstension yang dituju. 2) Menangani tamu, resepsionis menghantarkan tamu ke ruangan dan memberikan jamuan dalam bentuk minuman. 3) Menerima dan membalas *e-mail, r*esepsionis segera melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang tertulis di *e-mail.* 4) Menangani surat masuk, resepsionis menangani sendiri apabila ada surat yang masuk mulai dari pengecekan sampai dengan pencatatan. 5) Menangani surat keluar, resepsionis menyerahkan dokumen secara langsung kepada kurir tersebut jika pengiriman menggunakan Aplikasi GRAB. 6) Mendistribusikan dokumen, resepsionis memberikan sendiri dokumen tersebut kepada pihak internal yang dituju. 7) Mengarsipkan dokumen, resepsionis mengerjakan sendiri mulai dari penyusunan sampai merapihkan dokumen ke dalam order yang telah disediakan kemudian ditata rapih dirak penyimpanan arsip. 8) Menangani permintan ATK, resepsionis melakukan perhitungan stok dan pencatatan untuk pembelian stok persediaan ATK yang habis.

Tanggung jawab *(Accountability).* Sebagai seorang Resepsionis harus memiliki tanggung jawab dalam sebuah pelayanan. Adapun tanggung jawab dalam pelayanan berdasarkan *job desc* sebagai berikut: 1) Menangani telepon, resepsionis mengakui kesalahan apabila salah menekan nomor ekstension dalam menyambungkan telepon. 2) Menangani tamu, resepsionis memprioritaskan tamu yang sudah memiliki janji temu dengan pimpinan/staf perusahaan. 3) Menerima dan membalas *e-mail, r*esepsionis bertanggung jawab apabila ada kesalahan pada saat membalas pesan. 4) Menangani surat masuk, resepsionis bertanggung jawab atas segala surat yang masuk untuk pihak internal perusahaan. 5) Menangani surat keluar, resepsionis bertanggung jawab atas surat keluar yang dikirimkan melalui jasa pengiriman. 6) Mendistribusikan dokumen, esepsionis bertanggung jawab atas semua dokumen yang diberikan kepada pihak internal perusahaan. 7)

Mengarsipkan dokumen, resepsionis bertanggung jawab atas hilangnya dokumen dengan mencetak dan memperbarui dokumen tersebut. 8) Menangani permintan ATK, resepsionis bertanggung jawab atas persediaan stok ATK dan wajib melaporkan apabila persediaan habis.

Berdasarkan analisis dapat disimpulkan konsep pelayanan prima yang dijabarkan sesuai dengan *job desc* resepsionis sudah diterapkan di PT Citramas Heavy Industries dengan baik. Konsep yang telab diterapkan oleh resepsionis dalam memberikan pelayanan prima antara lain kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance),* perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab *(accountability).*

Berdasarkan pada teori yang dipaparkan, proses dan tahap pelayanan prima terdiri dari empat tahapan yaitu pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan, mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan, ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani.

Hasil penelitian melelaui wawancara dan observasi menyatakan bahwa proses dan tahap pelayanan prima perusahaan yang dilakukan oleh Resepsionis pada Departemen HRGA di PT Citramas Heavy Industries yaitu : 1). Langkah pertama, resepsionis memberikan sikap positif terhadap *customer* dalam menangani tamu. Adapun hal yang dilakukan oleh resepsionis seperti menyapa, bertutur kata lembut, ramah dan sopan saat kedatangan tamu atau *customer* ke perusahaan. 2). Langkah kedua, setiap ada yang berkunjung ke perusahaan resepsionis melakukan hal seperti menanyakan nama, maksud kedatangan dan menanyakan apakah sudah membuat janji sebelumnya kepada tamu atau *customer*. 3). Langkah ketiga, resepsionis memberikan perhatian kepada tamu atau *customer* dengan memberikan jamuan seperti minum dan menyediakan koran atau majalah agar tidak merasa jenuh pada saat menunggu. 4). Langkah keempat, setelah mendengarkan apa yang diinginkan dan memberikan perhatian kepada *customer*. Setelah itu, resepsionis melakukan hal lainnya seperti memberikan respon sebaik mungkin apabila terjadi penolakan dari perusahaan kepada tamu sehingga tetap menjaga perasaan dan memberikan rasa nyaman, kepercayan serta kepuasan dari tamu atau c*ustomer*.

Tabel 2 Hasil Analisis Pelaksanaan Pelayanan Prima

No	Teori	Hasil Penelitian	Analisis
1	Tugas Resepsionis menurut teori dibedakan menjadi empat yaitu : 1. Menerima dan menyambut tamu 2. Melayani keperluan tamu	Tugas Resepsionis di PT Citramas Heavy Industries yaitu menangani telepon, menangani tamu, menerima dan membalas *e-mail*, menangani surat masuk, menangani surat keluar, mendistribusikan dokumen, mengarsipkan dokumen serta	Tugas-tugas resepsionis perusahaan sudah sesuai dengan teori dan hasil penelitian yaitu menangani telepon, menangani tamu, menangani surat masuk, menangani surat keluar dan mendistribusikan dokumen.

	3. Menerima dan meneruskan panggilan telepon 4. Menerima dan meneruskan surat/paket 5. Memastikan bahwa semuanya terlayani dengan baik	menangani permintaan alat tulis kantor.	
2	Konsep Pelayanan Prima menurut teori yang dipaparkan adalah : *1.* Kemampuan *(ability)* 2. Sikap *(attitude)* *3.* Penampilan *(appearance)* 4. Perhatian *(attention)* 5. Tindakan *(action)* 6. Tanggung Jawab *(accountability)*	Konsep Pelayanan Prima Resepsionis di PT Citramas Heavy Industries adalah : *1.* Kemampuan *(ability)* 2. Sikap *(attitude)* *3.* Penampilan *(appearance)* 4. Perhatian *(attention)* 5. Tindakan *action)* 6. Tanggung Jawab *(accountability)*	Berdasarkan analisis dapat disimpulkan konsep pelayanan prima yang dijabarkan sesuai dengan *job desc* resepsionis sudah diterapkan di PT Citramas Heavy Industries.
3	Proses dan tahap pelayanan prima menurut teori terdiri dari empat tahapan yaitu 1. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan. 2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. 3. Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan. 4. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani.	Proses dan tahap pelayanan prima Resepsionis di PT Citramas Heavy Industries yaitu sebagai berikut: 1. Langkah pertama, Resepsionis memberikan sikap positif terhadap *customer* dalam menangani tamu seperti menyapa, bertutur kata lembut, ramah dan sopan saat kedatangan tamu atau *customer* ke perusahaan. 2. Langkah kedua, resepsionis menanyakan nama, maksud kedatangan dan menanyakan apakah sudah membuat janji sebelumnya kepada tamu atau *customer*. 3. Langkah ketiga, resepsionis memberikan perhatian kepada tamu atau *customer* dengan memberikan jamuan seperti minuman dan makanan ringan. *4.* Langkah keempat, resepsionis memberikan respon sebaik mungkin apabila terjadi penolakan	Proses dan tahap pelayanan prima perusahaan yang sudah dijalankan yaitu langkah pertama, langkah kedua dan langkah keempat.

	dari perusahaan kepada tamu sehingga tetap menjaga perasaan dan memberikan rasa nyaman, kepercayan serta kepuasan dari tamu atau c*ustomer.*	
	lmplementasi Pelayanan Prima yang dilakukan oleh Resepsionis di PT Citramas Heavy Industries yaitu berdasarkan tugas-tugas resepsionis kemudian diterapkan pada konsep pelayanan prima, serta dijalankan berdasarkan teori proses dan tahap pelayanan prima.	

Sumber : Hasil Penelitian 2020

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh resepsionis di PT Citramas Heavy Industries berdasarkan tugas resepsionis perusahaan adalah menangani telepon, menangani tamu, menerima dan membalas e- mail, menangani surat masuk, menangani surat keluar, mendistribusikan dokumen, mengarsipkan dokumen dan menangani permintaan ATK. Konsep pelayanan prima PT Citramas Heavy Industries terdiri dari 6A yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*) yang diterapkan sesuai dengan job desc resepsionis. Selanjutnya, dijalankan berdasarkan proses dan tahap pelayanan prima PT Citramas Heavy Industries yaitu resepsionis memberikan sikap positif terhadap customer dalam menangani tamu, setiap ada yang berkunjung resepsionis menanyakan nama dan tujuan tamu, resepsionis memberikan perhatian kepada tamu, dan mendengarkan apa yang diinginkan dan memberikan perhatian kepada tamu sehingga tetap menjaga perasaan dan memberikan rasa nyaman, kepercayan serta kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi pelayanan prima resepsionis yang dilakukan di PT Citramas Heavy Industries saran yang diberikan untuk meningkatkan pelayanan prima yaitu sebaiknya implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh perusahaan lebih ditingkatkan oleh seorang resepsionis pada khususnya lebih memperhatikan keinginan dan maksud tujuan dari tamu yang berkunjung ke perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Barata AA. (2017). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta(ID): PT Elex Media Komputindo.

Deshiani U, Anggraini K, Wahidah NR, Nurhyati, Novia L, (2020). Etika Pengembangan Diri Dan Kemampuan Komunikasi Staf Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Siswa Di Yayasan Pkbm Amari Meruya, Jurnla Pengabdian Dharma Laksana Mengabdi Untuk Negeri, Vol 2 No 2, Januari 2020. Hal 14

Hikmawati DF. (2017). Metodologi Penelitian. Depok(ID): PT Raja Grafindo Persada.

L. Gaol CJ. (2015). Keandalan dan Sukses Sekretaris Perusahaan dan Organisasi. Jakarta(ID): PT Elex Media Komputindo.

Mulyadi D. (2015). Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung(ID): Alfabeta.

Nur M. (2017). Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makasar Selatan. Office, Vol (No): 3.Hal.72-78

Prakoso PA. (2017). Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja. Yogyakarta(ID): Gava Media.

Priansa DJ. (2017). Manajemen Sekretaris Dan Perkantoran Terampil dan Profesional. Bandung(ID): CV Pustaka Setia.

Puspitasari FF. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. Vol 4 (No): 1. Tersedia dari http://ejournal.uin.malang.ac.id/index.php/jmpi/index

Rahmayanty N. (2017). Manajemen Pelayanan Prima. Bandung(ID): Graha Ilmu. Rusydi M. 2017. Customer Excellence. Yogyakarta(ID): Gosyen Publishing.

Sugiyono PD. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung(ID): Alfabeta

Umiyati H, Ristiyanti S (2020). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi. Vol 18 No.1 hal 57

SERASI

ISSN 2085-0700 (*Print*) | ISSN 2622-2913 (*Online*)
Volume 19, Nomor 01, April 2021

ANALISIS SEMIOTIKA ROLAND BARTHEZ PADA IKLAN ROADTRIP SOSIALISASI CHSE KEMENPAREKRAF RI DI SCENE MENIT 28.11-33.35

Medya Apriliansyah[1)] Moh Trisamanta[2)] Moh Zalmi Kahardani[3)] Trifiana Tiodora[4)]
Universitas Pelita Harapan[1234]

ABSTRAK

Kondisi pandemic Covid-19 yang saat ini terjadi memberikan dampak kepada semua sektor perekonomian masyarakat dan juga industri, tidak terkecuali industry pariwisata di Indonesia. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif berupaya untuk menanggulangi keterpurukan pariwisata Indonesia dengan melakukan program Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability(CHSE) yang merupakan Hibah yang menjadi bagian dari rencana pemulihan ekonomi nasional (PEN) itu disalurkan bersamaan dengan pembiayaan program sertifikasi kebersihan dan kenyamanan, gratis untuk perhotelan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui makna denotasi, konotasi, dan mitos pada iklan roadtrip sosialisasi CHSE Kemenparekraf RI pada scene menit 28.11-33.35.Metode Penelitan yang dipakai menggunakan metode kualitatif semiotika Roland Barthez, dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Objek penelitiannya adalah Iklan Roadtrip Sosialisasi CHSE Kemenparekkraf RI. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penanda dan peatnda dalam iklan tersebut menciptakan representasi kehidupan masyarakat di masa pandemic Covid-19 ini dengan menjalankan protokol kesehatan yang dianjurkan pemerintah. Tokoh dalam iklan tersebut digambarkan sebagai sosok publik figure yang juga merupakan bagian dari masyarakat Indonesia yang menjalankan protokol kesehatan pada saat melakukan perjalanan wisata

Kata-kata Kunci: Semiotika, Roland Barthez, Iklan, Kemenparekraf, Motorbaik

TITLE WRITTEN IN CAPITALIZE FORM (TIMES NEW ROMAN 14, BOLD, ITALIC, CENTER TEXT)

ABSTRACT
The conditions of Covid-19 pandemic that are currently occurring have an impact on all sectors of the economic communities and industry, including the tourism industry in Indonesia. The Ministry of Tourism and Creative Economy seeks to overcome the downturn in Indonesia tourism by carrying out the Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability (CHSE) program which is a grant that is part of the national economic recovery plan that is distributed together with the financing of the hygiene and comfort certification program, free for hospitality. The purpose of this study is to determine the meaning of denotation, connotation, and myths in the socialization road trip advertisement of the Ministry of Tourism and Creative Economy of the Republic Indonesia on the scene at 28.11-33.35 minutes. The research method used was Roland Barthez's semiotic with qualitative method, with a descriptive qualitative approach. The object of research is the advertisement of Roadtrip Socialization CHSE Kemenparekraf RI. The result of this study indicates that the markers and markers in the advertisement create a representation of people's lives during the covid-19 pandemic by implementing health protocols recommended by the government. The figure in the advertisement is depicted as a public figure who is also a part of Indonesian society who carries out health protocols when traveling.
Keywords: Semiotics, Roland Barthez, Advertising, Kemenparekraf, Motorbaik

Korespondensi: Medya Apriliansyah S.E., M.Si, Akademi Sekretari Budi Luhur, Jl. Ciledug Raya No.99, RT.1/RW.2, Petukangan Utara, Kec. Pesanggrahan, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12260, *Email*: *medya.apriliansyah@budiluhur.ac.id*

Submitted: Maret 2021, **Accepted**: April 2021, **Published**: April 2021
OJS: https://journal.budiluhur.ac.id/index.php?journal=serasi

PENDAHULUAN

Corona Virus Desease 2019 (COVID-19) merupakan pandemik global yang terjadi pada tahun 2020 dan masih berlangsung hingga saat ini, dan terjadi diberbagai belahan dunia, termasuk Indonesia. World Health Organization (WHO) telah menyatakan COVID-19 sebagai pandemik global pada tanggal 11 Maret 2020. Sedangkan di Indonesia, Presiden Joko Widodo secara resmi menetapkan COVID-19 sebagai bencana nasional pada tanggal 13 April 2021 yang dinyatakan melalui Keputusan Presiden (Keppres) Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana non-alam penyebaran Corona Virus Desease 2019 (COVID-19) sebagai bencana nasional. Bencana nasional ini berdampak pada semua sektor termasuk industri pariwisata.

Industri pariwisata yang ada di Indonesia sebelumnya mempromosikan ke seluruh dunia dengan tagar "Wonderful Indonesia" harus menerima kenyataan bahwa selama masa bencana nasional ini baik turis lokal maupun mancanegara mengalami penyusutan jumlah yang sangat signifikan. Menurut "World Travel and Tourism Council" kerugian yang dialami Indonesia sejak bulan Januari hingga bulan Oktober 2020 dari industri pariwisata sekitar 1,5 Milliar Dollar AS. Direktur Wisata Alama Budaya dan Buatan Kementerian Pariwisata Ekonomi dan Ekonomi Kreatif, Alexander Reyaan menyebutkan selama beberapa bulan terakhir sektor pariwisata dunia telah memangkas 50 juta pekerjaan. Pekerja pariwisata di benua Asia yang paling banyak terdampak pandemi jika dibandingkan dengan benua-benua lainnya. Di kalangan pekerja pariwisata Indonesia, diperkirakan ada penurunan drastis, menjadi 6,5 juta pekerja dari sebelumnya sekitar 13 jutaan.

Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Wishnutama Kusubandio pada konferensi pers virtual di Jakarta pada tanggal 21 Oktober 2020 memastikan dana hibah sebesar Rp. 3,3 triliun untuk pemulihan ekonomi wisata sudah tersalurkan ke 101 kota dan kabupaten di seluruh provinsi yang dilakukan secara bertahap sampai dengan akhir tahun 2020 melalui rekening daerah. Hibah yang menjadi bagian dari rencana pemulihan ekonomi nasional (PEN) itu disalurkan bersamaan dengan pembiayaan program sertifikasi kebersihan dan kenyamanan (Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability / CHSE) gratis untuk perhotelan, senilai 119 miliar. Merujuk isi salinan Keputusan Menparekraf Nomor KM/704/PL.07.02/M-K/2020 Tentang Petunjuk Teknis Hibah Pariwisata Dalam Rangka PEN 2020, pemerintah kabupaten dan kota hanya akan mendapat 30 persen dari alokasi hibah di setiap daerah. Adapun 70 persen sisanya mengalir ke pelaku industri hotel dan restoran, namun harus melalui persetujuan bupati. Hibah itu dianggarkan dari kas negara, sementara anggaran sertifikasi CHSE berasal dari kas Kemenparekraf.

Untuk mempromosikan destinasi pariwisata, Kemenparekraf merangkul komunitas motor yang dikenal dengan Motorbaik dengan beranggotakan dari kalangan selebritas, antara lain Ananda Omesh, Gading Marten, Imam Darto, Ferry Maryadi, Poppy Sovia, Surya Insomnia, Adnda Thomas

dan Denny Chasmala, untuk membuat iklan promosi destinasi pariwisata Indonesia. Berdasarkan pernyataan dari Monle Lee dan Carla Johnson (2007:3) Iklan merupakan komunikasi komersil dan non personal tentang sebuah organisasi dan produk-produknya yang ditransmisikan ke suatu khalayak target melalui media bersifat massal seperti televisi, radio, koran, majalah, direct mail, reklame luar ruang, atau kendaraan umum. Kemenparekraf membuat sebuah iklan yang disebarkan melalui akun Youtube Kemenparekraf dengan merangkul Motorbaik, dimana Vinsen Jemadu, Direktur Pemasaran Pariwisata Region I Kemenparekraf pada tanggal 16 November 2021 mengatakan alasan merangkul Motorbaik adalah karena sudah empat tahun terakhir melakukan kegiatan serupa dan anggota-anggotanya adalah figur publik yang bisa mempromosikan dengan luas mengenai protokol kesehatan di lokasi wisata yang ada Bertajuk Motourism 2020 yang dilakukan selama enam hari dari tanggal 9 hingga 15 November 2020, selain touring ke berbagai destinasi wisata, Motorbaik juga mengkampanyekan program protokol kesehatan di lokasi pariwisata yang didatanginya. Rute yang ditempuh mulai dari Yogyakarta, Solo, Banyuwangi dan berakhir di Bali. Sedangkan Ananda Omesh sebagai penggagas Motorbaik mengatakan bahwa kegiatan ini sebagai gerakan untuk menyebarkan kebaikan melalui sepeda motor dan ikut mendukung pemulihan industri pariwisata. Melalu touring ke beberapa kota serta mengunjungi tempat pariwisata yang mulai menerapkan kebiasaan baru diharapkan bisa menjadi daya tarik masyarakat untuk berwisata lokal. Kegiatan ini berakhir dengan pembuatan iklan video Youtube yang berjudul Motorbaik Indonesia X Kemenparekraf Road Trip Sosialisasi CHSE di destinasi Pariwisata.

Kemenparekraf RI menyadari bahwa masyarakat saat ini membutuhkan kepercayaan terhadap kondisi pariwisata yang masih tetap dapat berjalan seperti sebelum terjadinya pandemic covid-19, namun masyarakat hanya dihimbau untuk melakukan protokol kesehatan. Sehingga Kemenparekraf membuat iklan Roadtrip Sosialisasi CHSE dengan menggandeng komunitas Motorbaik dengan konsep melakukan perjalanan dengan menggunakan motor ke tempat-tempat wisata namun dengan tetap menjaga protokol kesehatan.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma kritis. Teori kritis menjelaskan realitas sedemikian rupa sehingga kepalsuan dan kebohongan tersingkap, jadi secara negative. Lebih tepat dikatakan teori kritis meneliti realitas sedemikian rupa sehingga realitas itu sendiri berbicara dan menunjukkan bahwa ia ditentukan oleh penindasan dan penghisapan.

Pada penelitian ini, kami tertarik untuk melakukan penelitian kualitatif dengan analisis semiotika Roland Barthez, dan menggunakan desain deskriptif kualitatif. Objek penelitian pada penelitian ini adalah iklan video Youtube yang berjudul Motorbaik Indonesia X Kemenparekraf Road Trip Sosialisasi CHSE di destinasi Pariwisata pada menit ke 28:11 sampai dengan menit ke 33:35 untuk menengetahui makna dan pesan yang ada di balik tanda-tanda dalam iklan tersebut. Tujuan

penelitian ini adalah untuk mengetahui makna denotasi, konotasi dan mitos yang ada pada iklan tersebut khususnya pada scene menit 28:11 – 33:35. Peneliti memilih fokus kepada scene menit 28:11 – 33:35 dikarenakan pada menit tersebut memperlihatkan kegiatan komunitas motorbaik yang sedang melakukan kunjungan wisata ke Garuda Wishnu Kencana yang berada di Bali pada masa pandemic covid-19 dengan melaksanakan protokol kesehatan.

Hippocrates (460-337SM) mengatakan, semiotika adalah ilmu yang mempelajari sistem tanda seperti bahasa, kode, sinyal yang digunakan untuk mengkomunikasikan informasi. Sedangkan menurut Preminger (2001), ilmu ini menganggap bahwa fenomena sosial atau masyarakat dan kebudayaan itu merupakan tanda-tanda. Semiotik mempelajari sistem-sistem, aturan-aturan, konvensi-konvensi yang memungkinkan tanda- tanda tersebut mempunyai arti .

Kajian semiotik menurut Saussure lebih mengarah pada penguraian sistem tanda yang berkaitan dengan linguistik, sedangkan Pierce lebih menekankan pada logika dan filosofi dari tanda- tanda yang ada di masyarakat.Analisis semiotik berupaya menemukan makna tanda termasuk hal- hal yang tersembunyi di balik sebuah tanda (teks, iklan, berita). Karena sistem tanda sifatnya amat kontekstual dan bergantung pada pengguna tanda tersebut. Pemikiran pengguna tanda merupakan hasil pengaruh dari berbagai konstruksi sosial di mana pengguna tanda tersebut berada. Tanda-tanda biasanya banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari secara sadar ataupun tidak sadar. “Semiotika adalah suatu ilmu atau metode analisis untuk mengkaji tanda-tanda”.

Salah seorang ahli teori kunci semiotika, Roland Barthes, mengembangkan gagasan-gagasan Saussure dan mencoba menerapakan kajian tanda-tanda secara lebih luas lagi (1967). Melalui sebuah karier yang produktif dan menggairahkan dalam banyak fase budaya, Barthes memasukkan fesyen (1990), fotografi (1984) sastra (1987), majalah, dan musik diantara sekian banyak minatnya (1973;1984). Salah satu keasyikan utamanya adalah “bagaimana makna masuk kedalam citra/image” . Roland Barthes yang berpendapat bahwa bahasa adalah sebuah sistem tanda yang mencerminkan asumsi-asumsi dari suatu masyarakat tertentu dalam waktu tertentu. Menurut Barthes, Semiologi adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana manusia memaknai sesuatu yang ada disektarnya. Roland Barthes membuat model sistematis dalam menganalisis makna dari tanda-tanda. Fokus perhatian Barthes tertuju pada gagasan tentang signifikansi dua tahap. Yaitu tahap pertama denotasi tahap kedua konotasi, dan bekerja melalui mitos.

Gambar Model Semiotika Roland Barthes

Iklan adalah sebuah bagian promosi yang tidak asing lagi dalam kehidupan kita, dimana tujuannya adalah menyapaikan pesan dari pembuat iklan kepada konsumen yang bertujuan untuk mengubah niat/ keputusan audience setelah mendengar atau melihat iklan tersebut. Menurut Rhenald Kasali, ”iklan adalah bagian dari bauran promosi (promotion mix) dan bauran promosi adalah bagian dari bauran pemasaran (marketing mix). Secara sederhana iklan didefinisikan sebagai pesan yang menawarkan suatu produk yang ditujukan kepada masyarakat lewat suatu media. Namun demikian, untuk membedakannya dengan pengumuman biasa, iklan lebih diarahkan untuk membujuk orang supaya membeli”. Sedangkan pengertian Iklan menurut Ralph S. Alexander yang dikutip oleh Morissan iklan adalah ” setiap bentuk komunikasi nonpersonal mengenai suatu organisasi, produk, servis atau dibayar oleh satu sponsor yang diketahui”. Menurut kurniawan Junaedhie dalam bukunya yang berjudul Ensiklopedia Pers Indonesia, iklan adalah ”segala bentuk pesan tentang suatu produk yang disampaikan lewat media massa dan dibiayai oleh pemrakarsa yakni perorangan, produsen maupun badan pemerintah, ditujukan kepada khalayak umum”.

Kementerian Pariwisata dan ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) Republik Indonesia merupakan salah satu Kementerian yang berada dalam Kabinet Indonesia Maju dibawah kepemimpinan Presiden Joko Widodo. Berdasarkan Peraturan Presiden No 69 Tahun 2019 tentang Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah mengubah Kementerian Pariwisata pada Kabinet Kerja menjadi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dalam Kabinet Indonesia Maju 2019-2020. Kemenparekraf RI berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Presiden dan membantu Presiden dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata dan tugas pemerintahan di bidang ekonomi kreatif, sebagai bagian dari tujuan pembangunan nasional. Kemenparekraf RI dipimpin oleh seorang Menteri yang sejak 23 Desember 2020 dijabat oleh Sandiaga Uno yang sebelumnya di tahun 2019-2020 dijabat oleh Wishnutama Kusubandio.

Berkaitan dengan efek dari Covid-19 di industri pariwisata di Indonesia, khususnya dibidang perhotelan, Kemenparekraf RI melalkukan program stimulus CHSE adalah Program sertifikasi

kebersihan dan kenyamanan (Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability / CHSE) gratis untuk perhotelan. Angka yang digelontorkan sebesar 119 Milyar di tahun 2020, sebagai stimulus untuk membangkitkan pariwisata diberbagai daerah di Indonesia.Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Wishnutama Kusubandio pada konferensi pers virtual di Jakarta pada tanggal 21 Oktober 2021 memastikan dana hibah sebesar Rp. 3,3 triliun untuk pemulihan ekonomi wisata sudah tersalurkan ke 101 kota dan kabupaten di seluruh provinsi yang dilakukan secara bertahap sampai dengan akhir tahun 2020 melalui rekening daerah. Hibah yang menjadi bagian dari rencana pemulihan ekonomi nasional (PEN) itu disalurkan bersamaan dengan pembiayaan program sertifikasi kebersihan dan kenyamanan (Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability / CHSE) gratis untuk perhotelan, senilai 119 miliar. Merujuk isi salinan Keputusan Menparekraf Nomor KM/704/PL.07.02/M-K/2020 Tentang Petunjuk Teknis Hibah Pariwisata Dalam Rangka PEN 2020, pemerintah kabupaten dan kota hanya akan mendapat 30 persen dari alokasi hibah di setiap daerah. Adapun 70 persen sisanya mengalir ke pelaku industri hotel dan restoran, namun harus melalui persetujuan bupati. Hibah itu dianggarkan dari kas negara, sementara anggaran sertifikasi CHSE berasal dari kas Kemenparekraf.

Komunitas Motorbaik adalah komunitas motor yang beranggotakan dari kalangan selebritas, antara lain Ananda Omesh, Gading Marten, Imam Darto, Ferry Maryadi, Poppy Sovia, Surya Insomnia, Adinda Thomas dan Denny Chasmala. Komunitas ini awalnya berdiri atas dasar hobby dan berkembang ke are komersil dikarenakan semua anggotanya adalah publik figur yang gemar bermain di media sosial. Pada penelitian ini, penulis akan mengambil data wawancara yang diwakili oleh Denny Chasmala yang merupakan penanggung jawab lagu dan penata beberapa gaya dan konsep dalam iklan ini.

METODE PENELITIAN

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma kritis dimana menjelaskan realitas sedemikian rupa sehingga kepalsuan dan kebohongan tersingkap, jadi secara negatif. Lebih tepat dikatakan teori kritis meneliti realitas sedemikian rupa sehingga realitas itu sendiri berbicara dan menunjukkan bahwa ia ditentukan oleh penindasan dan penghisapan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan semiotika Roland Bartez. Objek penelitian pada penelitian ini adalah iklan video Youtube yang berjudul Motorbaik Indonesia X Kemenparekraf Road Trip Sosialisasi CHSE di destinasi Pariwisata pada menit ke 28:11 sampai dengan menit ke 33:35 untuk menengetahui makna dan pesan yang ada di balik tanda-tanda dalam iklan tersebut

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanda-tanda denotasi pada iklan roadtrip sosialisasi CHSE Kemenparekraf RI pada scene menit 28.11-33.35 diamati dari sembilan shot yang terdapat didalamnya. Pusat perhatian dari iklan ini adalah pada saat para tokohnya berada di lokasi Patung Garuda Wisnu Kencana daerah Badung, Bali. Dalam iklan ini, para tokohnya masuk ke pelataran lokasi Patung Garuda Wisnu Kencana dengan menggunakan motor dan memarkir motornya. Tokohnnya satu persatu berjalan sambil memberikan pernyataan. Semua tokohnya memakai rompi berwarna hitam, berkacamata, 8 tokoh menggunakan kacamata hitam dan 1 menggunakan kacamata transparan. Selain itu ada 8 tokohnya menggunakan masker dan 1 pemeran tidak menggunakan masker.

Sepanjang iklan ini, ekspresi yang muncul adalah ekspresi semangat, terutama saat tokoh ke sembilan memberikan pernyataan dan saat mereka mengibarkan bendera Indonesia cara sebagai logo atau kampanye protokol kesehatan telah diterapkan di seluruh rangkaian perjalanan wisata. Pada rompi yang mereka gunakan terdapat logo motorbaik di sisi kiri dan logo wonderful Indonesia di sisi kanan, yang merepresentasikan bahwa komunitas ini sebagai bagian dari masyarakat yang melakukan kegiatan perjalanan wisata yang mendorong program pemerintah yaitu wonderful Indonesia.

Makna Konotasi

Para tokoh pada iklan ini ada sembilan orang dan semuanya menggunakan rompi berwarna hitam berlogo logo motorbaik di sisi kiri dan logo wonderful Indonesia di sisi kanan. Untuk celana, delapan tokohnya memakai celana jeans dengan berbagai warna, ada yang biru, coklat dan hitam. Jeans merupakan identitas yang berjiwa muda (viva.co.id). Ada tokoh yang menggunakan topi dan satu tokohnya menggunakan hijam. Delapan tokoh menggunakan masker dan satu tokoh yang tidak menggunakan masker. Kesembilan tokoh menggunakan kacamata hitam dan hanya satu yang menggunakan kacamata transparan.

Dari pakaian dan ciri-ciri fisik yang terlihat di iklan tersebut merepresentasikan masyarakat yang berjiwa muda dan bergaya modern ala motorbikers kelas atas dengan motor-motor besarnya. Warna yang menjadi perhatian adalah semua tokoh di iklan ini menggunakan rompi yang sama berwarna hitam. Warna hitam dapat memiliki banyak arti, antara lain membangkitkan pemikiran kesederhanaan, tradisi dan kecanggihan (Suyanto, 2020). Filosofi warna dalam psikologi hitam dalam simbolisme psikologi mengandung makna positif yaitu mencerminkan keberanian, pusat perhatian, ketenangan dan dominasi, keteguhan, kekuatan dan keteguhan hati, lebih menyukai yang alami daripada yang palsu. Dominasi warna hitam ini di iklan ini merepresentasikan sebuah tradisi kebersamaan dalam kesederhanaan yang terlihat menjadi pusat perhatian.

Pada iklan ini, ruang yang digunakan adalah ruang terbuka dimana lokasi patung Garuda Wisnu Kencana, Bali yang menjadi bingkainya. Bingkai adalah salah satu dari banyak gambar diam yang menysun gambar bergerak lengkap (Suyanto, 2020). Pembingkaian yang ada dalam iklan ini dengan

menggunakan ruang terbuka di salah satu tempat wisata di Bali yang memperlihatkan kondisi terkini objek wisata tersebut pada masa pandemi covid-19. Bingkai ini merepresentasikan keindahan alam salah satu pariwisata Indonesia yang menjadi salah satu ikon di Pulau Bali yang juga menjadi salah satu tujuan utama para wisatawan domestik maupun internasional.

4. Ekspresi

Mayoritas ekspresi yang terlihat pada iklan ini adalah ekspresi semangat. Terutama setelah bendera Indonesia cara dibuka, para tokoh secara serentak mengepalkan tangan dan mengangkat tangan keatas. Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita (Mulyana, 2017).

Semua tokohnya memberikan pernyataan positif dan mengekspresikan dengan suara lantang. Pada kamus besar Bahasa Indonesia, makna suara lantang adalah jelas dan nyaring kedengarannya. Hal ini menandakan bahwa tokohnya selain ingin menegaskan isi dari penyataan yang diungkapkannya, juga ingin memberikan pesan bahwa harus tetap optimis dan semangat dalam situasi yang sulit.

Didalam iklan ini terdapat beberapa teks yang diucapkan oleh 9 pemerannya, yaitu:

a. Ferry mariadi mengucapkan “Sabar, itu saja kuncinya. Kita hanya harus bersabar”.
b. Omesh Ananda mengucapkan “Ilmu cahaya, itu yang penting sih. Bagaimana kita menerangi sesama kita. Kalau semua orang bisa begitu, kita pasti bisa bertahan”.
c. Surya Insomnia mengucapkan “Harus lebih respek sama alam. Kita kan tahu sebenarnya. Numpang tinggal di bumi, ya harus respek dengan tuan rumahnya”.
d. Denny chasmala mengucapkan “Dari 12 nada bisa tercipta jutaan lagu indah. Dari satu semangat, bisa munculnya jutaan harapan baru. Mari, kita bangkit kembali”.
e. Gading martin mengucapkan “Cuma butuh satu momen bagus dari satu foto bagus dari ribuan foto ini. Jadi gw percaya, dari masa yang serba gak enak ini, kita bisa nangkep setidaknya satu foto bagus”.
f. Poppy Sovia mengucapkan “Kita berhutang pada nenek moyang kita buat mewariskan semangat pantang menyerah ke anak cucu kita. Jadi, gak boleh tuh menyerah. Buka kamusnya lagi, hapus kata menyerah dari situ”.
g. Imam Darto mengucapkan “Tidak hanya bali sih, jawa, sumatra, sulawesi, kalimantan semuanya. Indonesia, harus dan pasti bangkit lagi”.
h. Adnda Thomas mengucapkan “Ini pertama kali sih buat aku, riding lama, riding jauh, riding rame-rame dan banyak banget yang aku pelajarin. Tapi yang paling penting, aku belajar buat bersyukur”.

i. Nia Niscaya mengucapkan "Sektor pariwisata dan sektor kreatif sangat terpuruk saat ini karena sangat terpukul dengan adanya pandemic covid-19. Kita dihadapkan dengan pilihan yang tidak mudah, satu sisi harus menekan penyebaran covid-19 tapi juga harus menjaga hangatnya mesin perekonomian. Untuk itu, kita semua harus sama-sama menegakkan protokol kesehatan ketika kita memang ingin melakukan perjalanan. Protokol kesehatan 3M harus kita tegakkan. Jadilah travellers ketika anda melakukan perjalanan yang bertanggung jawab dengan menjalankan dan menegakkan protokol kesehatan, pakai masker, cuci tangan, jaga jarak Kita etap bisa jadi pahlawan di negeri ini caranya. Yuk kita jalan di Indonesia aja ketika kondisi memungkinkan dengan menerapkan protokol kesehatan dengan ketat. Dan ketika kita melakukan perjalanan kita akan menggerakkan perekonomian lokal. Tentunya dengan pergerakan perekonomian lokan ini, akan membangkitkan perekonomian nasional. Indonesia bangkit, Indonesia care. Ini adalah bendera Indonesia care sebagai logo atau kampanye bahwa protokol kesehatan telah diterapkan di seluruh rangkaian perjalanan wisatawan".

Dari penyataan-pernyataan diatas memiliki makna optimisme untuk melakukan kegiatan wisata dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Kegiatan perjalanan wisata tetap dapat dilakukan pada masa pandemi covid-19 yang direpresentasikan dengan optimisme para tokoh yang melakukan perjalanannya dengan menggunakan motor-motor besarnya dan tetap memperhatikan protokol kesehatan.

Pada iklan ini, terlihat delapan motor dengan berbagai jenis, ada yang jenis motor gede dan motor vespa. Sepeda motor adalah kendaraan roda dua yang digerakkan oleh mesin. Penggunaan sepeda motor di Indonesia sangat popular (Wikipedia). Jika dilihat pada iklan ini memakai motor karena para pemerannya adalah berasal dari komunitas yang memiliki hobi mengendarai motor. Pemakaian motor ini merepresentasikan sebuah kendaraan yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam melakukan perjalanan wisata yang tetap dapat digunakan dengan nyaman dan aman.

Pada iklan ini menggunakan berbagai teknik pengambilan gambar, seperti medium shoot, long shot dan close up. Teknik ini berubah-ubah tergantung pesan apa yang ingin disampaikan kepada penonton. Teknik lain yang digunakan adalah super yaitu penempatan teks pada sebuah sorotan. Sudut bidikan kamera digunakan untuk menentukan lokasi tempat kamera ditempatkan untuk mengambilkan bidikan. Hampir di setiap bidikan pada menit 28:11 sampai dengan 33:35 adalah fokus pada muka pemerannya. Posisi kamera dalam kaitan subjek dapat mempengaruhi cara penonton memandang adegan. Pada iklan ini dapat dilihat bidikan yang terjadi mayoritas adalah bidikan stinggi mata. Secara psikologis, melihat garis mata yang terhubung akan merasakan status dan kekuatan yang setara dengan mereka (Suyanto, 2020).

Berdasarkan mitos-mitos pada masa pandemi covid-19, dapat dilihat bahwa iklan Motorbaik Indonesia X Kemenparekraf Road Trip Sosialisasi CHSE di destinasi Pariwisata pada menit ke 28:11 sampai dengan menit ke 33:35 merepresentasikan mitos perilaku masyarakat pada masa pandemi covid-19 yang tidak dapat melakukan kegiatan wisata yang biasanya dilakukan seperti pada masa sebelum terjadinya pandemi covid-19. Pada iklan tersebut terlihat ideologi kapitalisme yang dilihat dari komunitas Motorbaik dengan motor-motor besar yang hanya sebagian orang dengan kelas atas yang dapat membeli motor-motor besar seperti pada iklan tersebut. Komunitas seperti ini juga termasuk kaum sosialisme borjuis yang merupakan salah satu doktrin Marxisme, dan berkaitan dengan teori kritis.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil yaitu pemaknaan denotasi, konotasi sampai mitos dari iklan Motorbaik Indonesia X Kemenparekraf Road Trip Sosialisasi CHSE di destinasi Pariwisata pada menit ke 28:11 sampai dengan menit ke 33:35, antara lain: Makna Denotasi pada iklan Motorbaik Indonesia X Kemenparekraf Road Trip Sosialisasi CHSE di destinasi Pariwisata pada menit ke 28:11 sampai dengan menit ke 33:35 dapat disimpulkan adalah tokoh utama diperankan oleh sembilan tokoh yang menggunakan rompi yang seragam. Sepanjang iklan, mereka secara bergantian mengucapkan pernyataan yang bersifat mengajak untuk tetap optimis melakukan wisata dengan tetap menerapkan protokoler kesehatan. Makna konotasi pada iklan Motorbaik Indonesia X Kemenparekraf Road Trip Sosialisasi CHSE di destinasi Pariwisata pada menit ke 28:11 sampai dengan menit ke 33:35 adalah coba menggambarkan bahwa walau dalam situasi pandemi, siapapun masih tetap bisa melakukan kegiatan wisata sepanjang tetap menerapkan protokoler kesehatan. Pada iklan Motorbaik Indonesia X Kemenparekraf Road Trip Sosialisasi CHSE di destinasi Pariwisata pada menit ke 28:11 sampai dengan menit ke 33:35 adalah terlihat ideologi kapitalisme yang dilihat dari komunitas Motorbaik dengan motor-motor besar yang hanya sebagian orang dengan kelas atas yang dapat membeli motor-motor besar seperti pada iklan tersebut.

Pada penelitian ini, penulis dapat memberikan saran kepada: Bidang Akademis Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambah penelitian tentang lokasi wisata lain nya seperti trans Sumatra. Untuk peneliti lain yang ingin meneliti kegiatan yang dilakukan oleh Motorbaik Indonesia atau Kemenparekraf lainnya sebagai objek. Kemudian untuk penggunaan semiotika sebagai pendekatan, peneliti selanjutnya dapat menggunakan teori Semiotika tokoh lainnya. Bidang Praktisi Untuk komunitas Motorbaik Indonesia dan Kemenparekraf Road Trip, penulis menyarankan supaya dapat melakukan kegiatan seperti ini lebih sering lagi dan memilih lokasi yang berbeda

dengan tetap menerapkan protokoler kesehatan agar dunia wisata di Indonesia bangkit kembali. Bagi penikmat iklan ini, diharapkan bisa mendapatkan inspirasi untuk tetap melakukan perjalanan wisata sehingga dapat menikmati keindahan alam Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Barthes, Roland. (2010). *Membedah Mitos-Mitos Budaya Massa: Semiotika atau Sosiologi Tanda, Simbol, dan Representasi*. Yogyakarta: Jalasutra.

Junaedhie, Kurniawan. (1991). *Ensiklopedia Pers Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.

Kasali, Rhenald. (2007). *Manajemen Periklanan*. Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafiti.

Kriyantono, Rachmat. (2006). Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana.

Mulyana, Deddy. (2017). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rodakarya.

Morissan. (2007). *Periklanan dan Komunikasi Pemasaran terpadu*. Jakarta: Ramdina Prakasa.

Suyanto, M .(2020). *Cinematography of Oscar Winner And Box Office*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Sobur, Alex. (2003). *Semiotika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Utami, Adrina Inayati, dkk. (2015). *Representasi Wanita Sosialita Dalam Iklan (Analisis Semiotika Roland Barthes Pada Iklan televisi Magnum Versi Pink And Black)*. E-proceeding of Management: Vol 2, No. 3, Desember 2015, Page 4279.

Lantang. Diakses dari https://kbbi.web.id/lantang

Maulana Rizal, Bn, Wahyu. (2011, October 11). *Pergeseran Makna Celana Jeans*. Diakses dari https://www.viva.co.id/arsip/254438-pergeseran-makna-celana-jeans.

Sepeda motor. Diakses dari https://id.wikipedia.org/wiki/Sepeda_motor

Nurradifan, Agilvi. (2018, October 13). *Deretan Selebriti yang Akan Ikut Motorbaik Indonesia 2018, Ada Pembalap Cantik Lho*. https://www.gridoto.com/read/221038287/deretan-selebriti-yang-akan-ikut-motorbaik-indonesia-2018-ada-pembalap-cantik-lho.

Suharyanto, Arby. *12 Makna Warna Hitam dalam Simbolisme* Psikologis. Diakses dari https://dosenpsikologi.com/makna-warna-hitam-dalam-simbolisme-psikologi.

Sulaksana, N. (2017). *Geomorfologi dan penginderaan jauh*. Diakses dari http://ebook.press.unpad.ac.id/product/geomorfologi-dan-penginderaan-jauh/

SERASI

ISSN 2085-0700 (*Print*) | ISSN 2622-2913 (*Online*)
Volume 19, Nomor 01, April 2021

ANALISIS KEBUTUHAN PEMBELAJARAN BAHASA INGGRIS BIDANG SEKRETARIS DAN ADMINISTRASI PERKANTORAN

Rizky Eka Prasetya
Akademi Sekretari Budi Luhur, Jakarta, Indonesia

ABSTRAK
Kemampuan berkomunikasi bahasa Inggris praktis dapat meningkatkan kinerja dengan keterpaduan ketrampilan kerja utama lain bagi calon pekerja. Bidang sekretaris dan administrasi perkantoran memerlukan pembelajaran bahasa Inggris otentik dengan merancang susunan dan struktur pembelajaran terarah. Tujuan penelitian ini adalah mengkaji kebutuhan Mahasiswa dalam kebutuhan pelaksanaan pembelajaran bahasa Inggris fokus kebutuhan sasaran dan kebutuhan belajar. Pemilihan pendekatan quantiatif deskriptif dengan rancangan angket (*survey*) menjadi bagian utama. Pemilihan teknik pengumpulan data mengacu kepada rancangan angket dengan jenis pengambilan data dalam satu kali (*Cross-Sectional)* pada kebutuhan komunitas (*Community Needs*). Angket diadopsi sebagai satu-satunya metode pengumpulan data. Hasil penelitian menemukan bahwa empat kemampuan sangat dibutuhkan kebutuhan pembelajaran bahasa Inggris komunikatif. Tanggapan kebutuhan berbicara dan membaca paling diperlukan dengan jangkauan nilai Mean sebesar 12 – 15.5 poin. Disamping itu, kemampuan mendengarkan dan menulis memiliki jangkauan nilai mean sebesar 10-12.4 poin. Parameter tanggapan ini disebabkan karena keberagaman harapan dan pencapaian kemampuan bahasa Inggris. Menulis brosur dan korespondensi surat elektronik menjadi cakupan tertinggi pada skala **Sangat Setuju** dengan pemerolehan diatas 60%, sedangkan skala Setuju mencakup menulis laporan dan membaca referensi (majalah dan koran) sebesar diatas 20%. Perbandingan signifikan respon jawaban negatif untuk **Tidak Setuju** pemerolehan diatas 10% dengan perpaduan mendengarkan media bahasa Inggris dan berbicara terlibat dalam percakapan dan Sangat **Tidak Setuju** pemerolehan ditas 8% dengan elemen respon mendegarkan percakapan umum dan membaca surat kabar. Analisa kebutuhan ini ditujukan kepada perancang pembelajaran bahasa Inggris dalam bidang sekretaris dan administrasi perkantoran. Bidang bahasa Inggris untuk tujuan tertentu (English for Specific Purposes-ESP) berorientasi pada penggunaan dan kemampuan bahasa Inggris praktis. Perancang pembelajaran bahasa Inggris ESP sebaiknya memadupadankan kemampuan teoritis dan praktis sehingga menciptakan susunan silabus atau kurikulum dengan materi terkini dan otentik keada pembelajar bahasa.

Kata-kata Kunci: Analisa Kebutuhan; Pembelajaran Bahasa Inggris; *English for Specific Purposes;* Sekretaris; Administarsi Perkantoran;

ANALYSIS OF ENGLISH LEARNING NEEDS IN SECRETARY AND OFFICE ADMINISTRATION

ABSTRACT
Communicating in practical English can improve performance by integrating other essential job skills for prospective workers. The secretarial and office administration fields require authentic English learning by designing the structure and structure of directed learning. This study aims to examine the needs of students in the implementation needs of learning English, focusing on the needs of the target and learning needs. The selection of a descriptive quantitative approach with a questionnaire design (survey) is the central part. The selection of data collection techniques refers to the questionnaire design with the type of data collection in one time (Cross-Sectional) on community needs. The questionnaire was adopted as the only data collection method. The results of the study found that four abilities were needed for communicative English learning needs. Responses to the needs of speaking and reading are most needed with a range of Mean values of 12 – 15.5 points. In addition, listening and writing skills have a mean range of 10-12.4 points. This response parameter is due to the diversity of expectations and achievement of English language skills. Writing brochures and electronic mail correspondence is the highest coverage on the Strongly Agree scale with gains above 60%, while the Agree scale includes writing reports and reading references (magazines and newspapers) of above 20%. Significant comparison of negative response responses to Disagree with gains above 10% with a combination of listening to English media and speaking involved in the conversation and Strongly Disagreeing with gains above 8% with response elements listening to the general conversation reading newspapers. This

Submitted: Maret 2021, **Accepted**: April 2021, **Published**: April 2021
OJS: https://journal.budiluhur.ac.id/index.php?journal=serasi

needs analysis is addressed to designers of learning English in secretarial and office administration. The English for Specific Purposes (ESP) field is oriented towards the use and practical ability of the English language. ESP English learning designers should mix and match theoretical and practical skills to create a syllabus or curriculum structure with current and authentic materials for language learners..
Keywords: Needs Analysis; English learning; English for Specific Purposes; Secretary; Office Administration

Korespondensi: Rizky Eka Prasetya S.Hum.,M.Hum, Akademi Sekretari Budi Luhur, Jl. Ciledug Raya No.99, RT.1/RW.2, Petukangan Utara, Kec. Pesanggrahan, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12260. Indones, *Email*: *rizky.ekaprasetya@budiluhur.ac.id*

PENDAHULUAN

Pendidikan dewasa ini menjadi sangat bergantung dengan teknologi pada masa pandemi Covid 19. Penerapannya dapat ditemui dalam segala aspek pedagogi pendidikan tinggi. Pembelajaran jarak jauh (*remote learning*) mengubah gaya, pendekatan, dan metode pembelajaran. Kondisi ini harus dipahami banyak pihak yang terlibat. Pembelajaran tatap muka kelas menjadi sulit dilakukan selama masa pandemi. Pendidik menghadapi tantangan dalam menyesuaikan gaya mengajar mereka untuk memfasilitasi peserta didik. Pendidikan vokasi berkaitan dengan pelatihan tentang kejuruan tertentu. Hal ini berhubungan dengan bekal informasi penunjang dan aspek produktivitas. Pendidikan kejuruan mempersiapkan individu atau peserta didik untuk memasuki dunia kerja. Mereka memiliki potensi khusus disetiap lapangan kerja. Pengetahuan ini membantu mereka dalam memperluas wawasan dengan mengacu kepada tenaga siap kerja.

Pengajaran daring memengaruhi pembentukan dan perencanaan pembelajaran bagi pendidikan tinggi vokasi. Beberapa perguruan tinggi vokasi tidak memiliki peralatan, konektivitas, perangkat lunak, media program pembelajaran jarak jauh, dan sumber daya pedagogis. Selain itu, Dumford dan Miller (2018) mengungkapkan bahwa sebagian besar peserta didik dan dosen tidak memiliki keterampilan digital untuk dapat beradaptasi dan menggunakan layanan pendidikan jarak jauh. Pendidikan kejuruan dirancang untuk memperkenalkan keterampilan-ketrampilan praktis dalam pendidikan formal. Sangsawang (2020) menambahkan bahwa perencanaan pembelajaran meliputi silabus dan kurikulum berbeda dengan pendidikan tinggi sarjana. Sebagian besar pembelajaran dilakukan dengan praktek dibandingkan dengan teori, sehingga kondisi ini semakin menantang bagi pengajar dan pembelajar pendidikan vokasi. Kurikulum telah mengalami perubahan signifikan untuk mendukung kemampuan-kemampuan praktis termasuk juga dengan kemampuan berbicara bahasa Inggris

Kemampuan berkomunikasi bahasa asing merupakan bagian penting dalam berinteraksi secara global. Yusupova (2019) mengungkapkan bahwa kondisi ini menjadi bagian dasar kemampuan bagi peserta didik pendidikan tinggi vokasi, sehingga mereka dapat berkompetisi dengan pasar global. Bagian terpenting adalah bukan hanya pengukuran berdasarkan poin dan nilai tetapi bagaimana mereka dapat berkomunikasi efektif dengan bahasa Inggris. Godwin-Jones (2019) menjelaskan

bahwa permasalahan bermunculan pendidikan bahasa Inggris antara tujuan dan praktik di perguruan tinggi Indonesia. Wahyuningsih dan Afandi (2020) menambahkan bahwa kurikulum nasional terpusat memberikan batasan pengajaran kelas bahasa inggris sebaiknya memenuhi standar kompetensi komunikatif. Namun demikian, pelaksanaannya sangat beragam bagi setiap instansi, dan peserta didik tidak memiliki kesempatan cukup untuk belajar bahasa Inggris praktis secara langsung.

Bahasa Inggris Tujuan Khusus- *English Specific Purposes* (ESP) adalah bagian pembelajaran bahasa inggris praktis untuk mempersiapkan peserta didik atau pembelajar bahasa meningkatkan kemampuan komunikatif bahasa Inggris (Kırkgöz dan Dikilitaş. 2018). Ruang lingkup dapat dikaitkan dalam akademik, profesi, atau tempat kerja. Oleh karena itu, setiap pembelajaran materi bahasa inggris sebaiknya mengikuti kebutuhan kemampuan masa depan. Asrifan et al. (2020) menjelaskan bahwa perencanaan ini berhubungan dengan analisa kebutuhan (*Need Analysis*) dengan melihat berbagai sudut pandang sehingga setiap materi menjadi bermakna. Syakur et al. (2020) menambahkan bahwa pengajar bahasa Inggris wajib mengetahui, memahami, dan mencari solusi untuk merancang pembelajaran bahasa Inggris efektif. Kegiatan ini merupakan tahapan dari beberapa kegiatan penting dalam merancang materi pembelajaran bahasa. Pengajar bahasa Inggris dapat memutuskan materi tersebut berdasarkan informasi-informasi yang terdapat dalam penilaian dan evaluasi terstruktur. Analisa kebutuhan terbagi menjadi dua sebagai bagian dari proses.

Kebutuhan sasaran (*Target Needs*) adalah proses analisa berhubungan dengan aspek dan element linguistik penting dalam pembelajaran bahasa Inggris untuk berkomunikasi berdasarkan situasi target. Alokozay dan Atifnigar (2020) menjelaskan bahwa parameter ini dapat lebih dipahami dengan mengacu beberapa komponen terkait kebutuhan pembelajar bahasa, kekurangan keahlian, dan keinginan khusus. Kebutuhan pembelajaran (*Learning Needs*) adalah salah satu dari jenis analisa kebutuhan dengan melihat bentuk, gaya, pendekatan, dan metode pembelajaran bahasa. Pengajar bahasa perlu memahami teknis pengajaran yang tepat bagi individu dan kelompok dalam kelas pembelajaran bahasa.

Secara garis besar, analisis kebutuhan memiliki fungsi sebagai bahan dasar pengembangan pembelajaran. Liashenko (2019) menjelaskan bahwa kegiatan ini sebagai landasan utama ESP dan mengarah ke pembelajaran terfokus pada kebutuhan peserta didik. Rancangan pembelajaran ESP harus dapat mengidentifikasi situasi target dan kemudian melakukan analisis lengkap tentang fitur linguistik dari situasi tersebut. Ada beberapa pedoman untuk membuat konsep keseluruhan pembelajaran ESP. Du dan Wang (2019) mengungkapkan bahwa proses kurikulum mencakup tujuh langkah; mendiagnosa kebutuhan, merumuskan tujuan, memilih materi, mengatur materi, memilih pengalaman belajar, mengatur pengalaman belajar dan menentukan evaluasi. Perancang

pembelajaran bahasa harus mengacu melalui konstruksi kurikulum dan silabus; menyiapkan materi, dan memodifikasi kursus sesuai dengan umpan balik

Penelitian dan kajian analisa kebutuhan ESP telah dilakuan sebelumnya. Sari et al. (2019) menemukan bahwa analisa kebutuhan mengategorikan analisa kebutuhan pembelajaran bahasa Inggris dengan tujuan mahasiswa belajar, keahlian sasaran, dan kesulitan belajar mahasiswa . Cakupan-cakupan ini menentukan dasar pengubahan dan pengembangan rencana pembelajaran bagi mahasiswa teknologi informasi. Sedangkan, hasil temuan Asrifan et al. (2020) menjelaskan bahwa persiapan materi dalam program kejuruan seharusnya bersifat praktis. Indikator ini meliputi berbicara, menulis, mendengarkan, dan menyimak. Pembuatan materi bahasa Inggris sebaiknya dengan keterbaruan media agar peserta didik tertarik untuk mengikuti proses pembelajaran.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Pendekatan quantiatif dengan rancangan angket (*survey*) menjadi bagian utama dalam penelitian ini. Dalam bentuk lain dari penelitian kuantitatif deskriptif, penelitian ini berusaha untuk mejelaskan fenomena dalam populasi besar individu pada lingkungan pendidikan. Rancangan survei adalah prosedur dalam penelitian kuantitatif ketika ingin mengetahui, mempelajari, membandingkan, dan menjelaskan survei atau kuesioner kepada sekelompok kecil orang (*sample*) untuk mengidentifikasi fenomena sikap, pendapat, perilaku, atau karakteristik kelompok (*population*).

Populasi Sampel

Sebagai bagian dari proses analisis kebutuhan, penelitian ini menyelidiki kebutuhan bahasa Inggris akademik 63 mahasiswa vokasi jurusan sekretari dan administrasi perkantoran yang mengikuti kelas bahasa Inggris di Akademi Sekretari Budi Luhur. Lebih khusus lagi, mahasiswa tahun ketiga, keempat, dan kelima dipilih sebagai sampel untuk mengisi angket. Para siswa ini berusia 19 hingga 21 tahun. Semua mahasiswa berbicara bahasa Indonesia sebagai bahasa ibu mereka. Selain itu, para mahasiswa ini telah menyelesaikan kursus bahasa Inggris di semester pertama tahun persiapan mereka dan mampu merefleksikan aspek-aspek bahasa Inggris yang mereka anggap perlu.

Instrument Penelitian

Pemilihan teknik pengumpulan data mengacu kepada rancangan angket dengan jenis *Cross-Sectional* pada *Community Needs.* Kuesioner diadopsi sebagai satu-satunya metode pengumpulan data. Ini terdiri dari sepuluh item yang dirancang untuk mengungkapkan kebutuhan target berdasarkan tujuan penelitian ini. Angket analissi kebutuhan dikembangkan oleh Moattarian and Tahririan (2019). Angket tersebut terdiri dari 37 aspek dengan tiga bagian: informasi demografis

responden, kebutuhan pelajar dalam keempat keterampilan bahasa, dan evaluasi mereka terhadap kursus ESP mereka.

Analisis Data

Kajian ini menitikberatkan pada angket (*survey)* deskriptif dan mulai melakukan penelitian di Akademi Sekretari Budi Luhur pada bulan Agustus 2019. Dalam penelitian ini, angket Google Document digunakan, alat angket berbasis web yang terutama dipilih berdasarkan kenyamanannya bagi responden dan peneliti. Google formulir diterapkan dan diadopsi untuk mewakili pertanyaan-pertanyaan dalam angket tertutup dan melalui pilihan skala Likert (Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju). Fasilitas Google Formulir mempunyai analisa berbentuk grafik batang atau diagram lingkaran sehingga memudahkan peneliti menjelaskan dan menentukan fenomen tanggapan tersebut. Data penelitian ini menyasar mahasiswa di Akademi Sekretari Budi Luhur yang berada pada tahun pertama, ketiga, dan kelima studi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keseluruhan hasil temuan data menerapkan analisa kuantitatif dan sesuai dengan tujuan penelitian. Studi analisis kebutuhan ini dilakukan untuk merancang gambaran kebutuhan bahasa Inggris dengan menggunakan angket. Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa percaya bahwa menggunakan dialog untuk mendengarkan dan berbicara lebih membantu. Dosen bahasa Inggris juga harus lebih memperhatikan teks dengan gambar ilustrasi untuk input membaca dan input menulis, daftar kata yang akan digunakan untuk menulis. Selain itu, mereka juga harus lebih memperhatikan untuk mengurangi kegiatan kurang interaksi kepada mahasiswa sebagai pembelajar bahasa.

Kuesioner Tujuan Mahasiswa Belajar Bahasa Inggris

Bagian ini membahas temuan terkait mengenai bagian kuesioner tujuan mahasiswa mempelajari bahasa Inggris. Pernyataan tersebut adalah hasil tanggapan responden, berikut adalah hasilnya

Table 1 Hasil Kuesioner Tujuan Belajar (A) (N:63)

Aspek Pernyataan Tujuan	Sangat Setuju (%)	Setuju (%)	Tidak Setuju (%)	Sangat Tidak Setuju (%)	Mean	S.D
Berinteraksi dengan orang asing (A1)	26(41%)	15(23%)	4(6%)	3(4%)	48	12
Mempelajari rujukan informasi tentang pekerjaan (A2)	16(25%)	38(60%)	5(7%)	1(1%)	60	15

Melakukan kegiatan administratif berbahasa Inggris di tempat kerja (A3)	29(46%)	20(31%)	4(6%)	6(9%)	59	14.75
Menulis catatan, dokumenter kantor, dan lain-lain dalam bahasa Inggris (A4)	37(58%)	20(31%)	6(9%)	5(7%)	68	17
Berkorespondensi dengan profesional berbahasa Inggris di tempat kerja (A5)	24(38%)	26(41%)	1(1%)	5(7%)	56	14
Menambah jejaring usaha dan rekan kerja (A6)	38(60%)	20(31%)	3(4%)	1(1%)	62	15.5
Meningkatkan percaya diri dalam berkomunikasi (A7)	19(30%)	35(55%)	1(1%)	3(4%)	58	14.5
Mampu bersaing dengan profesional lain (A8)	21(33%)	15(23%)	8(12%)	9(14%)	53	13.25
Mendapatkan nilai cukup pada ujian bahasa (*TOEIC, TOEFL, IELT, dan lain-lain* (A9)	42(66%)	10(15%)	5(7%)	6(9%)	63	15.75

Sumber: Hasil Penelitian 2019

Seperti yang disajikan pada tabel 1, sebagian besar responden mempelajari bahasa Inggris karena ingin berinteraksi dengan orang-orang dan mencapai nilai yang baik pada ujian bahasa di bidang sekretari dan administrasi. Q1, Q2, dan Q3 menempati hasil responden diatas angka *mean* empat. Hal ini menandakan bahwa ketiga paling mewakili harapan dari responden dalam mempelajari bahasa Inggris. Dosen atau pengajar bahasa wajib memiliki pengetahuan praktis dalam mengajarkan dan menyebarkan informasi penggunaan bahasa Inggris secara praktis, sehingga pembelajar bahasa mampu menerapkan komunikasi efektif. Perbandingan argumen Q4, Q5, dan Q6 menemukan tanggapan dibawah hasil *mean* empat. Kondisi ini menandakan bahwa kebutuhan peserta didik masih mendominasi bagian teoritis (*theoretical*) dan praktis (*practical*).

Pemerolehan nilai respon **Sangat setuju** diatas 50% meliputi A9, A6, dan A4, sedangkan respon **Setuju** mencakup A2 dan A7. Perbandingan terlihat dengan pemilihan respon **Tidak Setuju** dan **Sangat Tidak Setuju** dengan rincian Aspek A8 (23%) dan A8 (14%). Indikator pemerolehan respon ini memiliki arti tingkat kompetensi linguistik menjadi dominan dalam keterlibatan empat keterampilan. Kondisi ini berbeda dengan penggunaan interaksi bahasa lisan dan verbal. Ketrampilan ini mengacu pada keyakinan diri (*Self-Efficacy*) penerapan bahasa Inggris praktis.

Harapan Empat Aspek Kemampuan Bahasa Inggris

Kebutuhan pembelajar bahasa dalam empat keterampilan bahasa dengan mempertimbangkan frekuensi dan persentase aspek disajikan pada Tabel 2. Pembelajar menunjukkan kebutuhan mereka yang

tidak merata untuk item yang berbeda dari empat keterampilan secara berbeda. Skala Likert menggambarkan kondisi hasil responden dengan memberikan pengalaman dan latar belakang responden masing-masing.

Table 2 Hasil Kuesioner Harapan Kemampuan Bahasa Inggris (N:63)

	Sangat Setuju (%)	Setuju (%)	Tidak Setuju (%)	Sangat Tidak Setuju (%)	Mean	S.D
Aspek Mendengar						
Mendengarkan percakapan umum (B1)	24(38%)	19(36%)	5(7%)	6(9%)	12.5	8.9
Mendengarkan pidato Rapat Bilingual (B2)	31(49%)	13(50%)	6(9%)	1(1%)	15.8	14.5
Mendengarkan media bahasa Inggris (B3)	23(36%)	21(47%)	8(12%)	3(4%)	13.3	9.3
Mendengarkan instruksi dalam situasi nyata (B4)	32(50%)	28(31%)	12(19%)	5(7%)	15.5	11.6
Mendengarkan pengumuman publik (B5)	30(47%)	27(25%)	8(12%)	1(1%)	15.0	13.0
Mendengarkan orang lain berbicara (B6)	20(31%)	20(49%)	5(7%)	1(1%)	13.5	12.7
Aspek Berbicara						
Ikut serta dalam percakapan (C1)	16(25%)	24(33%)	5(7%)	5(7%)	13.3	10.5
Memberikan pidato dalam pertemuan formal (C2)	31(49%)	30(44%)	2(3%)	0	13.3	14.9
Partisipasi dalam komunitas bilingual (C3)	21(33%)	34(31%)	6(9%)	4(6%)	13.8	10.2
Berbicara dengan rekan kerja dan professional (C4)	28(44%)	21(36%)	3(4%)	0 0	15.3	15.9
Berbicara dengan pegawai agen perjalanan staf hotel, dan lain-lain (C5)	20(31%)	29(47%)	5(7%)	3(4%)	15.5	14.5
Masuk ke percakapan (C6)	23(36%)	24(44%)	8(12%)	0	13.0	10.9
Aspek Menulis						
Menulis artikel (D1)	30(47%)	27(47%)	5(7%)	0	16.0	15.7
Catatan-mengambil sambil membaca (D2)	28(44%)	26(38%)	2(3%)	1()1%	13.8	14.2
Catatan-mencatat dalam pidato (D3)	30(47%)	31(42%)	5(7%)	0	15.5	15.2
Catatan-mencatat di kelas (D4)	24(38%)	22(60%)	2(3%)	1(1%)	13.3	13.6
Menulis surat bisnis (D5)	27(42%)	20(50%)	4(6%)	0	15.5	15.8
Menulis surat elektronik (*email*) (D6)	38(60%)	24(49%)	3(4%)	0	15.8	17.7
Menulis jadwal (D7)	32(50%)	20(61%)	6(9%)	1(1%)	14.8	14.0
Menulis laporan (D8)	31(49%)	39(30%)	3(4%)	4(6%)	15.5	14.2
Menulis brosur (D9)	39(61%)	34(31%)	2(3%)	0	15.3	18.2
Aspek Membaca						
Membaca buku teks kesekretarisan (E1)	19(30%)	34(26%)	2(3%)	1(1%)	15.3	17.9
Membaca artikel (E2)	20(31%)	25(50%)	0	2(3%)	14.0	16.1
Membaca koran dan majalah (E3)	17(26%)	38(22%)	0	6(9%)	14.3	14.9
Bacaan daring (E4)	32(50%)	17(46%)	1(1%)	0	14.5	16.4

Membaca laporan (E5)	14(22%)	19(36%)	6(9%)	0	14.5	16.7
Membaca brosur dan instruksi (E6)	29(46%)	13(50%)	2(3%)	1(1%)	12.3	13.4

Sumber: Hasil Penelitian 2019

Nilai skala angket sangat setuju dan setuju merujuk pada kemampuan menulis dengan 61% (D9) dan 60% (D6), sedangkan setuju mengacu kemampuan membaca 50% (E2) dan 46% (E4). Kondisi ini menandakan bahwa pengenmbangan keterampilan menulis teknis dan instruksional profesional signifikan penting. Hal ini karena pandangan responden penting terhadap penulisan teknis, ejaan, tanda baca, dan tata bahasa. Sedangkan, kemampuan membaca menjadi pendukung kemampuan responden dalam memahami bentuk informasi bacaan dalam ranah laporan tertulis, dokumen legal, intruksi tertulis dan lain-lain. Ketrampilan ini memungkinakan responden memahami kondisi tempat mereka bekerja dimasa mendatang. Perbandingan mencolok terjadi pada acuan skala tidak setuju dan sangat tidak setuju. B3, B5, dan C6 menunjukan pemerolehan sama dengan 12% responden memilih bagian ini untuk skala tidak setuju. Sedangkan, hasil terbesar sangat tidak setuju mengacu pada B1 dan E3 denga 9%. Keberagaman bentuk ketrampilan bahasa Inggris ini meliputi kemampuan mendengarkan dan membaca. Dengan persentase terkecil dalam pengelompokan harapan empat kemampuan bahasa Inggris

Empat kemampuan ini dapat merujuk kemampuan kompetensi pada pemerolehan bahasa asing. Kondisi ini dapat terlihat dalam B4, C2, D1, dan E3 dengan nilai *mean* 15.5; 13.3; 16; dan 14.3 Kompetensi komunikatif memiliki definisi kemampuan untuk menggunakan bahasa atau berkomunikasi dengan kesesuaian dan keberterimaan cara budaya bahasa target dengan bermakna, sehingga komunikasi tersebut berjalan baik. Secara umum, tujuan teori kompetensi menunjukkan kemampuan sistematis, layak, dan tepat sehingga menciptakan keharmonisan dalam komunitas target. Temuan responden memiliki tingkat variasi tertinggi karena nilai *mean* lebih besar dari nilai deviasi standar. Distribusi normal diwakili oleh hubungan kurva terdefinisi unik oleh mean dan standar deviasi populasi. Kondisi ini tergantung pada populasi dan hasil nilai standar deviasi. Berdasarkan tabel 2, harapan kemampuan mendengarkan memiliki nilai signifikan pada nilai skala **Sangat Setuju**. Aspek B5, B1, B3, dan B6 memiliki tanggapan dibawah 30% sedangkan B2 dan B4 sebaliknya. Kondisi ini berlawanan jika mengacu pada jawbaan skala **Setuju.** Tingkatan skala ini memiliki nilai responden diatas 30% terdiri dari B2, B1. B6, dan B2. Komunikasi efektif tentu saja membutuhkan kemampuan mendengarkan baik. Pesan sering disalahartikan ketika seseorang tidak memiliki kapasitas untuk mendengarkan dengan baik dan sesuai sehingga komunikasi terputus, dan pengirim pesan.

Kondisi kemampuan berbicara tidak berbeda dengan aspek mendengarkan, dan hasil pengamatan kemampuan berbicara memiliki tanggapan positif dengan skala **Sangat Setuju** dan Setuju **diatas** 30%. Tanggapan **Sangat Setuju** diatas 30% meliputi C2, C4, C6, C3, dan C5, sedangkan respon **Setuju** meliputi C2 dan C3. Jika diperhatikan dengan rinci, aspek berbicara C2 dan C3 terwakilkan jawaban responden dengan nilai mean sebesar C2 (13.3) dan C3 (13.8). Situasi ini berhubungan dengan kemampuan berbicara pragmatis dengan kecenderungan seberapa baik seseorang berbicara dengan terampil, akurasi, efisiensi, dan

efektif. Seseorang kemampuan berbicara praktis mampu menjelaskan dan menerangkan permasalahan konsep abstrak dengan penyesuaian bahasa sumber dan bahasa target. Oleh karena itu, mereka dapat menyesuaikan penggunaaan bahasa target untuk berbagai pendengar (*audience*) dan beradaptasi pada budaya bahasa target.

Perbandingan mencolok berikutnya adalah antara aspek kemampuan menulis dan membaca. Respon positif kedua aspek kemampuan ini menggambarkan dan menjelaskan dari harapan responden terhadap kedua aspek kemampuan tersebut. Jika bahasa dihubungkan sebagai praktik sosial, maka kemampuan menulis harus menjadi inti pengajaran bahasa sejauh kesadaran bahwa kemampuan harus dipandang sebagai kemampuan pemahaman model teks dan susunan terstruktur setiap kalimat. Hal ini tergambar dengan hasil responden **Sangat Setuju** dengan pemerolehan hasil responden diatas 30% sebanyak 6 aspek meliputi D9,D6,D7,D8,D1, dan D3. Disamping itu, responden **Setuju** hanya meliputi D8,D9,dan D3. Pergeseran sudut pandang responden berubah pada aspek membaca. Hasil **Sangat setuju** mencakup E4 dan Setuju meliputi E3 dan E1. Parameter hasil responden berhubungan dengan kemampuan menulis dan membaca saling berhubungan dan terlibat dari berebagai macam sudut pandang dari responden. pembelajaran bahasa menyiratkan dan mencakup pembelajaran budaya; yaitu kita harus ingat bahwa setiap kali kita mengajar bahasa, kita sedang mengajarkan sistem adat budaya, cara berpikir, merasa, dan bertindak. pembelajaran bahasa menyiratkan dan mencakup pembelajaran budaya, sehingga setiap pendidik dan peserta didik sebaiknya memahami bahwa setiap kali mempelajari bahasa, mereka sedang mengajarkan sistem adat budaya, cara berpikir, merasa, dan bertindak.

SIMPULAN

Pembelajaran ESP menitikberatkan kemampuan rinci penggunaan bahasa praktis pada kehidupan sehari-hari. Ketrampilan ini tidak terpisah sehingga mendukunh ketrampilan lain. Kondisi penguasaan bahasa Inggris fokus pada segregasi ketrampilan (*segregated-skill-oriented*) di kebanyakan Perguruan Tinggi Indonesia, dan setiap peserta proses pembelajaran bahasa menekankan lebih banyak aturan dan paradigma mengajar atau memberikan informasi kepada peserta didik untuk memahami perbandingan bahasa asal dan bahasa target. Perubahan terjadi dalam beberapa tahun terakhir ini dengan perkembangan digitalisasi dan teknologi informasi. Kemampua bahasa terintegrasi menjadi lebih diupayakan dalam perancangan kurikulum dan kelas pembelajaran bahasa. Perubahan karakter ini sendiri melihat dari kemampuan peserta didik dalam memahami pemahaman mereka dalam keempat aspek komunikatif berbahasa Inggris.

Keterpaduan kemampuan tertentu bertujuan dengan pengajaran bahasa melalui keunikan dan kemampuan peserta didik itu sendiri. Calon pekerja khusus menjadi lebih mengutamakan bentuk praktis penggunaan bahasa Inggris dibandingkan penguasaan teoritis pada sebuah pendidikan vokasi.

Sekretaris dan pekerja administratif cenderung berharap mampu meningkatkan keempat kompetensi bahasa dengan tidak menghilangkan salah satu kemampuan saja. Kondisi ini sangat berperan penting dalam aspek mengomunikasikan pendapat dan pandangan mereka pada permasalahan tertentu. Berdasarkan pemahaman sebelumnya, komunitas wacana pembelajaran bahasa menjadi penting bagi kelangsungan ketrampilan berbahasa mereka.

DAFTAR PUSTAKA

Alokozay, W., & Atifnigar, H. (2020). Needs Analysis in ESP Context: A Project in English for Specific Purpose: English Writing Course for Diploma Students in Management. American International Journal of Education and Linguistics Research, 3(1), 11-17.

Asrifan, A., Vargheese, K. J., Syamsu, T., & Amir, M. (2020). ESP Course Design: The Need Analysis on Tourism Department in Indonesia Vocational High Schools. Journal of Advanced English Studies, 3(2), 69-77.

Asrifan, A., Vargheese, K. J., Syamsu, T., & Amir, M. (2020). ESP Course Design: The Need Analysis on Tourism Department in Indonesia Vocational High Schools. Journal of Advanced English Studies, 3(2), 69-77.

Du, W., & Wang, Y. (2019). Developing an Outcome-Based ESP Course with Blended-Learning Method for Chinese Undergraduates. Creative Education, 10(08), 1834.

Dumford, A. D., & Miller, A. L. (2018). Online learning in higher education: exploring advantages and disadvantages for engagement. Journal of Computing in Higher Education, 30(3), 452-465.

Godwin-Jones, R. (2019). Telecollaboration as an approach to developing intercultural communication competence.

Kırkgöz, Y., & Dikilitaş, K. (Eds.). (2018). Key issues in English for specific purposes in higher education (Vol. 11). Springer.

Liashenko, I. V. (2019). Basic Features of ESP (Doctoral dissertation, Publishing House I. Ivanchenka).

Moattarian, A., Tahririan, M. H., & Alibabaee, A. (2019). Task Complexity Manipulation and EFL learners' interactions in the process of collaborative pre-planning. Applied Research on English Language, 8(1), 51-78.

Sangsawang, T. (2020). An instructional design for online learning in vocational education according to a self-regulated learning framework for problem solving during the COVID-19 crisis. Indonesian Journal of Science and Technology, 283-198.

Sari, R. K., Kuncoro, A., & Erlangga, F. (2019). NEED ANALYSIS OF ENGLISH FOR SPECIFIC PURPOSES (ESP) TO INFORMATIC STUDENTS. JEELL (Journal of English Education, Linguistics and Literature), 5(2), 26-37.

Syakur, A., Zainuddin, H. M., & Hasan, M. A. (2020). Needs Analysis English For Specific Purposes (ESP) For Vocational Pharmacy Students. Budapest International Research and Critics in Linguistics and Education (BirLE) Journal, 3(2), 724-733.

Wahyuningsih, S., & Afandi, M. (2020). Investigating English Speaking Problems: Implications for Speaking Curriculum Development in Indonesia. European Journal of Educational Research, 9(3), 967-977.

Yusupova, M. (2019). Development of communication competence while using Project work in teaching English to students in Higher Education as an actual problem. European Journal of Research and Reflection in Educational Sciences Vol, 7(12).

SERASI

ISSN 2085-0700 (*Print*) | ISSN 2622-2913 (*Online*)
Volume 19, Nomor 1, April 2021

PENERAPAN PSIKOTES PADA LATIHAN DASAR KEPEMIMPINAN MAHASISWA DARING BERBASIS WEB

Saskia Lydiani dan **Achmad Syarif**
Akademi Sekretari Budi Luhur

ABSTRAK

Latihan Dasar Kepemimpinan Mahasiswa (LDKM) bagi organisasi mahasiswa program studi Sekretari, Akademi Sekretari Budi Luhur rutin dilakukan setiap tahun menjelang pergantian kepengurusan organisasi. LDKM pada semester Gasal 2020/2021 ini harus dilakukan secara daring dikarenakan masih pandemi Covid-19. Oleh karena itu diperlukan cara agar kegiatan LDKM ini dapat berjalan efektif yaitu dengan memanfaatkan media aplikasi berbasis web. Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan psikotes untuk mengetahui potensi dan kepribadian yang dimiliki oleh para peserta LDKM serta membuat prototipe aplikasi LDKM berbasis web yang mudah digunakan dalam pelaksanaan LDKM secara daring. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dimana peneliti ikut serta dalam kegiatan LDKM yang dilakukan serta menggunakan teknik pengembangan sistem *Prototyping* dengan tipe *Evolutionary Prototype* dalam pembuatan prototipe aplikasi menggunakan *framework* CodeIgniter. Penyusunan soal psikotes menggunakan tes kepribadian *Edward Personal Preference Schedule* (EPPS) dengan memperhatikan tujuh aspek seperti *Achievement*, *Deference*, *Order*, *Exhibition*, *Autonomy*, *Affiliation*, dan *Dominance*. Teknik pengujian aplikasi yang dilakukan menggunakan metode *black-box testing*. Hasil penelitian ini adalah prototipe aplikasi LDKM berbasis web dengan menerapkan soal psikotes EPPS yang dapat digunakan dalam pelaksanaan LDKM secara daring.

Kata-kata Kunci: Latihan Dasar Kepemimpinan Mahasiswa (LDKM), psikotes, aplikasi web

THE WEB-BASED PSYCHOLOGICAL TEST IMPLEMENTATION ON BASIC STUDENT LEADERSHIP TRAINING

ABSTRACT

Basic Student Leadership Training (LDKM) for student organizations of the secretary study program, Akademi Sekretari Budi Luhur is routinely carried out every year before the change in organizational management. LDKM in the odd semester 2020/2021 must be done online due to the Covid-19 pandemic. Therefore we need a way so that LDKM activities can run effectively, namely by utilizing web-based application media. The purpose of this research is to apply a psychological test to determine the potential and personality of the LDKM participants and to create a web-based LDKM application prototype that is easy to use in the online LDKM implementation. The method used in this study is qualitative with a phenomenological approach where researchers participate in LDKM activities carried out and use prototyping system development techniques with the Evolutionary Prototype in making application prototypes using the CodeIgniter framework. The preparation of psychological test questions uses the Edward Personal Preference Schedule (EPPS) personality test by paying attention to seven aspects such as Achievement, Deference, Order, Exhibition, Autonomy, Affiliation, and Dominance. The application testing technique is carried out using the black-box testing method. The result of this research is a web-based LDKM application prototype with EPPS psychological test implementation that can be used in the online LDKM.

Keywords: *Basic Student Leadership Training (LDKM), psychological test, web application*

Korespondensi: Saskia Lydiani, S.Pd., M.Si., Akademi Sekretari Budi Luhur. Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Jakarta Selatan 12260, Indonesia, *Email*: saskia.lydiani@budiluhur.ac.id

Submitted: Maret 2021, **Accepted**: April 2021, **Published**: April 2021
OJS: https://journal.budiluhur.ac.id/index.php?journal=serasi

PENDAHULUAN

Suatu organisasi dapat dikelola dengan baik jika dipimpin oleh pemimpin yang baik. Oleh karena itu, setiap anggota organisasi harus memiliki jiwa kepemimpinan baik agar dapat memimpin organisasi tersebut dengan baik. Salah satu kegiatan yang dapat dilakukan dalam membekali jiwa kepemimpinan adalah dengan latihan dasar kepemimpinan. Latihan Dasar Kepemimpinan Mahasiswa (LDKM) adalah kegiatan rutin tahunan bagi organisasi mahasiswa program studi Sekretari, Akademi Sekretari Budi Luhur menjelang pergantian kepengurusan organisasi. Kegiatan LDKM ini dilakukan untuk memberikan bekal kemampuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam menjalankan organisasi bagi para anggota baru serta latihan kepemimpinan. Memasuki tahun 2021, Indonesia masih dalam situasi pandemi Covid-19 dengan jumlah positif Covid-19 masih terus bertambah sehingga masih diterapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Kegiatan LDKM organisasi mahasiswa pada semester Gasal 2020/2021 yang dilakukan pada akhir Januari ini tidak dapat dilakukan secara tatap muka seperti pelaksanaan tahun-tahun sebelumnya sehingga harus dilakukan secara daring. Oleh karena itu diperlukan cara agar kegiatan LDKM ini dapat berjalan efektif yaitu dengan memanfaatkan media aplikasi berbasis web.

Menurut (Daulay, 2014: 403) salah satu cara untuk dapat mengetahui kompetensi individu dan dalam rangka memecahkan masalah-masalah individu baik menyangkut masalah pribadi, belajar, sosial, dapat menggunakan tes psikologi (psikotes). Psikotes telah banyak digunakan dalam berbagai bidang kehidupan saat ini, meliputi bidang pendidikan, bidang sosial, maupun bidang industri. Menurut (Edukasi, 2016: 57) salah satu psikotes yang banyak digunakan dalam tes kepribadian adalah *Edward Personal Preference Schedule* (EPPS) yang disusun oleh Edward. EPPS ini banyak digunakan dalam rekrutmen pegawai maupun penerimaan mahasiswa baru. EPPS tidak memiliki jawaban benar atau salah, setiap individu hanya tinggal memilih salah satu jawaban yang menurutnya lebih sesuai dengan dirinya. Meskipun dari dua pilihan yang disediakan dalam soal tidak ada yang sesuai dengan yang dialami atau dirasakan, individu bisa memilih salah satu yang dirasa lebih disetujui atau lebih mendekati kepribadiannya. Setiap pilihan jawaban akan dinilai untuk mendapatkan bagaimana gambaran kepribadian individu. Kunci utamanya adalah individu perlu menjawab jujur agar bisa mengetahui kepribadiannya. Menurut (Safithry, 2018: 140) dalam dunia kerja tes EPPS digunakan untuk mengetahui karakter masing-masing karyawan ataupun calon karyawan sehingga perusahaan dapat menempatkannya pada bidang yang tepat sehingga kelebihan dan kemampuannya dapat dioptimalkan.

Menurut (Aprianti & Wahyuningsih, 2014: 130) Latihan Dasar Kepemimpinan (LDK) adalah sebuah pelatihan dasar tentang segala hal berkaitan dengan kepemimpinan. Tujuan LDK adalah membangun kepemimpinan dan organisasi efektif dan efisien sehingga membawa perubahan positif di lingkungan tempat organisasi itu berada. LDK dapat memberikan manfaat seperti berikut; (a)

Membekali untuk beraktivitas nyata dalam organisasi dengan pengetahuan serta kemampuan kepemimpinan dan keorganisasian. (b) Menumbuhkan jiwa kepemimpinan sehingga mampu mengatur diri dan lingkungannya. (c) Menanamkan dasar-dasar ilmu manajemen organisasi sehingga mereka memiliki pengetahuan, kemampuan, dan keahlian untuk berperan aktif di organisasi serta memiliki *self belonging* yang tinggi terhadap organisasi.

Menurut (Mulyani, 2016: 26) Pembuatan prototipe (*prototyping*) merupakan teknik pengembangan sistem yang menggunakan prototipe untuk menggambarkan sistem sehingga pengguna atau pemilik sistem mempunyai gambaran pengembangan sistem yang akan dilakukannya. Prototipe sering diwujudkan dalam bentuk tampilan antarmuka (*user interface*) program aplikasi dan contoh *reporting* yang dihasilkan dalam pengembangan sistem informasi, sehingga pengguna sistem mempunyai gambaran tentang sistem yang akan digunakan nanti. McLeod dan Schell dalam (Mulyani, 2016: 27) mendefinisikan 2 (dua) tipe dari prototipe yaitu: (a) *Evolutionary Prototype*, adalah prototipe yang secara terus menerus dikembangkan hingga prototipe tersebut memenuhi fungsi dan prosedur yang dibutuhkan oleh sistem. (b) *Requirement Prototype*, merupakan prototipe yang dibuat oleh pengembang dengan mendefinisikan fungsi dan prosedur sistem dimana pengguna atau pemilik sistem tidak bisa mendefinisikan sistem tersebut.

Menurut (Subagia, 2018: 1-3) kerangka kerja (*framework*) CodeIgniter dapat memudahkan pembuatan aplikasi berbasis web. CodeIgniter merupakan sebuah kerangka kerja web yang dikembangkan oleh Rick Ellis dari Ellis Lab menggunakan bahasa pemrograman web PHP. CodeIgniter dirancang untuk menjadi kerangka kerja web yang ringan dan mudah digunakan. CodeIgniter menggunakan pendekatan *Model-View-Controller*, yang bertujuan untuk memisahkan logika dan presentasi. Konsep ini mempunyai keunggulan dimana desainer dapat bekerja pada *template file*, sehingga redudansi kode presentasi dapat diperkecil.

Untuk menunjang landasan teoritis di atas, berikut ini adalah penelitian-penelitan dengan tema sejenis yang telah dilakukan sebelumnya, yaitu; (a) Penelitian yang dilakukan oleh Ela Nurlela dan Dindin Solahudin (2016) dengan judul "Manajemen Pelatihan Dasar Kepemimpinan Santri dalam Pembentukan Jiwa Kepemimpinan". Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah deskriptif untuk menggambarkan dan memberikan penjelasan tentang manajemen Latihan Dasar Kepemimpinan Santri (LDKS) di Pondok Pesantren Al-Ihsan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa LDKS di Pondok Pesantren Al-Ihsan sesuai pada prinsip-prinsip manajemen modern sudah terbukti dengan adanya penerapan fungsi-fungsi manajemen modern secara teratur sehingga kegiatan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan (Nurlela & Solahudin, 2016: 86-101). (b) Penelitian yang dilakukan oleh Hiryanto, Lutfi Wibawa, dan Al Setya Rohadi (2015) dengan judul "Pengembangan Model Pelatihan Kepemimpinan Bagi Organisasi Kepemudaan di Daerah Istimewa Yogyakarta". Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut

adalah penelitian dan pengembangan (R & D) model Borg and Gall yang dimodifikasi. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan pelatihan kepemimpinan pengurus organisasi kepemudaan di Daerah Istimewa Yogyakarta dapat dirumuskan ke dalam kebutuhan pelatihan keorganisasian, kebutuhan pelatihan instruktur, serta pelatihan kader inti dan instruktur. Pengembangan model pelatihan kepemimpinan pengurus organisasi kepemudaan di Daerah Istimewa Yogyakarta dapat dirumuskan ke dalam model pelatihan diselenggarakan oleh organisasi kepemudaan mulai dari orientasi organisasi kepemudaan, latihan kepemimpinan tingkat I, suplemen 1, dan untuk organisasi kepemudaan tingkat kabupaten/kota. Sedangkan untuk tingkat propinsi terdiri dari latihan kepemimpinan tingkat II, suplemen 2. Sedangkan untuk tingkat pusat, terdiri dari latihan kepemimpinan tingkat III, penyegaran, dan pelatihan instruktur dan pelatihan kader inti (Hiryanto et al., 2015: 82-89). (c) Penelitian yang dilakukan oleh Rina Aprianti dan Tri Wahyuningsih (2014) dengan judul "Pelaksanaan Kegiatan Latihan Dasar Kepemimpinan Sebagai Wahana Membentuk Jiwa Kepemimpinan Siswa (Studi Kasus di OSIS SMKN 1 Yogyakarta Periode 2012- 2013)". Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis data dilakukan dengan deskriptif kualitatif secara induktif dengan tahapan analisis data seperti pengumpulan data, reduksi data, tampilan data, penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Hasil dari penelitian tersebut adalah Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS) sangat berperan dalam pelaksanaan kegiatan latihan dasar kepemimpinan sebagai wahana untuk membentuk jiwa kepemimpinan siswa (Aprianti & Wahyuningsih, 2014: 128-140).

Berdasarkan ketiga penelitian tersebut dapat terlihat bahwa LDK dapat diterapkan dalam berbagai macam tingkatan organisasi seperti santri pondok pesantren, organisasi pemuda, maupun OSIS. LDK telah dilakukan pada masing-masing organisasi dapat membentuk jiwa kepemimpinan para peserta sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka dalam organisasi. Perbedaan penelitian ini dengan ketiga penelitian terdahulu tersebut yaitu LDK dilakukan untuk organisasi mahasiswa dan penerapan psikotes pada aplikasi berbasis web dalam menunjang pelaksanaan LDK secara daring.

Batasan-batasan masalah yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu: 1) Cara mengetahui kepribadian dari masing-masing peserta LDKM dengan kegiatan yang dilakukan secara daring melalui penerapan psikotes dalam aplikasi berbasis web yang digunakan. 2) Desain soal psikotes EPPS dengan memperhatikan aspek-aspek yang diperlukan dalam LDK. Sedangkan perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu: 1) Penerapan psikotes dalam aplikasi berbasis web mudah dipahami dan dikerjakan oleh para peserta sehingga tidak menyulitkan mereka karena harus dilakukan secara daring. 2) Desain soal psikotes EPPS dan pembuatan aplikasi berbasis web LDKM untuk digunakan dalam pelaksanaan LDKM di organisasi mahasiswa Akademi Sekretari Budi Luhur secara daring. Hipotesis dalam penelitian ini adalah psikotes dapat diterapkan pada aplikasi berbasis

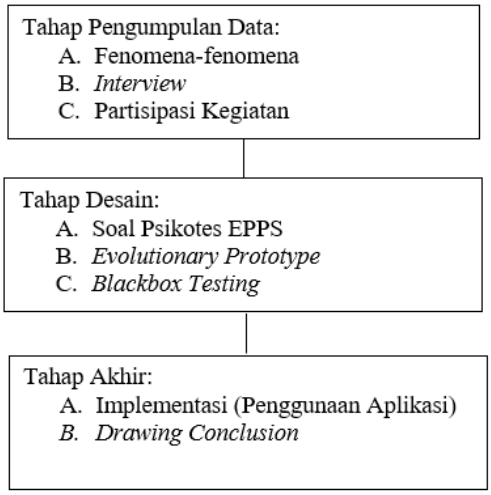
web LDKM untuk digunakan dalam pelaksanaan LDKM organisasi mahasiswa Akademi Sekretari Budi Luhur semester Gasal 2020/2021 secara daring.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Menurut (Yusuf, 2014: 43) pendekatan kualitatif dapat digunakan apabila ingin melihat dan mengungkapkan suatu keadaan maupun suatu objek dalam konteksnya, menemukan makna (*meaning*) atau pemahaman yang mendalam tentang sesuatu masalah yang dihadapi. Menurut (Helaluddin, 2018: 13) pendekatan fenomenologi merupakan pendekatan penelitian yang mencoba menggali dan menemukan pengalaman hidup manusia terhadap diri dan hidupnya. Dalam penelitian ini, peneliti melihat fenomena-fenomena terkait pelaksanaan kegiatan LDK di organisasi mahasiswa Akademi Sekretari Budi Luhur dan ikut serta dalam kegiatan tersebut serta mendesain soal psikotes EPPS untuk diterapkan dalam aplikasi berbasis web yang digunakan dalam kegiatan LDK tersebut. Objek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Akademi Sekretari Budi Luhur yang mengikuti kegiatan LDK pada semester gasal tahun akademik 2020/2021 sebanyak 28 orang mahasiswa yaitu 20 orang peserta dan 8 orang panitia.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan studi dokumen. Wawancara dilakukan kepada mahasiswa yang menjadi panitia dalam kegiatan untuk mendapatkan informasi tentang pelaksanaan LDKM, observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kondisi yang ada di lapangan seperti bentuk organisasi mahasiswa, pelaksanaan LDKM tahun-tahun sebelumnya, dan studi dokumen dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen yang terkait dengan pelaksanaan kegiatan LDKM. Untuk mendapatkan data yang akan digunakan menggunakan instrumen daftar pertanyaan wawancara, peneliti dan asisten peneliti serta dokumen-dokumen pendukung. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menelaah data, menata, membagi menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola, mensintesis, mencari pola, menemukan apa yang bermakna, apa yang diteliti dan dilaporkan secara sistematis.

Dengan menggunakan model penelitian kualitatif pendekatan fenomenologi dan metode pengembangan sistem *Prototyping* dengan tipe *Evolutionary Prototype* disusun tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan dengan penyesuaian model fenomenologi dan *Evolutionary Prototype* seperti pada gambar berikut:



Gambar 1 Langkah-langkah Penelitian (Sumber: Hasil Penelitian, 2021)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan tahapan langkah-langkah penelitian pada gambar 1, maka hasil dan pembahasan penelitian ini sebagai berikut; 1) Tahap Pengumpulan Data. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data melalui: A) Fenomena-fenomena. Pengamatan dilakukan terhadap fenomena-fenomena pada penyelenggaraan LDKM sebelumnya, meliputi pembekalan materi kepemimpinan dan organisasi oleh dosen, permainan keterampilan dan ketangkasan melatih kekompakan dan kerja sama tim, pembekalan materi dalam penyelenggaraan kegiatan-kegiatan organisasi mahasiswa oleh panitia, kegiatan wawancara peserta LDKM oleh panitia mengenai alasan serta tujuan bergabung dalam organisasi. B) *Interview* (Wawancara). Untuk mendukung data hasil pengamatan fenomena-fenomena yang ada, wawancara dilakukan kepada mahasiswa yang menjadi panitia untuk mengetahui konsep kegiatan LDKM yang akan dilaksanakan pada semester Gasal 2020/2021 secara daring ini karena masih pandemi Covid-19, diperoleh hasil yaitu: kegiatan LDKM diawali dengan pembekalan materi kepemimpinan dan organisasi oleh dosen. Kemudian dilanjutkan dengan permainan keterampilan dan ketangkasan melatih kekompakan dan kerja sama tim, pembekalan materi dalam penyelenggaraan kegiatan-kegiatan organisasi mahasiswa oleh panitia dan wawancara para peserta LDKM oleh panitia, semua kegiatan ini dilakukan secara daring. C) Partisipasi Kegiatan. Agar semakin mendalami pemahaman tentang kegiatan LDKM, peneliti ikut serta berpartisipasi dalam kegiatan mulai dari perencanaan, persiapan kegiatan sampai pada pelaksanaan kegiatan. Berikut ini adalah gambar hasil tangkapan layar saat peneliti ikut serta dalam rapat persiapan pelaksanaan kegiatan secara daring melalui konferensi video Zoom:

Gambar 2 Partisipasi Peneliti Dalam Kegiatan (Sumber: Hasil Penelitian 2021)

2) Tahap Desain. Setelah dilakukan pengumpulan data, tahap selanjutnya adalah desain, yaitu menyusun soal psikotes EPPS, membuat aplikasi, dan menguji aplikasi. A) Soal Psikotes EPPS. Pada bagian ini dilakukan penyusunan soal psikotes EPPS di dalam aplikasi berbasis web. Soal psikotes EPPS ini digunakan untuk membantu panitia mengetahui kepribadian dari masing-masing peserta LDKM sehingga bisa membantu dalam menjaring mahasiswa terbaik yang akan dicalonkan untuk menjadi calon ketua organisasi. Kegiatan LDKM secara daring ini memiliki keterbatasan waktu, sehingga tidak bisa dilakukan selama dua hari penuh, seperti dengan kegiatan LDKM luring sebelumnya. Penyusunan soal psikotes EPPS ini dengan memperhatikan aspek-aspek seperti kepemimpinan, tanggung jawab, dan komitmen seperti yang diharapkan dari calon-calon ketua organisasi. Berikut ini adalah kutipan 7 buah soal psikotes EPPS yang akan digunakan:

Tabel 1 Susunan Soal Psikotes EPPS

No	Opsi	Pernyataan	Jawaban
1	A	Saya suka menolong teman-teman saya, bila mereka berada dalam kesulitan.	
	B	Saya akan melakukan pekerjaan apa saja sebaik mungkin.	
2	A	Saya akan mengetahui bagaimana pandangan orang-orang besar mengenai berbagai masalah yang menarik perhatian saya	
	B	Saya ingin menjadi seorang ahli yang diakui dalam salah satu pekerjaan, jabatan atau bidang khusus.	
3	A	Saya ingin agar setiap pekerjaan tulisan saya teliti, rapi dan tersusun dengan baik.	
	B	Saya ingin menjadi seorang ahli yang diakui dalam salah satu pekerjaan, jabatan atau bidang khusus.	
4	A	Saya suka menceritakan cerita-cerita lucu dan lelucon-lelucon diwaktu pesta	
	B	Saya ingin menulis roman atau sandiwara yang hebat.	
5	A	Saya ingin dapat berbuat sekehendak hati saya.	
	B	Saya ingin bisa mengatakan bahwa saya telah melakukan dengan baik suatu pekerjaan yang sulit.	
6	A	Saya ingin dapat menyelesaikan teka-teki dan persoalan-persoalan yang sukar bagi orang lain	

	B	Saya suka mengikuti petunjuk-petunjuk dan melakukan apa saja yang diharapkan orang dari diri saya.
7	A	Saya ingin mengalami hal-hal yang baru dan perubahan-perubahan dalam kehidupan saya sehari-hari.
	B	Saya suka menyatakan kepada atasan saya, bahwa mereka telah melakukan suatu pekerjaan dengan baik, bila memang demikian halnya, menurut pendapat saya.

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Dari ketujuh buah soal psikotes EPPS di atas dapat dijelaskan masing-masing sikap yang terkandung dari tiap-tiap nomornya, yaitu: a) *Achievement* (dorongan kuat untuk berbuat sebaik mungkin meskipun tugas yang dihadapi terlalu sulit); b) *Deference* (mudah terpengaruh, tertarik terhadap kesuksesan orang lain); c) *Order* (teratur, terorganisir, perencana yang baik); d) *Exhibition* (suka pamer kepada lingkungan); e) *Autonomy* (memiliki sikap/prinsip, tidak bergantung kepada orang lain); f) *Affiliation* (loyal, mudah berpartisipasi/beraktivitas); g) *Dominance* (dominasi terhadap situasi sosial).

B) *Evolutionary Prototype*. Pembuatan prototipe aplikasi berbasis web yang dapat digunakan dalam pelaksanaan LDKM secara daring. Mengacu pada alur dalam *EvolutionaryPrototype* dalam pembuatan prototipe aplikasi ini menyesuaikan dengan kebutuhan fungsional dan non fungsional seperti berikut: berdasarkan hasil dari tahap pengumpulan data yang telah dilakukan, maka kebutuhan fungsional dari aplikasi berbasis web LDKM adalah operator (panitia), mahasiswa (peserta) atau administrator aplikasi dapat melakukan proses login, pembaruan biodata, akses *course* LDKM, lihat panduan, dan info tentang LDKM. Khusus untuk panitia dan operator dapat melakukan unggah materi, soal psikotes, dan manajemen data *course* LDKM. Sedangkan kebutuhan non fungsionalnya adalah kebutuhan operasional (dapat diakses 24 jam nonstop), kebutuhan performansi (waktu tanggap yang cepat), kebutuhan keamanan aplikasi, dan kebutuhan kemudahan penggunaan aplikasi.

C) *Blackbox Testing*. Setelah *prototype* selesai dibuat, selanjutnya adalah menyesuaikan *prototype* dengan keinginan *user*. Dilakukan diskusi dengan mahasiswa (panitia) untuk kesesuaian *prototype* dengan keinginan *user*. Setelah dilakukan penyesuaian dengan keinginan *user*, berikutnya dilakukan pengujian dengan metode *black-box testing* untuk menjamin aplikasi yang dibuat tidak ada kesalahan dan ketidaksesuaian. Hasil pengujian dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 2 Hasil Pengujian Aplikasi

No Tes	Deskripsi	Input	Hasil	Keterangan
T1a	Proses *login* (data sesuai)	*Username* dan *password* yang diinput sesuai	Berhasil *login* masuk ke aplikasi	Sukses
T1b	Proses *login* (data tidak sesuai)	*Username* dan *password* yang diinput tidak sesuai	Tidak berhasil *login* masuk ke aplikasi	Sukses

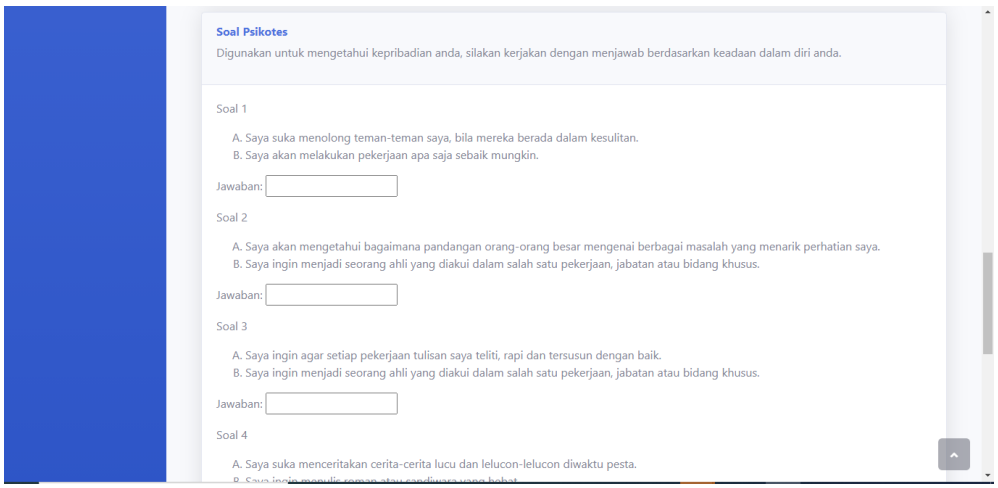
T2	*Sidebar* menu berfungsi	Klik setiap menu yang ada di *sidebar*	Berhasil menampilkan halaman yang dituju dari masing-masing menu	Sukses
T3	Menampilkan *course* LDKM pada halaman *dashboard* sesuai *user login*	Klik menu *dashboard*	Menampilkan *course* LDKM pada halaman *dashboard* sesuai *user login*	Sukses
T4	Menampilkan materi sesuai dengan *course* dan *user login*	Klik menu data prestasi	Menampilkan materi sesuai dengan *course* dan *user login*	Sukses
T5	Menampilkan soal psikotes	Klik psikotes	Menampilkan soal psikotes	Sukses
T6	Menyimpan data kehadiran	Klik hadir	Data kehadiran tersimpan	Sukses
T7	Menyimpan data tugas yang diupload	Klik upload tugas	Data tugas tersimpan	Sukses
T8	Menampilkan panduan penggunaan aplikasi	Klik menu panduan	Menampilkan panduan penggunaan aplikasi	Sukses
T9	Menampilkan biodata yang sesuai *user login*	Klik menu biodata	Menampilkan biodata yang sesuai *user login*	Sukses
T10	*Logout* dari sistem	Klik menu *logout*	Keluar dari sistem dan menampilkan halaman *login*	Sukses

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

3) Tahap Akhir. Pada tahap ini ada dua bagian yang dilakukan, yaitu: A) Implementasi (Penggunaan Aplikasi). Aplikasi yang telah dibuat dan diuji dengan *blackbox-testing* digunakan pada saat kegiatan LDKM daring berlangsung. Berikut adalah gambar tangkapan layar halaman *course* LDKM dari aplikasi:

Gambar 3 Halaman *Course* LDKM (Sumber: Hasil Penelitian 2021)

Berikut adalah gambar tangkapan layar halaman psikotes dari aplikasi:



Gambar 4 Halaman Psikotes (Sumber: Hasil Penelitian 2021)

B) *Drawing Conclusion*. Pada bagian ini dilakukan penyimpulan dari hasil penerapan psikotes pada LDKM secara daring, yaitu soal psikotes EPPS dapat diterapkan pada aplikasi berbasis web untuk membantu panitia dalam mengetahui karakter dan kepribadian peserta dan mengatasi keterbatasan waktu dalam kegiatan yang dilakukan secara daring. Dari soal psikotes EPPS yang digunakan panitia dapat melihat karakter dan kepribadian peserta melalui tujuh aspek berikut: 1) *Achievement.* Pada aspek ini panitia dapat melihat motivasi berprestasi dari masing-masing peserta. 2) *Deference*. Pada aspek ini panitia dapat melihat apakah mudah terpengaruh lingkungan ataupun orang lain. 3) *Order*. Pada aspek ini panitia dapat melihat keteraturan yang dimiliki seseorang, pekerjaan yang terorganisir dengan baik dan memiliki perencanaan yang baik. 4) *Exhibition*. Pada aspek ini panitia dapat melihat karakter yang selalu ingin menunjukkan sesuatu kepada lingkungan. 5) *Autonomy*. Pada aspek ini panitia dapat melihat karakter kemandirian yang tidak bergantung pada orang lain. 6) *Affiliation*. Pada aspek ini panitia dapat melihat loyalitas yang dimiliki masing-masing peserta. 7) *Dominance*. Pada aspek ini panitia dapat melihat dominasi seseorang dalam organisasi, apakah orang tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap orang lain dalam organisasi.

SIMPULAN

Psikotes dapat diterapkan dalam pelaksanaan LDKM secara daring melalui aplikasi berbasis web untuk mendapatkan gambaran karakter dan kepribadian masing-masing peserta sehingga dapat dijadikan ukuran dalam memilih pemimpin organisasi mahasiswa. Soal psikotes EPPS yang disusun memperhatikan tujuh aspek seperti *Achievement*, *Deference*, *Order*, *Exhibition*, *Autonomy*, *Affiliation*, dan *Dominance*. Dengan menggunakan aplikasi berbasis web yang dapat diakses setiap saat dan dari mana saja dapat membantu pelaksanaan kegiatan LDKM yang harus dilakukan secara daring karena pandemi Covid-19.

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian lanjutan dan pengembangan dari penelitian ini adalah bentuk-bentuk psikotes yang digunakan dapat lebih bervariasi lagi dan hasilnya dapat langsung tergambarkan dalam aplikasi. Prototipe aplikasi yang telah dibuat dapat ditambahkan fitur-fitur dan kemampuan yang lebih baik lagi, baik dalam bentuk pengerjaan soal-soal maupun penyajian materi yang lebih interaktif.

DAFTAR PUSTAKA

Aprianti, R., & Wahyuningsih, T. (2014). Pelaksanaan Kegiatan Latihan Dasar Kepemimpinan Sebagai Wahana Membentuk Jiwa Kepemimpinan Siswa (Studi Kasus di OSIS SMKN 1 Yogyakarta Periode 2012-2013). *Jurnal Citizenship*, *3*(Nomor 2 Januari 2014), 127–140.

Daulay, N. (2014). Implementasi Tes Psikologi Dalam Bidang Pendidikan. *Jurnal Tarbiyah*, *21*(No 2 Juli-Desember), 402–421.

Edukasi, T. C. (2016). *Smart Modul Psikotes Super Komplet*. PT Tangga Pustaka.

Helaluddin. (2018). *Mengenal Lebih Dekat dengan Pendekatan Fenomenologi: Sebuah Penelitian Kualitatif*. 1–15. https://www.researchgate.net/publication/323600431_Mengenal_Lebih_Dekat_dengan_Pendekatan_Fenomenologi_Sebuah_Penelitian_Kualitatif

Hiryanto, Wibawa, L., & Rohadi, A. S. (2015). Pengembangan Model Pelatihan Kepemimpinan Bagi Organisasi Kepemudaan Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, *8*(Nomor 2 September 2015).

Mulyani, S. (2016). *Metode Analisis dan Perancangan Sistem*. Abdi Sistematika.

Nurlela, E., & Solahudin, D. (2016). Manajemen Pelatihan Dasar Kepemimpinan Santri dalam Pembentukan Jiwa Kepemimpinan. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, *1*(Nomor 1), 85–101.

Safithry, E. A. (2018). *Asesmen Teknis Tes dan Non Tes* (140th ed.). CV IRDH.

Subagia, A. (2018). *Kolaborasi CodeIgniter dan Ajax dalam Perancangan CMS*. Elex Media Komputindo.

Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Kencana.