

Artikel Hasil Penelitian**STUDI PERSEPSIONAL TUGAS POKOK DAN FUNGSI (TUPOKSI) KARYAWAN
DAN KOMITMEN KERJA SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KINERJA
LAYANAN UNIVERSITAS PAMULANG TANGERANG SELATAN****Ruknan**

Pendidikan Ekonomi, Universitas Pamulang - Tangerang

E-mail: dosen01757@umpam.ac.id**Abstrak**

Mutu pelayanan institusi menjadi tantangan yang tidak dapat diabaikan sebagai wujud kerja, sumber daya manusia tidak terkecuali karyawan di Universitas Pamulang Tangerang (UNPAM). Manajemen layanan karyawan institusi yang baik akan menjadi faktor penting bagi kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empirik pengaruh persepsional Tupoksi karyawan dan komitmen kerja terhadap kinerja layanan UNPAM. Penelitian dilakukan di unit-unit layanan kemahasiswaan UNPAM. Populasi target dalam penelitian ini adalah karyawan UNPAM, dengan sampel yang diteliti adalah unit-unit layanan mahasiswa meliputi layanan administrasi akademik, keuangan, dan kemahasiswaan. Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menggunakan angket skala Likert. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode survai. Data hasil penelitian dianalisis dengan pendekatan statistika parametrik yaitu teknik regresi. Hasil penelitian menyimpulkan sebagai berikut: 1) Terdapat pengaruh persepsional tupoksi terhadap kinerja layanan karyawan UNPAM dengan proporsi besarnya pengaruh sebesar 18% (harga koefisien determinasi/KD), 2) Terdapat pengaruh komitmen kerja terhadap kinerja layanan karyawan UNPAM dengan proporsi besarnya pengaruh sebesar 61,10%, dan 3) Terdapat pengaruh persepsional tupoksi dan komitmen kerja secara simultan terhadap kinerja layanan karyawan UNPAM dengan proporsi besarnya pengaruh sebesar 85,10%.

Keyword: *persepsional tupoksi, komitmen kerja, kinerja layanan karyawan***PENDAHULUAN**

Universitas Pamulang (UNPAM) dapat dinyatakan sebagai suatu organisasi yang kompleks. Hal ini tidak terlepas dengan besarnya jumlah mahasiswa yang menjadi bagian sivitas akademika pada saat ini mencapai puluhan ribu. Dengan jumlah mahasiswa yang besar maka dalam pengelolaannya perlu didukung oleh kinerja karyawan yang tinggi. Keadaan ini berarti UNPAM sebagai institusi yang kompleks tetap dituntut untuk menjalankan misinya sebagai institusi pelayanan sosial dalam bidang pendidikan tinggi dengan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat dan harus selalu memperhatikan etika layanan.

Mutu pelayanan institusi menjadi tantangan yang tidak dapat diabaikan sebagai wujud kerja, sumber daya manusia tidak

terkecuali tenaga karyawan di Universitas Pamulang Tangerang Selatan. Manajemen layanan karyawan institusi yang baik akan menjadi faktor penting bagi kinerja. Indikator penampilan kerja suatu hasil kerja kelompok kerja dan kelompok manjerial diukur dengan beberapa standar yaitu mutu pelayanan, efisiensi pelayanan, dan cakupan pelayanan.

Masalah pelayanan institusi berkenaan dengan layanan umum tidak dapat dipisahkan dari karyawan. Namun demikian fakta yang ada di lapangan dengan masih adanya kesenjangan *stakeholder* maupun layanan institusi itu sendiri, berarti masih terdapat faktor-faktor yang perlu diperbaiki oleh pihak institusi dalam melaksanakan fungsi pelayanan kepada stake holder. Upaya peningkatan layanan ini menyangkut kinerja universitas

sehingga perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kinerja layanan UNPAM.

Data yang dikumpulkan melalui studi dokumen hasil penelitian sebelumnya berikut sebagai ilustrasi bahwa aspek kinerja layanan di unit kerja Perpustakaan UNPAM, antara lain sebagai berikut: layanan Unit Kerja Perpustakaan UNPAM Tangerang Selatan yang disurvei dari 94 mahasiswa oleh Yusufa (2017), menunjukkan: **Tabel 1.** Tingkat Layanan Unit Kerja Perpustakaan UNPAM Tangerang Selatan

No.	Layanan Karyawan Perpustakaan	Proporsi Responden	
		Setuju	Tidak setuju
1.	Mencari buku di perpustakaan tidak sulit.	29%	71%
2.	Katalog buku mudah digunakan pengunjung.	44%	54%
3.	Pustakawan membantu pengunjung saat mencari buku.	58%	42%
4.	Pustakawan memberikan informasi yang relevan atau tepat.	66%	34%

Dari Tabel 1 tampak bahwa belum seluruh kinerja layanan unit kerja perpustakaan menunjukkan proporsi indikasi kinerja yang tinggi. Bahkan layanan mencari buku dan katalog yang diharapkan mempermudah pengunjung mahasiswa direspon setuju kurang dari proporsi 50%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kinerja layanan karyawan UNPAM belum optimal.

Berkenaan dengan belum optimalnya kinerja karyawan maka banyak faktor yang mempengaruhinya. Di antara faktor tersebut dapat menyangkut banyak faktor, antara lain: pengetahuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dasar, persepsional karyawan, keterampilan kerja, disiplin, motivasi kerja, pengalaman kerja, masa kerja, komitmen kerja, dan lain sebagainya.

Setiap institusi tentu akan berusaha untuk memberikan perbaikan dalam hal layanan yang diberikan oleh para karyawan. Seberapa besar kontribusi perbaikan tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini menjadi pemikiran para pimpinan institusi, untuk mengambil langkah cepat sebagai suatu komitmen sebagai cara yang tepat di dalam

menentukan arah kebijakan terkait dengan layanan yang baik dan profesional dalam meningkatkan kapasitas layanan guna memajukan institusi dibidang pelayanan perpustakaan sehingga merupakan terobosan bagi karyawan maupun mahasiswa guna meningkatkan pelayanan yang baik dan profesional juga mampu mengembangkan teknik pelayanan dan dapat diterima dilingkungan institusi Universitas Pamulang dalam hal pelayanan kepada karyawan, dan mahasiswa

METODE

Dalam konteks penelitian ini, survei dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung variabel eksogenus yang terdiri dari persepsional tupoksi (X_1) dan Komitmen kerja (X_2) terhadap variabel endogenus yakni kinerja layanan karyawan (Y). Pendekatan analisisnya adalah analisis kuantitatif yaitu “menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel melalui angka-angka. Jenis statistika yang dipakai adalah inferensial yaitu menggeneralisasikan hasil penelitian yang ada pada sampel bagi populasi” (Hadjar, 1996: 87). Paradigma penelitian yang digunakan untuk menganalisis kaitan antara variabel yang diteliti menggunakan pendekatan penelitian korelasional.

TEMUAN DAN DISKUSI

1. Deskripsi Data Kinerja Layanan Karyawan

Dalam penelitian dilakukan pengumpulan data pada unit kerja di lingkungan UNPAM. Data yang dikumpulkan dari jawaban responden berjumlah 23 orang dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel 2. Harga Statistik Deskriptif Kinerja Layanan Karyawan UNPAM

N	Valid	23
	Missing	0
Mean		119,26
Median		120,00
Mode		110,00
Std. Deviation		6,59351
Variance		43,474
Range		22,00
Minimum		110,00
Maximum		132,00

Harga-harga statistik sampel yang

menggambarkan kondisi kinerja karyawan UNPAM di atas diringkas dari perhitungan statistik deskriptif pada Lampiran 2 nomor 1. Dari Tabel 2 diperoleh rentang skor 22. Skor empirik kinerja karyawan UNPAM yang tertinggi adalah 132 dan skor terendah 110. Dengan menggunakan kategori skor kinerja layanan karyawan yang berada di bawah harga *mean* (119,26) sebagai kategori rendah, kategori skor kinerja layanan karyawan yang berada di atas harga *mean* sebagai kategori tinggi dapat digambarkan dalam distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Skor Kinerja Layanan Karyawan UNPAM

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	110	4	17.4	17.4	17.4
	111	1	4.3	4.3	21.7
	113	1	4.3	4.3	26.1
	115	2	8.7	8.7	34.8
	118	2	8.7	8.7	43.5
	120	3	13.0	13.0	56.5
	121	1	4.3	4.3	60.9
	122	1	4.3	4.3	65.2
	123	1	4.3	4.3	69.6
	124	2	8.7	8.7	78.3
	125	1	4.3	4.3	82.6
	126	1	4.3	4.3	87.0
	127	1	4.3	4.3	91.3
	129	1	4.3	4.3	95.7
	132	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Dari Tabel 3 dapat diperoleh fakta bahwa responden yang memiliki skor di bawah harga *mean* berjumlah 8 orang atau 34,78% responden memiliki kategori kinerja layanan karyawan yang rendah. Responden yang memiliki skor pada kisaran *hargamean* berjumlah 2 orang atau 8,70% responden memiliki kategori kinerja layanan karyawan yang sedang. Adapun responden yang memiliki skor di atas harga *mean* berjumlah 13 orang atau 56,52% responden yang memiliki kategori kinerja layanan karyawan yang tinggi.

Dari kondisi empirik di atas maka dapat digambarkan tentang kinerja layanan karyawan UNPAM yang sudah mencapai kategori tinggi adalah sebesar 56,52%. Walaupun fakta empirik

tersebut menggambarkan bahwa kinerja layanan karyawan UNPAM yang terbesar termasuk kategori tinggi. Namun demikian kategori kinerja layanan yang tinggi tersebut masih berpotensi ditingkatkan jumlahnya mengingat secara proporsional baru mencapai 56,52%.

2. Deskripsi Data Persepsional Tupoksi

Pada variabel persepsional tupoksi, dalam penelitian dilakukan pengumpulan data pada unit kerja di lingkungan UNPAM. Data yang dikumpulkan dari jawaban responden berjumlah 23 orang dari 27 butir instrumen persepsional tupoksi dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel 4 Harga Statistik Deskriptif Persepsional Tupoksi Karyawan UNPAM

N	Valid	23
	Missing	0
Mean		107,39
Median		107,00
Mode		106,00
Std. Deviation		5,64671
Variance		31,885
Range		28,00
Minimum		100,00
Maximum		128,00

Harga-harga statistik sampel yang menggambarkan kondisi persepsional tupoksi karyawan UNPAM di atas diringkas dari hasil perhitungan statistik deskriptif pada Lampiran 2 nomor 2.

Dari Tabel 4 diperoleh rentang skor 28. Skor empirik persepsional tupoksi karyawan UNPAM yang tertinggi adalah 128 dan skor terendah 100. Dengan menggunakan kategori skor persepsional tupoksi yang berada di bawah harga *mean* sebagai kategori rendah, kategori skor persepsional tupoksi yang berada di atas harga *mean* sebagai kategori tinggi dapat digambarkan dalam distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Skor Persepsional Tupoksi Karyawan UNPAM

Persepsional Tupoksi					
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	100	2	8.7	8.7	8.7
	102	2	8.7	8.7	17.4

	104	2	8.7	8.7	26.1
	105	1	4.3	4.3	30.4
	106	4	17.4	17.4	47.8
	107	2	8.7	8.7	56.5
	108	3	13.0	13.0	69.6
	109	2	8.7	8.7	78.3
	110	2	8.7	8.7	87.0
	112	1	4.3	4.3	91.3
	113	1	4.3	4.3	95.7
	128	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Dari Tabel 5 dapat diperoleh fakta bahwa responden yang memiliki skor di bawah harga *mean* (107,39) berjumlah 11 orang atau 47,83% responden memiliki kategori persepsional tupoksi karyawan yang rendah. Responden yang memiliki skor pada kisaran *hargamean* berjumlah 2 orang atau 8,70% responden memiliki kategori persepsional tupoksi karyawan yang sedang. Adapun responden yang memiliki skor di atas harga *mean* berjumlah 10 orang atau 43,47% responden yang memiliki kategori persepsional tupoksi yang tinggi.

Dari kondisi empirik di atas maka dapat digambarkan tentang persepsional tupoksi karyawan UNPAM sebagian besar tergolong kategori yang rendah yang meliputi 47,83%. Fakta empirik tersebut menggambarkan bahwa persepsional tupoksi karyawan UNPAM yang terbesar termasuk kategori rendah, Kondisi tersebut menggambarkan perlunya perhatian untuk ditingkatkan persepsional tupoksi karyawan UNPAM untuk saat ini.

3. Deskripsi Data Komitmen Kerja

Dalam penelitian dilakukan pengumpulan data pada unit kerja di lingkungan UNPAM. Data yang dikumpulkan dari jawaban responden berjumlah 23 orang dari 27 butir instrumen komitmen kerja karyawan dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel 6 Harga Statistik Deskriptif Komitmen Profesi Karyawan UNPAM

N	Valid	23
	Missing	0
Mean		115,39
Median		117,00
Mode		117,00
Std. Deviation		8,53729

Variance	72,885
Range	30,00
Minimum	102,00
Maximum	132,00

Harga-harga statistik sampel yang menggambarkan kondisi komitmen kerja karyawan UNPAM di atas diringkas dari hasil perhitungan statistik deskriptif pada Lampiran 2 nomor 3.

Dari Tabel 6 diperoleh rentang skor 30. Skor empirik komitmen kerja karyawan UNPAM yang tertinggi adalah 132 dan skor terendah 102. Dengan menggunakan kategori skor komitmen kerja yang berada di bawah harga *mean* (115,39) sebagai kategori rendah, kategori skor komitmen kerja yang berada di atas harga *mean* sebagai kategori tinggi dapat digambarkan dalam distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Skor Komitmen Kerja Karyawan UNPAM

Komitmen Kerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	102	1	4.3	4.3	4.3
	103	1	4.3	4.3	8.7
	104	1	4.3	4.3	13.0
	105	1	4.3	4.3	17.4
	106	1	4.3	4.3	21.7
	107	2	8.7	8.7	30.4
	108	1	4.3	4.3	34.8
	114	1	4.3	4.3	39.1
	117	4	17.4	17.4	56.5
	118	1	4.3	4.3	60.9
	120	3	13.0	13.0	73.9
	121	1	4.3	4.3	78.3
	123	1	4.3	4.3	82.6
	124	1	4.3	4.3	87.0
	125	1	4.3	4.3	91.3
	127	1	4.3	4.3	95.7
	132	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Dari Tabel 7 dapat diperoleh fakta bahwa responden yang memiliki skor di bawah harga *mean* (115,39) berjumlah 9 orang atau 39,13% responden memiliki kategori komitmen kerja yang rendah. Responden yang memiliki skor pada kisaran *hargamean* tidak ada. Adapun

responden yang memiliki skor di atas harga mean berjumlah 14 orang atau 60,87% responden yang memiliki kategori komitmen kerja yang tinggi.

Dari kondisi empirik di atas maka dapat digambarkan tentang komitmen kerja karyawan UNPAM yang termasuk kategori yang tinggi adalah sebesar 60,87%. Fakta empirik tersebut menggambarkan bahwa komitmen kerja karyawan UNPAM yang terbesar termasuk kategori tinggi., namun demikian kategori kinerja yang tinggi tersebut masih berpotensi ditingkatkan lagi mengingat proporsinya baru mencapai 60,87%.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan dalam hasil uji hipotesis di atas maka dapat diberikan pembahasan di bawah ini.

Dari hipotesis yang diuji dalam penelitian ini, semua hipotesis yang diuji teruji secara signifikan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan kesesuaian antara teori dengan bukti empirik hasil penelitian.

Dalam konteks penelitian ini, secara khusus untuk komitmen kerja, hasil penelitian ini tidak bertentangan dengan hasil penelitian tentang faktor disiplin sebagai komponen dari komitmen profesi yang dilaporkan oleh Wibowo (2015), bahwa hasil analisis diperoleh ternyata disiplin berpengaruh terhadap kinerja Karyawan. Disiplin mempunyai kontribusi terhadap kinerja karyawan sebesar 32,5%.

Karakteristik profesional oleh Supriadi (1988), menyatakan bahwa berdasarkan sintesis temuan-temuan penelitian, telah dikenal karakteristik profesional minimum seorang karyawan dan dosen, yaitu: (1) mempunyai komitmen pada peserta didik dan proses belajarnya, (2) menguasai secara mendalam bahan belajar atau mata pelajaran serta cara pembelajarannya, (3) bertanggung jawab memantau hasil belajar melalui berbagai cara evaluasi, (4) mampu berfikir sistematis tentang apa yang dilakukannya dan belajar dari pengalamannya, dan (5) menjadi partisipan aktif masyarakat belajar dalam lingkungan profesinya.

Komitmen kerja ini merupakan keteguhannya dalam menjalankan apa yang dituntut oleh profesi tersebut, sehingga profesinya menjadi identitas bagi dirinya. Komitmen terhadap profesinya adalah merupakan manifestasi diri yang mencerminkan standar nilai yang menjadi dasar keberadaan seseorang. Komitmen terhadap profesi adalah

berhubungan dengan kesediaan seseorang untuk menginvestasikan diri dan berkorban demi kepentingan tugas yang dimilikinya dan akhirnya mencerminkan nilai dasar seorang individu tersebut.

Dengan hasil penelitian yang telah terbukti secara empirik melalui pengujian hipotesis, maka hasil yang diperoleh dapat digunakan untuk menyusun kesimpulan sebagai hasil akhir penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah diuraikan pada Bab IV, maka dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh persepsional tupoksi terhadap kinerja layanan karyawan UNPAM dengan proporsi besarnya pengaruh sebesar 18%.
2. Terdapat pengaruh komitmen kerja terhadap kinerja layanan karyawan UNPAM dengan proporsi besarnya pengaruh sebesar 61,10%.
3. Terdapat pengaruh persepsional tupoksi dan komitmen kerja secara simultan terhadap kinerja layanan karyawan UNPAM dengan proporsi besarnya pengaruh sebesar 85,10%.

REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan* (edisi revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Asa'd, Mohammad. 2004. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia: Psikologi*. Yogyakarta: Liberty, 2004.
- Colquit, Jason A., Jeffery A. Lepine., dan Michael Wesson. 2009. *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc., 2009.
- Danim, Sudarwan. 2008. *Kinerja Staf dan Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Elizur, Dov. "Work Values and Commitment", *International Journal of Manpower*, Vol. 17, No. 3, 1996, h. 27.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jeff, Harris O. dan Sandra J. Hartman. 2002. *Organizational Behavior*. Binghamton, NY: The Haworth Press, Inc., 2002.
- John H. Meyer dan Natalie J. Allen. 1997. *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. California: SAGE Publications, Inc.
- Kerlinger, Fred dan Howard B. Lee. 2000. *Foundations of Behavior Research*. Forth

- Worth: Harcourt College Publisher.
- Lakein, Alan. 1997. *How to Get Control of Your Time and Life* terjemahan: Rieke Harahap. Jakarta: Pustaka Tangga.
- Mannulang, M. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005.
- Nael Jr., James E. 2004. *Guide to Performance Appraisal*, terjemahan: W. Setiawan. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Schuler, R. dan Suzan E. Jackson. 1999. *Manajemen Sumber Daya Ma-nusia Menghadapi Abad 21*. Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti.2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Unpam targetkan terima 100.000 mahasiswa per tahun.<https://www.merdeka.com/peristiwa/unpam-targetkan-terima-100000-mahasiswa-per-tahun.html>.Diakses, 17 Agustus 2019.Pada PT. Pegadaian (Persero).*Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemn, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).
- Sekaran, Uma and Bougie, R. (2016).*Research Methods For Business* (seventh). United Kingdom: Wiley Publisher. Retrieved from <http://booksupport.wiley.com>
- Singgih, S. (2012).*Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: Alex MediaKomputindo.
- Sudana, I. M. (2011).*Manajemen Keuangan Perusahaan Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono.(2014). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Edisi 20). Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto.(2013). *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widiyanti, Marlina dan Bakar, S. W. (2014). Pengaruh Working Capital Turnover, Cash Turnover, Inventory Turnover dan Current Ratio Terhadap Profitabilitas (ROA) Perusahaan Property Dan Real Estate yang Terdaftar Di BEI. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 12(2).