

FOKAL

JURNAL KESEKRETARISAN DAN MANAJEMEN

Masalah Pendidikan dan Profesionalisme.

| *Amir Hamzah dan Bambang Hermanto* |

Membangun Komunikasi yang Efektif dalam Lingkungan Perusahaan.

| *Arvadi Hutagalung* |

Keberhasilan Negosiasi Dilihat dari Model Perilaku Individu.

| *Risa Ristiani* |

Jaminan Mutu dalam Pengolahan Perguruan Tinggi.

| *Ferdy* |

Pentingnya Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Motivasi Kerja

| *Lulu Tunjung Biru dan Hesti Umiyati* |



AKADEMI SEKRETARI DAN MANAJEMEN LEPISI

FOKAL

JURNAL KESEKRETARISAN DAN MANAJEMEN AKSEMA - LEPISI

Vol. 02 | No. 01 | Juni 2015

Penanggung Jawab : Hesti Umiyati, S.E., M.M
(Direktur AKSEMA)
Ketua Dewan Redaksi : Meidy F. Lombogia, S.H., M.M
Anggota : Dahlia Amelia, S.E., M.M
Ir. Arvadi Hutagalung, M.M
Roberto Tomahuw, S.E., M.M
Editor Pelaksana : Amir Hamzah, S.E., M.M
Pelaksana Tata Usaha : Sri Wahyuningsih
Ferdy, S.E., M.M
Design dan Lay-Out : Widi Reza Prasetya

Alamat Penerbit/Redaksi:

LPPM AKSEMA-LEPISI

Jl. KS. Tubun No. 11 Pasar Baru

Tangerang-Banten

Telp. (021) 5589161-62

Fax. (021) 5589163

Website: www.lepisi.ac.id

Email: aksema@lepisi.ac.id

FOKAL

JURNAL KESEKRETARISAN DAN MANAJEMEN

Vol. 02 | No. 01 | Juni 2015

DAFTAR ISI

- 1. Masalah Pendidikan dan Profesionalisme**
(Amir Hamzah & Bambang Hermanto) **1**
- 2. Membangun Komunikasi yang Efektif dalam Lingkungan Perusahaan**
(Arvadi Hutagalung) **27**
- 3. Keberhasilan Negosiasi Dilihat dari Model Perilaku Individu**
(Risa Ristiani) **32**
- 4. Jaminan Mutu dalam Pengelolaan Perguruan Tinggi**
(Ferdy) **38**
- 5. Pentingnya Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Motivasi Kerja**
(Lulu Tunjung Biru & Hesti Umiyati) **50**

MASALAH PENDIDIKAN & PROFESIONALISME

AMIR HAMZAH & BAMBANG HERMANTO

ABSTRAK

Berawal dari dunia pendidikan maka munculah profesionalisme pada diri seseorang dan dari pendidikan kita juga akan mendapatkan tambahan ilmu pengetahuan, semakin bertambah pengetahuan kita, semakin sadar betapa makin kecil pengetahuan yang kita ketahui dibidangnya bila dibanding dengan yang belum kita ketahui.

Ironisnya masih banyak kita lihat anak-anak bangsa diusia dini justru kehilangan kesempatan untuk mengecam dunia pendidikan, hal ini dapat tercermin di pemandangan sudut kota kota besar di Indonesia yang dihiasi gedung-gedung pencakar langit yang mewah diwarnai dengan rintihan perjuangan anak-anak dibawah umur mencari nafkah demi sesuap nasi. Anak-anak ini seharusnya belajar dan bermain di sekolah. Namun, apa daya mereka harus berjuang melawan kerasnya kehidupan dengan mengorbankan semangat mereka untuk meneruskan cita-cita bangsa dan negara. Kita sudah memperingati Hari Kemerdekaan Indonesia yang ke 69 tahun, apakah kita sudah merasakan kemerdekaan itu..? Sementara kita masih mendengar rintihan anak bangsa yang belum mendapatkan hak mereka untuk mewujudkan semangat mereka membangun bangsa dan negara.

Semakin banyak jumlah anak-anak jalanan yang memenuhi Ibu Kota, tidak bisa dipungkiri sebagian dari mereka terpaksa berubah profesi menjadi seniman jalanan sampai tindakan kriminal pun dilakoni. Ini merupakan keadaan yang sungguh sangat memprihatinkan. Di saat anak-anak seharusnya mengenyam pendidikan di sekolah karena keadaan ekonomi lah memaksa mereka untuk berjuang lebih keras untuk bertahan hidup. Padahal jelas disebutkan dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak yang berbunyi "Hak anak adalah bagian dari hak asasi manusia yang wajib dijamin, dilindungi, dan dipenuhi oleh orang tua, keluarga, masyarakat, pemerintah, dan negara". Dalam kenyataannya dari tahun ke tahun tindakan eksploitatif terhadap anak dibawah umur masih saja terjadi.

Kita sering menemui anak-anak yang memulung, baik dari rumah ke rumah maupun di tempat pembuangan akhir sampah (TPAS) ada yang berumur dibawah 10 tahun atau anak yang mengemis di rumah ibadah, jalan raya, dan mal-mal, ada yang berumur 4 tahun. Hal itu jelas melanggar hak perlindungan anak yang tertuang dalam Undang-Undang Perlindungan Anak No 22 Tahun 2003 Pasal 1 ayat 2 "Perlindungan anak adalah segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi anak dan hak-haknya agar dapat hidup, tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi, secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, serta mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi".

Bahkan Indonesia merupakan salah satu penyumbang pekerja anak terbesar di dunia. Indonesia berada di urutan ketiga setelah India dan Brazil. Di Indonesia sendiri terdapat sekitar 2,5 juta anak bekerja. Hanya perlu dicatat, kategori pekerja anak yang dipakai BPS (Badan Pusat Statistik) adalah mereka yang berumur 10-14 tahun yang aktif melakukan aktivitas secara ekonomi.

Tidak dipungkiri, salah satu penyebab anak-anak menjadi pekerja adalah salah

satunya karena keadaan perekonomian yang sangat memprihatinkan sehingga kesempatan mendapatkan pendidikan sangat kecil. Kemiskinan memaksa anak-anak untuk putus sekolah dan mau tidak mau, anak-anak ini bekerja tanpa membutuhkan keterampilan khusus. ini dikhawatirkan akan meluasnya perlakuan eksploitatif terhadap anak dibawah umur. Eksploitasi mencakup pemerasan atau menjadikan anak-anak sebagai pekerja seksual komersil atau bentuk pelecehan seksual lainnya, kerja paksa tanpa upah, perbudakan.

Sungguh ironis, tapi ini kenyataan yang terjadi di sekitar kita. Mereka dituntut untuk bekerja maksimal tanpa kenal waktu, tetapi mereka tidak mendapatkan perlindungan dan penghidupan yang layak. Begitu banyak peristiwa penindasan anak. Karena tidak ada satupun tindakan eksploitatif terhadap anak dibawah umur yang dapat dibenarkan. Namun, inilah yang terjadi di Indonesia, negara hukum yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, bahkan memiliki Undang-Undang Perlindungan Anak, tidak lagi menjamin kebebasan anak untuk tumbuh dan berkembang dengan semangat membangun cita-cita mereka sebagai penerus bangsa yang dibanggakan.

Guna meraih profesionalisme, dunia pendidikan adalah langkah utama yang harus ditempuh oleh anak bangsa, akan tetapi jika pendidikan ditinggalkan bagaimana anak-anak akan mendapatkan profesionalisme yang baik, apalagi di Era globalisasi sekarang ini profesionalisme merupakan tuntutan yang menjadi keharusan.

Berawal dari semua ini mari kita cermati betapa pentingnya dunia pendidikan, guna mencapai taraf profesionalisme yang tinggi ditengah tengah berkembangnya dunia tehnologi, di Era globalisasi sekarang ini.

PEMBAHASAN

Pendidikan itu seperti tongkat yang menuntun kita menuju ke ketidak tahuan kita. Perlu kita sadari bersama bahwa pengalaman juga mengajarkan kepada kita dengan selesainya kita belajar di tingkat dasar, kita merasakan perlu adanya pendidikan ditingkat menengah dan begitu pula dengan selesainya kita mengikuti pendidikan ditingkat menengah kita merasa perlu meneruskan pendidikan ditingkat atas, begitu pula setelah kita selesai mengikuti pendidikan ditingkat atas kita masih merasa perlu mengikuti pendidikan ditingkat akademi atau tingkat perguruan tinggi dan apakah begitu selesai pendidikan ditingkat perguruan tinggi kita sudah merasa cukup....tidak, kita masih membutuhkan jenjang pendidikan yang lebih tinggi lagi misalnya pada jenjang (S2) Pasca Sarjana Magister Manajemen dan jika dikaji lebih lanjut pasti kita masih punya keinginan melanjutkan pendidikan ditingkat (S3) Doktor.

Pengalaman juga mengajarkan kepada kita bahwa dengan selesainya belajar dibangku perkuliahan bukan berarti kita telah selesai belajar sampai disitu, akan tetapi kehidupan itu sendiri juga merupakan suatu proses belajar yang tidak akan pernah berakhir dan dapat dikatakan proses belajar bagi seseorang akan berakhir nantinya disaat orang tersebut sampai keliang kubur.

Pendidikan ibarat tongkat menuntun kita menuju ke ketidak tahuan kita, dapat diartikan bagi seseorang yang telah memperoleh pendidikan dasar, pendidikan menengah, sampai ke jenjang perguruan tinggi dan bahkan juga telah ditambah

dengan pengalaman kehidupan ditengah – tengah masyarakat, diyakini mereka maken banyak merasakan dirinya kekurangan banyak hal, untuk itu rasanya akan trus belajar dan belajar guna mencapai kekurangan yang dia miliki, dan betapa bahagiannya bagi seseorang yang dalam kehidupannya sampai saat sekarang ini telah dapat mengecam bangku pendidikan, dengan telah banyak mengecam dunia pendidikan sangat diharapkan tingkat profesionalisme juga akan dapat meningkat seiring dengan laju pertumbuhan kehidupan yang ada disekeliling mereka, disitulah arti sebuah tongkat yang senantiasa akan menuntun kita menuju ke ketidak tahuan.

Bersyukurlah bagi kita-kita yang selama ini telah mendapatkan pendidikan hingga sampai perguruan tinggi yang artinya kita diharapkan bisa membimbing diri kita sebelum kita harus bisa membimbing orang lain menuju ketujuan kehidupan yang wajar selayaknya seseorang meraih sebuah kesuksesan, oleh karena itu sebagai manusia yang telah mempunyai pendidikan sarjana wajarlah harus senantiasa mempunyai semangat juang yang tinggi dan harus berpiker yang positif demi tercapainya cita-cita tersebut.

Pendidikan formal dan non formal rasanya tidak akan bisa dipisahkan begitu saja dalam menjalankan kehidupan dijamin modern sekarang ini, bagi seseorang sekalipun sudah mempunyai pendidikan formal sampai jenjang perguruan tinggi jika dirinya tidak mempunyai pendidikan non formal, dapat diyakini dalam meraih kesuksesan akan mengalami keterlambatan karena orang tersebut tidak memiliki skill, dan dalam dunia modern pendidikan non formal akan sangat dibutuhkan guna menjadikan manusia itu memiliki suatu ketrampilan dan ketrampilan sangat dibutuhkan dalam menjalani kehidupan ditengah-tengah masyarakat modern pada umumnya.

Misalnya seseorang dalam mengikuti pendidikan hingga perguruan tinggi, bahkan sampai jenjang Paska sarjana (Magester), tentunya juga akan banyak mempelajari dan bahkan mempertajam penalaran / logika, disamping harus juga memperkuat etika dan moral yang mereka dapatkan dari pendidikan agama atau idealisme yang mereka percaya dapat mengantarkan ke jenjang keberhasilan.

Bagi setiap orang yang telah masuk kedalam dunia kehidupan sering kali perjalanan kehidupannya yang mereka alami tidak bisa sama dengan apa yang mereka pikerkan sebelumnya, hal ini dapat dirasakan dalam kehidupan kita sehari – hari karena masih banyak hal yang selama ini kita pikerkan dan kita angan-angankan untuk menjadi sebuah kenyataan akan tetapi realisasinya sangat berbeda bahkan sering kali tidak akan dapat terrealisasi sama sekali.

Muncul permasalahan baru bahwa kalau kita lihat dalam sekala yang lebih luas ternyata masyarakat Indonesia ini banyak sekali yang masih tidak bisa mengecam pendidikan formal yang ada, ini disebabkan karena tingkat kehidupan masyarakat golongan menengah bawah masih cukup banyak jumlahnya yang bisa memperoleh penghasilan lebih dari layaknya kehidupan yang wajar, dan ini sangat mudah dijumpai dikehidupam masyarakat yang tinggal didaerah, saya yakin generasi muda yang kehidupan keluarganya berada pada tingkat kurang mampu, baik yang ada didaerah maupun yang ada diperkotaan sekalipun, yang seharusnya bisa mengecam pendidikan akan tetapi saat ini mereka tidak bisa mengecam pendidikan sejujurnya mereka itu juga sangat mengharapakan bisa merasakan pendidikan formal, akan tetapi dari kalangan pengusaha dibidang pendidikan sendiri juga

merasa berat jika Nilai sebuah pendidikan hanya akan dinilai dengan sebuah kalimat "Gratis", saya kurang sependapat jika pendidikan akan dinekmati oleh rakyat dengan gratis, karena kita tahu bahwa guna mengadakan pendidikan yang bagus dan bermutu tidak akan ada yang namanya gratis, karena kita sadari bahwa sampai saat sekarang ini Pemerintah sendiri masih belum dapat menyisihkan anggaran belanja Negara untuk membiayai pendidikan bagi masyarakat pada umumnya, tidak dipungkiri bahwa pemerintah pusat maupun daerah, sudah mempunyai biaya guna membiayai tingkat pendidikan gratis, akan tetapi itu baru pada tingkat dasar sekali, sehingga kalau kita fahami sekarang ini dalam era globalisasi, dunia modern sudah dapat meng akses pasar global internasional melalui fasilitas internet, ini artinya jika masyarakat kita kurang bisa memiliki pendidikan format ataupun non formal, diyakini peluang yang ada akan lewat begitu saja, karena sekalipun kita bisa menggunakan internet akan tetapi kita tidak bisa memanfaatkan apa fungsi internet dalam kehidupan maya sekarang ini niscaya bukan akan memperoleh keberuntungan melainkan akan sebaliknya,

Contoh : Saat ini media elektrik cukup berkembang dengan pesat melalui prodak Jasa pelayanan seluler dengan perangkat keras Hand Phone (HP) atau laptop dan computer, prodak ini dalam beberapa tahun terakhir pertumbuhannya sangatlah luar biasa, bahkan dipelosok daerah hamper sudah terlayani dengan bisnis jasa dibidang seluler, nah kita juga mengetahui produk – produk HP juga sudah menyediakan fasilitas yang sangat mudah untuk meng akses internet, sejauh mana kesiapan masyarakat kita yang berada di daerah telah siap menerima perkembangan komunikasi lewat dunia maya, jika mereka tidak didasari oleh pendidikan formal dan non formal yang kuat dan skill yang bagus niscaya profesionalisme tidak akan bisa mereka dapatkan dengan baik sehingga dampak dari mudahnya mengakses dunia maya melalui saluran internet akan sangat berbahaya bagi pertumbuhan masyarakat kalangan bawah, dunia maya seperti halnya yang sedang berkembang ditengah – tengah masyarakat sekarang ini bukan berarti tidak perlu didasari oleh Skill dan profesionalisme yang tinggi, justru dengan semaraknya dunia maya melalui jaringan internet sangat menuntut sipengguna agar dapat memiliki skill yang tinggi dan profesionalisme tinggi karena komunikasi sudah tidak lagi hanya berada dilingkungan bangsa sendiri, akan tetapi sudah akan melibatkan masyarakat Negara lain, yang nota bene mereka telah memiliki tingkat pendidikan formal, non formal, skill, maupun tingkat profesionalisme yang jauh lebih baik dibandingkan masyarakat kita, dikarenakan Negara mereka sudah lebih dahulu maju dan yang tidak kalah penting adalah budaya sangat berbeda ini akan memberikan dampak yang negatip terhadap perkembangan anak – anak bangsa kita yang selama ini dikenal bangsa Indonesia selain memiliki budaya timur yang selalu dianut dan diunggulkan, dengan budaya timur yang ramah, tamah, dan yang selalu menjunjung tinggi sopan santun dan berlandaskan pada nilai – nilai agama yang cukup baik, dikhawatirkan akan terkontaminasi dengan budaya lain, jika kita tidak membekali mereka dengan pendidikan formal, non formal yang dilandaskan pula pada sendi – sendi agama yang cukup.

Dari sisi lain perkembangan bisnis juga dibutuhkan oleh pembisnis itu sendiri maupun pemerintah, kita lihat betapa cepat pertumbuhan jasa seluler yang dibarengi dengan penjualan perangkat keras berupa hand phone, laptop dan computer yang ini juga tidak akan bisa dibendung karena dari sisi peluang bisnis

sangat besar untuk menyerap tenaga kerja dan keuntungan, sehingga kekhawatiran ini akan bisa terjawab dengan baik jika anak bangsa mendapatkan pendidikan formal dan non formal cukup dan akan terciptakan moral bangsa yang baik yang dilandasi dengan sendi – sendi agama yang kuat dan inilah sebuah resiko tinggi bagi sebuah Negara yang sedang berkembang.

Seperti yang sudah kami ulas diatas bagi setiap orang yang telah masuk kedalam dunia kehidupan sering kali perjalanan kehidupannya tidak bisa sama dengan apa yang mereka pikirkan sebelumnya, kita banyak mengangan-angankan sesuatu yang indah untuk menjadi sebuah kenyataan akan tetapi realisasinya sangat berbeda bahkan sering kali tidak akan dapat ter-realisisi sama sekali.

Jika hal tersebut benar – benar terjadi janganlah cepat merasa frustrasi akan tetapi tetaplah tegar dan jangan cepat putus asa, pacu trus semangatmu agar apa yang terasa gagal tersebut dapat teratasi, oleh karena itu skill sangatlah dibutuhkan bagi seseorang guna mengatasi situasi yang kadang- kadang tidak menentu, karena bagi seseorang yang sering mengalami frustrasi karena merasa adanya kegagalan yang terus menerus pada dirinya , akan dapat membuat dirinya merasa gagal dalam meraih cita-citanya didunia ini.

Skill bukannya satu – satunya bagi seseorang guna meraih keberhasilan, akan tetapi dengan skill yang didasari pula dengan ilmu pengetahuan lainnya dari dunia pendidikan formal, non formal dan masih ditambah lagi dengan pendidikan agama dan atau idealisme yang dimiliki serta etika moral yang dimiliki diharapkan akan dapat membawa dirinya mengarungi lautan kehidupan yang diharapkan dengan baik dan benar.

Setiap orang sebaiknya mempunyai cita – cita, oleh karena cita – cita itu dapat menjadikan motifasi bagi orang tersebut dalam mengarungi kehidupannya, sehingga orang tersebut dapat terpacu untuk bekerja lebih keras lagi dari yang selama ini dia lakukan, didalam kehidupan manusia jika pada diri mereka tidak ada cita – cita dapat diibaratkan mereka itu telah mati dari kehidupannya, sedangkan dalam meraih cita – cita diperlukan ikhtiar dan kerja keras dalam kuron waktu yang sangat panjang, begitu pula jika seseorang telah memiliki cita – cita tetapi tidak melakukan dengan kerja keras hal ini dapat dijamin cita – citanya tidak akan dapat tercapai dan apa yang telah mereka cita – citakan hanyalah tinggal sebuah mimpi belaka.

Sementara itu kerja keras tanpa didasari dengan cita – cita juga dapat dikatakan bagaikan seekor lembu penarik bajak. Tetapi kadang kala dan tanpa kita sadari cita – cita tidak selamanya dapat dicapai, bahkan terkadang menyimpang dari apa yang telah menjadi keinginan kita, dan dalam hal-hal tertentu seringkali penyimpangan tersebut justru akan merupakan keuntungan atau barokah bagi kita.

Contoh : Pada diri saya sendiri, selama ini tidak pernah mempunyai cita – cita sebagai tenaga pengajar (dosen), akan tetapi disela – sela kehidupan saya ada waktu luang yang menurut diri saya waktu itu hanya lah sebagi penyaluran hoby semata yaitu disetiap malam, saya diajak oleh kepala bagian keuangan diPerusahaan tempat saya bekerja saat itu sekitar tahun 1979, untuk membantu mengajar Kursus "Akuntansi Dasar" yang mana materinya juga baru saya dapatkan dari bangku perkuliahan yang saya ambil di sore harinya, dari situ saya juga merasa

pekerjaan dikantor juga menggunakan ilmu – ilmu akuntansi ini sangat lah mendukung, makanya sesuai dengan perkembangan kebutuhan saya merasa mempunyai nilai plus dapat mengajarkan ilmu akuntansi dan sekaligus mengajarkan bagai mana praktek akuntanasi tersebut dapat dilakukan di sebuah perusahaan.

Apabila dihari nanti cita – cita anda tidak dapat tercapai, tetaplah tersenyum, tetaplah tegar, tetap bersemangat dan tetap bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena anda sudah berikhtiar dengan baik dan juga perlu diingatkan pula tidak semua ikhtiar akan selalu dapat memberi hasil, dan ini juga perlu diyakini jika saudara lakukan dengan penuh pengertian dan ikhlas pasti nantinya Tuhan akan membalas dengan sebuah kebaikan yang mana saudara tidak ketahui sebelumnya.

Sebagai manusia yang ber-Iman pastinya telah menyadari bahwa tidak semua keinginan dan cita – cita itu dapat terlaksana dengan baik, akan tetapi sebenarnya didalam meraih sebuah cita –cita atau sebuah keinginan dapat ditempuh dengan beberapa alternative pilihan, alternative jalan kehidupan rupanya juga tidak semuanya dengan mudah dan pasti dapat saudara gunakan dalam mencapai cita – cita maupun keinginan tersebut, karena adanya profesi yang ada disetiap manusia itu juga berbeda². Dalam kehidupan tidak ada satu orang pun didunia ini yang tahu lebih dahulu atau dapat mengetahui dirinya akan menjadi apa di kelak kemudian hari, karena seperti yang telah kami ulas diatas banyak cita – cita yang ada dalam pikiran manusia akan tetapi tidak bisa terlaksana, dan tidak diketahui oleh manusia itu sendiri dari sebuah kegagalan ternyata ada sepercik keberhasilan yang akhirnya membawa sebuah kenikmatan bagi diri manusia itu sendiri, ini tidak lain karena ke Agungan Tuhan yang Maha Esa dalam mengatur kehidupan manusia didunia tidak bisa diketahui oleh manusia pada umumnya.

Dalam situasi yang seperti itu, kenyataan kehidupan sering kali tidak bisa seiring dengan apa yang telah kita cita – citakan dan kita inginkan sebelumnya, maka yang perlu kita lakukan adalah tetap kerja keras, tetap semangat, tetap tegar dan tak lupa kita harus tetap memohon kehadiran Tuhan yang Maha Esa agar senantiasa kita mendapat petunjukNya dan menghaturkan puji syukur ke hadirat Tuhan yang Maha Esa, jika kita dapat berhasil dalam meraih cita - cita atas karunia yang diberikan kepada kita semua.

Gelombang kehidupan di alam modern sangatlah banyak ragamnya, sehingga setiap orang dituntut bisa melakukan apa saja dengan cepat, tepat dan akurat agar bisa menghasilkan sesuatu bagi dirinya maupun bagi orang lain yang ada disekelilingnya atau bagi masyarakat pada umumnya, oleh karena itu ilmu pengetahuan dan skill adalah salah satu dasar keberhasilan manusia didalam meraih cita – cita didunia ini, tanpa adanya pengetahuan dan skill niscaya seseorang akan bisa bertahan hidup di alam modern seperi sekarang ini.

Contoh : Seorang pengusaha jamu gendong dalam kehidupan dialam modern yang membutuhkan keahlian maupun skill yang sederhana, sangat terlihat jelas ditengah – tengah kehidupan masyarakat dapat menjadi penopang kehidupan para pengusaha menengah dan pengusaha besar pabrik jamu dalam mendistribusikan jamu-jamu yang dihasilkan agar bisa sampai kepada masyarakat kecil sebagai pengguna jamu. Tanpa disadari profesi seorang pedagang jamu gendong dapat menunjang keberhasilan bagi pengusaha menengah dan pengusaha besar seperti PT. Sido Muncul, PT Air Mancur dalam menjalankan roda usahanya dan sangat

membantu masyarakat kecil pada umumnya untuk bisa menikmati atau dapat memperoleh jamu yang mereka butuhkan dengan mudah dan murah.

Dan masih banyak lagi keberhasilan yang diperoleh harus menggunakan skill dan sedikit pengetahuan ilmiah guna menunjang kehidupannya. Oleh karena itu bagi siapapun yang merasa kurang punya kemampuan Skill pasti akan merasakan betapa sulitnya kehidupan di Alam modern sekarang ini, bahkan tidak sedikit kaum muda sekarang ini yang terjerumus kedalam kehidupan tidak jelas karena disamping tidak memiliki pengetahuan ilmiah juga tidak memiliki Skill, guna meraih keberhasilan selain harus memiliki pengetahuan ilmiah maupun skill harus didukung pula dengan etika, dan moral yang didasarkan pada sendi – sendi Agama maupun idealisme yang menjadi panutan hidupnya. Kerja keras tetap harus dijaga oleh karena itu gelora kehidupan harus didukung dengan semangat juang yang tinggi, kejujuran juga merupakan salah satu soko guru kehidupan bermasyarakat dalam mencapai keberhasilan, sehingga rasa bersalah maupun frustrasi yang selalu muncul dalam diri kita harus bisa dibuang jauh2 agar semangat juang tetap terjaga dari kehidupan kita.

Hidup didunia ini selalu dihadapkan pada beberapa alternative yang harus kita pilih guna menjalani kehidupan berkeluarga, berkelompok maupun bermasyarakat, akan tetapi perlu diingatkan bahwa sekalipun alternative kehidupan itu banyak sekali terbentang dihadapan kita, tetap saja belum tentu apa yang sudah kita pilih akan cocok, atau sesuai dengan hasil yang kita harapkan, dalam arti lain kita belum tentu bebas dapat memilih alternative – alternative yang ada didepan kita, hal ini juga didasarkan pada profesi yang kita miliki sekarang ini ternyata tidak sama dengan Profesi yang dulu kita idam – idamkan.

Dalam suasana seperti itu karena kenyataan kehidupan ini sekarang tidak sama dengan apa yang kita cita – citakan dulunya, maka yang perlu kita lakukan adalah bekerja dengan sebaik – baiknya, mencintai pekerjaan apapun selama pekerjaan tersebut halal dan tetap menjunjung tinggi tanggung jawab yang diberikan oleh pihak – pihak tertentu oleh karena jabatan kita dalam sebuah instansi maupun dalam sebuah lembaga dan organisasi lainnya, dengan tetap harus belajar dan berdoa memohon petunjuk kepada Tuhan Yang Maha Esa agar senantiasa berada dalam perlindungannya.

Pendidikan ilmiah dibangun sekolah manapun sampai ke jenjang perguruan tinggi diharapkan dapat membuat anak didik kita menjadi lebih baik dibidangnya masing – masing dan lebih professional dalam menjalankan kehidupan dimasa yang akan datang. Sebagai harapan seorang pendidik pastilah mengharapakan anak didiknya yang nantinya akan menjadi pelaku kegiatan di masyarakat akan mampu bersaing dengan bekal ilmu yang diajarkan dibangun perkuliahan maupun profesionalismenya akan mampu menghadapi persaingan yang sangat keras di Era globalisasi sekarang ini, jika kita sebagai pengajar tidak mampu memberikan pengarahan dan pandangan hidup kepada para mahasiswa sesuai dengan ilmu yang digunakan, diyakini anak didik tersebut tidak akan mampu bersaing ditengah masyarakat. Diharapkan jangan sampai anak didik kita akan terjebak dalam ketidak pastian, sehingga akan membuat mereka seperti halnya terjebak dalam kubangan yang membuatnya tidak mampu mengembangkan ilmu yang sudah dia miliki untuk bersaing dalam merebut keberhasilan, secara pribadi keberhasilan tersebut

merupakan kebahagiaan atau kebanggaan dalam meraih keberhasilan karena cita – cita yang mereka miliki dan secara umum keberhasilan anak didik adalah merupakan gol bagi seorang pengajarnya.

Begitu juga sebaliknya bagi masyarakat yang mematuhi, menghormati dan taat pada peraturan per Undang – Undangan yang berlaku di Negaranya, dan dapat diyakini masyarakat tersebut pasti memiliki moral dan etika dalam bermasyarakat guna meraih sebuah prestasi dalam kehidupan mereka, dan menempatkan kemampuan pribadinya sebagai alat keberhasilan guna menjadikan keberhasilan itu sebagai pertaruhan harga dirinya, sehingga ditengah – tengah masyarakat yang seperti itu profesionalisme dijamin akan semakin berkembang dengan baik, yang pada akhirnya nanti akan mencapai percepatan terwujudnya sebuah masyarakat yang sejahtera lahir maupun batin, terhindar akan adanya bentrok, tawuran, demo – demo yang notabene kekerasan tersebut hanyalah sebagai simbul ketidak puasan yang dikarenakan, tidak ada yang mau menghargai dan menjalani peraturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah bahkan pada saat sekarang ini tidak sedikit adanya lembaga-lembaga yang sebenarnya mereka itu melakukan pemutarbalekan fakta yang akhirnya membuat masyarakat menjadi semakin bingung, mana sebenarnya yang harus menjadi panutan bagi dirinya.

Dan dalam potret ini sering kita lihat dimedia masa, media televisi begitu kasihan masyarakat kita yang kurang mengecam pendidikan maupun tidak memiliki skill senantiasa menjadi objek bagi pihak-pihak tertentu guna meraih keuntungan bagi kelompoknya tertentu atau bagi golongan – golongan tertentu.

Terdapat sebuah kesan bahwa sekarang ini masyarakat kita yang pada dasarnya kurang mengecam pendidikan formal maupun non formal memiliki pimpinan yang kurang paham akan pendidikan dan profesionalisme, walaupun dengan lantang para pemimpin tersebut mengklaim dirinya adalah seorang profesionalisme akan tetapi karena tidak didukung dengan etika beragama kurang kuat maka terjadilah system kepemimpinannya jauh dari yang namanya professional, ini sangat membahayakan buat dirinya sendiri dan yang tidak kalah pentingnya adalah merugikan masyarakat yang dipimpinnya, jika masyarakat mendapatkan pimpinan seperti halnya disebutkan diatas maka masyarakat akan sangat mudah dijadikan objek bagi pemimpin – pemimpin kelompok untuk melakukan hal hal yang tidak baik, tidak etis dan celaknya masyarakat yang mempunyai pemimpin yang baik dan profesionalisme yang baik, mempunyai sifat gotong royong yang baik, bisa saja akan terkalahkan oleh pelaku masyarakat yang dipimpin oleh seorang pimpinan yang tidak punya pendidikan bagus, tidak mempunyai profesionalisme yang bagus dan tidak mempunyai etika ber agama yang bagus akan dapat menyingkerkan pemimpin yang baik dikarenakan ketidak mampuan dalam jati dirinya dikarenakan bawgi seorang pimpinan yang tidak baik mampu melakukan hal-hal yang tidak etis dan tidak pantas dilakukan oleh pimpinan yang baik, sehingga masyarakat yang demikian itu akan terjebak dalam kubangan yang nantinya membuat dirinya tak mampu mengembangkan kesejahteraannya.

Guna meraih keberhasilan dalam sebuah masyarakat, sebaiknya kita mulai terlebih dahulu dari diri kita, kita tularkan kepada anak didik kita sehingga akhirnya anak didik yang tadinya tidak mengerti tatacara kehidupan bermasyarakat dengan memberikan bekal ilmu pengetahuan diperkuliahan diharapkan akan menjadikan

bekal anak didik kita yang nantinya sebagai generasi penerus akan mampu bersaing ditengah – tengah masyarakat pada umumnya dengan bekal yang cukup.

Dalam masyarakat yang memiliki profesionalisme yang baik pasti akan mempunyai ciri antara lain berupa hasil karya dan pelayanan yang bermutu tinggi, budaya prestasi akan mendapat tempat yang baik dimasyarakat dan masyarakat akan memberi penghormatan kepada seseorang yang berprestasi.

PROFESIONALISME DI ERA GLOBALISASI

Didalam era globalisasi sekarang ini persaingan semakin ketat, dan telah dilaksanakan untuk wilayah Asean seperti Indonesia, Singapura, Malaysia, Thailand, Filipina, dan Brunei Darusalam, terhitung sejak awal tahun 2010, ke enam Negara Asean tersebut telah memberlakukan Perjanjian Perdagangan China – ASEAN (China – Asean Free Trade Area atau disebut dengan CAFTA), adapun Negara Asean lainnya seperti Laos, Kamboja, Myanmar dan Vietnam akan memulai tahun 2015. Dengan adanya kesepakatan ini maka barang – barang dari China dan ASEAN akan saling bebas masuk dengan pembebasan tarif hingga Nol persen. Kendala yang akan muncul dari telah diberlakukannya CAFTA terhadap profesionalisme sangatlah beralasan oleh karena jika kita tidak bisa menjalankan system dan prosedur yang telah diciptakan, maka hal ini akan mempengaruhi daya saing produk – produk China.

Sejumlah pengusaha menengah dan kecil yang bergerak disektor riil, saat ini sudah mulai merasakan begitu berat dampak dari diperlakukannya Perjanjian Perdagangan China, sejak awal tahun 2010 dengan adanya serbuan barang – barang dari negeri China sedikitnya ada delapan sektor industry antara lain :

1. Sektor industry besi dan baja,
2. Sektor industry Textil dan produk textile,
3. Sektor kimia non organic,

4. Sektor elektrik,
5. Sektor furniture,
6. Sektor alas kaki,
7. Sektor petro kimia, dan
8. Sektor makanan dan minuman

Para pengusaha di delapan sektor industry tersebut telah meminta kepada Pemerintah Indonesia agar melakukan penundaan pelaksanaan Perjanjian Perdagangan China tersebut, hal ini seperti telah ditegaskan oleh Ketua Umum Asosiasi Industri Permebelan dan Kerajinan Indonesia (Asmindo) dengan adanya serbuan produk dari negeri China akan berdampak pada pangsa pasar furniture Indonesia turun hingga 50 persen, karena harga furniture China lebih murah sekitar 20 persen bila dibandingkan dengan produk furniture di Indonesia. Mari kita lihat bersama – sama kenapa ke delapan sektor industry di Indonesia mengalami ketakutan dengan diberlakukannya Perjanjian Perdagangan China ..? saya pastikan salah satunya adalah dari sektor SDM dan penggunaan System dan prosedur yang harus dijalankan secara ketat, sehingga para buruh yang tidak memiliki skill dipastikan akan tersisih, begitu pula bagi pengusaha yang masih menggunakan system dan prosedur tidak baik dipastikan akan mengalami produktivitas yang tidak maksimal, oleh karena itu bagi anak didik kita sebaiknya dapat dibekali dengan ilmu pendidikan sebagai dasar tercapainya skill dari individu – individu dan diharapkan

dengan skill yang didasari oleh ilmu pengetahuan yang baik juga diharapkan dapat terciptanya profesionalisme bagi anak didik kita dikemudian hari.

Dengan jelas sekarang ini bagi Indonesia jika ingin melakukan persaingan di pasar global dengan Negara Asean lainnya dan Negara China, maka masyarakat pada umumnya dan khususnya anak didik kita harus benar – benar memiliki skill yang baik, karena keenam negara Asean dan China akan melakukan persaingan sehingga tidak dimungkinkan lagi bagi kita untuk bermain-main dengan Fasilitas yang begitu mudah diperoleh dari sanak family atau kluarga guna melakukan KKN (Korupsi Kolusi Nepotisme), mulai dari individu harus melakukan pembenahan dalam diri masing – masing dengan cara belajar agar skill yang dimiliki mampu untuk bersaing begitu juga rakyat Indonesia harus bisa menjalankan profesionalisme yang benar jangan seperti pada umumnya kalangan menengah dan bawah yang senantiasa mengatakan saya telah melakukan segala sesuatunya dengan benar dan itu profesional, akan tetapi jika omongan semacam itu diperhatikan dan dicermati dalam kehidupan mereka sehari - hari, apa yang mereka kerjakan ternyata masih jauh dari profesional. Oleh karena itu pendidikan formal maupun non formal sangatlah dibutuhkan bagi generasi muda agar dirinya betul – betul menjadi dewasa dengan memperoleh pendidikan yang benar. Bagi kelompok – kelompok masyarakat juga harus mempunyai system dalam menjalankan kegiatan usaha agar team mereka akan bisa bersaing dengan competitor baik dari dalam maupun dari luar negeri, begitu pula Pemerintah tidak bisa tinggal diam, pemerintah harus membuat peraturan yang bisa mendukung kegiatan masyarakat dalam berbagai bidang

guna menjalani persaingan bisnis secara global. Seperti halnya pada ke delapan sektor industry riil yang telah meminta kepada pemerintah agar menunda diberlakukannya Perjanjian Perdagangan China, akan tetapi pemerintah tetap pada keputusannya tidak akan melakukan penundaan, karena penundaan Perjanjian Perdagangan Chia itu bukannya solusi untuk kita dapat bersaing dengan produk dari luar, akan tetapi pemerintah berjanji akan tetap melindungi kedelapan sektor industry tersebut dengan memperkuat industry dalam negri dengan salah satunya menambah skill pada Sumber Daya Manusiannya dan menjalankan system dan prosedur secara benar.

Kunci keunggulan dalam bersaing tidak lagi tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) yang murah dan bergantung pada sumber alam yang dimiliki Negara, tetapi dengan tersedianya tenaga kerja yang trampil, produktif serta system yang efisien dan adanya peraturan pemerintah melalui perundang – undangan serta kondisi masyarakat yang dapat menunjang profesionalisme. Faktor – factor itu jelas sekali bukannya hal yang alami, tetapi yang dibentuk dan dikembangkan oleh pemerintah bersama masyarakat Indonesia pada umumnya melalui dunia pendidikan Formal dan non formal.

Dengan makin maraknya persaingan dibidang bisnis apa saja baik itu melalui bisnia perdagangan maupun bisnis jasa, kesemuanya membutuhkan ketrampilan (skill) dan profesionalisme yang tinggi dasamping idealisme yang didasari oleh sendi – sendi agama, sehingga dapat melahirkan manusia – manusia Indonesia yang beriman dalam persaingan Era globalisasi. Semakin pesatnya perubahan dunia modern sekarang ini akan menjadikan suatu

pasar yang besar dan bebas apalagi dengan pertumbuhan dunia elektronik sekarang ini yang semakin hari tumbuh semakin cepat dan pesat, tidak mustahil seseorang dalam menjelajah dunia sangatlah mudah dan murah, melalui istilah dunia maya (Internet dan lainnya yang sejenis) sehingga pasar dunia yang begitu besar dan luas akan semakin mudah untuk dijelajahi dan untuk bisa melakukan hal ini semua harus didasari dengan pendidikan, ketrampilan dan profesionalisme yang tinggi di masing – masing individu. Persaingan antar Negara tidak hanya pada sektor bisnis tetapi juga pada segala aspek akan semakin tinggi disebabkan tuntutan pasar. Dalam Era globalisasi sekarang ini menuntut adanya persaingan produk – produk dalam negeri harus mampu menyaingi produk luar negeri, khususnya bagi Negara yang sedang berkembang seperti Indonesia bakal mengalami kendala yang luar biasa dimana harus bersaing dengan Negara – Negara maju dengan fundamental SDM nya yang sudah mempunyai latar belakang pendidikan yang memadai, skill yang dimiliki juga sangat menunjang kehidupan mereka, dan ini semua didukung oleh kebijakan pemerintah dinegara masing – masing. Saat ini Indonesia juga sedang membuka pintu lebar – lebar guna masuknya investor

luar negeri agar berkenan melakukan investasi di Indonesia agar roda perekonomian semakin cepat perputarannya dan system dan prosedur sebagai tuntutan dunia internasional diwajibkan setiap pelaku bisnis baik itu Manufacturing, Trading, Jasa sangat diwajibkan menjalankan ISO (International System Organization) sebagai alat standarisasi mutu, tanpa adanya standarisasi mutu maka produk apa saja dipastikan akan kalah bersaing.

Kita mengundang investor luar negeri bukan berarti karena di Indonesia itu memiliki tenaga kerja yang murah dan banyak, akan tetapi seharusnya bangsa kita ini juga harus belajar dari system dan kedisiplinan para investor dalam menjalankan bisnis maupun kegiatannya dengan penuh percaya diri, berdedikasi dan sendi – sendi profesionalisme selalu dijunjung tinggi, bagi Negara maju profesionalisme dan skill adalah salah satu penunjang keberhasilan mereka dengan di tambahnya kedisiplinan dalam menjalankan system prosedur yang diterapkan oleh dunia internasional, dan ini betul – betul dijalani dengan baik, rapi sehingga system dapat juga membentuk karakter kehidupan masyarakat menjadi lebih baik dalam berdisiplin,

BUDAYA NYROBOT

Masih banyak kita rasakan di Negara ini budaya nyrobot yang sangat dominan hamper disemua bidang, kita lihat dan kita rasakan dimana – mana tempat berkerumunnya masyarakat, masih sering kita lihat individu – individu yang merasa dirinya paling.....? akan merasakan dirinya tidak mau dikalahkan oleh siapapun, sehingga bagi masyarakat Indonesia yang masih terus

menganut budaya nyrobot dipastikan akan merasa berat dalam bersaing melawan kedisiplinan dan profesionalisme pada masyarakat yang sudah maju, jadi jika kita ingin dapat mengalahkan persaingan melawan usaha / bisnis luar negeri salah satu factor yang harus ditinggalkan adalah “budaya nyrobot” Disamping itu pastilah kita juga harus memiliki skill yang bagus guna

melawan hal – hal semacam itu karena persaingan dengan pihak luar negeri semakin ketat, semakin sengit dan semakin berat, sehingga budaya nyobot sudah harus kita tinggalkan.

Pada suasana semacam ini kita tidak bisa menggantung diri pada yang namanya keberuntungan semata, atau adanya fasilitas, koneksi atau tindakan – tindakan lain selain kaidah – kaidah profesionalisme yang sebenarnya. Kunci keberhasilan dalam bersaing bukan semata – mata murah dan banyaknya tenaga kerja, melainkan tersedianya tenaga kerja yang trampil, tenaga kerja yang produktif serta system yang efisien yang juga harus ditunjang dengan peraturan perundang – undangan yang dibuat oleh pihak pemerintah, sehingga sektor riil akan dapat menjalankan kegiatannya dengan lebih sempurna sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang dapat diterima oleh dunia luar, factor – factor itu diharapkan dapat mendukung produktifitas masyarakat agar semakin hari dapat semakin meningkatkan kualitas kerja yang sesuai dengan tuntutan pasar sehingga diharapkan masyarakat Indonesia khususnya generasi penerus mampu menjalankan

persaingan global dengan memiliki kemampuan, ketrampilan, skill, produktifitas yang sangat professional.

Sehingga jika kita tidak mampu mengembangkan profesionalisme dengan cepat, tepat waktu dan terus asyik dengan pengembangan budaya fasilitas, koneksi dan nepotisme, kita akan menemukan jati diri generasi penerus dalam kondisi terseok – seok ditengah suasana persaingan pasar bebas, dimana Negara tetangga sudah jauh melangkah dengan keberhasilan dan kemapanan dalam menjalani kegiatan dunia bisnis, sedangkan masyarakat kita masih seperti sekarang ini yang karena budaya fasilitas akan sulit dapat berkembang untuk menyaingi pesaing bisnis dari Negara lain, hanya karena fasilitas, koneksi dan nepotisme yang telah berakar ditengah tengah masyarakat dan masyarakat semacam ini akan merasakan betapa berat melakukan profesionalisme saat fasilitas sudah tidak lagi diperolehnya, maka dapat dipastikan lambat laun tinggal menunggu waktu kehancuran atau mereka akan melakukan apa saja yang menurut mereka syah – syah saja, yaitu : Penyalahgunaan wewenang.

PENYALAHGUNAN WEWENANG

Seperti halnya dengan kondisi yang lain, masyarakat atau generasi yang sebenarnya cukup memiliki pendidikan Formal atau non formal yang baik akan tetapi jika tidak didasari pula dengan pendidikan agama yang cukup, sehingga moral yang mereka miliki sudah tidak lagi seperti halnya manusia yang ber-Iman, maka niscaya mereka itu dapat berhasil, karena mereka dapat melakukan apa saja yang menurut nya benar akan tetapi dengan tujuan hanya untuk memenuhi keinginan sendiri, yaitu dengan cara memanipulasi

terhadap data yang mereka kelola, sehingga hal ini bisa membuat kerugian bagi orang lain.

Contoh ini akan kita temukan dengan istilah kejahatan Kerah Putih (white collar crime) Kejahatan kerah putih, atau dikenal dengan white collar crime merupakan kejahatan akal-akalan yang memanfaatkan berbagai aspek dari kehidupan modern.

Kerah putih atau white collar menyimbolkan pekerja kantor kelas atasan. Karena itu, kejahatannya

dilakukan oleh para manajer kelas atas dari perusahaan-perusahaan atau bahkan para pemilik perusahaan. Mereka ini biasanya berdasi dengan kemeja warna putih.

Yang paling khas adalah melakukan kejahatan atas dasar penyalahgunaan kepercayaan yang diberikan kepadanya oleh masyarakat. Karena itu kejahatan kerah putih yang paling banyak terjadi adalah dilembaga-lembaga kepercayaan seperti bank, bursa efek, perusahaan asuransi, perdagangan dengan penyerahan kemudian dan sebagainya. Pendeknya, dunia bisnis yang memakai surat-surat berharga sebagai bukti telah dipenuhinya kewajibannya didalam transaksi dagang yang bersangkutan. Hal ini dilakukan oleh orang-orang profesional yang berpendidikan tinggi dan cerdas serta kreatif, akan tetapi karena ahlak mereka tidak baik makanya mereka dalam berkreatif tidak lagi memperhitungkan orang lain.

Para penjahat kerah putih menembus ini semuanya, karena mereka pertamanya menciptakan dan memupuk kepercayaan terhadap dirinya. Kepercayaan memungkinkan pencurian oleh yang dipercaya ini tanpa kontak dengan korban, dan bahkan tanpa kontak dengan barang yang dicurinya. Yang dicari bukan barang konkret, tetapi nilai dari barang ini yang diwakili oleh surat berharga, yang sebenarnya adalah instrument atau symbol kepercayaan.

Kepercayaan memberi keleluasaan antara kejahatan yang dilakukan dengan diketahuinya (kalau diketahui) bias memakan waktu sangat lama kalau dibandingkan dengan kejahatan biasa atau yang kita kenal dengan istilah kejahatan kerah biru atau blue collar crime.

Dalam pencurian, penggarongan atau

perampokan biasa, nilainya sebatas yang bisa dibawa olehnya secara fisik. Dalam hal kejahatan kerah putih meliputi seluruh kekayaan korban yang ada di bank, seluruh kekayaan yang bisa diciptakan karena mencuri dan menyalahgunakan informasi

Misalnya ada perusahaan asuransi jiwa yang direktur pemiliknya menciptakan para tertanggung secara fiktif. Jadi nama-nama tertanggung itu hanya ada di buku saja. Manusianya sendiri tidak ada. Dia membayar preminya untuk beberapa bulan saja, misalnya 8 bulan sampai 12 bulan. Lalu para tertanggung itu "dibunuh". Karena meninggal, perusahaan asuransi jiwa harus membayar santunannya. Uang santunan ini diambilnya sendiri. Tidak ada orang yang berteriak, karena yang dinyatakan meninggal dan karena itu berhak atas santunan tidak pernah ada. Semuanya fiktif. Bayangkan, kalau perusahaan asuransi itu mempunyai tertanggung yang jumlahnya puluhan ribu, dan sang direktur ini lalu setiap bulannya menciptakan dan "membunuh" 10 orang saja, berapa santunan yang diperolehnya? Kalau tertanggung fiktif ini tempat tinggalnya dipikirkan yang didaerah-daerah sangat terpencil, akan lebih sulit lagi mengetahuinya.

Dalam bidang perdagangan saham dibursa yang paling banyak terjadi adalah insider trading, atau menjual beli saham atas dasar informasi yang hanya dia sendiri yang mengetahuinya. Sang direktur mengetahui bahwa perusahaan rugi sangat besar, tetapi belum diumumkan. Dia lalu menjual saham-saham secara forward, atau menjual sekarang, atas dasar harga sekarang, tetapi penyerahannya dikemudian hari. Dia tahu harga saham pasti hancur setelah angka-angka rugi/laba diumumkan. Ketika dia harus

menyerahkan sahamnya, dibelilah ketika itu yang harganya sudah hancur, sedangkan kontrak atas dasar harga yang berlaku ketika publik tidak ada yang tahu bahwa perusahaan akan merugi luar biasa.

Sebaliknya, seandainya ada pabrik obat yang nantinya menemukan obat untuk mengobati kanker atau AIDS. Yang tahu terlebih dahulu kan hanya segelintir orang. Mereka lalu membeli saham perusahaan besar-besaran. Setelah itu baru diumumkan hasil penemuannya itu. Harga saham pasti akan melonjak luar biasa, karena pasti perusahaan akan untung besar. Dijualah saham-saham ketika itu. Publik yang tidak tahu dirugikan, atau paling sedikit kesempatan meraih laba tidak sama.

Dari kasus-kasus nyata diluar negeri, aparat pemerintah yang bersangkutan bisa melakukan penelitian-penelitian secara sampling apakah hal yang demikian terjadi di Indonesia. Jadi bisa dipakai sebagai pembuka jalan. Biasanya white collar crimes yang terjadi di Indonesia juga bukan hasil pemikiran kreatifnya sendiri. Mereka juga mencontoh atau diberi advices oleh para penasihat dan konsultan asing, karena nama konsultannya disebut dengan bangganya oleh pelaku Indonesia. Jadi mempelajari kasus-kasus ini sangat berguna.

Contoh lain banyak sekali dilakukan juga dalam bidang perdagangan komoditi pertanian, karena fluktuasi harganya yang sangat besar, dan komoditi ini bisa diperdagangkan dengan system penyerahan kemudian. Sang direktur berdagang. Kalau untung diambil sendiri untungnya, karena dokumennya diatur sampai dia pribadi yang berdagang. Kalau rugi yang merugi adalah badan hukum perusahaannya. Jelas hal ini membutuhkan pengetahuan dan teknik administrasi yang sangat canggih. Maka

sulit sekali diketahui.

Yang lebih relevan dengan Indonesia adalah permainan valuta asing oleh Direktur pemilik bank. Kalau rugi, yang rugi banknya. Kalau untung dia pribadi yang berdagang. Ini sangat sulit dikenali, karena bank memang harus mengambil posisi dalam persediaan valuta asing. Maka lazim sekali bahwa di dalam perincian rugi/laba ada pos rugi atau laba karena perdagangan valas atau karena selisih kurs. Ini sangat mudah memainkannya. Saya bisa mengaturnya sampai otomatis computer yang melakukan pembebanan kerugian ke perusahaan sampai batas jumlah berapa, dan kalau laba saya pribadi yang untung. Untuk mengetahuinya, kita kan harus mengetahui seluk beluk perdagangan valas plus mengetahui betul filling system beserta system manipulasi dari program computernya?

Contoh konkret di Indonesia, yang banyak sekali adalah yang terjadi di BEJ. Disana kejadiannya sendiri sangat jelas. Hanya anehnya ditafsirkan oleh para penguasa kita sebagai bukan kejahatan.

Perusahaan go public, perusahaan ini berusaha menggunakan dana dari masyarakat guna mengembangkan usahanya akan tetapi setelah dana terkumpul lalu uangnya dipakai untuk membeli tanah yang jelas harganya 4 sampai 5 kali lipat dari harga wajarnya. Lalu dikatakan bahwa harga yang tinggi ini yang wajar karena sudah didukung oleh perusahaan penilai. Bagi seorang pengusaha yang betul – betul menguasai seluk belok berbisnis pasti akan melakukan kunjungan langsung untuk meninjau (on the spot), semua mata rantai perdagangan sehingga dapat menginterogasi dengan teknik-teknik interogasi yang canggih sampai kita mengetahui semuanya. Dan ini tidak dilakukan karena sudah dianggap

benar, karena sudah ada kebenaran formal dalam bentuk keterangan perusahaan penilai tadi. Ini kan seperti berbicara kepada anak kecil saja? Tetapi nyatanya yang diajak berbicara begitu memang manggut-manggut seperti anak kecil.

Apakah perbuatan tadi itu dianggap sebagai wanprestatie atau tidak? Yang harus memutuskan kan hakim? Dan hakim hanya bisa memutuskan kalau perbuatan ini digugat di pengadilan. Bank Indonesia mestinya tidak cukup hanya menyatakan tidak dianggap modal disetor, tetapi harus mengadukannya ke pengadilan. Apalagi dalam hal saham dalam portepel yang oleh Perseroan Terbatas dijadikan alat pembayaran. Saham yang masih didalam portepelnya Perseroan Terbatas itu bukan milik Perseroan Terbatas. Jadi Perseroan Terbatas yang memakai saham dalam portepel sebagai alat pembayaran, dia membayar dengan sesuatu yang bukan miliknya.

Contoh nyata lagi di Indonesia adalah konglomerat yang go public dengan perusahaan industri. Dalam prospektus dikatakan uangnya akan dipakai untuk perluasan pabrik. Tetapi nyatanya didepositokan didalam bank miliknya supaya banknya meloncat menjadi bank peringkat atas. Lalu setelah beberapa waktu dan ketahuan, dia memakai uang ini untuk membeli perusahaan yang sudah lama menjadi miliknya. Jadi seolah-olah uang yang menjadi sumber pendanaan banknya didalam konglomeratnya itu dipakai untuk membayar kepada pemilik perusahaan yang dibeli, tetapi sekejap itu juga didepositokan lagi. Ini adalah misrepresentation. Mempresentasikan kepada publik adalah untuk memperluas pabrik yang go public, tetapi maksud sebenarnya untuk menjadikan banknya sampai mencuat sampai keperingkat

atas. Toh tidak diapa-apakan. Bahkan banyak yang manggut-manggut kagum karena dirasakan sebagai brilyan.

Kita tunggu saja bagaimana jadinya dengan bank yang memberi kredit kepada Perseroan Terbatas dan Perseroan Terbatas itu lalu memakai uangnya untuk membeli bank yang memberi kredit itu dari pemiliknya yang tentunya adalah natuurlijke person. Kejadian ini seperti saya mendapat kredit besar dari Bank pemerintah, yang lalu dananya saya pakai untuk membeli gedung milik bank itu sendiri dari Departemen Keuangan? Bolehkah itu? Nalar kita kan langsung saja mengatakan tidak bisa. Tetapi saya tidak akan heran kalau ada yang membela kasus hipotesis ini dengan mengatakan: "kan memang cerdik dan lihai? Kan tidak ada undang-undang yang dilanggar?"

Mengatasi kejahatan kerah putih kita bisa memulai dengan mendirikan Lemaga Swadaya Masyarakat (LSM) atau membuat divisi baru didalam Lembaga Bantuan Hukum (LBH) yang sudah ada. Isinya haruslah kombinasi antara para sarjana hukum dan para ekonom perusahaan yang tajam, pandai dan menguasai materi keseluruhannya. Baik pengetahuan mengenai teori-teori ekonomi perusahaan beserta landasan falsafahnya dan seluk beluk sarat liku-liku perdagangannya.

Oleh karena itu sebelum kita dan anak – anak bangsa lainnya merasakan dampak dari ketidak mampuan karena factor pendidikan, profesionalisme dan skill, marilah kita bangun Negara ini dengan memulai dari pendidikan dasar pada anak – anak bangsa dan mari kita bersama – sama membawa pendidikan kearah profesionalisme dalam arti yang sebenarnya. Memang tidak mudah untuk mengembangkan profesionalisme dengan benar dan baik tanpa didukung kondisi yang memadai, dengan

menghargai keahlian dan prestasi seseorang tentulah dapat mendorong masyarakat meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan individu masing – masing.

Ada satu hal yang perlu diingat pula bahwa untuk mencapai pendidikan yang baik dan benar juga diperlukan adanya dana guna menjalankan aktivitas tersebut, kita juga mengetahui saat ini masih banyak generasi anak bangsa yang sebenarnya masih membutuhkan kesempatan belajar akan tetapi dengan kondisi perekonomian sekarang ini rasanya factor biaya juga menjadi kendala tersendiri, sedangkan pemerintah kelihatannya belum sepenuhnya mampu mengalokasikan anggaran pendapatan Negara guna membangun infrastruktur dibidang pendidikan hingga mencapai tingkat profesionalisme yang tinggi yang nantinya dapat dinikmati oleh sebagian besar anak didik kita, padahal sudah jelas berada disekeliling kita persaingan global sudah mulai dirasakan oleh semua pihak, ambil contoh : pola pendidikan semacam course (kursus) masih banyak diminati oleh generasi yang saat ini sudah menjalani pekerjaan disebuah perusahaan, akan tetapi karena kurangnya skill dan ketrampilan yang dimiliki maka seseorang tersebut dengan tertatih – tatih harus berjuang melawan tekanan yang diberikan oleh perusahaan dan disisi lain mereka juga harus melawan tingkat kehidupan yang makin hari semakin berat rasanya untuk memenuhi kebutuhan kehidupan sehari – hari, dapat dilihat pada saat ini beribu – ribu buruh yang hanya menerima penghasilan sebatas UMR mereka harus berjuang melawan arus kehidupan yang sangat berat ditambah lagi dengan tawaran yang sulit baginya untuk menghindar karena adanya pengakuan sebagai karyawan

kontrakan, padahal kehidupan ini tidak mengenal adanya kontrak, yang ada selama kita masih hidup berarti kebutuhan akan kehidupan tetap dibutuhkan dan apalagi kalau mereka sudah mulai berkeluarga artinya beban hidupun semakin bertambah karena adanya beban tanggungan keluarga, menurut kami mereka – mereka itu pada umumnya tidak mempunyai skill dan profesionalisme yang tinggi sehingga hidup mereka seakan – akan pasrah atau nrimo saja, apakah sebagai generasi muda yang masih mempunyai jalan kehidupan cukup panjang hanya bisa menyerahkan nasib kehidupan keluarganya dengan keadaan bigitu saja (Nrimo) ? Dan kita sebagai seorang pengajar saatnya dituntut agar dapat membantu pemerintah dalam menuntaskan kemiskinan dengan cara berbagi melalui dunia pendidikan, membangun anak bangsa melalui pendidikan dan profesionalisme.

Jadi seperti sekarang ini sebenarnya kita masih merasakan profesionalisme belumlah dapat berkembang dengan baik di Negara ini, oleh karena masih maraknya praktek – praktek pungli mulai dari kalangan instansi pemerintahan daerah sampai ke tingkat pemerintah pusat, bahkan merekalah yang sebenarnya paling banyak melakukan korupsi maupun nepotisme menghabiskan uang rakyat hanya karena jabatan, fasilitas dan kroni2nya, penyalah gunaan wewenang maka dengan mudahnya mereka itu dapat menghasilkan penghasilan untuk dirinya sendiri ataupun golongannya dengan cara yang mereka anggap benar, walaupun sebenarnya masyarakat itu sendiri tau mereka telah menyimpang dari kaidah kehidupan bermasyarakat yang sebenarnya atau dengan istilah bahwa kalau nanti saya menjadi pejabat dipastikan saya akan memihak kepada rakyat kecil, tetapi dengan jujur mana

mungkin mereka bisa melakukan hal itu karena sudah acap kali kita dengan dari pidato – pidato mereka disaat blum menduduki jabatan dengan gencar dan lantang mereka ucapkan kata – kata itu, akan tetapi begitu mereka berhasil menduduki jabatan yang telah mereka emban kejadiannya sangat berbalek dari omongan yang sebenarnya, ini disebabkan apa ? apakah moral mereka yang sudah tidak punya, apakah pendidikan mereka tidak punya, apakah profesionalisme mereka juga tidak punya.? Rasanya tidak semuanya benar, mereka mempunyai ketiga tiganya akan tetapi setelah mereka masuk dalam lingkungan yang baru, tanpa disadari orang – orang yang ada disekitar merekalah yang sebenarnya tidak mempunayi profesionalisme dan keimanan yang bagus sehingga mereka lakukan dengan secara bersama sama dan bukan hanya secara individu – individu.

Dan itu juga dapat dikatakan masih banyaknya orang disekeliling kita dengan bangga menyatakan keberhasilannya walau itu sebenarnya mereka peroleh dengan menggunakan fasilitas, bahkan banyak pula pengusaha yang merasa sukses karena mampu melalui sebuah kerja sama dengan oknum – oknum pemerintah yang membuat mereka berhasil melakukan mark up nilai sebuah proyek yang meraka kerjakan, walau nantinya apa yang sebenarnya mereka lakukan itu sangatlah merugikan bagi pihak lain maupun bagi pihak pemerintah itu sendiri, hal ini juga tidak lagi didasari oleh sebuah moral yang baik, skil maupun ketrampilan yang berdasarkan pada sikap seorang profesionaliasma sejati, karena yang mereka pikirkan hanya keuntungan bagi dirinya sendiri dan mungkin hanya sebatas keuntungan buat kelompoknya.

Dengan banyaknya factor – factor yang bisa menghambat perkembangan profesionalisme di Negara kita ini yang memang kondisinya masih semakem semrawut dalam masa transisi dari sebuah Negara agraris yang akan menuju ke sebuah Negara industry, dari masyarakat tradisional menjadi masyarakat modern, dari masyarakat prural menjadi masyarakat urban. Semuanya itu sangatlah memerlukan adanya profesionalisme dan skill yang baik.

Faktor – faltor yang menghambat profesionalisme disuatu lingkungan lain adalah kalau lingkungan yang lebih besar tidak mendukung lingkungan yang lebih kecil. Factor – factor yang ada pada system yang lebih besar tentunya akan mempengaruhi terhadap sub systemnya. Dan harus diakui Negara ini memang wajib dikelola secara professional agar lingkungan – lingkungan yang lebih kecil akan menjadi lebih baik pula.

Peran pemerintah sangatlah besar dalam hal menentukan perkembangan dunia usaha, dunia pendidikan yang nantinya akan mempengaruhi terjadinya proses profesionalisme bisnis pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, masih ada hal – hal lain yang perlu menjadi perhatian yaitu adanya pertimbangan politik maupun nepotisme yang tidak kalah pentingnya dalam melatar belakangi sebuah kebijakan yang akan diambil oleh pemerintah guna melakukan kegiatan berbisnis, serta adanya perlakuan – perlakuan khusus terhadap pengusaha tertentu yang nantinya akan dapat mengakibatkan banyaknya keputusan – keputusan yang tidak lagi konsisten dengan prinsip – prinsip profesionalisme, dikarenakan adanya kepentingan tertentu, hal ini dipastikan tidak akan dapat membuat rasa

nyaman, rasa adil bagi sebagian besar masyarakat bahkan tidak sedikit justru akan menimbulkan gejolak social yang sangat besar khususnya bagi kalangan masyarakat lemah maupun masyarakat pada tingkat bawah.

Perilaku konsumen dapat juga mendorong adanya sebuah proses profesionalisme ditengah masyarakat, bagi konsumen yang masih belum menuntut adanya kwalitaas mutu, dipastikan juga tidak akan bisa membantu mendorong terjadinya proses profesionalisme, lebih – lebih lagi disaat sekarang ini daya beli masyarakat juga belum dapat mendorong dibutuhkannya kwalitas mutu yang baik, maka dipastikan proses profesionalisme belum bisa berjalan seperti apa yang diharapkan sekaranmg ini. Kenapa masyarakat kita sekarang ini belum dapat menuntut adanya kwalitas mutu yang baik, ini disebabkan adanya tuntutan lain yaitu kapada harga murah, kenapa masyarakat kita masih menuntut pada harga murah, pastilah kita semua mengetahui bahwa masyarakat kita umumnya masih berpenghasilan yang sangat pas – pasan, sehingga ini juga dapat dikatakan sebagai salah satu factor penghambat adanya sebuah proses profesionalisme.

Di negara kita ini masih sangatlah banyak perusahaan dari kalangan keluarga sendiri atau dapat disebutkan perusahaan keluarga, pada umumnya perusahaan ini sangatlah lamban untuk dapat berkembang karena adanya nilai – nilai yang dianut dalam keluarga masihlah sangat dominan diperlakukan dalam mengelola manajemen perusahaan, sehingga siapapun yang sudah memiliki tingkat profesionalisme tinggi akan tetapi berasal dari kalangan luar keluarga dipastikan akan sangat sulit menjalankan profesisonalisme

dilingkungan perusahaan tersebut a palagi untuk melakukan mengembangkannya profesionalisme.

Dan ini masih banyak dirasakan dilingkungan masyarakat kita baik yang ada dipemerintahan maupun di sektor swasta, hubungan keluarga mempunyai arti yang sangat besar dalam budaya keluarga itu, hubungan keluarga dan hubungan suka atau tidak suka masihlah terasa dominan. Yang dapat mengaburkan obyektifitas sedangkan profesionalisme menuntut obyektifitas dalam berpiker dan bertindak. Kuatnya nilai – nilai keluarga di masyarakat kita acap kali dapat mendorong praktek – praktek Nopotisme yang terjadi bukan hanya diperusahaan kluarga, tetapi bisa juga sampai keperusahaan – perusahaan swasta pada umumnya, BUMN bahkan sampai ke instansi Pemerintahan. Dalam masyarakat yang demikian ini menjadikan syah marahnya seorang kerabat yang tidak berkemampuan, karena merasa dirinya tidak diberi kesempatan oleh kerabatnya.

Bahkan masih banyak kita jumpai perlakuan disekelompok masyarakat yang dirinya merasa dikucilkan dari marganya atau lingkungan keluarganya karena dianggap dirinya tidak mau memberi kesempatan yang cukup kepada kerabat yang lainnya, maka atas dasar nilai – nilai kekeluargaan yang berlebihan itu banyaklah hubungan – hubungan yang mestinya berjalan lugas menjadi bersifat kekeluargaan. Misalkan dalam hal pemberian ijin, fasilitas, atau pemilihan supplier bukan lagi dilandasi pada kemampuan profesionalisme lagi, akan tetapi lebih mempertimbangkan hubungan kedekatan antar pribadi, sehingga kuatnya nilai – nilai kekeluargaan yang tidak professional, telah merusak tatanan kehidupan bermasyarakat bahkan akan dapat

mendorong munculnya feodalisme baru yang salah satunya adalah Nopotesme.

Dengan terbatasnya tenaga – tenaga ahli baik dalam jumlah maupun kualitas yang tersedia dimasyarakat, ini juga merupakan salah satu penghambat berkembangnya profesionalisme di Negara kita selama ini. Sehingga dapat kita lihat posisi pekerja (Buruh) yang lemah akan semakin lemah bahkan akan semakin terpuruk dengan kurang berfungsinya serikat pekerja dilingkungan perusahaan dan ini juga akan dapat mendorong tidak akan terciptanya manajemen yang profesionalisme diperusahaan tersebut.

Seorang guru di Australia pernah berkata

“Kami tidak terlalu khawatir jika anak2 sekolah dasar kami tidak pandai Matematika” kami jauh lebih khawatir jika mereka tidak pandai mengantri.” Kenapa hal itu bisa terjadi demikian Inilah jawabannya;

1. Karena kita hanya perlu melatih anak selama 3 bulan saja secara intensif untuk bisa Matematika, sementara kita perlu melatih anak hingga 12 Tahun atau lebih untuk bisa mengantri dan selalu ingat pelajaran berharga di balik proses mengantri.
2. Karena tidak semua anak kelak akan berprofesi menggunakan ilmu matematika kecuali TAMBAH, KALI, KURANG DAN BAGI. Sebagian mereka anak menjadi Penari, Atlet Olimpiade, Penyanyi, Musisi, Pelukis dan sebagainya.
3. Karena biasanya hanya sebagian kecil saja dari murid-murid dalam satu kelas yang kelak akan memilih profesi di bidang yang berhubungan dengan

Matematika. Sementara SEMUA MURID DALAM SATU KELAS ini pasti akan membutuhkan Etika Moral dan Pelajaran Berharga dari mengantri di sepanjang hidup mereka kelak.

“Memang ada pelajaran berharga apa dibalik MENGANTRI ?”

“Oh iya banyak sekali pelajaran berharganya;”

1. Anak belajar manajemen waktu jika ingin mengantri paling depan datang lebih awal dan persiapan lebih awal.
2. Anak belajar bersabar menunggu gilirannya tiba terutama jika ia di antrian paling belakang.
3. Anak belajar menghormati hak orang lain, yang datang lebih awal dapat giliran lebih awal dan tidak saling serobot merasa diri penting.
4. Anak belajar berdisiplin dan tidak menyerobot hak orang lain.
5. Anak belajar kreatif untuk memikirkan kegiatan apa yang bisa dilakukan untuk mengatasi kebosanan saat mengantri. (di Jepang biasanya orang akan membaca buku saat mengantri)
6. Anak bisa belajar bersosialisasi menyapa dan mengobrol dengan orang lain di antrian.
7. Anak belajar tabah dan sabar menjalani proses dalam mencapai tujuannya.
8. Anak belajar hukum sebab akibat, bahwa jika datang terlambat harus menerima konsekuensinya di antrian belakang.
9. Anak belajar disiplin, teratur dan

kerapihan.

10. Anak belajar memiliki RASA MALU, jika ia menyerobot antrian dan hak orang lain.
11. Anak belajar bekerjasama dengan orang2 yang ada di dekatnya jika sementara mengantri ia harus keluar antrian sebentar untuk ke kamar kecil.
12. Anak belajar jujur pada diri sendiri dan pada orang lain

dan mungkin masih banyak lagi pelajaran berharga lainnya dari yang tertera diatas. Saya sempat tertegun mendengarkan butir-butir penjelasannya. Dan baru saja menyadari hal ini saat satu ketika mengajak anak kami berkunjung ke tempat bermain anak Kids Zania di Jakarta.

Apa yang di pertontonkan para orang tua pada anaknya, dalam mengantri menunggu giliran sungguh memprihatinkan.

1. Ada orang tua yang memaksa anaknya untuk "menyusup" ke antrian depan dan mengambil hak anak lain yang lebih dulu mengantri dengan rapi. Dan berkata "Sudah cuek saja, pura-pura gak tau aja!!"
2. Ada orang tua yang memarahi anaknya dan berkata "Dasar Penakut", karena anaknya tidak mau dipaksa menyerobot antrian.
3. Ada orang tua yang menggunakan taktik dan sejuta alasan agar anaknya di perbolehkan masuk antrian depan, karena alasan masih kecil capek ngantri, rumahnya jauh harus segera pulang, dsb. Dan menggunakan taktik yang sama

di lokasi antrian permainan yang berbeda.

4. Ada orang tua yang malah marah2 karena di tegur anaknya menyerobot antrian, dan menyalahkan orang tua yang menegurnya.
5. dan berbagai macam kasus lainnya yang mungkin anda pernah alami juga.?

Ah sayang sekali ya.... padahal disana juga banyak pengunjung orang Asing entah apa yang ada di kepala mereka melihat kejadian semacam ini? Ah sayang sekali jika orang tua, guru, dan Kementrian Pendidikan kita masih saja meributkan anak muridnya tentang Ca Lis Tung (Baca Tulis Hitung), Les Matematika dan sejenisnya. Padahal negara maju saja sudah berpikiran bahwa mengajarkan MORAL pada anak jauh lebih penting dari pada hanya sekedar mengajarkan anak pandai berhitung.

Ah sayang sekali ya... Mungkin itu yang menyebabkan negeri ini semakin jauh saja dari praktek-praktek hidup yang beretika dan bermoral? Ah sayang sekali ya... seperti apa kelak anak2 yang suka menyerobot antrian sejak kecil ini jika mereka kelak jadi pemimpin di negeri ini ? Semoga ini menjadi pelajaran berharga bagi kita semua para orang tua juga para pendidik di seluruh tanah air tercinta. Untuk segera menyadari bahwa mengantri adalah pelajaran sederhana yang banyak sekali mengandung pelajaran hidup bagi anak dan harus di latih hingga menjadi kebiasaan setiap anak Indonesia. Mari kita ajari anak kita untuk mengantri, untuk Indonesia yang lebih baik...!

Sewaktu ditanya mengapa dan kok bisa begitu ?" Kerena yang terjadi di negara kita justru sebaliknya.

HAMBATAN

Hambatan – hambatan yang lain adalah karena bangsa Indonesia seperti disebutkan oleh Prof. Koentjoroningrat, menganut budaya petani yang kurang Hambatan – hambatan yang lain adalah karena bangsa Indonesia seperti disebutkan oleh Prof. Koentjoroningrat, menganut budaya petani yang kurang mempunyai achievement motivation, semangat untuk maju dan berprestasi, hal – hal yang diperlukan bagi berkembangnya budaya prestasi dan profesionalisme. Hambatan lain adalah masih melekatnya budaya priyayi di masyarakat kita yang antara lain dicirikan mempunyai kebutuhan berkuasa yang kuat, sangat menyukai simbol status melebihi hasil karya, sehingga seseorang bersekolah tinggi bukan hanya untuk mengejar ketrampilan tetapi untuk sekedar memperoleh Ijazah atau sertifikat dan ijazah tersebut akan dipasangnya di tempat yang setrategis agar setiap orang yang datang akan dengan segera dapat melihat tanda keberhasilannya, bahkan masih berada disekitar masyarakat kita sekarang ini jika rekan mereka lupa tidak menyebutkan titelnya maka apa yang terjadi, pasti dia akan marah. Dan jika kita melihat masa lalu dan berorientasi pada hubungan vertical, umumnya berkecenderungan dan berkemampuan untuk menyalahkan pihak – pihak lain atau lebih dikenal mencari kambing hitam jika terjadi kegagalan pada dirinya, dan ini masih banyak diantara kita yang terus menerus menyalahkan Belanda yang telah berhasil menjajah Indonesia selama tiga setengah abad tanpa pernah mempersoalkan kenapa kita sampai bisa dijajah, bukannya itu terjadi karena bangsa kita masih banyak yang gila akan kekuasaan dan mereka itu masih sangat mudah untuk diadu domba.

Masih terdapat hambatan lain yang

timbul karena berkembangnya masyarakat kita menjadi masyarakat yang materialistis yang menempatkan penilaian keberhasilan ada pada kekayaan seseorang sebagai cara untuk mengukur keberhasilan dan tinggi rendahnya martabat seseorang. Keberhasilan seseorang diukur dengan benda yang dimilikinya, nilai – nilai kebenda itu sendiri tentu tidaklah salah, akan tetapi persoalannya menjadi lain karena nilai itu sudah menjadi sangat dominan dan orang tidak lagi mempermasalahkan dari mana keberhasilan itu diperoleh oleh seseorang dan dengan dominasi nilai kebendaan itu maka menjadi tuntuhan batasan – batasan moral dan kaidah – kaidah hidup yang baik, banyak masyarakat kita berlomba – lomba meraih kekayaan melalui jalan kolusi, korupsi dan nepotisme tanpa merasa malu.

Hambatan lainnya adalah Parternalisme yang masih melekat pada sebagian besar kita yang melekatkan posisi pimpinan pada tempat yang amat menentukan, melebihi system yang telah ditetapkan. Tampaklah dengan jelas betapa sulitnya mengembangkan profesionalisme di masyarakat kita.

Masih banyak peristiwa dalam tahun – tahun terakhir ini yang menunjukkan bahwa didalam masyarakat kita sedang terjadi penyimpangan pemahaman terhadap apa yang disebut wajar atau normal'

Banyak sekali penyimpangan yang telah berlangsung dimasyarakat kita yang sudah dianggap sebagai peristiwa yang lumrah, seperti naik kapal tanpa membeli tiket, cukup membayar awak kapal, naik kereta api tanpa beli tiket cukup membayara kepada kondektur, polisi yang menilang resmi truk – truk angkutan di jalan – jalan, urus KTP bayar tip, urus IMB dengan biaya tidak resmi,

maraknya harga yang di mark up, korupsi, kolusi dan manipulasi dan lain-lain.

Nepotisme yang diterima umum secara luas merupakan salah satu penyimpangan atau ukuran normal kehidupan masyarakat yang baik. Banyak para ilmuwan social, terutama para budayawan berulang kali memberikan ilustrasi kesemrawutan disiplin kita dengan bercermin pada perilaku masyarakat di jalan – jalan raya.

Dengan menerjang aturan – aturan dan rambu – rambu lalulintas yang sedianya digunakan untuk mengatur kepentingan masyarakat sudah sampai pada tingkat yang memprihatinkan, lampu kuning yang secara formal dan menurut logika berkendara diseluruh dunia, dipahami sebagai isyarat bagi pemakai kendaraan untuk mengurangi kecepatan dan lalu berhenti, akan tetapi lampu kuning diterjemahkan dalam makna arti yang sebaliknya, yakni sebagai isyarat untuk menambah kecepatan agar bisa melewati sebelum lampu merah menyala.

Dan masih banayak peristiwa yang terjadi lainnya yang dapat kita perhatikan yang terjadi sehari – hari dipersimpangan jalan, menunjukkan bagai mana masyarakat (yang nota bene tau hukum) mempersepsikan hukum yang telah jelas maknanya itu, menurut keinginan mereka masing – masing dan masyarakat yang lain menerimanya, juga oleh petugas kepolisian yang berdiri diperempatan jalan itu.

Angkutan umum yang berhenti disetiap tempat termasuk berhenti ditengah jalan, guna memuat atau menurunkan penumpangnya bahkan mengisi muatan melebihi kapasitas yang tersedia, saling srobot dan tanpa mau memperdulikan kepentingan masyarakat umum lainnya,

dan telah menjadikan jalan raya, akhirnya telah lebih menampakkan diri sebagai presentasi dari sebuah "Rimba-Raya" dimana hukum the survival of the fittest, Di jalan - jalan raya itu kita tidak lagi menemukan kesan – kesan sopan santun, kesabaran, kelembutan, dan sederetan stereo type cultural lainnya yang biasanya dilabelkan pada masyarakat Indonesia pada umumnya.

Budaya "Antri" juga dapat digunakan oleh para ahli untuk memahami derajat kedisiplinan suatu masyarakat, pengalaman empiric juga dapat menunjukkan bahwa dalam banyak kejadian orang yang setia kepada "Budaya antri" diujungnya menemukan dirinya tidak mendapatkan apa yang mereka inginkan. Dan masih banyak yang justru memperoleh lebih dulu tanpa harus antri. Karena bagi mereka – mereka tidak ingin "kecewa" mem by pass orang lain yang telah mendahului "Antri" seakan akan merupakan penyimpangan dari kebiasaan umum, bahkan kadang kala "Antri" dianggapnya suatu "Kebodohan".

Padahal "Budaya Antri" seperti kita pahami bersama sangatlah mulia artinya, karena ia merupakan salah satu etika yang mengekspresikan penghormatan dan penghargaan pada orang lain yang sudah lebih dahulu menunggu. Ia merupakan mekanisme yang akan ikut menjamin terjadinya tertib social di tengah – tengah masyarakat pada umumnya. Sehingga banyak pakar budaya yang mengatakan hal tersebut menggambarkan kealpan disiplin pada tingkat masyarakat ini dengan menyebutkan sebagai "Budaya Menerobos". Betapa tidak mengecewakan banyak kalangan yang melihat dan merasakan disetiap kegiatan sehari – hari yang trus menerus masyarakat kita ini disuguhkan dengan prilaku – prilaku yang semacam ini,

sehingga arti dan makna sebagai orang timur yang memiliki budaya sopan santun seolah – olah sudah tidak lagi dapat dirasakan sekarang ini, lalu bagai mana dengan dampaknya kepada generasi kita, pastilah hal ini juga akan mereka lakukan karena mereka hanya melihat senior – senior mereka yang senantiasa melakukan hal itu sangat lumrah walau ditengah masyarakat ramai.

Begitu juga dengan budaya uang semir atau istilah lainnya uang sogok, agar dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik dari yang lainnya, mereka yang merasa mampu dapat melakukannya dengan sedikit menambah biaya lalu mereka dengan leluasa dapat melakukan dengan lebih baik, lebih cepat dibandingkan dengan orang lainnya, dan eronisnya hal ini juga sangaja digemari oleh para pelakunya sebagai aparat yang melayani masyarakat justru dengan adanya uang sogok, akan menambah penghasilan mereka, sehingga seolah – olah sinergi antara yang menyogok maupun yang menerima uang suap telah terjadi dengan apiknya ditengah – tengah budaya masyarakat kita yang nota bene dalam tahap sedang berkembang, bahkan lebih eronisnya lagi bagi aparat pelayanan umum mengungkapkan pernyataan “Kalau bisa dipersulit, mengapa harus dipermudah” dan ini juga sangat bertolak belakang dengan apa yang sering kita dengar disetiap kita mengikuti penceramahan agama yang mengatakan “mudahkanlah urusan orang lain agar Allah memudahkan urusan kamu”.

Itulah kira – kira sekelumit contoh penyimpangan – penyimpangan atas kenormalan ditengah – tengah masyarakat kita, kasus – kasus sederhana diatas dapat mengungkapkan secara gamblang,

bahwa dalam situasi dimana ketidak disiplin, ketidak tertiban serta ketidak ber-etika menjadikan norma kehidupan masyarakat, menjadi ruang bagi tumbuh dan mekarnya hukum, aturan, norma, moral, akhlak dan etika menjadi sangat terbatas. Bahkan lebih parah lagi hukum, aturan, norma, akhlak dan etika muncul dalam sebuah anekdot dikalangan masyarakat, justru ini harus dilanggar, karena hukum dibuat begitu joke dan sinisme dibeberapa kalangan misalnya, untuk dilanggar, bukan untuk ditegakan dan dipatuhi.

Membenarkan yang salah ini juga merupakan hal yang lazim kita temui didalam kehidupan kita sehari – hari, walu sebenarnya berakibat akan merobah norma dan budaya system nilai baru yang tak sesuai dengan jiwa, moral dan etika masyarakat yang professional dan juga tidak sesuai dengan harkat martabat masyarakat Indonesia yang selama ini terkenal sebagai masyarakat Timur yang berbudaya tinggi, dan sangat menjunjung tinggi nilai – nilai budaya bangsanya.

Sebagai kaum intelektual yang memiliki predikat sebagai seorang pengajar, pendidik dalam kesempatan kali ini saya mengajak kepada semua rekan – rekan saya tanpa kecuali, mari kita mulai dari sekarang untuk melakukan hal – hal yang selama ini kita anggap sacral dalam ber prilaku hukum, bermoral dan ber-etika agar dapat menjadikan panutan bagi anak didik kita dikemudian hari, dan sangatalah menjadikan harap kita jika kita juga bisa memberikan contoh kepada anak – anak didik kita dan akan menjadi suatu kebanggaan tersendiri apabila anak didik kita juga bisa berhasil atas bimbingan kita dan dapat pula meniru contoh dan prilaku yang selama ini kita berikan kepadanya. Kita harus tetap dapat melihat pedoman yang benar dan jangan membenarkan hal

yang salah hanya karena sudah menjadi suatu kebiasaan atau karena sudah sengaja dibiarkan terjadi dalam kehidupan sehari – hari, janganlah kita membiarkan atau bahkan mendorong terjadinya semakin berkembangnya “The false sense of moral” itu semakin mudah untuk berkembang ditengah – tengah berkembangnya kehidupan masyarakat pada umumnya atau lebih khususnya ditengah – tengah tumbuh kembangnya anak didik kita.

Keadaan salah kaprah dalam berbagai bidang kehidupan ini harusnya dapat segera diluruskan, apakah kita boleh munafik hanya karena masyarakat melihat sesuatu yang menyimpang sudah merupakan hal yang sangat biasa dan dapat begitu mudah diterima oleh anak – anak didik kita juga, atau tidak mau munafik, lalu menganggap sebagai suatu anomali, dan marilah kita bersama sama memulai dari sekarang dan memulai dari diri kita sebagai predikat seorang pengajar untuk kembali ke jalan yang benar dan dalam hal ini banyak hal yang dapat kita capai melalui gerakan moral.

Untuk memperbaiki itu semua adalah sangat menentukan untuk berani mengakui bahwa beberapa unsur budaya bangsa kita yang menghambat kemajuan, seperti budaya Priyayi, Feodalisme, budaya tradisional, yang tidak mempunyai Achievement motivation, sikap mangan ora mangan asal kumpul, sikap nerimo ing pangdum, paham kebendaan yang berlebihan dan lain – lain yang tidak lagi cocok dengan tuntutan kehidupan di era globalisasi dan modern ini sebaiknya mulai kita tinggalkan.

Sikap paternalisme dari bangsa kita dapat memberi peluang bagi mudahnya mengatasi berbagai persoalan diatas, asal para pemimpin memberikan contoh yang baik. Insya Allah tugas kita semua

untuk membuat keadaan akan menjadi lebih baik lagi dan lebih kondusif akan bisa terlaksana dengan mudah.

Peradapan manusia berikutnya menjadi lebih baik oleh sebuah karya generasi sebelumnya, demikian terus menerus telah terjadi dan menjadikan tugas kita bersama akan menjadi lebih berat dan jangan sampai pernah terjadi penyimpangan dari doktrin peradapan manusia ini, betapapun dunia disekitar kita yang sekarang ini telah berkembang terlalu pesat dalam era globalisasi yang modern yang kita rasakan terus merayu kita untuk melakukan penyimpangan.

Dalam hal – hal tertentu bisa pula terjadi diri kita yang berada pada suatu keadaan yang menekan dan situasi kemudian berbalik menjadi berkembang menyimpang jauh dari ukuran – ukuran ideal yang kita cita – citakan. Dalam keadaan yang demikian ini janganlah kita lari dari kenyataan akan tetapi akan lebih bijak jika kita hadapi semuanya itu dengan tenang untuk menerima kondisi lingkungan yang tidak kita harapkan sebelumnya, kalau kemudian ukuran – ukuran umum akan menjadi menyimpang lebih jauh dan memasuki wilayah – wilayah yang tidak boleh dan tidak baik dan hal itu sudah diterima oleh masyarakat umum, coba ikutilah petuah almarhum bapak M. Said sebagai eks ketua perguruan taman siswa “Ngeli tanpo keli” ikut tanpa hanyut, sambil terus menerus mengusahakan perubahan – perubahan menuju perbaikan dengan cara yang harmonis.

Melakukan perubahan – perubahan dengan drastis yang seakan – akan tampak cepat dalam banyak hal, bahkan dapat menjauhkan kita dari tujuan semula yang akan kita capai, disetiap kemajuan dan perubahan itu memang sebaiknya dilakukan dengan cara yang harmonis, dan menurut hemat saya pamasarakatan kesadaran hukum dan

penegakan hukum yang ketat tanpa pandang bulu merupakan hal yang mutlak dilakukan untuk menegakan ketertipan, bersama dengan itu membangun etika, moral dan sopan santun juga mutlak dilakukan. Dan sebagai seorang pendidik diharapkan sekali dapat mengambil bagian yang sangat berarti untuk masalah ini

Membentuk masyarakat yang bermoral dan beretika sangatlah mempunyai arti yang sangat strategis, oleh karena masyarakat kita tidak hanya dapat diatur dengan aturan – aturan hukum semata, karena dengan adanya sopan santun terdapat pula kesan moral dan etika yang harus kita tegakan. Betapapun lengkapnya aturan – aturan hukum dimasyarakat yang tidak bermoral dan tidak ber-etika justru akan membuahkan pelanggaran – pelanggaran yang tidak akan terjamah oleh hukum, sebaliknya kekurangan – kekurangan dari aturan hukum yang ada, dilingkungan masyarakat yang bermoral dan ber-etika dijamin akan tetap membentuk sebuah masyarakat yang tertib akan hukum.

Pengalaman – pengalaman empiric dari bangsa – bangsa lain, semisal nya bangsa Jepang justru menyadarkan kita bahwa keberhasilan dan keberlanjutan pembangunan suatu bangsa sangat tergantung pada kemampuan kita untuk mengembangkan dan menerapkan ketertiban, kedisiplinan dan profesionalisme yang semuanya itu dapat diterima oleh masyarakat umumnya diJepang dan dengan penuh kesadaran mereka lakukan dengan sungguh – sungguh, konsisten, maka dapatlah kita simak sendiri hasilnya masyarakat Jepang dapat begitu cepat maju dan terus memajukan kehidupan bermasyarakat akan taat pada peraturan – peraturan hukum.

Untuk membangun itu kita hanya

mungkin merubah orientasi masyarakat lewat jalur cultural, terutama dibidang Pendidikan, kita tidak bisa melakukan hanya lewat kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah semata, karena daya pengaruhnya sangatlah terbatas, disebabkan tidak menyentuhnya aspek kognitif, efektif, dan evaluative masyarakat dan individu, aspek – aspek itu semuanya hanyalah mungkin diterobos lewat dunia pendidikan.

Mengembangkan moral dan etika yang baik di tengah – tengah masyarakat yang sedang berkembang seperti masyarakat Indonesia, penegakan hukum dan peraturan perundang – undangan pada umumnya secara konsekuen dan konsisten, menumbuh kembangkan etos kerja, meningkatkan budaya disiplin dan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi serta mengembangkan profesionalisme sangatlah merupakan tuntutan – tuntutan jaman modern, di era globalisasi sekarang ini.

Paling tidak pengalaman – pengalaman peradapan lain mengajarkan kepada kita bahwa ketertiban dan disiplin yang tinggi merupakan syarat mutlak guna menuju kearah kemajuan di berbagai segi kehidupan, oleh karena tidak ada satu masyarakat di dunia ini yang bisa mencapai tingkat kesejahteraan yang tinggi tanpa kehidupan yang tertib dan masyarakat disiplin dan sangatlah berbahaya mendiamkan atau tidak memberantas “The false sense of normalcy”, penyimpangan ukuran – ukuran normal ini karena akan semakin jauh menyimpangnya. Akibat dunia bisnis kita sekaraang ini tidak efisien dan perekonomian kita tidak efisien serta daya saing menjadi bertambah.

Demikian lah hal – hal penting yang ingin saya sampaikan pada seluruh masyarakat pada umumnya dan khususnya pada para pengajar yang

punya kesempatan cukup besar dalam membentuk anak – anak didik akan menjadi seseorang yang memiliki profesionalisme tinggi dan juga memiliki skill yang cukup dan memiliki moral yang berdasar pada sendi sendi agama.

Mengembangkan Profesionalisme melalui dunia pendidikan sangat mempunyai peran penting bagi para

intelektual di Negara kita dan semoga apa yang telah kami paparkan diatas dapat kita ambil hikmahnya, sebagai seorang yang menyanggah predikat sebagai seorang pendidik akan mempunyai peran yang sangat penting dalam ikut serta memajukan dunia pendidikan guna mencapai kearah profesionalisme.

DAFTAR PUSTAKA

Edward, Sallis, Manajemen Buku Terpadu Pendidikan, Alih Bahasa: Dr. Ahmad Ali Riyadi, Fahrurrozi, M.Ag., IRCiSoD, Jogjakarta, 2010.

Idrus, Ali, Manajemen Pendidikan Global (Visi, Aksi & Adaptasi), Gaung Persada (GP Press) Jakarta, 2009.

Sinamo, Jansen, Delapan Etos Keguruan, Institut Darma Mahardika, Jakarta, 2010

<http://surat.vivanews.com/news/read/184014-eksploitasi-anak-di-bawah-umur-tak-dibenarkan>

<http://re-searchengines.com/0705james.html> tentang Retorika Pendidikan Indonesia, Pendidikan Nasional yang bermoral, dan Pendidikan sebagai investasi jangka panjang

Undang Undang Perlindungan Anak No 22 Tahun 2003

Metrotvnews.com, Jakarta perihal CAFTA

Republik Indonesia, Direktotar Jenderal Pendidikan Tinggi, Pedoman Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional. Jakarta. 2003.

Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Strategi Jangka Panjang Pendidikan Tinggi 2003-2010 (HELTTS),Mewujudkan perguruan tinggi berkualitas, Departemen Pendidikan Nasional, 2004.

MEMBANGUN KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DALAM LINGKUNGAN PERUSAHAAN

ARVADI HUTAGALUNG

ABSTRAK

Secara etimologis istilah komunikasi berasal dari bahasa latin Communicatio yang bersumber dari kata Communis. Arti Communis adalah sama yaitu sama makna mengenai suatu hal. Hal ini mengimplikasikan bahwa komunikasi merupakan proses dua arah, dan bahwa mendengar sama pentingnya dengan berbicara. Cara apapun yang dilaksanakan guna meningkatkan efektivitas komunikasi suatu organisasi akan memberikan keuntungan yang sangat besar.

Komunikasi yang efektif berdasarkan persamaan hak dan saling menghargai di antara pihak-pihak yang berkomunikasi untuk memastikan penerimaan yang jelas. Kalau suatu perusahaan ingin sukses, maka perusahaan tersebut perlu mengevaluasi komunikasinya secara sistematis baik di dalam organisasi yang berhubungan dengan pihak luar (pemasok, pemegang saham, pelanggan, dll)

PEMBAHASAN

Komunikasi, menurut definisinya, merupakan alat untuk memindahkan berbagai gagasan dan informasi. Komunikasi yang efektif bisa diciptakan kalau transfer dari ide-ide tersebut jelas dan penerima mengerti pesannya sama seperti dengan dikirimkan.

Komunikasi Dalam Perusahaan

Ketika suatu bisnis mengalami perubahan besar, maka strategi komunikasi integral yang jelas dan konsisten sangat penting artinya guna menerangkan manfaat positif adanya perubahan. Komunikasi intern adalah salah satu unsur paling penting dalam resep berkomunikasi. Pengarahan staf, paket informasi, majalah dan publikasi semuanya memainkan peranan yang berguna untuk membangun pengertian.

Bentuk komunikasi efektif yang paling baik biasanya rapat tatap muka. Rapat tatap muka merupakan suatu bentuk media komunikasi kelompok yang

bersifat tatap muka yang sering diselenggarakan oleh banyak organisasi. Rapat tatap muka merupakan pengaruh kunci dalam organisasi manapun kelompok manajemen, tim kerjasama, dan para karyawan kunci yang bisa membentuk focus kampanye 'pemasaran'. Pengaruh kunci ini bisa membantu pengembangan saluran komunikasi melalui organisasi untuk menyebarkan pesan penting.

Seberapa Efektif Komunikasi Organisasi

Secara umum dapat dikatakan bahwa organisasi tidak mencurahkan cukup b a n y a k u s a h a u n t u k

mempertimbangkan seberapa efektif komunikasi mereka, dan bagaimana komunikasi dapat ditingkatkan.

Cara paling mudah untuk menemukan bagaimana karyawan memahami efektivitas komunikasi organisasi adalah dengan mengajukan pertanyaan kepada mereka. Tanggapan yang umum mencakup pemikiran orang-orang bahwa mereka perlu:

1. Mengetahui secara lebih jelas kemana arah organisasi
2. Mengetahui apa yang dipikirkan oleh orang lain dalam organisasi
3. Merasakan 'mereka dan kami' itu lenyap
4. Mengetahui kemana mereka akan pergi secara pribadi (pengembangan karir)
5. Terlibat dalam diskusi-diskusi sebelum membuat keputusan ('kami mendengar sebagian besar hal-hal itu tanpa disengaja', 'para Manajer lain, kadang-kadang kami yang mengetahuinya terlebih dahulu').

Mendengar melalui selentingan dalam suatu organisasi sering merupakan bentuk komunikasi yang paling efektif ('kalau Anda ingin tahu tentang segala sesuatu yang terjadi disini, tanyakan saja kepada gadis pembuat teh'). Dengan pertimbangan bahwa betapa sering berita yang menyebar merupakan kabar buruk, maka manajemen akan mendapat manfaat yang besar kalau memastikan bahwa pesan yang menyebar merupakan pesan yang benar.

Segala Sesuatu Yang Dilakukan Organisasi Mengirimkan Pesan

Komunikasi tidak hanya menuliskan memo atau berbicara kepada staf, komunikasi adalah sesuatu yang dilakukan atau dikatakan oleh organisasi. Suatu aspek komunikasi telah dipahami Jepang dan mereka memberikan contoh yang bagus dalam hal status. Setiap manajer yang memiliki mobil perusahaan, tempat parkir yang disediakan khusus, kantor yang terpisah, kantin khusus atau kunci untuk ke ruang cuci eksekutif, mengirimkan pesan kepada staf mereka bahwa 'pekerjaan saya tidak sama dengan pekerjaan Anda, pekerjaan saya lebih penting'. Pesan ini dengan segera merendahkan harga diri karyawan dan cenderung tidak menghasilkan keterlibatan atau motivasi.

Kalau staf tidak yakin bahwa pekerjaan mereka diperhitungkan sebagai sesuatu yang penting, mereka diperhitungkan sebagai sesuatu yang penting, mereka cenderung tidak akan melakukan pekerjaan mereka yang baik. Dan dalam sebagian besar waktu, justru staf yang bergaji lebih rendah yang sesungguhnya menghasilkan barang atau pelayanan bagi pelanggan sehingga perusahaan mendapat keuntungan. Mengurangi penampakan lambing status yang digunakan oleh organisasi Anda untuk memberikan penghargaan kepada staf senior bagaimanapun juga memiliki arti yang sangat penting. Dan dalam waktu yang sama, organisasi perlu mengkomunikasikan pentingnya sumbangan seluruh staf, baik secara lisan, maupun melalui proses dan struktur.

Melaksanakan apa yang dikatakan (atau mewujudkan apa yang anda katakan dalam tindakan)

Kalau organisasi menginginkan agar karyawan mereka 'memiliki kemampuan', maka tidak akan membantu kalau hanya mengatakan bahwa mereka mampu! Para karyawan perlu merasakan pada diri mereka sendiri bahwa kemampuan mereka semakin meningkat sehingga manajemen perlu mengambil tindakan lebih lanjut untuk menciptakan keadaan ketika kemampuan tersebut dapat diwujudkan oleh staf sendiri.

Terlalu mudah bagi sindroma pemberdayaan yang 'hanya di mulut saja' untuk menjadi sumber kebingungan bagi staf, kalau:

1. Pengambilan keputusan tetap pada manajemen
2. Karyawan hanya diijinkan untuk menyarankan tetapi tidak melaksanakan
3. Karyawan tidak diberikan kebebasan untuk memutuskan apa yang perlu mereka kerjakan, (hanya bagaimana cara mengerjakannya)
4. Manajer masih melihat bagaimana memotivasi staf sebagai masalah
5. Pekerjaan dibiarkan tetap berulang dan tidak memuaskan

Pendekatan pribadi juga merupakan kunci menghadapi saat penting dalam pengembangan organisasi. Kalau Direktur Utama memiliki pesan bagi seluruh karyawan, sering jauh lebih efektif untuk memberikannya secara langsung dalam rapat besar dibandingkan dengan berharap menyaring pesan melalui ikatan manajemen yang tidak campur baur. Memo dan video memiliki peranan untuk

dimainkan khususnya dalam perusahaan yang lebih besar, tetapi ingatlah bahwa cara ini juga membawa pesan tersembunyi bahwa Direktur Utama tidak menganggap karyawannya cukup berharga untuk diberi peluang guna berbicara dengan mereka secara langsung.

Komunikasi ke atas

Bagaimana sebuah organisasi bisa meningkatkan komunikasi ke atas yaitu dengan system saran. Hasil terbaiknya adalah bahwa system saran ini memberikan manfaat bahwa system saran ini memberikan manfaat menakjubkan bagi perusahaan, termasuk peran serta yang lebih besar dari para staf, rasa akan keterlibatan yang lebih besar, minat, tanggungjawab, pengakuan, dan penghargaan yang meningkat. Sebagai tambahan mereka bisa membantu, baik untuk mewujudkan maupun melepaskan aspek yang jauh melebihi potensi manusianya. System (yang memiliki banyak variasi ini) bisa diterapkan secara individu atau sebagai bagian dari kegiatan kelompok kecil. System ini sering dipakai dalam program Lingkaran Mutu (Quality Circle - QC) dan Kendali Mutu Total (Total Quality Control - TQC). Mungkin sangat mengejutkan bahwa motif asli dari memperkenalkan gagasan tersebut sudah jelas bukan hanya ekonomi melainkan untuk meningkatkan keadaan dan metode kerja yang menghasilkan penghematan yang besar bagi banyak perusahaan, di samping secara langsung meningkatkan 'Mutu' menurut Kenjiro Yamada, Direktur Utama Japan Human Relations Association, system saran harus melalui tiga tahap:

1. Berikanlah dorongan untuk member saran, betapa pun sederhananya, guna membantu peningkatan pekerjaan dan lokakarya. Ini akan membantu orang-orang melihat cara mereka melaksanakan berbagai pekerjaan mereka.
2. Tekankan pendidikan karyawan sehingga orang memiliki kemampuan memberikan saran yang lebih baik. Guna memberikan saran yang lebih baik mereka perlu dibekali kemampuan untuk menganalisis masalah dan mereka harus dididik melaksanakannya.
3. Setelah pendidikan meningkat maka pengaruh ekonomi dari saran tersebut (baik menurut segi pandangan perusahaan maupun menurut segi pandangan individu) harus diperkenalkan, tetapi hanya setelah dua hal pertama dilaksanakan secara tepat, dengan semakin meningkatnya rasa tertarik yang diilhamkan.

antara kelompok-kelompok yang memiliki peranan yang sama pentingnya dalam kegiatan perusahaan. Ada alasan kuat untuk berpikir bahwa anggota departemen yang satu bisa berhubungan dengan anggota departemen lain untuk memberikan berbagai pandangan berharga yang menguntungkan. Sebagai contoh seorang insinyur rancangan bisa mendapatkan informasi berharga dari orang penjualan dan pemasaran tentang tingkah laku dan berbagai kebutuhan pelanggan; insinyur produksi bisa memberikan bantuan praktis kepada insinyur rancangan tentang realita dari produksi; pekerja pabrik bisa memberikan informasi yang penting tentang system produksi.

Salah satu cara paling cepat dan paling efektif untuk meningkatkan prestasi kerja di dalam sebagian besar organisasi adalah perkenalan atau peningkatan komunikasi antar departemen. Hambatan intern yang melindungi kerajaan mini merupakan hal yang umum, bahkan dalam perusahaan kecil. Hambatan ini tidak hanya menyebabkan persengketaan, dalam banyak kasus hambatan ini bisa menyebabkan ketidakefisienan merupakan contoh yang umum adalah duplikasi pekerjaan dan yang lebih buruk lagi adalah ketidakpuasan pelanggan. Sebagai contoh, departemen penjualan menjanjikan pengiriman suatu produk padahal departemen produksi tahu bahwa mereka tidak dapat memproduksi tepat pada waktunya.

Komunikasi Fungsional Silang

Kerjasama antar departemen berarti bahwa harus ada kesediaan untuk bekerja dengan tim atau departemen lain di bidang keahlian, gagasan, dan informasi. Kesiapan ini akan memudahkan implementasi kualitas kedala, proses pengiriman produk dan jasa secara utuh. Tampaknya terlalu sering terjadi kegagalan komunikasi

DAFTAR PUSTAKA

Hutagalung, Arvadi, Ir., M.M. Membangun Komunikasi Yang Efektif Dalam Lingkungan Perusahaan. Makalah In House Training di PT Dolphin Tangerang, 12-13 Oktober 1999. Sumber "Kaizen Untuk Menang Melalui Manusia".

Robbins, James G. dan Jones, Barbara S. Komunikasi Yang Efektif Untuk Pemimpin, Pejabat, dan Usahawan. Pedoman Ilmu Jaya. Jakarta, 1995.

Wursanto Ig, Drs. Etika Komunikasi Kantor, Kanisius. Yogyakarta, 1995.

Effendy, Onong Uchjana, Prof. Drs. M.A. Dinamika Komunikasi. PT Remaja Rosdakarya. Bandung, 1993.

KEBERHASILAN NEGOSIASI DILIHAT DARI MODEL PERILAKU INDIVIDU

RISA RISTIANI

ABSTRAK

Negosiasi merupakan proses dimana ada tahapan-tahapan yang harus dilakukan ketika akan bernegosiasi sehingga sampai kepada kesepakatan. Tentunya dalam tahapan-tahapan Negosiasi tersebut memiliki masalah-masalah, yang tentunya akan menghambat kelancaran Negosiasi. Teknik komunikasi, karakter yang berkaitan dengan emosional dan kemampuan akademis ditambah dengan pengalaman dan kematangan seorang Negosiator kunci dalam menyikapi dan menemukan jalan keluar dari masalah tersebut. Istilah Negosiasi itu sendiri sering disebut juga dengan perundingan yang artinya proses untuk memecahkan masalah atau membicarakan sesuatu yang dapat ditemui oleh semua pihak dan win-win solution.

Kata kunci: Komunikasi, Negosiasi, Model perilaku manusia

PENDAHULUAN

Ruang lingkup Negosiasi bukan hanya dibidang Bisnis akan tetapi juga dibidang non Bisnis, termasuk yang bersifat pribadi, atau masalah dalam keluarga sebagai bukti sering tanpa kita sadari, diri kita telah melakukan Negosiasi dalam memecahkan masalah-masalah sekali-kali sesuai dengan tingkatan kebutuhan kita baik secara fisik maupun psikis. Steward dan Logan, (1993:307) sementara itu Robert B. Maddux mendefinisikan Negosiasi sebagai proses yang kita gunakan untuk memenuhi kebutuhan kita ketika seseorang mengendalikan apa yang kita inginkan, dikatakannya setiap keinginan yang hendak kita penuhi, setiap kebutuhan yang kita rasakan harus dipenuhi adalah situasi potensial untuk Negosiasi: istilah-istilah lain sering diberlakukan pada proses ini seperti pertawaran, tawar-menawar, perundingan, perantara atau barter (Robert B. Maddux, 1991;7). Tentunya Negosiasi tidak terlepas dari kemampuan komunikasi dalam menyampaikan apa yang ada dalam pikiran Negosiator. Menurut Reed Sander Lin, komunikasi berlangsung bila dibawa memasuki pengalaman berbagai persepsi dan asumsi mengenai apa yang nyata, relevan dan penting dalam situasi tertentu. Sedangkan menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss (1974: 9-13) komunikasi yang efektif paling tidak menimbulkan lima hal: pengertian, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik dan tindakan.

Pada sisi lain ada yang mendefinisikan, Negosiasi sebagai pertemuan antara dua pihak dengan tujuan mencapai kesepakatan atas pokok-pokok masalah yang penting dalam pandangan kedua belah pihak, yang membutuhkan kerjasama kedua belah pihak untuk mencapainya. (Ludlow & Pantan, 1996: 141).

Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari artikel ini adalah untuk mengetahui keberhasilan Negosiasi dilihat dari Model Kepribadian seseorang. Adapun manfaat dari artiken ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu dasar untuk melengkapi pengetahuan Negosiator.

PEMBAHASAN

Pihak yang terlibat dalam Negosiasi perlu mengetahui pokok masalah yang dinegosiasikan yang paling penting adalah perlunya mewaspaspadai adanya beberapa konteks dimana Negosiasi tidak tepat untuk diadakan: menegosiasikan aturan yang tegas; menegosiasikan diskriminasi, jenis kelamin atau jenis diskriminasi lainnya; menegosiasikan

produk dan tata tertib perusahaan, menegosiasikan keputusan penegasan yang telah diumumkan (Ludlow & Panton 1996: 143).

Dalam buku kontrak Negoisasi Handbook dan The Skill of Negotiating di sebutkan beberapa tahapan untuk mencapai kesepakatan dalam Negosiasi.

Tahapan Pembukaan

pada tahapan ini akan dirancang kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan penyusunan tujuan (proposal) termasuk rencana pertemuan yang akan dilakukan, baik intern maupun antar team yang akan melakukan Negosiasi. Materi proposal atau jawaban proposal berkaitan dengan

topik Negosiasi yang diterapkan, bila negosiasi berkaitan dengan pengadaan barang, maka materi akan berpusat pada kualitas barang, kuantitas barang, penyerahan barang, persyaratan pembayaran, cara pembayaran dan sebagainya.

Tahapan Peninjauan

Tahap ini dilakukan bila salah satu pihak atau kedua belah pihak menginginkan perubahan atau penyempurnaan atas tujuan yang dianggap merugikan atau tidak ditemukan oleh salah satu atau

kedua belah pihak. Selama tahapan ini berlangsung dapat diketahui penawaran macam apa yang terjadi yang sifatnya tergantung pada tingkat kesulitan merumuskan Negosiasi.

Tahap Tindak Lanjut

Pada tahapan ini masing-masing pihak melakukan penyesuaian atas permintaan yang ada dan saling mempelajari pola pikir dan pihak lain. Biasanya masing-masing pihak akan mengemukakan dan mempertahankan elemen-elemen yang

paling unggul untuk memenangkan Negosiasi, tak jarang disertai dengan sedikit gerakan (bluff), namun gerakan yang terlalu kuat dapat menjadi boomerang bagi pihak yang bersangkutan.

Tahap Pengidentifikasi

Pada tahap ini proses Negosiasi telah mengarah pada hal yang lebih jelas dimana masing-masing pihak melakukan penilaian atas situasi yang terjadi apabila pada tahap ini pengajuan proposal hanya

diperlukan gambaran mengenai apa yang ditawarkan tanpa perlu mengetahui mengapa penawaran ini dibuat, maka pada tahapan ini perlu di gali mengapa pihak lain mengajukan penawaran.

Tahap Terakhir

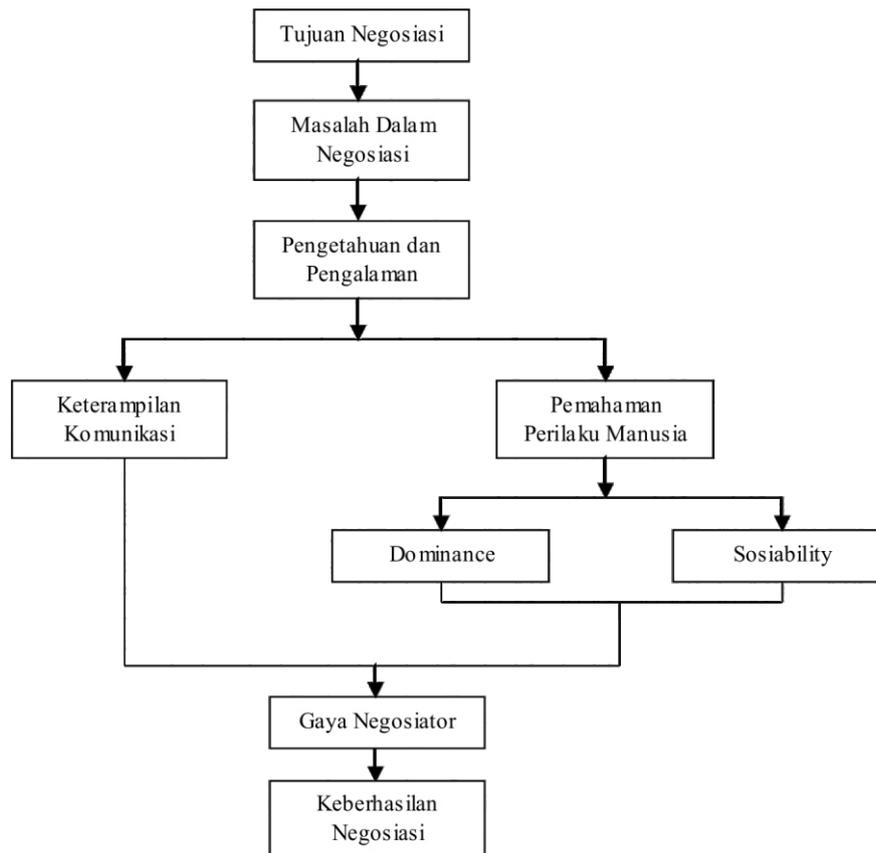
Pada tahap ini masing-masing pihak harus memberikan kesepakatan terakhir atas

penawaran yang diajukan, sebelum dilanjutkan dalam proses pembuatan

kontrak perjanjian, pada tahap ini dimungkinkan pula mengidentifikasi semua pokok-pokok permasalahan, menentukan pokok-pokok penawaran

mana saja yang perlu disempurnakan, memastikan taktik yang akan digunakan dan mencatat pembahasan yang terjadi selama proses penyusunan penawaran.

Secara umum, Skema keterkaitan Komunikasi dan Perilaku Manusia dengan keberhasilan Negoisiasi dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1: Skema keterkaitan komunikasi dan perilaku manusia dengan keberhasilan Negoisiasi.

Ada dua dimensi model perilaku manusia yang mempengaruhi gaya komunikasi seseorang yaitu Dominance dan Socialbility. Dominance Continuum adalah sebagai suatu kecenderungan untuk melakukan komando, perintah , control atau bersikap menang sendiri orang yang masuk dalam dimendi ini cenderung bersikap mempertahankan serta menentukan segala-galanya.

Dominance Continuum dikatergorikan lagi dalam:

- a. High Dominance ditandai oleh adanya keinginan untuk melakukan kontrak, member nasihat bahkan mengacu kepada perilaku agresif untuk berhubungan dengan orang lain menurut Davia W. Juhnson

karakteristik manusia yang masuk dalam High Dominance ditandai oleh adanya kecenderungan untuk secara bebas memberikan nasihat dan secara terus-menerus berinisiatif meminta, bertanya pada orang lain.

- b. Low Dominance ditandai oleh kebiasaan untuk tidak melakukan kontrol atas perilaku orang lain. Orang yang berada dalam perilaku biasanya cenderung menjalin kerjasama dan membantu orang lain.

Sedangkan pengertian Socialbility Continuum adalah kemampuan mengontrol emosi ini dibagi menjadi dua:

- a. High in Socialbility yaitu orang yang berada dalam dimensi ini cenderung untuk mengekspresikan keinginan secara bebas.
- b. Low in Socialbility yaitu orang yang cenderung kurang menyukai atau terkesan malas berinteraksi dengan orang lain, mereka lebih suka bekerja dalam lingkungan yang memungkinkannya untuk lebih banyak mandiri dari pada berinteraksi dengan orang lain.

Perilaku dimensi manusia seperti tersebut diatas, dominance dan socialbility merupakan perilaku yang inheren dalam diri setiap orang.

Dilihat dari bentuk kepribadian orang yang melakukan Negosiasi dapat dikelompokkan menjadi empat bentuk kepribadian yaitu:

1. Tipe Negosiasi Tekanan Tinggi

Tipe Negosiator tekanan tinggi adalah suatu jenis karakter negosiator yang

berusaha memaksakan pendapatnya kepada pihak lain. Ada beberapa alasan mengapa seseorang negosiator mempunyai karakter ini, diantaranya:

- Kurangnya pemahaman mengenai negosiasi.
- Negosiator beranggapan bahwa lawan negosiasi mempunyai pandangan yang sama dengan dirinya.
- Ia memandang lemah lawan negosiasi sehingga beranggapan bahwa ia dapat memaksakan kehedaknya.

Tipe Negosiator seperti ini sering dicitrakan pada salesman keliling dan penjual obat yang dengan mulut manis mengumbar janji mengenai produk yang ditawarkan. Tapi negosiator bertekanan tinggi lebih banyak merugikan dibandingkan menguntungkan. Kerugian timbul karena tekanan tinggi akan membuta empati lawan presentasi berkurang bahkan mungkin saja hilang sehingga proses negosiasi dapat terganggu.

Tipe ini juga tepat diterapkan walaupun secara psikologis dan teknis bargaining position lebih tinggi. Mengapa? Alasan utama adalah dasar mengapa argumentasi kita diterima oleh pihak lain. Penerimaan argumentasi dari keterpaksaan akan mempunyai efek berbeda dengan karena merasa membutuhkan. Alasan terpaksa hanya akan efektif untuk jangka waktu pendek, bila sebab terpaksa sudah hilang atau berkurang, rasa memiliki hasil negosiasi akan berkurang atau bahkan habis.

Di sinilah seni dari negosiasi. Diterimanya argumen oleh pihak lain bukan berarti kemenangan. Arti kemenangan mempunyai kebalikan kekalahan dan tidak ada pihak yang mau menerima kondisi itu. Demi efektifitas pelaksanaan negosiasi perasaan itu

harus dihilangkan jauh-jauh.

2. Tipe Negosiator Terima atau Tidak

Tipe negosiator terima atau tidak biasanya timbul karena negosiator kurang memiliki rasa memiliki atau sense of belong terhadap tujuan presentasi. Tipe ini terlihat dari sikap negosiator yang tidak peduli terhadap sikap dirinya maupun sikap negosiator lain. Ia cenderung bergerak seperti robot penuh kekakuan dan berfikir diterima syukur tidak diterima tidak apa-apa toh ia tidak rugi apa-apa.

Permasalahan ini timbul karena lemahnya motivasi atau lemahnya kemampuan yang dimiliki negosiator. Contoh dari tipe bentuk ini dapat dilihat pada pelayan toko yang cenderung tidak peduli dan malas-malasan menunjukkan dan menjelaskan suatu produk. Negosiator tipe ini sangat merugikan bisnis. Tidak adanya motivasi menyebabkan tidak adanya gagasan-gagasan alternatif (pilihan) bila alternatif pertama tidak diterima pihak lain.

3. Tipe Negosiator Yang Lemah

Tipe negosiator yang lemah terlihat dari hasil negosiasi. Ia cenderung menerima argumen lawan negosiasi tanpa memperhitungkan situasi dan kondisi dirinya. Ciri-ciri tipe negosiator ini adalah ramah, penuh perhatian dan mempunyai rasa empati tinggi terhadap pihak lain. Karena rasa itulah ia menjadi sulit untuk menolak pendapat orang lain karena selalu memposisikan dirinya seperti orang itu.

Sikap seperti itu tidak buruk, bahkan dianjurkan, tetapi tidak memperhatikan kepentingan sendiri juga merupakan permasalahan. Bagaimanapun, kita tidak akan berhasil, bila kita tidak dapat

berkata No atau tidak, tetapi bagaimana cara berkata tidak. Ini sering kita hadapi dalam kehidupan kita sendiri. Karena merasa tidak enak terhadap teman, keluarga, karyawan, dan sebagainya justru terlibat dalam masalah.

Cara mengatasi permasalahan ini adalah dengan memandang masalah dari dua sisi. Sisi partner negosiasi adalah sisi dirinya sendiri. Bila kita menyetujui argumen partner negosiasi, tentu saja akan menyenangkan mereka dan negosiasi akan berjalan lancar. Tetapi bagaimana akibatnya positif tentu tidak ada masalah, tetapi bagaimana kalau sebaliknya. Tanamkan, bahwa menolong orang lain juga menolong dirinya sendiri.

4. Tipe Negosiator Ideal

Tipe negosiasi ideal merupakan gabungan dari kelebihan di atas. Hasil dari negosiator ideal mudah dikatakan, tetapi sulit untuk menentukan bagaimana proses mengatasinya. Ini terjadi karena setiap negosiator mempunyai gaya atau style sendiri-sendiri. Tipe negosiator ideal adalah tipe negosiator yang mampu menghasilkan negosiasi menyenangkan pihak-pihak yang terlibat didalamnya.

Ukuran menyenangkan semua pihak dapat dirumuskan memberikan kompromi dengan konsep win-win solution (pemecahan masalah menang-menang, artinya tidak ada pihak yang merasa dikalahkan). Kelihatannya mudah diucapkan tetapi mencari konsep win-win solution merupakan pekerjaan yang tidak mudah.

Tipe negosiator ideal jauh lebih mudah dipelajari, jika dilihat dari karakteristik sifat dasar negosiator. Dilihat dari sifatnya negosiator ideal mempunyai ciri sedikit-dikitnya:

- a. M e m p u n y a i k e m a m p u a n komunikasi persuasi yang baik

- b. Memahami materi negosiasi
- c. Mempunya pemahaman terhadap partner negosiasi
- d. Mempunyai gabungan unsur-unsur tersebut.

Hal lain yang perlu diingat adalah keberhasilan suatu Negosiasi tergantung kepada sejauh mana kemampuan yang dimiliki Negosiator. Kemampuan itu harus meliputi teknik komunikasi, karakter yang berkaitan dengan emosional dan kemampuan Akademis.

Dari beberapa jenis kemampuan diatas,

banyak Negosiator yang sering kali menyepelekan kualitas komunikasi dirinya padahal Hocland, Janis & Kailey (1953) sudah mengingatkan bahwa komunikasi menempatkan suatu proses melalui mana seseorang menyampaikan stimulus dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lain. Beberapa pendapat ahli komunikasi seperti Laswell (1960), Ruesch (1957), dan Weaver (1949) bahkan menekankan pentingnya komunikasi yang dapat digunakan sebagai upaya mencapai tujuan dan menjalin hubungan serta mempengaruhi pikiran orang lain (Negosiasi).

KESIMPULAN

Negosiasi merupakan kesepakatan yang dinamis antara kedua belah pihak untuk mencapai sasaran-sasaran yang paling menguntungkan (win-win solution), peran kepribadian seseorang akan mempengaruhi pelaksanaan Negosiasi, karena Negosiasi bukanlah semata-mata suatu keterampilan yang mudah dipelajari oleh setiap orang, akan tetapi seni sehingga pelaksanaan gaya Negosiasi dapat bervariasi sesuai karakter dan kekuatan imajinasi masing-masing individu.

Terlepas dari hal-hal tersebut diatas apapun tujuan dari aktivitas Negosiasi, hal penting yang tidak bisa dikesampingkan begitu saja adalah berkaitan dengan komunikasi pemahaman yang matang mengenai komunikasi dengan perilaku manusia akan turut mendukung kesuksesan dari setiap pihak yang terlibat dalam Negosiasi.

DAFTAR PUSTAKA

Djoko Purwanto, Komunikasi Bisnis, 1999, Erlangga, Jakarta.

Maddux Robert (1995), Negosiasi yang berhasil, Bina Rupa Aksara, Jakarta

Manning Gerald, Reece, L. Barry (1995). *Selling Today; Building quality partnerships*, sixty edition, Prentice Hall, USA
Cohen, Herb (1989). *Negosiasi*, Paja Sempati, Jakarta.

Niendenberg.I., berard (1989), *Seni Negosiasi*, Dahara Priza, Jakarta.

Rakhmat, Jalaludin (2000), *Psikologi Komunikasi*, Edisi Revisi, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Scott, Bilc (1985) *Strategi dan Teknik Negosiasi*, PT Pustaka dan Binaman Utama, Jakarta.

Stewart, John, Logan, Carole (1993). *Together; Communicating Interpersonally*, McGraw Hill, Inc, USA.

JAMINAN MUTU DALAM PENGELOLAAN PERGURUAN TINGGI

FERDY

ABSTRAK

Komitmen pemerintah di bidang pendidikan, khususnya perguruan tinggi, yang dituangkan dalam berbagai dokumen pemerintah seperti GBHN, Repelita, SPMI, dan Renstra adalah perbaikan mutu dalam pengelolaan perguruan tinggi. Sistem akreditasi program studi yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional (BAN PT) dan sistem pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat Jendral (Itjen), yang fokusnya pada pengawasan fungsional, terasa kurang tepat untuk dijadikan jaminan bahwa perguruan tinggi sudah memberikan pendidikan yang bermutu bagi mahasiswanya. Sejalan dengan makin meningkatnya tuntutan akuntabilitas perguruan tinggi dalam era otonomi di perguruan tinggi, kebutuhan masyarakat luas untuk mengetahui seberapa besar mutu yang sudah dicapai oleh perguruan tinggi meningkat. Selain itu, pengaruh globalisasi tidak dapat mencegah timbulnya orientasi internasional pada perguruan tinggi sehingga cepat atau lambat kebutuhan akan mekanisme yang menyeluruh mengenai jaminan mutu (quality assurance) harus dipenuhi. Hal-hal tersebut merupakan faktor pendorong yang kuat bagi perlunya mekanisme atau sistem yang efektif dan transparan untuk menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu.

Kata-kata Kunci: quality assurance; quality control; quality assessment; quality audit; quality improvement dan total quality management (TQM).

PENDAHULUAN

Di negara-negara yang relatif mapan (misalnya Australia) di mana pengaruh globalisasi sangat kuat, institusi pendidikan tinggi sudah berubah menjadi lembaga internasional. Dalam konteks seperti itu, di mana selain adanya standar bagi penyelenggaraan international education, dalam rangka perbaikan mutu, manajemen mutu sangat berorientasi pada konsumen baik di pasar lokal maupun dunia yang terdesentralisir dan sangat kompetitif. Sehubungan dengan pendekatan strategi tentang mutu, perguruan tinggi menjadi lebih serius menangani hal-hal yang berhubungan dengan pengukuran unjuk kerja dan market share serta isu value for money. Perbaikan mutu yang berorientasi pada konsumen sangat penting demi kelangsungan perguruan tinggi tersebut dalam kondisi yang dinamis dan terus berubah. Selain itu, kebijakan mengenai strategi manajemen mutu dari suatu perguruan tinggi dapat merupakan cermin bagi pihak luar terutama mahasiswa dan calon mahasiswa bahwa mutu pendidikan merupakan prioritas utama.

Di Indonesia, dengan mencermati kondisi dan situasi yang ada, tampaknya konteks perguruan tinggi yang berbeda menyebabkan pusat perhatian mengenai mutu juga berbeda. Perhatian utama tentang mutu masih berkisar sebatas bagaimana usaha yang perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu. Pada

kenyataannya, ada tiga faktor yang dapat dilihat sebagai pendorong perlunya memperluas ruang lingkup perhatian dalam rangka peningkatan mutu.

Melalui berbagai kebijaksanaan baik yang tertuang dalam GBHN dan peraturan pemerintah, pemerintah telah menunjukkan perlunya perbaikan mutu yang dijabarkan dalam program-program pendidikan tinggi (Dikti, 2000). Hasil evaluasi Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Dirjen Dikti, 2012) menunjukkan bahwa waktu rata-rata mahasiswa menyelesaikan studinya masih terlalu panjang dibandingkan dengan waktu acara program studi. Sebagai contoh untuk tahun akademik 2011/2012, hanya 47% mahasiswa program DIII dan 51% mahasiswa program S1 yang dapat menyelesaikan studinya seperti yang diharapkan. Selain itu, produktivitas lulusan, yaitu perbandingan antara jumlah lulusan dan jumlah mahasiswa, belum memuaskan, terutama untuk program S1 di perguruan tinggi negeri (PTN) di mana terlihat adanya kecenderungan yang menurun. Meskipun banyak faktor yang berpengaruh, misalnya faktor mahasiswa itu sendiri, fakta tersebut merupakan salah satu indikasi adanya pencapaian mutu yang rendah pada sistem pendidikan tinggi.

Faktor kedua berkaitan dengan issue value for money, yaitu sehubungan dengan adanya fakta makin merosotnya perekonomian, kenaikan harga BBM yang berakibat langsung pada menurunnya kemampuan masyarakat termasuk orang tua mahasiswa untuk membiayai pendidikan anaknya. Apakah benar perguruan tinggi sudah memberikan pendidikan yang bermutu? Di lain pihak, adanya krisis ekonomi yang berkepanjangan di mana penggunaan dana pendidikan perlu diusahakan seefisien dan seefektif mungkin, maka kebutuhan sistem jaminan mutu (quality assurance) di perguruan tinggi menjadi sangat penting, karena quality assurance merupakan salah satu usaha untuk penyelenggaraan pendidikan yang menerapkan prinsip penggunaan sumber daya secara efisien. Dalam hal ini, prinsip value for money dapat dianggap sebagai faktor eksternal bagi perguruan tinggi, dan mendorong pelaksanaan prosedur untuk menjamin mutu pendidikan tinggi.

Faktor ketiga yang dapat dipandang sebagai pendorong bagi penyelenggaraan sistem quality assurance di perguruan tinggi yaitu sejalan dengan makin meningkatnya tuntutan tentang akuntabilitas dari perguruan tinggi terutama menjelang era otonomi yang diawali dengan perubahan beberapa PTN menjadi Badan Hukum Milik Negara (BHMN) dari 4(empat) universitas (IU, ITB, IPB dan UGM). Dalam kaitan ini, masyarakat mempunyai hak untuk mengetahui bagaimana perguruan tinggi mempertahankan dan memonitor mutu dari kegiatannya, apa ukuran-ukuran yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengatasi kemungkinan inefisiensi, serta sejauh mana perguruan tinggi dapat memberikan respon mengenai kebutuhan masyarakat yang dinamis dan berubah-ubah.

Kondisi-kondisi tersebut di atas merupakan faktor pendorong bagi perlunya mekanisme untuk quality assurance. Kehadiran mekanisme tersebut dipandang dapat mengakomodasi pelaksanaan evaluasi diri dari setiap perguruan tinggi secara efektif. Oleh karena itu, dalam manajemen mutu perhatian tidak hanya sebatas perbaikan mutu, tetapi yang juga tidak kalah penting adalah mengusahakan adanya mekanisme yang tepat, baik dari dalam maupun luar perguruan tinggi untuk menjamin tercapainya mutu yang tinggi.

KERANGKA PEMIKIRAN

Sebelum membahas tentang kebutuhan quality assurance (QA) di dalam perguruan tinggi, persepsi tentang mutu

di perguruan tinggi dan bagaimana kita mengukurnya perlu disamakan.

Mutu di Perguruan Tinggi

Menurut Harvey dan Green (1993) dalam Porter (1994) mutu diartikan sebagai a relative concept which changed with the context and mean different things to different people. Hal ini terjadi, karena pada kenyataannya orang yang sama mungkin akan menerapkan konsep yang berbeda pada saat yang lain. Secara teoritis, ada dua pendekatan yang dapat digunakan untuk memahami arti mutu. Pertama, mutu mencerminkan suatu karakteristik yang dimiliki. Dalam sudut pandang ini, sesuatu yang bermutu dipandang sebagai sesuatu yang excellence/ valuable dan mutu sama sekali tidak mempunyai apa yang disebut evaluatif sense (Margetson, 1994).

Dalam pendekatan kedua yang disebut pendekatan metafisik (metaphysical belief), mutu dipandang sebagai sesuatu yang tidak hanya bisa dianalisis secara deskriptif tapi juga dianalisis secara evaluatif atau sesuatu yang bisa diukur. Hal ini karena, dalam memandang mutu bisa dibedakan secara absolut antara fakta-fakta yang dikaitkan dengan analisis secara deskriptif dan nilai-nilai yang dikaitkan dengan analisis secara evaluatif. Lebih lanjut, perbedaan antara evaluative and descriptive senses dari mutu diperkuat oleh adanya fenomena yang continues dan discrete.

Dalam kaitannya dengan QA, tampak bahwa mutu di perguruan tinggi dipandang dengan pendekatan metafisik. Adapun alasan utamanya, yaitu bahwa jika mutu didekati dengan

pendekatan deskriptif semata dengan alasan untuk menghindari -value judgment- yang sifatnya subjektif dan individual, adalah sangat absurd. Hal ini disebabkan karena mutu sangat berkaitan erat dengan nilai itu sendiri.

Lebih lanjut, setelah kita tahu bahwa mutu bisa didekati dengan pendekatan metafisik, untuk mengukurnya, perlu dibuat terlebih dahulu persamaan persepsi tentang apa yang dimaksud dengan mutu di dalam perguruan tinggi. Pertama, kita bisa melihat mutu sebagai mutu dari pengadaan pendidikan atau mutu pendidikan itu sendiri. Burge dan Tannock dalam Rowley (1995), mengartikan mutu pendidikan sebagai the success with which an institution provides educational environments which enable students effectively to achieve worthwhile learning goals including appropriate academic standards.

Selanjutnya, the Higher Educational Council (HEC) Australia melihat mutu dalam konteks sebagai berikut: the council sees the focus on outcome, the fitness for purpose, as fundamental to understanding how each of the processes within institutions are organized and evaluated in order to ensure the quality of outcome (Linke, 1992). Sama seperti Burge dan Tannock, disini prinsip utama adalah bahwa mutu di perguruan diukur dengan pendekatan fitness for purpose.

Melihat dua definisi tersebut perlu dikaji arti dari tujuan, yaitu tujuan siapa, apakah tujuan tersebut sudah tepat dan bagaimana menilai pencapaian tujuan tersebut. Pada

umumny, tujuan perguruan tinggi meliputi pengajaran, penelitian, dan pengabdian atau yang dikenal sebagai tridarma perguruan tinggi. Sehubungan dengan hal ini, Porter (1994) mengindikasikan akan adanya kesulitan dalam mengukur mutu perguruan tinggi hanya dengan menggunakan pendekatan fitness for purpose. Porter (1994) menambahkan pendekatan lain yang sifatnya interrelated dengan pendekatan fitness for purpose, yaitu konsep exceptional dimana mutu dapat dipandang sebagai passing a set of requirement or minimum standard, atau yang kita kenal dengan istilah passing grade.

Dalam konteks pendidikan internasional, Global Alliance for Transnational Education (GATE) mendefinisikan mutu sebagai as meeting or fulfilling requirements, often referred to as fitness for purpose (GATE, 1998). Dan dalam hubungannya dengan pendekatan pemenuhan standar minimum, standar diartikan sebagai a level or grade of goodness of something, and in an education context may be defined as an explicit level of academic attainment. Jelaslah, bahwa fungsi standar antara lain as a means of measurements of the criteria by which quality may be judged (GATE, 1998).

Uraian tersebut di muka, dapat disimpulkan bahwa mutu perguruan tinggi diartikan sebagai pencapaian tujuan dari suatu perguruan tinggi yang umumnya mencakup tri darma perguruan tinggi dan pengukurannya dilakukan dengan pendekatan exceptional dimana menurut Porter (1994) memiliki tiga variasi, yaitu 1) mutu sebagai sesuatu yang distinctive, 2) mutu sebagai sesuatu yang excellence, dan 3) mutu sebagai sesuatu yang memenuhi batas standar minimum atau conformance to

standard.

Dikaitkan dengan sistem pendidikan tinggi di Indonesia, dalam PP No 30 tahun 1990, dijelaskan bahwa senat perguruan tinggi bertanggungjawab untuk melakukan monitoring dan evaluasi dari pelaksanaan kegiatan fungsi perguruan tinggi. Selain itu, dekan dan ketua jurusan/departemen bertanggungjawab langsung terhadap pelaksanaan pengajaran, pembelajaran, penelitian dalam fakultas dan departemen.

Khusus PTN, dalam sistem perencanaan program dan anggaran, maka tiap unit menyusun laporan tahunan yang diserahkan ke Dirjen Dikti yang selanjutnya dijadikan bahan masukan bagi Dirjen Dikti untuk mengadakan evaluasi pelaksanaan program-program pembangunan tahunan. Laporan Hasil Evaluasi Dirjen Dikti (Dirjen Dikti, 2012) selanjutnya menyebutkan bahwa dalam rangka meningkatkan mutu akan ditempuh format manajemen baru. Dimana, dalam format manajemen yang baru, peningkatan mutu secara berkelanjutan dengan memasukkan azas otonomi sebagai daya gerak untuk membuat sistem lebih dinamis, akuntabilitas atau tanggung jawab agar otonomi terselenggara secara bertanggung jawab, akreditasi untuk menjamin mutu lulusan dan evaluasi diri agar proses pengambilan keputusan dalam perencanaan didasarkan atas data dan informasi nyata.

Jaminan mutu, pemeriksaan mutu, dan penilaian mutu

Dalam kenyataannya, mekanisme dan kerangka kerja untuk mencapai mutu bervariasi dari suatu sistem pendidikan di suatu negara dengan negara lainnya, tetapi pada

prinsipnya mempunyai beberapa kesamaan. Dalam kerangka yang lebih luas, konsep mutu berkaitan dengan *jaminan mutu (quality assurance)*, pemeriksaan mutu (*quality audit*) dan penilaian mutu (*quality assessment*).

Dalam hubungannya dengan mutu pendidikan, Rowley (1995) mengartikan *quality assurance* sebagai a general term which encompasses all the policies, systems and process directed towards ensuring the maintenance and enhancement of the quality of educational provision. For example, course design, staff development, the collection and use of feedback from students, staff and employees.

Dalam konteks yang lebih luas dimana mutu dilihat sebagai mutu suatu perguruan tinggi, Piper (1993) mendefinisikan *Quality Assurance* sebagai the total of those mechanism and procedures adopted to assure a given quality or the continued improvement of quality, which embodies the planning, defining, encouraging, assessing and control of quality. Tujuannya adalah untuk mengembangkan praktek-praktek yang berkelanjutan untuk memperbaiki unjuk kerja baik individual atau institusional di semua bidang.

Dalam prakteknya, penerapan jaminan mutu di suatu perguruan tinggi diawali dengan mengidentifikasi ruang lingkup manajemen yang umumnya mencakup pengelolaan program-program studi, penelitian, pengabdian pada masyarakat, staff, mahasiswa, academic support services, resources, assets dan general governance of university. Dalam setiap bidang tersebut, prosedur yang akan ditempuh untuk pencapaian mutu ditetapkan. Dalam hal ini termasuk juga mengevaluasi kegiatan-kegiatan untuk mencapai mutu dan kriteria apa saja

yang ditetapkan untuk menilai pencapaian mutu tersebut (Piper, 1992). Sehubungan dengan hal ini, dalam melaksanakan evaluasi ada enam prinsip yang utama, meliputi:

- Apakah tujuan yang ditetapkan sudah tepat?
- Apakah standar yang ditetapkan sudah tepat?
- Penggunaan management map yang meliputi tujuan perguruan tinggi.
- Keefektifan prosedur yang digunakan untuk jaminan mutu.
- Manfaat dari evaluasi mutu.
- Efisiensi keseluruhan sistem: *quality assurance*, *quality assessment*, *quality audit* dalam usaha meningkatkan mutu atau memperbaiki kondisi yang ada.

Hal ini berarti perlu dilakukan pengendalian mutu. Pengendalian mutu (*Quality contro*) menunjuk pada the mechanism, processes, techniques and activities necessary to ascertain whether a specified standard is being achieve. It is related to performance indicator which are the things one checks (GATE, 1998).

Bagaimana mutu dikendalikan?. Piper (1993) menyarankan perlunya *quality audit* oleh badan di luar institusi dan juga dari dalam institusi tersebut. Dalam menetapkan kriteria penilaian:

- Pertama, perlu adanya penetapan parameter untuk menilai mutu dari setiap bidang manajemen dalam bentuk model, kebijakan, atau falsafah.
- Yang kedua, perlu ditetapkan *Critical point* pada setiap parameter yang merupakan standar yang dapat diterima.

Oleh karenanya, dalam quality audit yang dilihat adalah keberadaan prosedur; bagaimana pelaksanaannya dibandingkan dengan standar; dan hasil atau akibat dari pelaksanaan prosedur tersebut. Menurut GATE (1998), quality audit adalah the process of ensuring that the arrangements within institution are satisfactory and effective. Jadi, dalam quality audit, titik beratnya adalah mengecek keberadaan prosedur dalam pencapaian tujuan atau target, dan fakta/data untuk membandingkan hasil yang dicapai dengan tujuan.

Selanjutnya, diperlukan penilaian mutu (Quality assessment). Penilaian mutu didefinisikan oleh GATE (1998) sebagai an evaluation of the extent to which an organization is achieving its objective (ex. criterion-referenced), although it may instead be norm-referenced (across institute or dicipline). Terlihat, bahwa quality assessment mencakup peninjauan atau penilaian dari luar perguruan tinggi mengenai mutu dari teaching and learning (belajar mengajar) suatu perguruan tinggi, fakultas, dan bahkan setiap program studi untuk setiap mata kuliah.

Uraian tersebut di muka, dapat disimpulkan bahwa quality assurance **dan** quality control **merupakan prosedur di dalam suatu perguruan tinggi**, sedangkan quality audit **dan** quality assessment **merupakan prosedur yang dilakukan oleh badan atau institusi dari luar perguruan tinggi**. Quality audit bertujuan untuk mengecek pencapaian prosedur sedangkan quality assessment merupakan penilaian dari pihak luar khusus mengenai mutu dari belajar-mengajar untuk setiap mata kuliah di suatu perguruan tinggi.

Oleh karenanya, **tanggung jawab untuk menjamin dan memonitor serta memperbaiki**

mutu sepenuhnya berada dalam wewenang perguruan tinggi dan staffnya. Sehubungan dengan hal ini, suatu perguruan tinggi harus mempunyai sistem untuk mengontrol mutu yang jelas dimana dalam pengembangannya kontribusi dari staff sangat penting.

Peningkatan Mutu

Kebijaksanaan pemerintah untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi ditempuh dengan berbagai cara, yaitu dilakukan dengan meningkatkan mutu tenaga akademik secara berkelanjutan, penataan program studi, peningkatan proporsi mahasiswa bidang sains dan keteknikan, pengembangan kurikulum yang fleksibel dan terkendali, peningkatan mutu penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, pengadaan sarana/prasarana dan fasilitas penunjang, peningkatan kerjasama dengan pemerintah daerah, dunia usaha, kalangan industri dan lembaga dalam dan luar negeri (Dirjen Dikti, 2010). Sehubungan dengan adanya usaha perbaikan mutu tersebut, telah ditetapkan indikator kinerja (Propenas, 2000), yang antara lain mencakup program studi sesuai dengan kebutuhan pembangunan nasional, peningkatan mutu dosen S2/S3, kurikulum yang sempurna sesuai dengan kebutuhan pembangunan, peningkatan mutu penelitian, dan peningkatan hasil penelitian yang berdayaguna untuk masyarakat dan kalangan dunia usaha dan industri.

Selain itu, peningkatan mutu juga dilakukan pada usaha peningkatan mutu proses pendidikan. Laporan Dirjen Dikti (2010) menunjukkan, bahwa peningkatan mutu pendidikan melalui optimalisasi proses belajar mengajar serta pengembangan metodologi pendidikan dilakukan dengan

pemantapan prinsip manajemen terpadu. Hal ini meliputi Program QA dan TQM dalam proses pembelajaran. Dari laporan tersebut dapat diidentifikasi, bahwa:

- Peningkatan mutu dosen dan tenaga penunjang akademik dilakukan melalui peningkatan kesempatan melanjutkan pendidikan, seminar, lokakarya dsb..
- Peningkatan mutu dan tenaga peneliti dan pengabdian kepada masyarakat melalui penataran dan seleksi.
- Peningkatan jumlah dan mutu penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dilakukan melalui sistem kompetitif berjenjang, monitoring, seminar, dan publikasi.

Untuk lima tahun kedepan (2014 – 2018), dalam upaya peningkatan mutu berkelanjutan Dirjen Dikti masih menitikberatkan pada program-program misalnya peningkatan kualifikasi dosen, termasuk program sertifikasi dosen yang mempersyaratkan TOEFL dan TPA, penataan evaluasi dan akreditasi. Dalam hal peningkatan mutu perencanaan dan penganggaran(khusus PTN), Dirjen Dikti masih melakukan penyempurnaan antara lain standar evaluasi diri yang juga meliputi evaluasi hasil pembelajaran. Dirjen Dikti juga sedang melakukan sosialisasi akan pentingnya evaluasi diri dalam rangka QA (Evaluasi Dirjen Dikti, 2012).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam rangka usaha perbaikan mutu, evaluasi program yang dilakukan sudah mencakup evaluasi terhadap tujuan-tujuan dari perguruan tinggi atau tridarma perguruan tinggi. Bahkan adanya pengembangan

Dokumen Perencanaan (DP) dan evaluasi diri setiap perguruan tinggi menunjukkan bahwa alokasi anggaran dilakukan melalui mekanisme blockgrant yang berasaskan mutu sebagai acuan. Akan tetapi, sampai sejauh ini, belum bisa disimpulkan bagaimana pencapaian mutu suatu perguruan tinggi atau mutu sistem pendidikan tinggi secara keseluruhan. Hal ini diduga antara lain karena praktek-praktek penjaminan mutu yang ada saat ini belum dikembangkan dengan optimal, kurangnya dukungan pejabat struktural dan foundation(khusus PTS). Misalnya, tidak pernah diadakan peninjauan terhadap struktural dan staf akademiknya dan apakah umpan balik dari mahasiswa dan stakeholders lainnya sudah dimasukkan sebagai dasar acuan dalam pelaksanaan evaluasi.

Alasan utama lainnya sehingga belum dapat dikatakan praktek penjaminan mutu perguruan tinggi, fakultas, program studi yang ada belum dikembangkan secara optimal adalah karena prinsip-prinsip penjaminan mutu yang lain, yaitu penilaian tentang pencapaian mutu tidak dilakukan. Dalam hal ini, Dirjen Dikti belum mengembangkan sistem maupun kriteria khusus yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi termasuk penilaian mengenai mutu, yang ada hanya sistem penjaminan mutu internal (SPMI, 2010) yang kalau dikaji hanya berupa pedoman penyusunan standar. Sampai saat ini belum ada laporan dari Dirjen Dikti yang menyinggung evaluasi mutu kecuali laporan dari BAN mengenai hasil akreditasi. Meskipun sudah dibuat sasaran/target dan juga indikator keberhasilan di lingkungan Dirjen Dikti, akan tetapi hal tersebut dirasa belum memadai untuk digunakan dalam evaluasi mutu. Indikator kinerja yang

sifatnya baku/standar dari Dirjen Dikti perlu dikembangkan agar dapat dijadikan pedoman bagi setiap perguruan tinggi dalam melakukan evaluasi diri ataupun menyusun laporan tahunan. Selanjutnya, laporan tahunan yang dibuat oleh perguruan tinggi, meskipun ada yang sudah menunjukkan komitmennya untuk bermutu tinggi dalam segala hal, tetapi tidak menguraikan atau memuat prosedur/praktek yang sudah ditempuh oleh perguruan tinggi tersebut untuk melakukan evaluasi ataupun penilaian terhadap mutu. Laporan tahunan tersebut hanya memuat pencapaian target semata.

Peranan BAN dalam Pengendalian Mutu

Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, BAN PT, berfungsi untuk mengakreditasi program-program studi baik perguruan tinggi negeri atau swasta yang dimaksudkan sebagai salah satu usaha untuk mengontrol mutu pendidikan tinggi. BAN didirikan oleh pemerintah tahun 1996 sehubungan dengan adanya hak masyarakat untuk

mengetahui operasionalisasi dan hasil dari suatu perguruan tinggi. Fungsi utama BAN adalah untuk menilai dan memberikan akreditasi program studi baik untuk universitas negeri maupun swasta. Penilaian umumnya berfokus pada manajemen program studi yang meliputi kurikulum, staf akademik, mahasiswa, dan kegiatan manajerial lainnya seperti kepegawaian, fasilitas, keuangan, dan good governance. Menurut Dirjen Dikti, BAN telah mengakreditasi 6000 program studi dari 700 perguruan tinggi.

Melihat kegiatan yang dilakukan oleh BAN, meskipun semuanya ditujukan untuk pencapaian mutu, akan tetapi hasil akreditasi BAN belum dapat dijadikan jaminan tingginya mutu suatu perguruan tinggi. Hal ini antara lain karena BAN hanya melakukan akreditasi sebatas pada pencapaian mutu dari suatu program studi sehingga tidaklah mencerminkan mutu dari suatu perguruan tinggi secara keseluruhan yang tujuannya mencakup pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

PEMBAHASAN

Dari paparan sebelumnya, dapat diidentifikasi bahwa masih diperlukan adanya upaya yang lebih lanjut untuk menyempurnakan sistem atau mekanisme manajemen mutu khususnya penjaminan mutu. Demikian pula halnya dengan audit mutu, meskipun telah diselenggarakan pengawasan-pengawasan misalnya

operasional dan substansi oleh Itjen, BPKP, dan BPK (khusus PTN), tetapi pengawasan tersebut tidak sepenuhnya menjamin pencapaian mutu. Uraian berikutnya merupakan upaya-upaya dalam rangka perbaikan penjaminan mutu di suatu perguruan tinggi, serta alternatif lain dari penjaminan mutu.

Perbaikan Sistem Quality Assurance (QA)

Melihat berbagai dokumen resmi terbitan Ditjen Dikti, meskipun tidak ada kebijaksanaan khusus tentang QA secara eksplisit atau tertulis, dapat disimpulkan bahwa kegiatan-kegiatan dalam rangka QA telah tampak. Sebagai contoh, laporan tahunan yang dilakukan setiap tahun merupakan salah satu bentuk mekanisme pelaksanaan QA. Berikut, pelaksanaan penganggaran berdasarkan sistem blockgrant yang beracuan pada mutu atau merit based competition juga merupakan bentuk QA yang lain. Usaha perbaikan terhadap sistem QA, lebih lanjut dapat ditempuh antara lain dengan mengembangkan indikator-indikator kinerja yang lebih spesifik sehingga ada ukuran-ukuran yang lebih jelas untuk menilai pencapaian strategi dari suatu tujuan tertentu.

Langkah penyempurnaan mekanisme QA di perguruan tinggi selanjutnya dapat ditempuh dengan mengidentifikasi management map sehingga dapat dikenali bidang apa saja yang masih perlu penyempurnaan sehingga dapat mencapai mutu yang tinggi. Sebagai contoh, Melbourne University (Quality in University, 1999) sebagai salah satu universitas terkemuka di Australia, setiap tahunnya melakukan evaluasi berdasarkan umpan balik yang berasal dari berbagai stakeholders yang mencakup:

- Survei mahasiswa tentang mutu pengajaran dan fasilitas penunjang,
- Survei staf tentang mutu manajemen dan administrasi,
- Survei alumni,
- Survei employer tentang persepsi lulusan,
- Survei research student tentang supervisi dan academic resources.

Dalam konteks mutu pengajaran, penilaian mutunya dilakukan oleh fakultas atau departemen, antara lain teaching quality assessment scheme yang dapat diidentifikasi melalui survei terhadap employer satisfaction. Mekanisme yang lain adalah comprehensive review oleh external peer yang dilakukan di tingkat fakultas/departemen. Peninjauan yang dilakukan setiap tahun ini mencakup rencana pengajaran, professional representatif, employer, students, staff appraisal dan peer assessment tentang teaching and learning. Meskipun kelima evaluasi umpan balik tersebut sudah dimasukkan BAN PT dalam penilaian akreditasi program studi.

Dalam bidang penelitian, dilakukan penyempurnaan indikator untuk mengevaluasi research performance misalnya indikator yang belum diterapkan oleh Dikti antara lain industri-related research dan research infrastruktur.

Dalam bidang manajemen, peninjauan antara lain mencakup:

- Performance assessment dari senior dan middle management
- Evaluasi tentang efektivitas program-program
- Survei untuk tujuan bench marking
- Staff satisfaction survei untuk memonitor efektivitas program
- Refine reporting dan review mechanism

Dalam rangka penyempurnaan sistem penjaminan mutu di perguruan tinggi, maka perlu juga disempurnakannya quality control dari luar perguruan tinggi, yang ini menjadi kendala besar bagi PTS karena terkait dengan biaya. Oleh sebab itu, diharapkan Itjen dapat berperan aktif dalam rangka meningkatkan mutu perguruan tinggi dengan melaksanakan audit mutu. Hal ini dapat dilakukan

dengan mengontrol tentang penyelenggaraan mekanisme penjaminan mutu di perguruan tinggi, tidak hanya PTN tetapi juga PTS, yaitu bahwa apakah perguruan tinggi sudah mempunyai suatu mekanisme tersendiri untuk menjamin tercapainya mutu. Selanjutnya, apakah mekanisme tersebut memang sudah tepat dikaitkan dengan SDM dan fakta serta bagaimana efektivitasnya untuk mencapai mutu yang diharapkan.

Kebijakan Mengenai Quality Assurance (QA)

Kebijakan tertulis baik di tingkat sistem pendidikan maupun perguruan tinggi tentang pentingnya penyelenggaraan sistem QA, tampaknya diperlukan bagi dasar penyempurnaan praktek-praktek QA yang ada saat ini. Hal ini juga ditujukan untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya perguruan tinggi untuk mengembangkan mekanisme QA lebih lanjut mengingat besarnya peranan QA dalam meningkatkan mutu baik mutu pendidikan maupun mutu perguruan tinggi secara keseluruhan. Lebih lanjut, kebijakan tertulis tentang QA juga dapat dijadikan bahan acuan untuk meningkatkan peran Itjen dalam rangka menjamin pencapaian mutu dari suatu perguruan tinggi.

Kaitan yang lain bagi pentingnya kebijakan tertulis tentang QA adalah bahwa mekanisme atau sistem QA dari suatu perguruan tinggi dapat dipandang sebagai salah satu mekanisme untuk meningkatkan akuntabilitas perguruan tinggi dalam hal operasionalisasi perguruan tinggi.

Dalam pengembangan kebijakan tertulis tentang QA di perguruan tinggi, hendaknya

diidentifikasi secara rinci mengenai siapa harus melakukan praktek-praktek QA. Apakah kegiatan tersebut dilakukan oleh fakultas atau unit-unit administrasi tertentu atau dibentuk komite khusus seperti academic board, education committee, QA committee, committee of associate deans, postgraduate dan scholarship committee. Selanjutnya, praktek-praktek apa saja yang dapat dikembangkan oleh suatu perguruan tinggi sehubungan dengan pentingnya memperhatikan prinsip-prinsip ekonomi seperti efisiensi dan efektifitas dalam penyelenggaraan QA. Yang lainnya, adalah faktor ketersediaan sumber daya manusia dan fasilitas lainnya juga perlu diperhatikan dalam rangka penyelenggaraan QA. Terakhir, kepada siapa kegiatan-kegiatan QA tersebut dipertanggungjawabkan merupakan pertimbangan yang penting untuk menghindari adanya kenyataan tidak adanya tindak lanjut setelah QA dilaksanakan. Return on quality juga perlu diperhatikan mengingat adalah tidak bijaksana jika usaha-usaha QA ternyata tidak sepadan dengan hasil yang diperoleh.

Alternatif Lain

Total quality management (TQM) dapat dianggap sebagai metode alternatif dari QA. Rowley (2005) mengartikan TQM sebagai a management phylosophy embracing all activities through which the needs and expectations of the customers and the community, and the objective of the organization are satisfied in the most efficient and cost-effective way by maximising the potential of all employees in a continuing drive for improvement.

Pada prinsipnya TQM juga dapat dipandang sebagai totally quality culture mencakup:

- Komitmen dan contoh dari top manajemen tentang mutu
- Kesadaran akan cost of quality
- Pengetahuan tentang tools and teknik dari total quality
- Adanya pengertian tentang pentingnya spesifikasi dan kepuasan dari konsumen
- Adanya perbaikan yang

berkesinambungan

- Setiap orang mempunyai tanggungjawab terhadap pencapaian mutu.

Keberhasilan suatu program/mechanisme tentang mutu tidak cuma tergantung pada alat dan tekniknya tapi lebih pada program yang bisa mendorong semua staf agar bisa memberikan kontribusinya pada usaha mencapai mutu secara keseluruhan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang perlunya pelaksanaan QA dan quality audit secara komprehensif untuk menjamin tercapainya mutu perguruan tinggi, maka kehadiran kebijakan yang spesifik dirasakan sangat penting. Studi pustaka mengungkapkan diperlukannya komitmen yang besar tentang QA di semua jenjang. Dalam lingkup perguruan tinggi, Kesimpulan pembahasan yang dapat disampaikan:

1. Komitmen tentang mutu perlu dituangkan dalam visi dan misi dari perguruan tinggi tersebut. Langkah berikutnya adalah perlunya teknikal struktur untuk mengakomodasikan komitmen tersebut. Jika suatu perguruan tinggi dapat mengembangkan strategi yang efektif untuk mengontrol mutu(intern), maka Dirjen Dikti dan Itjen dapat merumuskan mekanisme selanjutnya mengenai quality audit(Ekstern).
2. Melihat jumlah perguruan tinggi di Indonesia yang mencapai angka ratusan, setiap perguruan tinggi, khususnya PTS, pencapaian mutu yang dapat meningkatkan animo calon mahasiswa dan pengguna lulusan terhadap perguruan tinggi tersebut salah satunya adalah dengan mendapatkan minimal akreditasi B dari BAN PT.
3. Di masa datang, dimana pengaruh globalisasi sangat kuat pada perguruan tinggi sehingga orientasi global merupakan kewajiban, pencapaian mutu yang tinggi salah satunya dapat ditempuh dengan mendapatkan akreditasi dari badan akreditasi internasional. Dalam konteks seperti ini QA benar-benar harus berorientasi pada konsumen.

Saran

Saran-saran yang dapat diberikan sehubungan dengan pengembangan jaminan mutu pada perguruan tinggi di Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Memasukkan program penjaminan mutu dalam agenda Dikti, antara lain dengan menjabarkannya dalam bentuk kebijaksanaan tertulis yang khusus tentang penjaminan mutu termasuk indikatornya secara jelas (selama ini yang ada baru pedoman tentang SPMI), dan juga hal-hal lainnya seperti komite khusus penjaminan mutu, anggaran, peraturan, sosialisasi penjaminan mutu di perguruan tinggi, dan feed back kepada komite nasional tentang penjaminan mutu.

2. Perlunya memasukkan komitmen tentang pencapaian mutu dalam renstra setiap perguruan tinggi dan memasukkan evaluasi tentang mutu dalam laporan tahunan. Selain merupakan salah satu cara untuk memperlihatkan pencapaian mutu perguruan tinggi tersebut, hal ini merupakan salah satu mekanisme untuk meningkatkan akuntabilitas perguruan tinggi.
3. Perlu adanya peran aktif Itjen untuk meningkatkan mutu perguruan tinggi dengan menyelenggarakan quality audit, baik pada PTN maupun PTS.
4. Perlu adanya (Khusus PTS) peran aktif dari foundation dan pejabat struktural dalam menyelenggarakan penjaminan mutu dan pengendalian mutu.

DAFTAR PUSTAKA

- Bourke, P. 2006. Quality measures in Universities. Commonwealth Tertiary Education Commission.
- Baldwin, Hon P. MP. 2007. Higher education: quality and diversity in the 1990s (Policy Statement). Canberra: Australia Government Service.
- Committee for Quality Assurance in Higher Education. 2005. Good practice in higher education. Canberra: Australian Government Publishing Service.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2012. Himpunan Perundang-undangan Republik Indonesia. Jakarta.
- Direktorat Akademik Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2010, Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi – Bahan Pelatihan, Kemdiknasbud
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 2012. Hasil evaluasi pelaksanaan program Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi tahun 2011/12.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 2012. Laporan tahunan Universitas Indonesia tahun anggaran 2012. Jakarta
- Global Alliance for Transnational Education (GATE). 2008. Manual Certification.
- Higher Education Council. 2007. Higher education: achieving quality. Canberra: Australian Government Publishing Service.
- Inspektorat Jenderal. 2011. Laporan hasil evaluasi pelaksanaan program Itjen tahun 2010. Jakarta.
- Piper, D.W. 1993. Quality management in universities. Canberra: Australian Government Publishing Service.
- Rowley, Jennifer. 2005. A new lecturer's simple guide to quality issues in higher education, *International Journal of Education Management*, 9(1), 1995, 24-27.
- Ruben, B.D., ed. 2005. Quality in higher education. New Jersey: Transaction Publisher.
- Sri Soejatminah Ekroman, Ir., M.Agr.Sc., M.Ed. 2005, Quality Assurance Dalam Sistem Pendidikan Tinggi, Biro Perencanaan, SETJEN, Depdiknas.

*_) Artikel Non Riset

*_) Ferdy, S.E., M.M. adalah dosen tetap pada Aksema Lepisi Tangerang

PENTINGNYA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA

LULU TUNJUNG BIRU & HESTI UMIYATI

ABSTRAK

Interpersonal communication in improving work motivation is done by creating a work atmosphere of mutual trust and maintain openness with each other, to respond to the information and suggestions submitted subordinates well, held a personal meeting face to face. Improving Work motivation is to develop the potential of the coaching and training, encouragement and enthusiasm to work with continue to monitor any job on a regular basis, giving praise to employees that worked well, and implemented a system of rewards and punishment. This could be a very good potential in service.

Keywords: Interpersonal Communication, Service Quality, Motivation.

PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal yang dilakukan secara informal dalam organisasi, kemungkinan dapat meningkatkan motivasi kerja seseorang. Dengan adanya komunikasi interpersonal dalam organisasi, suasana kerja akan lebih dinamis dan menyenangkan sehingga menambah semangat untuk melaksanakan tugas. Harapan dan tujuan saling berkaitan dan berhubungan dan hal ini tergantung kepada besar kecilnya organisasi. Bagaimanapun juga komunikasi dan motivasi selalu bergerak mengikuti perubahan kondisi dan lingkungan secara global. Meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal seseorang dalam organisasi dapat membantu menciptakan iklim yang baik ditempat kerja sehingga secara langsung ataupun tidak langsung dapat meningkatkan motivasi kerja di organisasi tersebut.

PEMBAHASAN

MOTIVASI

Motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Motivasi atau dorongan dimaksudkan sebagai desakan yang alami untuk memuaskan dan mempertahankan kehidupan.

Agar dapat lebih mudah dan tepat dalam mengambil langkah-

langkah dalam memberikan motivasi kepada bawahannya, setiap pegawai memiliki kebutuhan untuk mengungkapkan dirinya, ingin diterima sebagai bagian keluarga besar, ingin dipercayai dan didengar kata-katanya, dihargai oleh institusi, dan merasakan kebanggaan terhadap apa yang dikerjakannya.

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Melalui komunikasi dua-arah terutama komunikasi interpersonal, kepala dinas dapat mengetahui hal-hal tersebut dan dapat menginformasikan pula tujuan-tujuan dan target/program, termasuk rencana masa datang dan mendorong bawahan untuk memberikan responnya. Perlu berupaya membentuk budaya kerja dan lingkungan kerja yang kondusif. Hal ini dapat dicapai dengan diantaranya pendekatan secara kemanusiaan, keadilan bagi semua pihak, struktur/promosi jabatan yang jelas, program pelatihan dan pengembangan yang terpadu, dukungan peralatan yang memadai, penilaian kerja yang objektif, program *reward* yang tepat, serta kegiatan - kegiatan lain yang diadakan oleh instansi.

Factor lain yang cukup penting adalah pegawai perlu mengetahui bahwa Instansi mengakui kehadiran mereka, menyadari arti penting pegawai bagi instansi secara umum, mampu mengingat nama-nama bawahannya, dan tidak segan menyapa mereka. Instansi dapat memperoleh loyalitas dan kepercayaan dari bawahannya jika ia memperlakukan bawahannya sebagai mitra kerja, menunjukkan kepedulian yang tinggi, mau mendengarkan saran dan keluhan, dan mau saling berbagi pengalaman.

Teori orientasi interpersonal dikemukakan oleh Schutz (1958). Asumsi dasar dari model ini adalah orang butuh orang lain dan semua individu mencari hubungan yang nyaman dengan orang lain dalam interaksi sosial. Tiga kebutuhan dari komunikasi interpersonal perlu dikembangkan, bahwa pasti memuaskan jika masing-masing

individu melakukan fungsinya dengan efektif dan menghindari hubungan yang tidak memuaskan. Adapun beberapa kebutuhan yang perlu dipenuhi antara lain:

*Need for inclusion, need for control, need for affection. each of the three interpersonal needs has two aspects, a desire to express the need and a desire to receive the needed behavior from others.*¹

(kebutuhan untuk diikutsertakan, kebutuhan akan control/keseimbangan antara kekuasaan dan pengaruh dalam berhubungan, dan kebutuhan akan kedekatan/keintiman dengan orang lain tiap kebutuhan interpersonal memiliki dua aspek, keinginan untuk menunjukkan kebutuhannya dan keinginan untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan dari orang lain).

Individu yang mampu memuaskan kebutuhan untuk diikutsertakan dinamakan orang yang social. Individu seperti ini sanggup menangani situasi yang ada. Kebutuhan akan control adalah kebutuhan yang timbul karena rasa tanggung jawab dan kepemimpinan. Kebutuhan akan kedekatan/keintiman dengan orang lain adalah kebutuhan

¹ David A. Whetten and Kim S. Cameron, *Developing Management Skill Third Edition*, (New York, Harper Collins College Publisher: 1995), p. 80.

untuk mempertimbangkan apakah diri kita disukai atau disayangi oleh orang lain.

Whetten dan Cameron menjelaskan mengenai hubungan interpersonal yang positif sebagai berikut:

Positive interpersonal relationships have practical, instrumental value in organizations. Researchers have found, for example, that organizations fostering these kinds of relationships enjoy higher productivity, faster problem solving, higher quality outputs, and fewer conflicts and subversive activities than do groups and organizations where relationships are less positive, supportive communication.²

(hubungan interpersonal yang positif memiliki nilai yang praktis dan sangat penting dalam organisasi. Para peneliti menemukan fakta bahwa organisasi-organisasi yang mengembangkan hubungan seperti ini memperoleh produktivitas yang lebih tinggi, pemecahan masalah yang lebih cepat, kualitas kinerja yang lebih tinggi, serta konflik dan aktifitas subversi yang lebih rendah dibandingkan dengan kelompok dan organisasi yang memiliki hubungan dan komunikasi kurang positif).

² Ibid., p. 250.

Komunikasi interpersonal bagi suatu organisasi merupakan hal dasar yang perlu dikembangkan oleh setiap individu, terutama para atasan. Dengan mengembangkan komunikasi interpersonal, atasan dapat mengetahui dengan jelas informasi yang didapat dari para bawahannya, sehingga mampu memberikan solusi bagi setiap permasalahan yang ada dengan tepat. Dengan mengembangkan komunikasi interpersonal, hubungan antara atasan dan bawahan akan terasa lebih erat, dan secara langsung maupun tidak langsung akan meningkatkan motivasi kerja yang berdampak pada produktivitas kerja yang tinggi.

Komunikasi interpersonal mengarah kepada berkomunikasi dengan orang lain secara tatap muka. Dengan melakukan komunikasi secara tatap muka, akan terjadi proses pertukaran pikiran dan dapat diketahui umpan baliknya secara langsung.

People do not know they are being listened to unless the listener makes some type of response. Competent managers who must coach and counsel select carefully from a repertoire of response alternatives that clarify the communication as well as strength the interpersonal relationship. The mark of a supportive listener is the competence to select appropriate responses to others statements.³

(Orang tidak tahu dirinya didengarkan jika si pendengar tidak

³ Ibid., p. 268.

memberikan respon.. Para manager yang memiliki kompetensi harus memilih secara hati-hati beberapa alternatif pengulangan respon yang memperjelas dan memperkuat hubungan interpersonal. Tanda bahwa pendengar yang baik adalah kemampuannya untuk memilih respon yang tepat terhadap pernyataan orang lain).

Umpan balik berupa respon merupakan hal yang penting. Dengan adanya respon atau tanggapan maka dapat diketahui apakah pesan yang telah disampaikan didengarkan dengan baik atau tidak. Umpan balik dapat berupa respon melalui kata-kata maupun berupa bahasa tubuh, baik negative maupun positif.

five managerial action guidelines that can help increase desirable personal and work outcomes. The first one is to combine tasks. is to form identifiable work units so that task identity and task significance can be increased. is establishing client relationships. bad jobs vertically, refers to granting more authority for making job- related decision to workers is to open feedback channels.⁴

(lima petunjuk dalam manajemen yang dapat membantu meningkatkan keinginan pribadi dan hasil

kerja. Pertama adalah mengkombinasikan beberapa pekerjaan mengidentifikasi pekerjaan sesuai unit kerja sehingga kesesuaian kerja dapat ditingkatkanmenciptakan hubungan baik dengan klienpendelegasian wewenang, dengan memberikan kewenangan lebih, dalam pekerjaannya sehingga sesuai dengan keadaan para pekerjamembuka saluran umpan balik.

Komunikator dapat mengetahui dengan lebih yakin apakah komunikasinya itu positif atau negative, berhasil atau belum. Jika belum, ia dapat meyakinkan komunikan ketika itu juga, karena ia dapat memberi kesempatan kepada komunikan untuk bertanya sebanyak-banyaknya. Komunikasi interpersonal penting artinya untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku komunikan. Dengan demikian, komunikator dapat mengarahkan kemunikan ke suatu tujuan yang diinginkan.

Pace dan Boren dalam Arni Muhammad mengusulkan cara-cara untuk menyempurnakan hubungan interpersonal. Hubungan interpersonal cenderung menjadi sempurna bila kedua pihak mengenal standar berikut, antara lain:

Mengkomunikasi kan suatu kehangatan, pemahaman yang positif mengenai orang lain dengan gaya

⁴ Ibid., p. 385.

mendengarkan dan berespons
Berkomunikasi dengan ramah tamah, wajar, menghargai secara positif satu sama lain melalui respon yang tidak bersifat menilai⁵

Komunikasi merupakan proses dua arah, agar proses komunikasi berjalan baik, perlu ada pihak yang menyampaikan pesan dan pihak lain mendengarkan pesan. Menghargai lawan bicara dapat dilakukan dengan mendengarkan dengan baik pesan yang disampaikan dan memberikan respon yang tepat.

Whetten dan Cameron mengatakan *Supportive communication requires listening, not one-way message delivery listening and responding effectively to someone else's statements - is at least as important as delivering supportive message.*⁶ Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa Komunikasi yang baik dapat disamakan artinya dengan komunikasi interpersonal-mempersyaratkan *mau mendengarkan* tidak hanya penyampaian pesan dengan satu arah saja, mau mendengarkan dan merespon secara efektif terhadap pernyataan orang lain adalah sama pentingnya dengan mengirimkan pesan yang memberikan dukungan.

John R. Schermerhorn, Jr, James G. Hunt, Richard N. Osborn menyatakan sebagai berikut:

*the ability to listen well is a distinct asset to managers who in the course of their jobs spend a large proportion of their time communicating with other people. one solutions is for managers to develop better active listening skills. 1) listen for message content, 2) listen for feelings content, 3) responds to feeling, 4) note all cues, both verbal & nonverbal, 5) reflect back to the source, in your own words, what you think you are.*⁷

(kemampuan mendengarkan dengan baik adalah asset penting bagi para manager yang pekerjaannya berkaitan dengan menghabiskan sebagian besar waktunya untuk berkomunikasi dengan orang lainada satu solusi bagi para manager untuk mengembangkan secara aktif keterampilan mendengarkan, antara lain: 1) mendengarkan isi pesan, 2) mendengarkan apa maksud dari pesan, 3) merespon apa yang dimaksud dari pesan, 4) perhatikan isyarat yang

⁵ Arni Muhammad, Dr. Komunikasi Organisasi . (Jakarta, PT. Bumi Aksara: 2007), p. 176-177.

⁶ David A. Whetten and Kim S. Cameron. Op. Cit., p, 267.

⁷ John R. Schermerhorn, Jr, James G. Hunt, Richard N. Osborn. Basic Organizational Behavioral. (New York, John Wiley & Sons, Inc: 1995), p. 182.

ada, baik secara verbal maupun non verbal, 5) ungkapkan kembali kepada sumber dengan bahasa sendiri, apa yang telah difikirkan).

Seringkali aspek mendengarkan atau memahami pesan dianggap hal yang biasa. Namun apabila seorang komunikator mampu mendengar dan memahami pesan dengan baik, maka umpan balik yang diharapkan dapat sesuai dengan tujuan dan komunikasi interpersonal dapat berjalan dengan baik sekali.

Pace dan Boren dalam Arni Muhammad mengusulkan cara menyempurnakan hubungan interpersonal. salahsatunya adalah dengan Mengkomunikasikan keaslian dan penerimaan satu sama lain dengan ekspresi penerimaan secara verbal dan non verbal.⁸ Dalam komunikasi interpersonal, komunikasi nonverbal atau bahasa tubuh memiliki peranan yang penting, karena komunikasi tidak hanya sekedar dipandang dari pertukaran kata-kata saja tetapi juga dari pertukaran makna yang lain seperti dalam komunikasi non verbal.

Luthans menjelaskan komunikasi interpersonal sebagai berikut:

Komunikasi interpersonal menekankan transfer informasi dari satu orang ke orang lain. Komunikasi dilihat sebagai metode dasar yang memengaruhi

perubahan perilaku, dan komunikasi menghubungkan proses psikologi (persepsi, pembelajaran, dan motivasi) pada satu sisi dan bahasa pada sisi yang lainnya.sensitivitas mendengarkan dan komunikasi nonverbal berhubungan erat dengan komunikasi interpersonal⁹

Dalam komunikasi interpersonal, mengetahui cara berbicara dengan orang lain sangatlah berguna., dan harus ada pengirim dan penerima agar komunikasi interpersonal terjadi. Penting artinya, jika seseorang mendengarkan dengan baik dan memberikan umpan balik yang sesuai.

John W. Newstrom and Keith Davis menyatakan sebagai berikut :

*An important part of nonverbal communication is body language, by which people communicate meaning to others with their bodies in interpersonal interaction. Body language is an important supplement to verbal communication in most parts of the world.*¹⁰

(salah satu bagian penting dari komunikasi nonverbal adalah bahasa tubuh, dimana orang-

⁸ Arni Muhammad, Dr. Op. Cit., p.177.

⁹ Fred Luthans, Perilaku Organisasi (Yogyakarta, Andi: 2006), p. 380.

¹⁰ John W. Newstrom and Keith Davis, Organization Behavior Human Behavior at Work International Editio, (New York, The McGraw -Hill Companies, Inc : 1997), p. 62.

orang dapat berkomunikasi dengan orang lain dan berinteraksi secara interpersonal menggunakan bagian tubuhnya. Bahasa tubuh adalah bagian penting dalam komunikasi verbal di sebagian besar dunia).

Bahasa tubuh merupakan salah satu bagian penting dari komunikasi interpersonal. Umpan balik yang dirasakan oleh pengirim pesan, tidak hanya akan dimaknai berupa kata-kata, tetapi bahasa tubuh yang diberikan oleh penerima pesan dapat diartikan sebagai umpan balik yang sesungguhnya.

Indriyo Gitosudarmo dan Agus Mulyono, menyatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berbentuk tatap muka (*face to face*).¹¹ Komunikasi interpersonal cukup penting bagi Kepala Dinas dalam rangka mempengaruhi atau menanamkan pengaruhnya kepada bawahannya. Komunikasi ini meliputi aspek-aspek verbal maupun no verbal, dan pada dasarnya adalah komunikasi dua arah, baik komunikasi ke atas maupun komunikasi ke bawah.

Drucker menjelaskan lima dasar pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer. Diantaranya adalah sebagai berikut:

*a manager motivates and communicates. He makes a team out of the people that are responsible for various jobs. He does that through the practices with which he works. He does it in his own relations to the men with whom he works. He does it through his people decisions on pay, placement, and promotion. And he does it through constant communication, to and from his subordinates, and to and from his superior, and to and from his colleagues manager develops people, including himself.*¹²

(seorang manajer memberikan motivasi dan berkomunikasi. Ia memiliki tim yang terdiri dari beberapa orang yang bertanggung jawab terhadap berbagai pekerjaan. Ia melakukannya dengan latihan-latihan yang dilakukan melalui pekerjaannya. Ia melakukannya dengan membuat hubungan dengan orang-orang yang bekerja bersamanya. Ia melakukannya melalui keputusan bersama dalam hal pembayaran, penempatan pegawai,

¹¹ Indriyo Gitosudarmo, Drs, M.Com (hons) dan Agus Mulyono, Drs. Prinsip Dasar Manajemen Edisi 3 (Yogyakarta: 1996). P. 205.

¹² Peter F. Drucker. Management Tasks, Responsibilities, Practices (New York, Harper and Row Publishers, Inc: 1985) p. 400.

dan promosi, dan ia melakukannya dengan melakukan komunikasi secara berkesinambungan dengan bawahannya dan juga atasannya, dan juga koleganya seorang manajer membangun dan mengembangkan orang-orang termasuk dirinya sendiri).

Leonard Sayles dalam Kinard menjelaskan beberapa hal yang harus dilakukan oleh manajer, diantaranya adalah sebagai berikut:

managers seek to be sensitive and responsive to the needs of their superiors. They try to keep abreast of new pressures, new developments, and new requirements that may affect the way they do their work.

managers cultivate good personal relations with staff and service groups whose actions can impact their jobs for better or worse. Manager respond to the requests, demands, and requirements of various individuals and groups in order to retain their goodwill. Thus, they must be flexible in adjusting to a variety of personalities, cliques, and eccentricities. ¹³

¹³ Kinard. Management (Lexington Massachusetts Toronto, D.C. Heat and Company: 1988), p. 11.

Manajer harus peka dan tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan para bawahannya. Mereka mencoba untuk tetap siap menghadapi tekanan baru, pengembangan baru, dan tuntutan-tuntutan baru yang mungkin mempengaruhi cara mereka mengerjakan pekerjaannya.

Manajer mengembangkan hubungan pribadi yang baik dengan staf dan karyawan yang lain yang tindakannya dapat berdampak terhadap pekerjaan-pekerjaan yang dapat menjadi lebih baik atau sebaliknya.

Manajer merespon permintaan-permintaan, kebutuhan-kebutuhan, dan tuntutan-tuntutan dari berbagai individu dan berbagai grup dengan tujuan untuk menampung niat baik mereka. Para manajer harus fleksibel dalam menghadapi berbagai kepribadian, kelompok dan keunikan-keunikan

Ada kebutuhan sosial yang perlu dipenuhi dalam komunikasi interpersonal. William C. Schutz dalam Arni Muhammad mengidentifikasi 3 macam kebutuhan tersebut, yaitu kebutuhan akan kasih sayang, kebutuhan diikutsertakan dan kebutuhan akan kekuasaan atau

kontrol.¹⁴ Karena kebanyakan komunikasi dalam organisasi terjadi dalam tingkatan interpersonal, adalah cukup penting untuk mengenal kebutuhan interpersonal setiap orang.

In addition to one-on-one relationship building, a second major category of encounter stress eliminators is developing interpersonal competence. The skillful management of groups and interpersonal interaction is also an effective way to eliminate encounter stressors. For example, the ability to resolve conflict, to build and manage high-performing teams, to conduct efficient meetings, to coach and counsel employees needing support, to provide negative feedback in constructive ways, to influence others opinions, to motivate and energize employees and to empower individuals on the job. All help eliminate the stress associated with abrasive, uncomfortable relationships. A national survey of workers found that employees who rated their manager as supportive and interpersonally competent had lower rates of burnout, lower stress levels, lower incidence of stress-related illness, higher productivity, more

loyalty to their organizations, and more efficiency in work than employees with non supportive and interpersonally incompetent managers (NWNL, 1992)¹⁵

(Sebagai tambahan dalam membangun hubungan interpersonal, kategori kedua penghilang stress adalah mengembangkan kemampuan interpersonal. Kemampuan manajemen interaksi kelompok dan interpersonal adalah juga jalan yang efektif untuk menghilangkan penyebab stress. Sebagai contoh, kemampuan untuk menyelesaikan masalah, membangun dan mengatur tim yang berkinerja tinggi, menyelenggarakan pertemuan yang efisien, untuk melatih dan membina serta memberikan dorongan pada para pegawai, memberikan kritik yang membangun, untuk mempengaruhi pendapat orang lain, untuk memotivasi dan memberi semangat para pegawai dan untuk memberikan dorongan individu-individu dalam pekerjaan. Semua itu membantu menghilangkan stress

¹⁴ Arni Muhammad, Dr. Op. Cit., p. 161.

¹⁵ David A. Whetten and Kim S. Cameron, Op. Cit., p. 131.

yang berkaitan dengan hubungan yang kurang harmonis dan tidak menyenangkan. Sebuah survey nasional dari para pekerja menemukan bahwa para pekerja yang menilai manajer mereka sebagai manajer yang memberikan dorongan dan memiliki kemampuan interpersonal, memiliki tingkat kelelahan yang rendah, tingkat stress yang rendah, tingkat timbulnya stress yang rendah berkaitan dengan penyakit, produktivitas yang lebih tinggi, memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi, dan lebih efisien dalam bekerja dibandingkan dengan para pekerja yang tidak memiliki manajer yang memberikan dorongan dan memiliki kemampuan interpersonal).

Kinard mengembangkan teori Maslow yang diterapkan pada pekerjaan, menyatakan bahwa dalam kebutuhan aktualisasi diri, *establish a career path program for employees, enabling them to reach their full potential. encourage employees to solve problems through the use of quality circles or other constructive programs*¹⁶, (menetapkan program jalur karir untuk para karyawan, berikan kesempatan pada mereka untuk mencapai potensi mereka secara penuh.

¹⁶ Kinard. Op. Cit., p. 270.

Berikan dukungan pada para karyawan untuk menyelesaikan masalah melalui berbagai program.)

Bader, Bloom, dan Chang menjelaskan bahwa salahsatu cara memotivasi bawahan adalah dengan menggunakan sistem imbalan. Sebuah tim akan dapat berkembang dengan baik dalam suatu lingkungan yang terdapat hubungan langsung antara hasil dan imbalan.¹⁷

¹⁷ Gloria E. Bader, Audrey E. Bloom, dan Richard Y. Chang, Mengukur Prestasi Tim (Jakarta, PPM : 2001), p. 8.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Institusi, dilakukan dengan cara menciptakan suasana kerja yang saling menjaga kepercayaan dan keterbukaan satu sama lain, merespon informasi dan saran yang disampaikan bawahan dengan baik, mengadakan pertemuan personal secara tatap muka.
2. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan Motivasi Kerja adalah dengan menanamkan perasaan tiap pegawai bahwa mereka adalah bagian dari keluarga besar, mengembangkan potensi pegawai dengan pembinaan dan pelatihan, memberikan dorongan dan semangat bekerja dengan terus memantau setiap pekerjaan secara berkala, memberikan pujian bagi pegawai yang bekerja dengan baik, dan menerapkan *system rewards* dan *punishment*.
3. Motivasi kerja Pegawai secara umum sudah cukup baik, yang dilihat antara lain dari pencapaian program kerja dan target tahunan yang cukup baik, rasa tanggung-jawab untuk melaksanakan pekerjaan yang ada dengan berpedoman pada tugas pokok dan fungsinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi, Dr. *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta. 1993.
- Bader Gloria E, Bloom Audrey E, dan Chang Richard Y. *Mengukur Prestasi Tim*. PPM. Jakarta. 2001.
- Buchari Zainun, Prof, DR. *Manajemen dan Motivasi*. Balai Aksara. Jakarta. Cetakan Keenam. 1994. Carnegie Dale. *Pemimpin Dalam Diri Anda*. Spektrum Mitra Utama-Prentice Hall. Jakarta. 1996.
- Dale Carnegie & Associates, Inc., Stuart R Levine, CEO., dan Michael A. Crom., *Pemimpin Dalam Diri Anda Cara Memperoleh Teman, Menanamkan Pengaruh Terhadap Orang Lain, dan Meraih Keberhasilan Dalam Dunia Yang Sedang Berubah*. Spektrum Mitra Utama-Prentice Hall. Jakarta. 1996.
- Chang Richard Y. *Sukses Melalui Kerja Sama Tim*. PPM. Jakarta. 2001.
- Chang Richard Y. *Membangun Tim Dinamis*. PPM. Jakarta. 2002.
- Curtis Dan B, Floyd James J, dan Winsor Jerry L, *Komunikasi Bisnis dan Profesional*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung. 2002.

- Drucker Peter F. *Management Task, Responsibilities, Practices*. Harper Colophon Book Harper & Row, Publishers. USA. 1985.
- Effendi Onong Uchjana, Drs, MA. *Dinamika Komunikasi*. Remadja Karya CV. Bandung. 1986.
- Encyclopedia Americana Jilid ke 7*. America Corporation. USA. 1978.
- Encyclopedia Americana Jilid ke 19*. America Corporation. USA. 1978.
- Gerrig Richard L and Zimbardo Philip G. *Psychology and Life*. International Edition. Seventeenth Edition. Pearson. Tanpa tahun.
- Gie The Liang. *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty. Yogyakarta. 2000.
- Gitosudarmo Indriyo, Drs, M.Com (hons) dan Mulyono Agus, Drs. *Prinsip Dasar Manajemen Edisi 3*. Yogyakarta. 1996.
- Heylin Angela. *Kiat Sukses Komunikasi*. Mitra Utama. Jakarta. 2002.
- Ilyas Yaslis. *Kiat Sukses Manajemen Tim Kerja*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2003.
- Kinard. *Management*. D.C. Heath and Company. Lexington, Massachusetts Toronto. 1998.
- Koentjaraningrat. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta. 1976.
- Kreitner Robert dan Kinicki Angel. *Perilaku Organisasi Buku 2 Edisi 5*. Jakarta. Salemba Empat. 2005.
- Liliweri Ab, M. S., Dr. *Makna Budaya Dalam Komunikasi Antar Budaya*. LKIS. Cetakan I. Jogjakarta. 2003.
- Locke Edwin A. *Esensi Kepemimpinan Empat Kunci Untuk Memimpin Dengan Penuh Keberhasilan*. Spektrum Mitra Utama- Prentice Hall. Jakarta. 1997.
- Luthans Fred. *Perilaku Organisasi*. Andi. Yogyakarta. 2006.
- Muhammad Arni, Dr. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta. 2007.
- Newstrom John W. and Davis Keith. *Organization Behavior Human Behavior at Work International Edition*. The McGraw-Hill Companies, Inc. New York.: 1997.
- Pedoman Penulisan Tesis dan Disertasi 2005*. Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta. Jakarta. 2005.

- Robbins Stephen P. *Perilaku Organisasi*. PT Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta. 2003.
- Schermerhorn, Hunt, Osborn. *Basic Organization Behavior*. John Wiley & Sons, Inc. USA. 1995.
- Singarimbun Masri dan Effendi Sofian. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta. 1989.
- Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung. 1994.
- Thill John V, Bovee Courtland L. *Excellence in Business Communication Third Edition*. McGraw-Hill, Inc. USA. 1996.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta. 1994.
- Tondowijodjo John. *Dasar dan Arah Public Relations*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta. 2002.
- Tubbs L Stewart Sylvia Moss. *Human Communication Konteks-konteks Komunikasi*. Buku Kedua. PT Remaja Rosdakarya. Cetakan ketiga. Bandung. 2001.
- Whetten and Cameron. *Developing Management Skills Third Edition*. Harper Collins College Publishers. New York. 1995.
- Williams Pat. *The Magic of Team Work Proven Principles for Building a Winning Team*. Grasindo. Jakarta. 2003.
- Winardi J, Prof, Dr, S.E. *Motivasi dan Pemotivasiian Dalam Manajemen*. Divisi Buku Perguruan Tinggi PT. RajaGrafindo Persada. Cetakan Ketiga. Jakarta. 2004.

www.google.com (<http://adiprakosa.blogspot.com/2007/12/pengertian-komunikasi-antarpribadi.html>)\

www.google.com dari Wikipedia Indonesia, ensiklopedia bebas berbahasa Indonesia.



9 772443 310008

ISSN: 2443-3101