

Model Sistem Manajemen Kinerja Biro Fakultas Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Indra Prasetya, Sulhati, Sri Nurabdiah Pratiwi
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia
indraprasetyaumsu@gmail.com, sulhati@umsu.ac.id, srinurabdiah@umsu.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan model sistem manajemen kinerja biro fakultas yang ada di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Responden penelitian ini adalah para Kepala Biro Fakultas di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Hasil nilai component matriks untuk factor kompetensi applied learning (factor 1 adalah 0,774 dan factor 2 adalah -0,89), factor integrity (factor 1 adalah -0,760 dan factor 2 adalah 0,196), factor impact (factor 1 adalah 0,703 dan factor 2 adalah 0,407), factor initiating (factor 1 adalah 0,660 dan factor 2 adalah 0,334) dan factor follow up (factor 1 adalah -0,337 dan factor 2 adalah 0,855). Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa factor kompetensi SDM berada pada factor pertama yang mempengaruhi kinerja karyawan biro UMSU dikarenakan nilai component matriks factor pertamanya lebih besar dari factor kedua. Sedangkan factor alat pelajran berada di factor kedua dikarenakan nilai component matriks factor keduanya lebih besar dari factor pertama. Sehingga dapat kita simpulkan bahwasannya factor yang paling utama dalam peningkatan kinerja karyawan biro UMSU factor yang memiliki nilai yang tertinggi yaitu factor kompetensi sebesar 0,774

Kata kunci : Model Sistem Manajemen, Kinerja Biro Fakultas

1. PENDAHULUAN

Salah satu bentuk pelayanan sebuah perguruan tinggi adalah pelayanan administrasi akademik. Mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen bagi institusi pendidikan tinggi. Institusi sudah seharusnya dapat menjamin kepuasan mahasiswa, tidak hanya dalam proses belajar mengajar, tetapi mencakup pula dalam pelayanan administrasinya. Pelayanan administrasi akademik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari seluruh kegiatan penazadidikan di Fakultas-Fakultas yang ada di UMSU.

Pelayanan administrasi akademik sangat penting dalam menunjang kelancaran studi mahasiswa selama di perguruan tinggi. Peran pelayanan administrasi akademik menjadi hal yang perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang terlibat dalam pengembangan perguruan tinggi. Proses administrasi akademik merupakan bagian yang paling banyak bersentuhan dengan mahasiswa, sehingga yang terpikir pertama kali oleh mahasiswa ketika ditanya bagaimana kualitas pelayanan di sebuah perguruan tinggi, maka yang dinilainya adalah pelayanan administrasi akademik, meskipun beberapa aspek sudah terkomputerisasi dan sudah online, namun pelayanan secara manual tetap diperlukan, sebagai contoh masalah legalisasi, surat menyurat, dan sebagainya.

Merujuk pada data hasil survey yang dilakukan oleh Lembaga Penjamin Mutu Internal UMSU (LPM-UMSU) tahun 2015 tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di 8 (delapan) biro Fakultas Sarjana dan 1 (satu) Program Pascasarjana diketahui bahwa dari 9 (sembilan) biro Fakultas yang ada, hanya terdapat 3 (tiga) biro Fakultas di UMSU yang memenuhi kategori layanan memuaskan. Sedangkan 6 (enam) biro Fakultas

lainnya masih dalam kategori cukup dan kurang memuaskan. Hasil wawancara yang dilakukan LPM UMSU terhadap mahasiswa selingkungan UMSU ini dilakukan untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan administrasi biro-biro Fakultas yang ada di UMSU dalam rangka penjaminan mutu internal, kenyataannya ditemukan beberapa masalah atau keluhan yang di sampaikan responden, dimana masalah tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa sebagai penerima layanan administrasi akademik di UMSU. Masalah dan keluhan tersebut antara lain mengeluhkan kurangnya kesabaran, keramahan karyawan, kinerja pelayanan yang lambat, ketidaktepatan layanan administrasi, kurangnya kejelasan karyawan dalam memberikan informasi dan perhatian karyawan, kurangnya ketelitian karyawan dalam penyimpanan berkas terlihat dari kurangnya kerapian ruangan administrasi, dan prosedur tata cara / alur pelayanan yang terlalu berbelit-belit.

Sehubungan dengan hal tersebut, masalah sistem administrasi ataupun layanan di biro Fakultas yang ada di UMSU perlu mendapat perhatian melalui penelitian dan pengembangan. Melalui rancangan model sistem manajemen kinerja yang menjadi fokus penelitian ini, hasil yang diharapkan nantinya dapat membantu manajemen Fakultas-Fakultas di UMSU dalam mengelola dan mengembangkan sistem administrasi pelayanan pendidikannya, sehingga UMSU dapat merencanakan tujuan strategisnya guna mencapai keunggulan yang kompetitif sekaligus dapat mengembangkan sumber daya manusia dalam mencapai kinerja terbaiknya.

2. TINJAUAN TEORI

2.1 Layanan Administrasi Akademik

Secara teoretik pengertian administrasi yakni melayani secara intensif, sedangkan secara etimologis administrasi berarti melayani, membantu atau mengarahkan. Secara umum menurut Sagala (2007) bahwa administrasi diartikan sebagai serangkaian kegiatan bersama sekelompok manusia secara sistematis untuk menjalankan roda atau usaha atau misi organisasi agar dapat terlaksana sebagaimana direncanakan, diorganisasikan, digerakkan, dikendalikan dan diawasi sehingga tercapailah tujuan yang telah ditentukan. Definisi lain, menurut Suharsaputra (2010) bahwa administrasi merupakan proses keseluruhan kegiatan bersama dengan memanfaatkan semua fasilitas yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi secara dinamis dan manusiawi.

Sedangkan administrasi sekolah menurut Orsntein dan Lunenberg (2005) adalah keseluruhan proses yang menggunakan dan mengikutsertakan semua sumber potensi yang tersedia dan yang sesuai baik personal maupun material dalam usaha mencapai tujuan sekolah seefektif dan seefisien mungkin. Sedangkan administrasi sekolah menurut Nawawi (1999) adalah serangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan sekolah secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan sekolah sebagai lembaga pendidikan formal.

Berdasarkan pengertian tersebut, penulis simpulkan bahwa administrasi sekolah adalah segenap proses keseluruhan, kegiatan bersama dalam lembaga sekolah yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pelaporan, pengoordinasian, pengawasan dan pembiayaan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personal, material maupun spritual untuk mencapai tujuan sekolah secara efektif dan efisien.

Administrasi akademik adalah suatu rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai suatu tujuan yang telah dirumuskan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan pendidikan formal (Hadari Nawawi dalam Daryanto, 2010), maka kualitas pelayanan administrasi akademik adalah perbandingan antara tingkat layanan administrasi akademik yang disampaikan oleh lembaga pendidikan formal dibandingkan dengan harapan mahasiswa.

Sehubungan dengan pandangan di atas, maka administrasi sekolah berkaitan dengan proses kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan

pelanggan, yang bersifat multidimensi. Wyckof (2007) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Heizer dan Render (2005) yang dimaksud dengan kualitas adalah kemampuan dari suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani konsumen. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani oleh mesin.

Untuk dapat unggul dari para pesaing lainnya, cara yang harus dilakukan oleh suatu sekolah adalah meningkatkan kualitas atau mutu pelayanannya. Pelayanan yang berkualitas adalah orientasi dari semua sumber dan semua manusia dalam suatu sekolah terhadap masyarakat penggunaannya. Adapun tujuan umum dari pelayanan yang berkualitas menurut Sallis (2010) adalah : (1). pemeliharaan pelanggan (*customer maintenance*), (2) mempertahankan pelanggan (*customer retention*), dan (3) mengembangkan pelanggan baru (*new customer development*). Mutu dari jasa yang disampaikan kepada konsumen oleh penyampai jasa seringkali menimbulkan hasil yang berbeda penerimaannya oleh masing-masing konsumen.

Dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman dalam Handi (2007) yang dikenal dengan konsep *ServQual*, yakni ada 5 bentuk pelayanan, yaitu :

1. *Assurance* (jaminan)

Assurance adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan sekolah dan perilaku karyawan atau guru dalam menanamkan rasa percaya serta keyakinan kepada para pelanggannya yakni orang tua siswa maupun masyarakat. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada 4 aspek dari dimensi ini, yaitu keramahmatan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

2. *Reliability* (keandalan)

Reliability, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari sekolah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yakni orang tua siswa maupun masyarakat. Dibandingkan dengan dimensi kualitas pelayanan lainnya, dimensi ini sering dipersepsikan paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa. Ada dua aspek dari dimensi ini, *Pertama* adalah kemampuan sekolah memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. *Kedua* adalah seberapa jauh suatu sekolah mampu memberikan pelayanan yang akurat dan tidak ada error.

3. *Tangible* (berwujud)

Karena suatu pelayan (*service*) tidak dapat dicium, dilihat dan tidak bisa diraba maka aspek *tangible* ini menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Orang tua siswa maupun masyarakat akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

4. *Compliance*

Compliance yaitu kemampuan untuk memenuhi nilai-nilai dalam prinsip-prinsip pengelolaannya. Semua kegiatan yang dilakukan harus selaras dengan moralitas dan nilai utama yang digariskan kepada manusia.

5. *Responsiveness* (daya tangkap).

Responsiveness adalah kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan orang tua siswa maupun masyarakat terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Mengkomunikasikan kepada orang tua siswa mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang lebih positif

6. *Empathy* (empati).

Pelanggan dari kelompok menengah atas mempunyai harapan yang tinggi agar sekolah penyedia jasa mengenal mereka baik siswa maupun orang tuanya secara pribadi. Sekolah harus mengenal lebih dekat pelanggannya, kebutuhan dan keinginan mereka secara spesifik. Apabila tidak, sekolah akan kehilangan kesempatan untuk dapat memuaskan mereka dari aspek ini.

2.2 Model Manajemen Kinerja

Banyak organisasi-organisasi baik yang bergerak di bidang bisnis, industri maupun jasa pendidikan menemukan bahwa kunci untuk mencapai tingkat kompetensi yang tertinggi terhadap organisasi adalah kemampuan untuk memaksimalkan keuntungan-keuntungan yang dimiliki organisasi, seperti produk yang dikenal masyarakat, teknologi, asset, program pendidikan berkualitas dan lain-lain. Dimana salah satu kunci keberhasilan organisasi tersebut adalah sumber daya manusia (SDM) yang ada di dalamnya. Mathis dan Jackson (2005) menyatakan bahwa nilai sebuah produk ditentukan oleh seberapa efektif manfaat dari produk tersebut dikomunikasikan, sehingga dapat diterima konsumen dan semuanya tidak terlepas dari kemampuan SDM dalam organisasi tersebut untuk memanfaatkannya dalam kinerja yang paling tepat.

Dewasa ini, telah terjadi pegeseran paradigma dalam bidang manajemen. Banyak para pakar dibidang manajemen yang percaya bahwa peningkatan kinerja dan produktivitas berkaitan langsung dengan bagaimana mengelola sumber daya manusianya yang baik dan bukan lagi pada ketersediaan alat (teknologi) maupun dana. Robbin dan Coulter (2007) menyatakan bahwa banyak organisasi-organisasi modern kini mengklaim bahwa orang-orang (SDM) kami adalah aset kami yang paling penting. Mathis dan Jackson (2002) organisasi percaya bahwa manajemen SDM dapat membantu menciptakan keunggulan strategik yang penting dan dapat membantu keunggulan bersaing organisasi yang berkelanjutan.

Dalam kajian model manajemen lebih banyak memfokuskan pada bagaimana proses perencanaan strategis dan lebih banyak menerapkan fungsi manajemen sumber daya manusia guna mencapai persaingan yang kompetitif. Sallis (2010) menyatakan dalam dunia pendidikan, konsep kompetitif juga berkaitan dengan bagaimana meningkatkan mutu tenaga pendidikan dalam proses pendidikan dan pengajaran serta penjaminan mutu (*quality assurance*) dan manajemen mutu (*quality management*).

Kemampuan atau kompetensi manusia dalam kajian model sistem manajemen merupakan faktor terpenting yang harus dikembangkan, dipelihara, dan ditingkatkan kualitasnya, karena dapat memberikan keuntungan dan keunggulan bagi organisasi. Spencer dan Spencer (1993) mendefinisikan kompetensi sebagai sejumlah karakteristik individu yang berhubungan dengan acuan kriteria perilaku yang diharapkan dan kinerja terbaik dalam sebuah pekerjaan atau situasi yang diharapkan untuk dipenuhi. Colquitt, et al (2007), Slocum dan Hellrigel (2009) menyatakan bahwa kompetensi mencakup bakat alami dan kemampuan belajar yang diperlukan untuk berhasil dalam menyelesaikan berbagai tugas. Kemampuan adalah bakat alami yang membantu karyawan mempelajari tugas-tugas tertentu lebih cepat dan melakukannya secara lebih baik.

Byham, William dan Moyer (1996) sebuah organisasi akan memiliki keunggulan jika mampu mengembangkan kompetensi-kompetensi SDM yang dimiliki organisasi. Dimana salah satu pendekatan yang digunakan adalah *balanced scorecard* dari Kaplan dan Norton, 2002. *Balanced scorecard* ini merupakan dasar dalam mengimplementasikan pengembangan model kompetensi manajemen. *Balanced scorecard* merupakan model strategi yang telah mampu meningkatkan kualitas yang implementasinya pada berbagai perusahaan jasa. Kaplan dan Norton (2002) menyatakan bahwa dengan menerapkan model kompetensi, organisasi akan lebih mudah mengintegrasikan dan menganalisis setiap perspektif yang ada dalam organisasi secara menyeluruh dan terencana, sehingga proses pencapaian tujuan strategis

organisasi lebih terukur. Dengan model *balanced scorecard* tujuan dan ukuran memandang kinerja organisasi dari empat perspektif, yakni : (1) finansial, (2) pelanggan, (3) proses bisnis internal, dan (4) pembelajaran dan pertumbuhan.

Selanjutnya, menurut Kaplan dan Norton menyatakan bahwa pengembangan kompetensi manajemen memberikan eseksekutif manajemen organisasi sekarang dapat mengukur seberapa besar unit bisnis mereka mampu menciptakan nilai bagi para pelanggan (konsumen) organisasi saat ini dan yang akan datang. Model ini mencakup berbagai aktivitas penciptaan nilai yang dihasilkan oleh para partisipan organisasi yang memiliki kemampuan dan motivasi tinggi. Banyak organisasi yang telah mempunyai sistem pengukuran kinerja yang menyertakan berbagai ukuran finansial dan non finansial. Menurut Manopo (2010) adapun manfaat dari implementasi pengembangan model kompetensi manajemen, diantaranya yakni : (1) merekrut orang-orang terbaik sesuai dengan pekerjaan dan kebutuhan sekolah, (2) memaksimalkan produktivitas, (3) memberikan kesempatan dilakukannya proses umpan balik 360⁰, (4) adaptasi terhadap perubahan, dan (5) menghubungkan perilaku ke dalam strategi dan nilai-nilai organisasi.

Menurut Manopo (2010) adapun manfaat kompetensi manajemen dalam proses seleksi, yakni (1) menyediakan gambaran yang jelas mengenai persyaratan jabatan, (2) meningkatkan kemungkinan orang-orang yang direkrut akan sukses dalam pekerjaannya, (3) meminimalkan biaya investasi akibat biaya dari rekrutmen yang tidak memenuhi harapan, (4) memastikan proses wawancara yang lebih sistematis, (5) membantu membedakan antara kompetensi yang dapat dilatih dengan yang sulit dikembangkan. Sedangkan manfaatnya dalam proses pengembangan dan pelatihan, yakni (1) memampukan organisasi untuk fokus pada perilaku dan keterampilan yang relevan, (2) memastikan keterkaitan pelatihan dan pengembangan, (3) menjadikan kegiatan pelatihan dan pengembangan menjadi lebih efektif, dan (4) menyiapkan kerangka bagi atasan untuk melakukan bimbingan., Selanjutnya manfaat dalam sistem manajemen kinerja, yakni : (1) menyediakan pemahaman mengenai apa yang akan dimonitor dan diukur, (2) memberikan fokus dan memfasilitasi diskusi atas penilaian kinerja, (3) memberikan arahan dalam memperoleh informasi mengenai perilaku.

Menurut Manopo (2010) bahwa sebuah model kompetensi mengarah pada dua macam pertanyaan penting, yakni (1) apakah keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik yang diperlukan dalam pekerjaan, dan (2) perilaku apa yang memberikan dampak langsung terhadap kinerja dan kesuksesan dalam pekerjaan. Dimana menurut Hardjoesoedarmo (2004) dalam mengimplementasikan model kompetensi manajemen terdapat prinsip yang harus dilaksanakan, yakni : (1) sekolah harus mampu menyusun perencanaan dan memposisikan diri sesuai kemampuan dan potensi yang dimiliki, yaitu mengoptimalkan seluruh sumber daya sekolah yang tersedia untuk mencapai tujuan sekolah, (2) mampu merespon isu-isu strategis seperti manajemen berbasis sekolah, kurikulum satuan tingkat pendidikan, pengajaran kontekstual, dan sebagainya dalam pengelolaan sekolah untuk meningkatkan mutu, dan (3) menekankan obyektifitas, ilmiah dan sistematis selama implementasi strategi.

Model sistem manajemen juga menggambarkan kombinasi perilaku antara pengetahuan, keterampilan dengan karakteristik yang diperlukan untuk menunjukkan perannya dalam organisasi secara efektif dan kinerja yang sesuai. Dimana Spencer dan Spencer (1993) membagi kompetensi dalam 2 dimensi, yakni (1) *orientation for achievement*, dan (2) *initiative*. Dubois (1993) mengklasifikasi dimensi kompetensi manusia, yakni (1) *applied learning*, (2) *integrity*, (3) *impact*, (4) *initiating action*, (5) *follow up*, (6) *aligning performance to success and success*, (7) *change leadership*, dan (8) *coaching*. Sedangkan Kessler (2009) membagi dimensi kompetensi organisasi yakni (1) *analysis*, (2) *quality orientation*, (3) *customer focus*, dan (4) *decision making*.

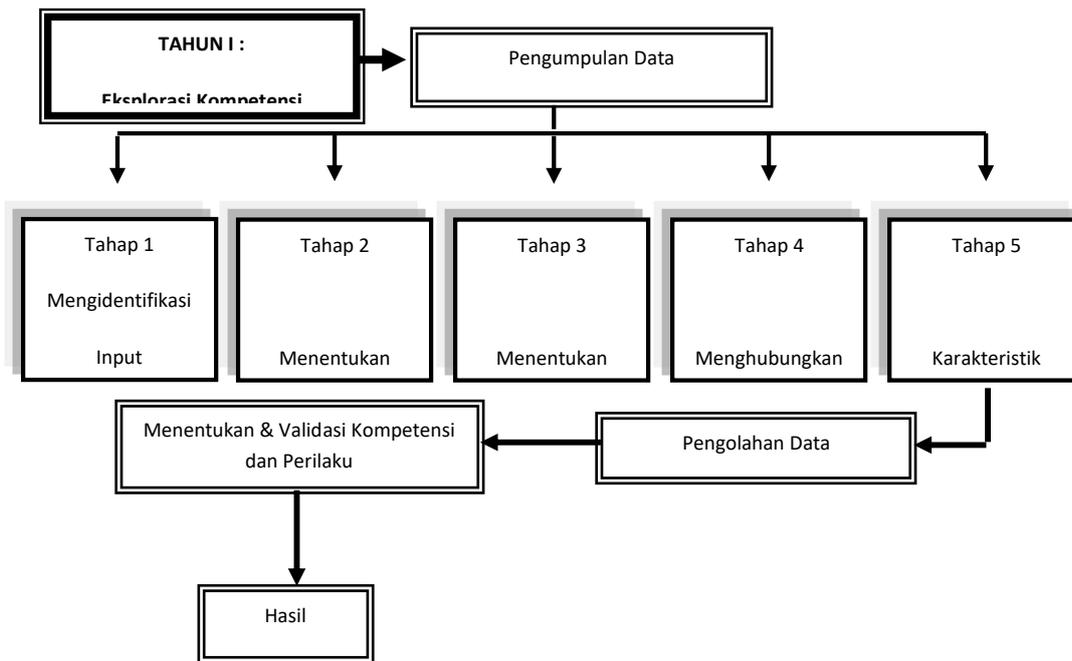
Salah satu konsep sistem manajemen kinerja yang telah dikembangkan adalah sistem manajemen kinerja Janus (Janus performance management system) yang didesain secara

komprehensif dengan menggunakan tools yang sangat membantu, seperti halnya koesioner berbasis kompetensi.

Penerapan sistem manajemen kinerja Janus berdasarkan pada sekumpulan kompetensi yang diaplikasikan sehingga membawa keberhasilan terhadap fungsi atau peran pekerjaan tertentu. Namun, model ini sangat mengutamakan kompetensi dari SDM yang ada didalam organisasi. Berikut model sistem manajemen kinerja Janus.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan (*developmental research*) karena dilakukan dalam waktu bertahap Tahun pertama penelitian merupakan kegiatan eksplorasi, yang meliputi observasi dan pengumpulan data dan mendesain model. Tahun kedua, melakukan evaluasi keunggulan dan kelemahan model. Berikut adalah bagan alur penelitian :



Gambar 1 Prosedur Pelaksanaan Penelitian

Data-data penelitian yang penulis kumpulkan bersumber dari beberapa Biro Fakultas yang ada di UMSU. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

- 1). Observasi. Observasi dilakukan dengan cara pengamatan dan penelusuran pada aktivitas dan kegiatan dari seluruh responden maupun aktivitas pegawai secara keseluruhan guna pengumpulan data awal. Alat observasi menggunakan daftar/lembar orservasi yang telah dipersiapkan terlebih dahulu.
- 2). Wawancara. Wawancara dilakukan guna mengidentifikasi kompetensi-kompetensi dari pemegang jabatan yang ada di biro Fakultas dan personal lainnya secara langsung, menggunakan daftar wawancara yang telah dipersiapkan terlebih dahulu.
- 3). Dokumentasi. Dokumentasi dilakukan untuk pengumpulan data-data yang telah tersedia di biro Fakultas yang berkaitan dengan *job diskription* dan hasil kerja dari seluruh personil di biro Fakultas.
- 4). Angket. Angket diberikan guna pengumpulan data kuantitatif yang dikumpulkan melalui para responden penelitian untuk menguji keterhubungan antar variabel atau faktor-faktor manajemen yang diukur.

Data penelitian dianalisis dengan menggunakan teknik deskriptif, yakni menggambarkan dan menganalisis data-data yang diperoleh selama penelitian. Pengujian validitas dan reliabilitas data menggunakan pendekatan *triangulation* dengan mengumpulkan bukti secara seksama dari berbagai sumber yang berbeda-beda dan penyimpanan catatan-catatan secara rinci dari wawancara dan obeservasi secara mendetail. Tampilan dari hasil data disajikan dalam bentuk tabel-tabel frekuensi, diagram-diagram (*chart*), dan perhitungan statistik lainnya.

4. HASIL PENELITIAN

Data yang dikumpulkan adalah tentang hasil penelitian siswa dengan judul Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi SDM Biro Fakultas UMSU. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan mencari nilai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi karyawan Biro Fakultas di UMSU. Berikut ini ditampilkan perhitungan statistik dasar kelima data variable :

Tabel 1 Statistik dasar

Statistik Dasar	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
X1	79	25	36	2407	30.47	2.511	6.303
X2	79	14	30	1629	20.62	3.617	13.085
X3	79	24	36	2355	29.81	2.557	6.540
X4	79	23	34	2201	27.86	2.610	6.814
X5	79	20	31	1982	25.09	2.214	4.902
Valid N (listwise)	79						

Dari table di atas dapat kita simpulkan untuk variabel yang memiliki nilai yang paling minimum adalah variabel X2 sebesar 14, variable yang memiliki nilai yang paling maximum adalah variable X1 dan X3 sebesar 36, variable yang memiliki jumlah yang tertinggi adalah variable X1 sebesar 2470, variable yang memiliki rata-rata tertinggi adalah X1 sebesar 30,47, variabel yang memiliki standar deviasi tertinggi adalah X2 sebesar 3617, dan yang memiliki nilai varian tertinggi adalah X2 sebesar 13.085.

Berdasarkan analisis pada beberapa variabel-variabel penelitian yang saling interdependensi mempengaruhi efektivitas belajar matematika, maka uji KMO masing-masing variabel ditampilkan pada table 4.7 di bawah.

Tabel 2 Nilai KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.720
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	62.844
	Df	10

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.720
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	62.844
	Df	10
	Sig.	.000

Berdasarkan table di atas, diketahui bahwa nilai KMO MSA antar variabel sebesar 0,720 sehingga analisa bisa dilanjutkan. Artinya masing-masing variabel secara interdependensi (berdiri-sendiri) secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan biri UMSU.

Oleh karena masing-masing variabel signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan biro UMSU, maka analisis dilanjutkan sebagaimana hasilnya ditampilkan pada tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3 Nilai Anti-image Matrices

		X1	X2	X3	X4	X5
Anti-image Covariance	X1	.675	.226	-.186	-.079	.113
	X2	.226	.689	.108	.120	-.159
	X3	-.186	.108	.721	-.213	-.099
	X4	-.079	.120	-.213	.786	-.010
	X5	.113	-.159	-.099	-.010	.906
Anti-image Correlation	X1	.723 ^a	.331	-.267	-.108	.144
	X2	.331	.728 ^a	.153	.163	-.201
	X3	-.267	.153	.708 ^a	-.283	-.122
	X4	-.108	.163	-.283	.763 ^a	-.011
	X5	.144	-.201	-.122	-.011	.608 ^a

Kita dapat lihat pada table di atas menunjukkan nilai Anti-image Matrices rata-rata memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan biro UMSU. Hal ini dikarenakan variable-variabel memiliki nilai yang tinngi di atas 0,6. Untuk variabel X1 memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja sebesar 0,723 yang berarti layanan biro efektif, variable X2 memiliki pengaruh sebesar 0,728, variable X3 memiliki penagruh sebesar 0,708, variable X4 memiliki pengaruh sebesar 0,763 dan variable X5 memiliki pengaruh sebesar 0,608 yang berarti cukup signufikan.

Tabel 4 Nilai Communalities

	Initial	Extraction
X1	1.000	.607
X2	1.000	.616
X3	1.000	.660
X4	1.000	.547
X5	1.000	.844

Berdasarkan tabel di atas nilai communalities selalu menunjukkan nilai yang positif . Yang berarti kelima variable benar-benar memberikan dampak positif dalam peningkatan kinerja karyawan biro. Untuk variabel X1 memiliki nilai sebesar 0,607, variable X2 memiliki nilai 0,616, variable X3 memiliki nilai sebesar 0,660, X4 memiliki nilai sebesar 0,547 dan X5 memiliki nilai sebesar 0,844.

Selanjutnya kita akan mencari variabel-variabel mana saja yang berada di factor satu dan factor dua.

Table 5 Nilai Component Matrix^a

	Component	
	1	2
Kompetensi	.774	-.089
fokus pada pelajaran	-.760	.196
hubungan guru dengan siswa	.703	.407
pemberian tugas rumah	.660	.334
alat pelajaran	-.337	.855

Hasil nilai component matriks untuk factor kompetensi (factor 1 adalah 0,774 dan factor 2 adalah -0,89), factor fokus pada pelajaran (factor 1 adalah -0,760 dan factor 2 adalah 0,196), factor hubungan guru dengan siswa (factor 1 adalah 0,703 dan factor 2 adalah 0,407), factor pemberian tugas rumah (factor 1 adalah 0,660 dan factor 2 adalah 0,334) dan factor alat pelajaran (factor 1 dalah -0,337 dan factor 2 adalah 0,855). Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa factor kompetensi applied learning, integrity, impact, initiating action, follow up berada pada factor pertama yang mempenagruhi kinerja karyawan dikarenakan nilai component matriks factor pertamanya lebih besar dari factor kedua. Sedangkan factor integrity berada di factor kedua dikarenakan nilai component matriks factor keduanya lebih besar dari factor pertama.

Setelah memperoleh data hasil dari penelitian di lapangan dan pengolahan data yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil perhitungan statistik. Analisis data tes awal dengan menganalisis apakah setiap sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Dan hasil yang didapatkan dari uji normalitas dari semua data yang ada berdistribusi normal sehingga data dapat diteliti lebih lanjut.

Berdasarkan hasil penelitian analisis factor diperoleh nilai communalities menunjukkan nilai yang selalu positif, nilai total variance explained bernilai 5 sesuai jumlah variabel, nilai screen plots berbentuk dua garis pertama mempunyai kemiringan yang hampir sama sehingga terbentuk sebanyak dua factor. Hasil nilai component matriks untuk factor kompetensi applied learning (factor 1 adalah 0,774 dan factor 2 adalah -0,89), factor integrity (factor 1 adalah -0,760 dan factor 2 adalah 0,196), factor impact (factor 1 adalah 0,703 dan factor 2 adalah 0,407), factor initiating (factor 1 adalah 0,660 dan factor 2 adalah 0,334) dan factor follow up (factor 1 dalah -0,337 dan factor 2 adalah 0,855). Dari hasil penelitian

tersebut dapat disimpulkan bahwa factor kompetensi SDM berada pada factor pertama yang memengaruhi kinerja karyawan biro UMSU dikarenakan nilai component matriks factor pertamanya lebih besar dari factor kedua. Sedangkan factor alat pelajaran berada di factor kedua dikarenakan nilai component matriks factor keduanya lebih besar dari factor pertama.

Sehingga dapat kita simpulkan bahwasannya factor yang paling utama dalam peningkatan kinerja karyawan biro UMSU factor yang memiliki nilai yang tertinggi yaitu factor kompetensi sebesar 0,774. Hal ini menunjukkan seseorang akan efektif dalam bekerja jika memiliki kompetensi yang baik. Maka perlulah para karyawan untuk terus meningkatkan kompetensinya dengan banyak membaca, bertanya, berlatih, dan juga perlu adanya motivasi dari atasan dan lingkungan sehingga mendapatkan hasil yang optimal.

5. KESIMPULAN

Setelah data diperoleh, diolah di analisis maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hipotesis penelitian “factor kompetensi, Berada pada factor pertama yang memengaruhi efektivitas kinerja dikarenakan nilai component matriks factor pertamanya lebih besar dari factor kedua. Sedangkan factor alat pelajaran berada di factor kedua dikarenakan nilai component matriks factor keduanya lebih besar dari factor pertama”.
2. Variabel factor kompetensi applied learning (factor 1 adalah 0,774 dan factor 2 adalah -0,89), factor integrity (factor 1 adalah -0,760 dan factor 2 adalah 0,196), factor impact (factor 1 adalah 0,703 dan factor 2 adalah 0,407), factor initiating (factor 1 adalah 0,660 dan factor 2 adalah 0,334) dan follow up (factor 1 adalah -0,337 dan factor 2 adalah 0,855) sehingga memberi kontribusi kepada Analisis factor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan biro fakultas UMSU.

DAFTAR PUSTAKA

- Colquitt, LePine, et al (2009). *Organizational Behavior*. Harper and Row : New York.
- Dubois, D.D. (1993). *Competency Based Performance Improvement : A Strategy for Organizational Change*. USA : HRD Pres, Inc.
- Griffin, Ricky. W (2002). *Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. (2004). *Total Quality Management*. Andi : Yogyakarta.
- Ivancevich et al (2007). *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jilid 1. Erlangga : Jakarta.
- Kessler, R. (2009). *Competency Based Performance Reviews : How to Performance Employee Evaluations the Future 500 way*. USA : The Career Pres, Inc
- Lunenburg, Fred C & Orstein, Allan C (2000). *Educational Administrasi, concepts and practices*. Wadsworth. Thomson Learning.
- Luthans, Fred (2005). *Perilaku Organisasi*. CV. Andi : Yogyakarta.
- Manopo, Christine (2010). *Competency Based Talent and Performance Management System*. Salemba Empat : Jakarta.
- Robbins, Stephen dan Coulter, Marry (2007). *Manajemen*. Erlangga. Jakarta
- Robbins, Stephen dan Judge (2008). *Essential of Organizational Behavior*. Prentice Hall inc : San Diego.
- Sagala, Saiful (2007). *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Alfabeta : Bandung.
- Sallis, Edward. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Ircisod : Yogyakarta
- Suharsaputra, Uhar. (2010) *Administrasi Pendidikan*. Refika Aditama : Bandung.

- Spencer, L.M dan S.M. Spencer (1993). *Competence at Work : Model for Superior Performance*. New York : Wiley.
- Slocum, Jonh W dan Hellriegel, Don (2009). *Principles of Organizational Behavior*. South-Western : Ohio.
- Tola, S dan Furqon, D. (2010). *Majamenen Pendidikan : Menuju Mutu Sekolah Unggul*. Rineka Cipta : Jakarta
- World Bank (1998) *Education Quality Improvement Program*, [httpw.Worldbank.com](http://www.Worldbank.com).