

BAB IV

PEMBAHASAN DAN EVALUASI

1.1 Hasil Pelaksanaan Program Kerja

Selama berlangsungnya pelatihan program kerja pada saat pelaksanaan Kerja Praktek penulis mendapatkan kendala yang berhubungan dengan pelatihan penyampaian materi program kerja serta praktek langsung program kerja.

PMB IIB Darmajaya memiliki tim khusus pelayanan sebanyak 10 orang mahasiswa yang direkrut oleh pimpinan kepala bagian pemasaran dengan jam kerja dari jam 07.00 sampai dengan 16.00, kendalanya adalah kurangnya penyampaian informasi secara keseluruhan karena pada saat jam kerja tim PMB harus membagi waktunya pada saat kuliah.

Kurangnya disiplin waktu dalam menerapkan program kerja yang telah diberikan, sehingga penulis harus benar-benar memperhatikan sejauh mana masing-masing semua staff akan paham materi program kerja.

Program kerja yang telah dibuat, adalah :

1. Program Briefing Harian

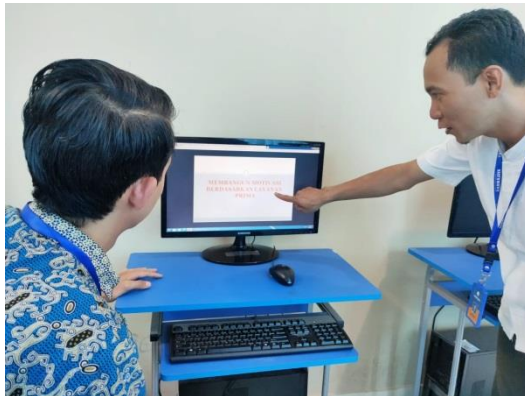
Analisis kinerja SDM di PMB dibuktikan dengan adanya briefing harian selama periode satu bulan.



Gambar 4.1 Briefing Harian

2. Program Pemberian Motivasi

Analisis kinerja SDM di PMB dibuktikan dengan adanya pemberian motivasi selama periode satu bulan.





Gambar 4.2 Pemberian Motivasi

3. Program Pelatihan Pelayanan

Analisis kinerja SDM di PMB dibuktikan dengan adanya pelatihan pelayanan selama periode satu bulan.



Gambar 4.3 Pelatihan Pelayanan

4.2 Pembahasan Program Kerja

Sugiono (2009) bahwa Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya.

Penilaian kinerja menurut menurut Suwondo dan Sutanto (2015) dapat diukur dengan sebagai berikut :

1. Ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, yaitu ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan, perhatian pada kualitas dalam penyelesaian pekerjaan, kemampuan memenuhi target perusahaan dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu
 2. Tingkat inisiatif dalam bekerja, antara lain kemampuan mengantisipasi masalah yang mungkin terjadi dan kemampuan untuk membuat solusi alternatif bagi masalah tersebut
 3. Kecekatan mental diukur melalui kemampuan karyawan dalam memahami arahan yang diberikan oleh pemimpin dan kemampuan karyawan untuk bekerjasama dengan rekan kerja lain
 4. Kedisiplinan waktu dan absensi merupakan tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran karyawan di tempat kerja
- Kinerja karyawan di pelayanan mahasiswa baru (PMB) IIB Darmajaya sangat memuaskan dapat dilihat dari banyaknya jumlah pendaftar pada tahun 2017 – 2019.

Jumlah Mahasiswa Pendaftar yang diperoleh IIB Darmajaya yang bersumber dari kualitas pelayanan penerimaan mahasiswa baru dari tahun 2017 s/d 2019 terjadi peningkatan. Jika dilihat dari per jurusan, masing-masing jurusan ada yang meningkat dari tahun ketahun dan bahkan ada yang menurun tiap tahunnya. Oleh sebab itu, tidak cukup hanya bagian pemasaran IIB Darmajaya, tetapi seluruh civitas akademika Darmajaya harus bekerjasama demi kemajuan kampus ini. Pelayanan yang baik dan proses pembelajaran yang lebih bermutu terutama pada jurusan yang peminatnya dari tahun ke tahun mengalami penurunan harus diterapkan. Pentingnya kualitas pelayanan salah satu faktor banyaknya jumlah mahasiswa yang mendaftar dan melakukan pendaftaran ulang. Akreditasi kampus juga harus diperhatikan dan terus ditingkatkan karena ini merupakan salah satu faktor yang mendorong minat mahasiswa untuk mendaftar di IIB Darmajaya.

Dalam pelaksanaan pekerjaan ini, tentu ada kendala yang menyebabkan terganggunya kelancaran proses pelayanan tersebut seperti keluarga karyawan ataupun pimpinan dimana proses meminta dipercepat. Hal ini selalu mengganggu petugas hanya karena ingin mendahulukan urusan administrasi dari calon mahasiswa tersebut tanpa harus melalui prosedur yang lengkap. Kendala lainnya adalah seperti sistem yang tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan Mahasiswa baru. Serta pengambilan titipan dari bagian keuangan yang jaraknya juga jauh dari bagian PMB sementara masih ramai calon mahasiswa yang melakukan pembayaran. Akhirnya mahasiswa tersebut harus menunggu beberapa waktu baru bisa dilayani untuk proses pembayaran. Selain itu.

Kendala-kendala tersebut diatas dapat teratasi dengan baik karena dibantu oleh rekan dari tim PMB serta rasa percaya diri yang kuat karena telah memperoleh ilmu di bangku perkuliahan. Hal ini juga mendewasakan pemikiran dari penulis dalam bertindak dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

4.2.1 Analisis Kinerja SDM di PMB dengan Program Briefing Harian, Pemberian Motivasi dan Pelatihan Pelayanan Bulan Agustus 2019

Pada lampiran program laporan kinerja SDM di PMB seperti (Briefing Harian, Pelatihan Pelayanan, dan Pemberian Motivasi) pada bulan Agustus 2019 yang sudah dirincikan secara spesifik di bab III, menunjukkan bahwa analisis kinerja SDM di IIB Darmajaya khususnya di PMB dapat diketahui dengan jelas hasil dari program yang disusun selama periode satu bulan.

Hal ini dapat menjadi bahan pertimbangan kepada pimpinan untuk membuat program kerja yang akan memberikan pengaruh terhadap kinerja SDM dibagian Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB), yang akan menghasilkan pelayanan pada periode tersebut secara prima.

Melihat data ini penulis menyimpulkan bahwa IIB Darmajaya mampu meningkatkan kualitas SDM dan dapat dijadikan acuan pengambilan keputusan untuk membuat program kerja dimasa yang akan datang, hal-hal seperti ini apabila terus kita terapkan akan sangat membantu untuk proses pengembangan kualitas SDM yang ada di IIB Darmajaya khususnya dibagian pelayanan penerimaan mahasiswa baru.