

UPAYA PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN KARYAWAN PADA AKADEMI PARIWISATA INDRAPHRASTA YOGYAKARTA

Roberto Mario Kabi Teniwut
STIE MITRA Indonesia Yogyakarta
Email : teniwut__rio@yahoo.com

Abstract

This research was conducted to see the quality of service the employee division of academic, administrative, financial, library and computer labs at Indraphrasta Academic Tourism of Yogyakarta. Source of data used are primary and secondary data with a four-month study period. While the methods used are surveys and observations with analysis tools both of SWOT analysis and description. The results of the first, the general implementation of education and training for the employees of each division in the Academic Indraphrasta Tourism Yogyakarta still needs to be improved and developed. Second, the importance of continuing education for employees who have not reached the required standards and the need for recruitment of prospective employees who have the competence, thus meeting the needs of qualified human resources. Third, the need for the activities carried out by the Indraphrasta Academic Tourism of Yogyakarta involving all existing employees. Recommendation that can be given is to transfer power to the personnel who have the ability and experience. Secondly, before the candidate recruitment process should be set in advance the standards of the qualification of human resources required. Third, the need for out bound activities to employees. Fourth, the importance of the leadership role that always keep the employees keep working optimally in accordance with their competence, for example, share a vision. Fifth, the need for periodic meetings with the leaders of two weeks. Sixth, do renewal office equipment. Seventh, the need for promotion and marketing activities through cooperative relationships with government agencies or private. Recently the need for education and ongoing training for employees in order to improve performance.

Keywords : *Performance and Service.*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang secara langsung maupun tidak langsung didalamnya terjadi interaksi antara seseorang dan orang lain atau media perantara fisik dalam rangka memenuhi kebutuhan atau untuk menawarkan kepuasan. Di lembaga pendidikan pelayanan data dan informasi merupakan salah satu aspek yang sangat perlu untuk

ditingkatkan kualitasnya, karena diperlukan sekali oleh mahasiswa yang memiliki posisi sebagai pelanggan (Ratminto dan Winarsih, 2005). Dalam mengelola data dan informasi tersebut membutuhkan kombinasi berbagai departemen dan divisi, misalnya bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer. Untuk itu, semua elemen kinerja tersebut

memerlukan pengukuran untuk melihat unjuk kerja masing-masing divisi. Dalam arti luas menurut teori pelayanan, pelayanan terhadap pelanggan adalah dengan menyediakan segala sesuatu untuk orang lain berdasarkan kesadaran untuk melayani, rasa empati, usaha untuk selalu melakukan perbaikan, berwawasan kedepan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian dan selalu melakukan evaluasi.

Di era sekarang pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan perkembangan informasi, dimana informasi bukan sekedar lagi sebagai pelengkap sebuah perusahaan / lembaga dalam menjalankan aktifitas bisnisnya. Dengan kata lain informasi secara langsung berpengaruh untuk mencapai sebuah tujuan perusahaan. Sasaran dari sebuah sistem informasi adalah setiap saat dapat memberikan dukungan dalam pengambilan keputusan, serta penyajian informasi dalam kegiatan operasional sehari-hari untuk menyajikannya kepada pihak-pihak yang membutuhkannya.

Seperti diketahui bahwa kinerja bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer di Akademik Pariwisata Indraprasta Yogyakarta secara umum sebenarnya masih diambang batas baik dan wajar. Akan tetapi, secara rinci masih sering ditemukan pelayanan terhadap mahasiswa

yang selama ini dilaksanakan belum sesuai yang diharapkan. Padahal kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah pelayanan yang selama ini dilaksanakan telah sesuai dengan keinginan pelanggan atau sebaliknya. Sedangkan, kinerja dapat diartikan juga sebagai prestasi kerja, yang dapat diukur dengan daftar penilaian karyawan (Soeprihanto, 2000).

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal atau imbalan yang diterima sesuai dengan derajat kompetensi sumberdaya manusia (Alwi, 2001, Hasibuan, 2000). Menurut Walker (1992) kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil atau "*the degree of accomplishment*". Artinya, kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi. Dengan kata lain organisasi dikatakan memiliki kinerja yang optimal, jika menghasilkan sesuatu yang menguntungkan bagi para pemegang kepentingan. Sedangkan menurut Heidjarahman dan Husnan (1996) kinerja merupakan hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang-barang dan jasa) dengan masukan yang sebenarnya. Dengan kata lain dapat dikatakan perbandingan

antara *input* dengan *output*. Lebih lanjut kinerja juga dapat diartikan sebagai tingkat efisiensi dalam menghasilkan barang-barang atau jasa. Bisa terjadi hasil meningkat tetapi kinerja malah turun, karena produksi berkaitan dengan jumlah hasil yang dicapai, sedangkan kinerja berkaitan dengan cara pencapaian tingkat produksi tersebut. Sehingga dengan meningkatkan kinerja yang dicapai oleh seorang karyawan, maka semakin tinggi penghasilan yang diterima sebagai imbalan atas prestasi yang telah dicapainya.

Apabila karyawan gagal berperan secara wajar, seorang manajer harus menilai penyebab masalah tersebut. Dengan menganalisis keadaan-keadaan yang terlibat dalam kinerja yang tidak memuaskan, seorang manajer dapat menggunakan strategi-strategi yang tepat untuk meningkatkan hasil kerja para karyawan agar dapat memenuhi standar (Timpe dalam Soeprihanto, 2000). Menurut Simamora dan Gomes (2003) standar kinerja pekerjaan menentukan tingkat pekerjaan yang diharapkan dari pemegang pekerjaan tersebut dan kriteria terhadap kesuksesan pekerjaan yang diukur. Biasanya standar kinerja pekerjaan adalah pernyataan-pernyataan mengenai yang dianggap diterima dan dapat dicapai atas sebuah pekerjaan tertentu. Dalam setiap pengukuran nilai kinerja karyawan

tentu memiliki umpan balik mengenai pelaksanaan pekerjaan yang telah dilakukan. Pada gilirannya akan memberikan manfaat untuk karyawan dalam melakukan perbaikan kerja, penyesuaian kompensasi, pengembangan karir dan sebagainya. Umpan balik adalah hal penting dalam sistem keterbukaan dan dipandang sebagai salah satu dimensi yang signifikan untuk efektifitas suatu kelompok (Bernadin dan Russel (1993). Larson (1989) menyatakan bahwa umpan balik dari karyawan dapat meningkatkan kinerja keseluruhan pada organisasi publik. Sedangkan Nor dan Korch (1981) menemukan hubungan antara umpan balik dan komitmen organisasi sektor publik dengan tumbuhnya hubungan kepemilikan antara keputusan dan kegiatan. Kemudian Witt dan Kellmen (1992) mengatakan bahwa semakin tinggi tingkat umpan balik dan partisipasi akan memberikan pengaruh positif yang signifikan pada hubungan antara atasan dan bawahan serta efektifitas organisasi.

Lebih lanjut, pelayanan juga merupakan hal terpenting dalam sebuah organisasi jasa. Pelayanan menurut Purwadarminta (1985) adalah menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, seperti tamu atau pembeli. Definisi pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli saah satunya oleh

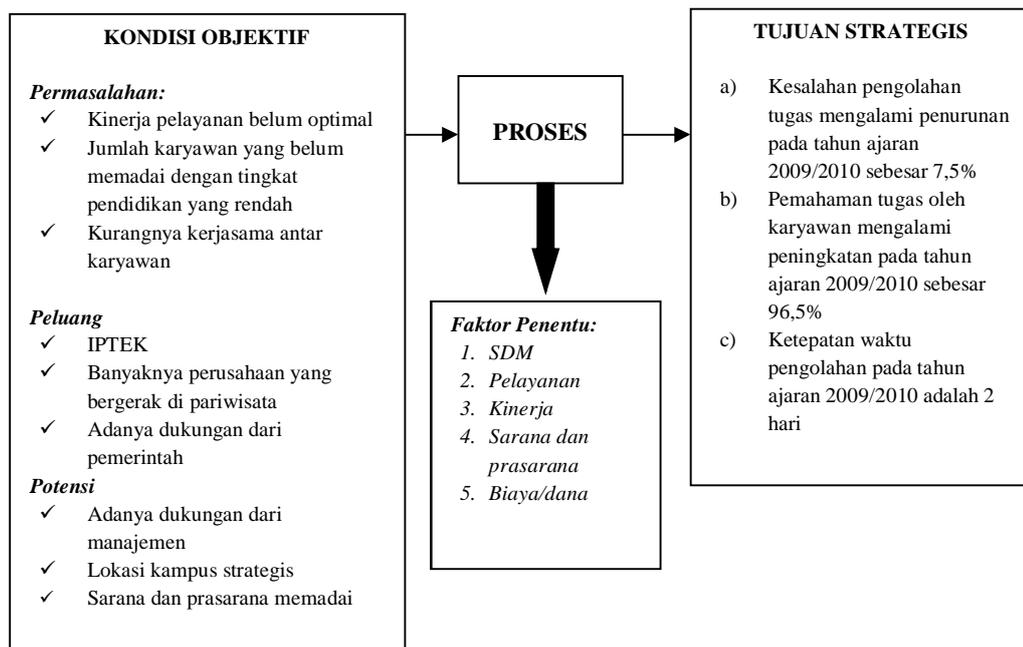
Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997) bahwa pelayanan merupakan produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Lebih rinci lagi seperti yang dikemukakan oleh Gronroos (1990) yang menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Selain itu informasi merupakan hal yang juga tidak kalah pentingnya untuk menunjang kegiatan pelayanan. Informasi merupakan hasil dari sebuah pengolahan data yang digunakan untuk suatu keperluan dengan menggunakan metode pengolahan

data tertentu (Suryadi, 2006). Menurut Mc Quail (2002) data merupakan bahan baku informasi. Lebih lanjut, strategi juga diperlukan untuk menjalankan ide, rencana, gagasan perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu (Helfin Frinces, 2006). Dengan kata lain perlu adanya manajemen strategi dalam menjalankan setiap perencanaan, ide, gagasan yang sudah ada dalam perusahaan atau lembaga. Kemudian, untuk melihat hasil dari setiap pelaksanaan perlu adanya evaluasi kerja seperti menurut Rahmani (2006) untuk melihat evaluasi kerja dapat menggunakan BSC (*Balanced Scorecard*).

Dari beberapa teori yang ada, kerangka pemikiran penelitian sesuai dengan Helfin Frinces (2006) dapat ditulis sebagai berikut:

Gambar 1: Kerangka Pemikiran Penelitian



Berdasarkan identifikasi permasalahan yang dilakukan di Akademik Pariwisata Indraprasta Yogyakarta. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan, dan laboratorium komputer di Akademik Pariwisata Indraprasta Yogyakarta?. (2) Bagaimana program yang harus dijalankan oleh departemen dan divisi-divisi tersebut untuk meningkatkan kinerja pelayanan karyawan di Akademik Pariwisata Indraprasta Yogyakarta?

METODE PENELITIAN

Populasi dan sampel penelitian ini adalah karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan, dan laboratorium komputer pada Akademi Pariwisata Indraprasta Yogyakarta. Teknik penyampelan yang sesuai dan dipakai adalah berdasarkan kemudahan pemilihan sampel (*convenience sampling*) (Indriantono dan Supomo, 1999). Kemudian waktu penelitian adalah selama empat bulan. Sehingga, jumlah informan yang dapat dijadikan sampel adalah sebanyak 18 untuk karyawan dan 20 untuk mahasiswa. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, survei dan observasi (Sekaran, 2006). Untuk

teknik analisis data penelitian adalah menggunakan analisis SWOT dan deskriptif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kondisi Manajerial

Hasil survei dan observasi yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan struktur organisasi yang ada. Menyebutkan bahwa tiap-tiap atasan mempunyai bawahan tertentu yang bertanggung jawab kepada atasan dan dijalankan berdasarkan garis komando.
- b. Menyelenggarakan organisasi dan administrasi pendidikan tinggi yang efektif dan efisien serta taat terhadap peraturan yang berlaku.
- c. Menyelenggarakan Tri Dharma pendidikan perguruan tinggi.

Kinerja Lembaga

Hasil survei dan observasi yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Sarana dan prasarana yang memadai.
- b. Tingkat pendidikan karyawan dan jumlahnya yang belum memadai dibandingkan dengan jumlah mahasiswa.

Dengan adanya jumlah data yang banyak di bagian akademik dan banyaknya jumlah mahasiswa pada Akademi Parawisata Indraprasta Yogyakarta yang

mencapai 226 mahasiswa merupakan pelanggan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer. Hal ini dibandingkan dengan kurangnya jumlah karyawan yang bertanggung jawab pada bagian tersebut mengakibatkan kinerja pelayanan pada bagian akademik belum berjalan optimal.

Lebih lanjut, Hasil dari wawancara dengan karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer selama ini sudah menjalankan pekerjaan sesuai instruksi dan pengarahan dari pimpinan mengenai tugas dan fungsinya dalam organisasi yang sesuai dengan *Job Description*. Pimpinan di Akademi Parawisata Indraprasta selalu melakukan evaluasi akhir melalui rapat pimpinan dan karyawan, yang membahas hasil

pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing bagian dalam organisasi, sehingga dapat diketahui sejauh mana implementasi yang selama ini dilakukan telah mencapai sasaran yang dikehendaki.

- b) Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan karyawan akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer. upaya pimpinan (manajemen Akademi Parawisata Indraprasta Yogyakarta) terus mendorong karyawan bagian akademik dalam mengembangkan diri dengan meningkatkan kemampuan dibidangnya.

Evaluasi Kinerja

Analisis mengenai kinerja dengan memanfaatkan metode analisis SWOT (IFAS/EFAS). Menurut Rangkuti (2001) analisis SWOT tersebut dapat digunakan untuk mencapai tujuan strategis sebuah perusahaan. Analisis SWOT dapat ditulis dalam matrik berikut:

Gambar 2: Matrik Strategi SWOT

(IFAS)	STRENGTH (S)	WEAKNESS (W)
(EFAS)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Lokasi kampus yang strategis dan memiliki jaringan kerjasama dengan lembaga yang terkait. 2. Sarana dan prasarana yang memadai. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Jumlah karyawan yang ada belum memadai dengan level pendidikan D3. 2. Kegiatan operasional kerja karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan komputer

	<p>3. Adanya perhatian serius dari manajemen puncak, dalam hal pendembangan sumber daya manusia.</p>	<p>belum optimal. 3. Kurangnya pendidikan dan pelatihan karyawan mengenai pelayanan 4. Kurangnya kerjasama antar karyawan</p>
<p>OPPORTUNITY (O)</p> <p>1. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). 2. Semakin banyaknya usaha atau jasa yang terkait dengan pariwisata. 3. Peran pemerintah melalui departemen pariwisata untuk mendukung usaha pariwisata di seluruh wilayah Indonesia.</p>	<p>SO STRARTEGY:</p> <p>1. Melakukan kegiatan pemasaran dengan melaksanakan promosi yang intensif dan tepat mengenai keberadaan lokasi Akademik Pariwisata Indraphrasta Yogyakarta. 2. Memberikan kesempatan pengembangan kompetensi mahasiswa melalui magang di lembaga-lembaga <i>partner</i> Akademik Pariwisata Indraphrasta Yogyakarta.</p>	<p>WO STRATEGY:</p> <p>1. Peningkatan kinerja karyawan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan, laboratorium komputer dengan memanfaatkan IPTEK. sesuai standar Akademik Pariwisata Indraphrasta Yogyakarta. 2. Merekrutmen karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan komputer sesuai standar yang ditetapkan oleh Akademik Pariwisata Indraphrasta Yogyakarta. 3. Membuat kegiatan-kegiatan yang tujuannya mempererat hubungan yang komunikatif antar sesama karyawan.</p>

THREAT (T)	ST STRARTEGY:	WT STRATEGY:
1. Banyak muncul perguruan tinggi pariwisata	1. Melakukan promosi mengenai keberadaan kampus yang strategis dan sarana serta prasarana yang lengkap kepada calon mahasiswa/masyarakat.	1. Menjaga kualitas kinerja yang ada untuk selalu berada dalam kondisi kompetitif dalam persaingan yang ada.
2. Pengetahuan dan pemahaman masyarakat yang kurang tentang pentingnya pendidikan pariwisata.	2. Perlunya sosialisasi langsung kemasyarakat mengenai pwntingnya wawasan dan pengetahuan formal, khususnya dalam bidang pariwisata.	2. Fasilitas dan produk yang ditawarkan harus disesuaikan dengan sumber daya yang ada di Akademik Pariwisata Indraphrasta Yogyakarta.
3. Menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, yang secara implisit menimbulkan citra buruk sehingga berdampak terhadap calon mahasiswa dalam memilih Akademik Pariwisata Indraphrasta sebagai pilihannya.		
4. Pergeseran gaya hidup, mengenai minat untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi		

Analisis dan kajian matrik analisis SWOT tersebut dapat dijabarkan dalam rangka mencapai tujuan strategis keberadaan perusahaan/lembaga. Oleh karena itu, Akademi Parawisata Indraphrasta Yogyakarta dapat melakukan hal-hal sebagai berikut:

a) Melakukan kegiatan pemasaran, dengan melaksanakan kegiatan promosi yang intensif dan tepat mengenai keberadaan Akademi Parawisata Indraphrasta Yogyakarta. Dan akan diberikan kesempatan mengikuti program magang (metode pelatihan *on the job training*) bagi para mahasiswa pada lembaga-

- lembaga berkompeten yang memiliki jaringan (satu *link*) dengan Akademi Parawisata Indraphrasta Yogyakarta.
- b) Melakukan kegiatan promosi mengenai keberadaan kampus yang strategis dan lengkap sehingga memudahkan calon mahasiswa untuk mengakses.
 - c) Dan perlunya sosialisasi langsung ke masyarakat tentang pentingnya wawasan dan pengetahuan formal bagi masyarakat yang ingin bekerja di bidang parawisata.
 - d) Peningkatan kinerja karyawan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan serta laboratorium komputer.
 - e) Menjaga kualitas kinerja yang ada untuk selalu berada dalam kondisi kompetitif dalam persaingan yang ada.
 - f) Fasilitas dan produk yang ditawarkan harus disesuaikan dengan sumber daya yang ada di Akademi Parawisata Indraphrasta Yogyakarta.

Manajerial

Pengembangan Alternatif Strategi Kewirausahaan

Hasil analisis strategi SWOT tersebut menunjukkan langkah-langkah strategis bagi pemecahan masalah kinerja pelayanan karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan

laboratorium komputer. Guna membahas alternatif pemecahan persoalan terbaik untuk mencapai tujuan yang diharapkan tersebut, maka akan digunakan/ pengembangan pendekatan kewirausahaan. Pengembangan alternatif pendekatan kewirausahaan didasarkan pada faktor-faktor penentu yang memperkuat potensi yang dimiliki Akademi Parawisata Indraphrasta Yogyakarta yang ada dan meminimalkan kelemahan dan hambatan yang terjadi. Untuk itu akan diuraikan faktor-faktor penentu dalam mencapai tujuan strategis yang telah ditetapkan, yaitu sebagai berikut:

a) Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Kualitas SDM yang ada pada Akademi Pariwisata Indraphrasta Yogyakarta, khususnya karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer belum memadai karena belum mencapai standar yakni tingkat pendidikan yang dimiliki hampir sebagian dari karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer, tingkat pendidikan tertingginya setingkat diploma. Untuk itu pengembangan alternatif strategi yang dapat dikembangkan dalam mencapai tujuan strategis melalui standar kinerja di

Akademi Parawisata Indraprasta Yogyakarta antara lain :

- a. Perlunya usaha manajemen atau pimpinan Akademi Parawisata Indraprasta Yogyakarta untuk mendorong karyawan untuk melanjutkan studi ke perguruan tinggi untuk mendapatkan ijazah S-1.
- b. Peran pendidikan dan pelatihan sebagai tempat pelatihan bagi karyawan guna meningkatkan kemampuan dan ketrampilan. Seperti pendidikan dan pelatihan komputer, gunanya untuk meningkatkan kemampuan dalam menggunakan komputer dan menguasai berbagai program.

Kinerja

Evaluasi Kinerja

Dalam hal peningkatan kinerja karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer ialah peningkatan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan. Komitmen Manajemen puncak dibutuhkan untuk dapat mengembangkan potensi dari sumber daya manusia yang ada. Untuk itu, alternatif strategi yang dapat dikembangkan dalam mencapai tujuan strategis antara lain :

- a) Peran manajemen puncak di Akademi Parawisata Indraprasta Yogyakarta dalam mendorong karyawan untuk melanjutkan studinya ke perguruan

tinggi dan mengupayakan bagi karyawan untuk mengembangkan dirinya dengan berbagai keikutsertaan dalam pendidikan dan pelatihan baik yang diselenggarakan oleh pihak internal (Departemen Pendidikan Nasional) maupun eksternal (DikLat). Diharapkan implementasi dari pendidikan dan pelatihan oleh karyawan dapat berjalan dengan baik dalam operasional kerjanya, sehingga dapat memenuhi standar kinerja.

- b) Peningkatan sarana penunjang kerja karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer; antara lain pengadaan perangkat baru komputer sebagai alat operasional kerja.

Pelayanan

Sesuai dengan Mc Quail (2002) bahwa dalam pelayanan, faktor kualitas SDM pada karyawan merupakan faktor utama dalam memberikan sesuatu yang terbaik bagi mahasiswa. Untuk mahasiswa merasa puas diperlukan pelayan prima. Untuk itu, alternatif strategi untuk meningkatkan pelayanan bagi mahasiswa yaitu Meningkatkan pelayanan data kepada mahasiswa yang difokuskan pada kemampuan dan ketrampilan karyawan dalam bekerja dan dilengkapi sarana penunjang kerja yang baik (perangkat

komputer yang baik dan meja kursi yang layak pakai).

Sarana dan Prasarana

Untuk meningkatkan dan memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa atau pelanggan memerlukan sarana dan prasarana yang memadai, dimana fasilitas sarana dan prasarana harus disertai dengan skala prioritasnya.

Dalam rangka mengembangkan mencapai tujuan strategis, sarana dan prasarana yang ada digunakan secara efisien dan efektif. Untuk peningkatan penggunaan sarana prasarana penunjang tugas karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan aboratorium komputer yang ada, antara lain pengadaan perangkat komputer terbaru, penyediaan ATK, dan kipas angin atau ac dalam ruangan masing-masing bagian. Kemudian, Memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi karyawan dalam pengoperasional pekerjaan.

Pendanaan

Penggunaan dana adalah untuk membiayai kebutuhan-kebutuhan organisasi yang ditentukan dalam anggaran organisasi. Segala pembiayaan dalam organisasi harus memperhatikan kemampuan dana yang tersedia. Adanya skala prioritas bagi kegiatan organisasi yang akan dilakukan merupakan langkah preventif dalam pengalokasian dana bagi organisasi. Dalam rangka mengembangkan

dan mencapai tujuan strategis yaitu meningkatkan kinerja pelayanan pada karyawan di bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer ini memerlukan dana yang cukup besar.

Untuk itu alternatif strategis yang dapat digunakan untuk mencari dana antara

- a) Mengajukan proposal permohonan bantuan dana kepada instansi pemerintah seperti, DIKTI, DIKNAS, Pemerintah Daerah, dan perusahaan swasta seperti Sampoerna, Astra Motor.
- b) Menghimpun alumni yang sudah sukses, kemudian meminta bantuannya untuk menyumbang dana demi kemajuan kampus.

Alternatif Strategi Dalam Menjawab Masalah

Pengembangan alternatif-alternatif pemecahan masalah dengan pendekatan kewirausahaan tersebut di atas, dapat dipilih alternatif dalam memecahkan persoalan-persoalan yang ada, khususnya dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dengan memanfaatkan faktor-faktor penentu untuk meraih keberhasilan tujuan strategis. Klternatif strategi dalam menjawab masalah penelitian ini, antara lain adalah:

- a) Untuk mengetahui alternatif strategi terbaik dalam meningkatkan kinerja pelayanan karyawan bagian akademik.

tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer ialah melakukan *outsourcing* untuk mencari karyawan yang memiliki kemampuan dan ketrampilan di bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer.

- b) Untuk mengetahui alternatif strategi terbaik untuk permasalahan jumlah karyawan yang belum memadai, dan dilatarbelakangi tingkat pendidikan yang rendah ialah melakukan *outsourcing* untuk mencari karyawan yang memiliki kemampuan dan ketrampilan, selain itu pengadaan referensi tutorial mengenai manajemen, kinerja dan pelayanan yang diperuntukan bagi karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer.
- c) Untuk mengetahui alternatif strategi terbaik untuk permasalahan kurangnya kerjasama antar karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer, ialah perlunya kegiatan *outbound* bagi karyawan, kegiatan ini diperuntukan membangun kembali semangat kerjasama antar karyawan sehingga terjalin kembali situasi yang komunikatif yang baik pada karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan,

perpustakaan dan laboratorium komputer.

Dengan demikian perubahan strategis yang dapat dikembangkan oleh Akademi Pariwisata Indraphrasta Yogyakarta dalam menjawab tantangan dibagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer antara lain adalah:

- a) Pentingnya pelayanan prima kepada mahasiswa, peningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan bagi mahasiswa (pelanggan) berpengaruh pada kinerja karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer.
- b) Peningkatan kualitas SDM karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer melalui pemberlakuan *outsourcing* untuk mencari karyawan yang memiliki kemampuan dan ketrampilan di bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer. Diharapkan hasilnya berdampak pada peningkat kinerja karyawan.
- c) Perlunya pemberlakuan *outsourcing* dan pengadaan referensi tutorial mengenai manajemen, kinerja dan pelayanan.

- d) Perlunya *outbound* bagi karyawan untuk terjalin kembali komunikasi antar karyawan.
- e) Peningkatan penggunaan sumber dana untuk pengadaan sarana dan prasarana sebagai sarana penunjang tugas karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer.

Menjalin kerjasama yang baik dengan pemerintah maupun swasta (yang terkait) demi perkembangan dan pertumbuhan Akademi Pariwisata Indraprasta Yogyakarta, khususnya bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan kondisi obyektif permasalahan yang ada dan hasil analisis yang dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- a. Secara umum, pelaksanaan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer di Akademi Parawisata Indraplirasta Yogyakarta masih perlu ditingkatkan dan dikembangkan. Diharapkan peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat terwujud guna mencapai tingkat kinerja

pelayanan yang optimal sehingga mencapai tujuan yang ingin dicapai.

- b. Pentingnya pendidikan lanjutan bagi karyawan yang belum mencapai standar yang diinginkan dan perekrutan calon karyawan yang memiliki kompetensi yang baik dan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga dapat mencapai tingkat kinerja yang optimal.
- c. Perlu adanya kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Akademi Parawisata Indraprasta dan melibatkan seluruh karyawan yang ada, khususnya karyawan bagian akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan dan laboratorium komputer. Gunanya untuk memperat kebersamaan yang tujuannya untuk menjalin kerjasama yang baik antar karyawan.

Saran

Selain itu saran serta rekomendasi yang dapat diberikan untuk Akademik Pariwisata Indraprasta Yogyakarta antara lain:

- a. Melakukan alih daya terhadap tenaga - tenaga yang telah memiliki kemampuan dan pengalaman yang baik dalam bidang akademik, tata usaha, keuangan, perpustakaan, dan lab. Komputer. dimana tenaga alih daya tersebut dapat dikontrak selama periode tertentu

- sehingga juga diharapkan karyawan tetap yang ada dapat belajar pada tenaga ahli yang di kontrak tersebut, yang nantinya dapat meningkatkan kemampuan dari para karyawan tetap yang ada di Akademi Parawisata Indraphasta Yogyakarta.
- b. Dalam proses perekrutan calon karyawan yang baru, sebelumnya harus ditetapkan standar - standar mengenai kualifikasi SDM yang dibutuhkan, sehingga nantinya calon karyawan yang telah direkrut akan memenuhi kebutuhan akan tenaga kerja yang berkualitas dan akan menghasilkan tingkat kinerja yang optimal.
 - c. Perlunya kegiatan *out bound* pada karyawan untuk memperat kerjasama dalam rangka meningkatkan komunikasi antar karyawan.
 - d. Pentingnya peran pimpinan yang selalu menjaga agar karyawan yang tetap bekerja secara optimal sesuai dengan kompetensi yang dimiliki, dengan melakukan *share vision* atau selalu mengingatkan karyawan atas visi dan misi perusahaan dan juga menekankan pada karyawan bahwa mereka merupakan bagian yang sangat penting dalam berjalannya roda organisasi, sehingga diharapkan karyawan yang ada dapat bekerja secara optimal.
 - e. Perlunya rapat (*meeting*) dengan pimpinan secara periodik 2 minggu sekali sebagai kontrol kerja atas program kegiatan pada masing-masing bagian.
 - f. Melakukan peremajaan peralatan kantor, antara lain perangkat komputer dan program-programnya.
 - g. Perlunya kegiatan pemasaran melalui promosi ke seluruh lapisan masyarakat mengenai keberadaan kampus.
 - h. Menjalin hubungan kerjasama dengan instansi/lembaga pemerintah dan atau swasta (Perguruan tinggi, Lembaga usaha/jasa, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), dan lain-lain).
 1. Perlunya pendidikan dan pelatihan bagi karyawan yang berkelanjutan, dalam rangka peningkatan kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, S. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: BPFE.
- Bernadin, John H dan Russel, Joyce E. A. 1993. *Human Resources Development and Experiential Approach*. New York: McGraw-Hill Book Company Inc.
- Gomes, F C. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gronroos. C. 1990. *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service*

- Competition*. Lexington: Massachusetts.
- Frinces, H. 200. *Manajemen Stratejik*. Penerbit Mida Pustaka : Yogyakarta..
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Heidjarahman dan Husnan, S. 1996. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE.
- Indriantoro, N dan Supomo B. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby. 1997. *Management Quality and Competitiveness*. (2nd Edition). Chicago: Irvin.
- Mc Quail, D. 2002. *Teori Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Nawawi, H. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Rangkuti, F. 2001. *Analisis SWOT, Teknik Membedah kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rahmani, N. 2006. *Bahan Mata Kuliah Evaluasi Kinerja*. Yogyakarta: Program Magister Manajemen STIE Mitra Indonesia.
- Ratminto dan Winarsih A S. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar..
- Suryadi, A. 2006. *Sistem Informasi Pendidikan*. (hal 1). Artikel Pendidikan.
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods for Business*. Penerbit Salemba Empat : Yogyakarta.
- Soeprihanto, J. 2000. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Walker, j. 1992. *Human Resources Management Strategy*. New York: McGraw-Hill.