

**ANALISIS KESIAPAN PEGAWAI TERHADAP PENERAPAN
SISTEM RETRIBUSI DAERAH SECARA ONLINE (Si-RetrO)
DI KOTA MAGELANG TAHUN 2018**

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh:
NANING WORO UTAMI SUDARMO
NIM. 171103530

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA
YOGYAKARTA
2019**

HALAMAN PERSetujuan

Nama Penyusun : Naning Woro Utami Sudarmo
NIM : 171103530
Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN
Judul Tesis : ANALISIS KESIAPAN PEGAWAI TERHADAP
PENERAPAN SISTEM RETRIBUSI DAERAH
SECARA ONLINE (Si-RetrO) DI KOTA
MAGELANG TAHUN 2018
Dosen Pembimbing : 1. Dwi Novitasari, SE, MM
2. Drs. John Suprihanto, MIM, Ph.D

Yogyakarta, Maret 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Dwi Novitasari, SE, MM

Drs. John Suprihanto, MIM, Ph.D

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan tesis dengan judul “Analisis Kesiapan Pegawai Terhadap Penerapan Sistem Retribusi Daerah Secara Online (Si-RetrO) di Kota Magelang Tahun 2018” dapat selesai tepat waktu.

Penyusunan tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen Strata Dua (S2) pada Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta. Penyusunan tesis ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini ijinilah peneliti menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. John Suprihanto, MIM., Direktur Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta yang sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga tesis ini selesai.
2. Dwi Novitasari, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran serta motivasi sehingga terselesaikannya penyusunan tesis ini.
3. Pimpinan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah beserta pegawai di lingkungan BPKAD Kota Magelang yang senantiasa memberikan kelonggaran waktu, motivasi dan dukungan kepada peneliti.

4. Seluruh Perangkat Daerah Penghasil Pendapatan beserta pegawai yang mengelola pendapatan di lingkungan Pemerintah Kota Magelang, yang senantiasa memberikan dukungan kepada peneliti.
5. Segenap Dosen Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu.
6. Suami dan anak-anakku yang dengan setia menemani, membantu memberi dorongan dan semangat dalam menyusun tugas akhir sehingga tesis ini selesai.

Akhirnya peneliti berharap agar hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Maret 2019

Peneliti

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi secara online (Si-RetrO) di Kota Magelang. Penelitian dilakukan bulan Januari sampai Februari 2019. Jenis penelitian merupakan penelitian diskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menarik kesimpulan dari hasil wawancara dengan informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir semua OPD Penghasil Pendapatan dibawah koordinator BPKAD Kota Magelang menunjukkan kesiapannya menerapkan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) bahkan beberapa OPD telah menjalankan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO). Sedangkan sebagian OPD yang belum melaksanakan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) disebabkan karena sumber daya manusia dan peralatan (*hardware*) yang kurang mendukung. Faktor-faktor yang mempengaruhi pegawai yaitu kompetensi pegawai, pemahaman teknologi informasi didukung *hardware* maupun *software*. Alasan yang mendasari yaitu dalam rangka mempercepat layanan pembayaran secara elektronik, akurat dan efisien sekaligus mengurangi atau menghilangkan kebocoran penerimaan retribusi daerah. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kesiapan dengan pendidikan dan latihan (diklat) selain itu dengan *trial and error* menggunakan aplikasi.

Masing-masing Kepala OPD penghasil pendapatan disarankan lebih mempersiapkan diri dengan sumber daya manusia yang kompeten terutama di bidang teknologi informasi untuk mendukung penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) dengan sarana komputer dan jaringan internet yang memiliki *bandwith* yang memadai. disarankan pula membangun komunikasi dengan memberi perhatian lebih kepada petugas Si-RetrO dalam menyelesaikan pekerjaannya dan menjalin komunikasi dan koordinasi dengan BPKAD Kota Magelang agar jika petugas mengalami kesulitan dapat segera diselesaikan.

Kata Kunci : Kesiapan, Si-RetrO.

MOTTO

“Apakah Kamu melihat orang yang berlebihan harta maka segeralah kamu melihat orang yang di bawahnya”

(HR. Muslim)

“Sesungguhnya ALLAH tidak menilai bentuk dan parasmu, tetapi yang dinilai adalah niat, tujuan dan kemurnian yang tumbuh dari dalam lubuk hatimu”

(HR. Muslim)

Karya ini kupesembahkan :

1. Suami dan anak-anakku tersayang
2. Sahabat dan almamaterku

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Pertanyaan Penelitian.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Pengertian Analisis Pekerjaan.....	12
2. Tujuan Analisis Pekerjaan.....	13
3. Manfaat Analisis Pekerjaan.....	15
4. Langkah-langkah Analisis Pekerjaan.....	17
5. Faktor-faktor yang Mendukung Analisis Pekerjaan.....	19
6. Pengertian Kesiapan Kerja.....	21
7. Ciri-Ciri Kesiapan Kerja.....	22
8. Aspek-Aspek Kesiapan Kerja.....	24

	9. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesiapan Kerja.....	25
BAB III	METODE PENELITIAN	27
	A. Disain Penelitian.....	27
	B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
	C. Subjek dan Objek Penelitian.....	28
	D. Instrumen Penelitian.....	28
	E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
	F. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
	A. Diskripsi Organisasi.....	36
	1. Gambaran Umum Organisasi.....	36
	2. Perangkat Daerah Penghasil Pendapatan	42
	B. Hasil Analisis Data.....	43
	1. Kesiapan Pegawai Terhadap Penerapan Sistem Retribusi Daerah secara <i>online</i> (Si-RetrO) di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang.....	43
	2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesiapan Pegawai Terhadap Penerapan Si-RetrO di masing masing OPD.....	49
	3. Alasan Ketidaksiapan Pegawai Pengelola Pendapatan Dan Pemahaman Terhadap Alasan Penerapan Si-RetrO diterapkan dimasing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang.....	55

4. Upaya Meningkatkan Kesiapan Pegawai Terhadap	
Penerapan Si-RetrO di Kota Magelang.....	62
C. Pembahasan.....	68
BAB V SIMPULAN KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	72
A. Simpulan.....	72
B. Keterbatasan Penelitian.....	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1. Permasalahan di Masing-Masing OPD Penghasil Pendapatan.....	6
1.2. Kondisi Kesiapan Pegawai ke Sistem Retribusi Daerah secara Online ...	6
4.1. Daftar perangkat daerah penghasil pendapatan yang telah dan belum menerapkan Sistem Retribusi Daerah Secara <i>Online</i> (Si-RetrO).....	43

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menindaklanjuti Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Tanggal 17 April 2017, Nomor 910/1867/SJ tentang Implementasi Transaksi Non Tunai pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, BPKAD Kota Magelang menerapkan penggunaan teknologi yaitu aplikasi sistem retribusi daerah secara online (Si-RetrO). Aplikasi ini merupakan aplikasi yang dibangun berbasis *web service*, yang digunakan oleh masing-masing OPD penghasil pendapatan untuk menerbitkan surat ketetapan retribusi daerah (SKRD), surat setoran retribusi daerah (SSRD), laporan harian masing-masing retribusi daerah di setiap OPD penghasil.

Aplikasi sistem retribusi daerah secara online (Si-RetrO) akan dikoneksikan secara *host to host* dengan sistem *billing* Bank Jateng sehingga penerimaan dapat diketahui secara *real time*. Karena aplikasi ini berbasis *web service* maka penggunaan aplikasi ini dapat dilakukan dimanapun sepanjang ada akses internet. Setelah aplikasi ini diterapkan dapat digunakan untuk mendukung penerapan transaksi non tunai khususnya penerimaan daerah yang dilakukan oleh bendahara penerimaan/bendahara penerimaan pembantu, dimana transaksi non tunai merupakan penyetoran secara langsung ke Bank tanpa melalui bendahara penerimaan/bendahara penerimaan pembantu, pemindahan sejumlah nilai uang dari pihak satu ke pihak lain dengan menggunakan instrument berupa alat pembayaran menggunakan kartu (APMK), cek, bilyet, giro, uang elektronik atau sejenisnya.

Perkembangan teknologi yang begitu pesat menuntut sumber daya manusia untuk berusaha mengikutinya. Mau tidak mau perubahan yang terjadi harus diikuti sebagai konsekuensi dari pekerjaan. Demikian pula yang terjadi di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang. Perubahan penatausahaan retribusi daerah yang sebelumnya menggunakan sistem manual menuju ke sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) memerlukan kesiapan sumber daya manusia yang ada di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang.

Pengelolaan sumber daya manusia yang benar dalam suatu organisasi dapat menunjang tingkat keberhasilan organisasi tersebut karena sumber daya manusia memegang peranan penting untuk mencapai tujuan organisasi (Robbin, 2006). Sumber daya manusia dengan latar belakang yang dimiliki mempunyai hubungan erat dengan pelaksanaan kegiatan yang efektif dan efisien dalam organisasi tersebut. Sumber daya manusia yang yang dimiliki dapat menjalankan tugasnya dengan baik jika pekerjaan yang dikerjakan sebanding dengan jumlah sumber daya manusianya. Pekerjaan yang terlalu berat bila tidak sebanding dengan jumlah pegawai dapat berdampak pada keterlambatan penyelesaian pekerjaan. Hal ini menjadi masalah dengan semakin menumpuknya pekerjaan yang belum diselesaikan, demikian juga dengan sumber daya manusia dalam Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Penghasil Pendapatan di Kota Magelang.

OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang memiliki beberapa pegawai dengan karakteristik yang berbeda-beda. Organisasi dapat maju dan berkembang dengan baik bila memiliki sumber daya manusia yang dikelola dengan benar. Sumber daya manusia di OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang memegang

peran penting untuk keberhasilan organisasi. Menurut Robbin (2006) keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh keberhasilan pimpinan dalam mengelola sumber daya manusianya. Pengelolaan sumber daya manusia bertujuan untuk memberdayakan pegawai secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal, namun tetap dalam kondisi yang menyenangkan. Perbandingan jumlah pegawai dengan pekerjaan yang tidak sebanding dapat berakibat pada stress kerja, hal ini akan memperburuk organisasi. Kebutuhan pekerjaan sebaiknya sebanding dengan komposisi sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi tersebut. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka diperlukan teknologi untuk mengganti peran manusia untuk hal-hal tertentu yang tidak bisa dilakukan manusia.

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat menuntut kita harus menyiapkan sumberdaya manusia yang memadai baik kualitas (kapasitas pribadi) dan kuantitasnya (menanggapi berbagai kebutuhan masyarakat, dan dunia industri). Sumberdaya manusia dalam konteks era teknologi informasi dipersiapkan untuk mengantisipasi dan mengatasi dampak negatif perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga perlu dikenalkan, dipraktekkan dan dikuasi sedini mungkin agar ia mampu menggunakan, menjaga, dan merawat produk teknologi informasi dan komunikasi, serta mampu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung proses pembelajaran dan kehidupannya, termasuk apa implikasinya saat ini dan dimasa yang akan datang.

Kota Magelang mempunyai Visi Pembangunan Magelang sebagai kota jasa yang modern dan cerdas dilandasi masyarakat sejahtera dan religius. Dalam rangka

mewujudkan visi pembangunan ditempuh melalui misi untuk memberikan arah dan batasan proses pencapaian tujuan, maka ditetapkan 5 (lima) misi Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Magelang Tahun 2016-2021, sebagai berikut:

1. Meningkatkan sumber daya manusia aparatur yang berkualitas dan profesional dengan mengoptimalkan kemajuan teknologi sebagai dasar terciptanya pemerintahan daerah yang bersih serta tanggap terhadap pemenuhan aspirasi masyarakat, mampu meningkatkan dan mengelola potensi daerah dalam rangka efektifitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat didukung partisipasi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
2. Mengembangkan dan mengelola sarana perkotaan dan sarana pelayanan dasar di bidang pendidikan, kesehatan dan perdagangan yang lebih modern serta ramah lingkungan.
3. Meningkatkan pemerataan pembangunan infrastruktur perkotaan untuk mendukung pemerataan pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.
4. Mengembangkan potensi budaya dan kesenian daerah sebagai landasan pengembangan dan pembangunan pariwisata Kota Magelang.
5. Memperkuat kehidupan beragama dan toleransi antar umat beragama melalui penyelenggaraan kegiatan-kegiatan keagamaan dan peningkatan sarana-prasarana peribadatan sebagai landasan terbangunnya masyarakat madani.

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Magelang sebagai koordinator pelaksanaan pengelolaan pendapatan daerah, mempunyai tugas untuk mengkoordinir dan mengarahkan penatausahaan dan pengelolaan pendapatan

kepada semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Penghasil Pendapatan. Dalam mendukung Misi 1 Kota Magelang dan dalam rangka tertib administrasi penatausahaan dan pengelolaan pendapatan daerah dan pelayanan kepada masyarakat, BPKAD Kota Magelang mengembangkan sistem pelayanan retribusi daerah yang lebih cepat, efisien, efektif, transparan dan akuntabel.

Perubahan pembayaran retribusi daerah yang semula dicatat secara manual maka dengan berkembangnya teknologi sekarang sudah mengarah ke sistem retribusi daerah secara *online*, untuk itu diperlukan sumber daya manusia yang mampu menghadapi perubahan tersebut. Sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang teknologi yang tepat menduduki jabatan ini, namun berdasarkan observasi di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang belum semua pegawai siap menghadapi perubahan. Sumber daya manusia memiliki peran utama dalam penyempurnaan implementasi penerapan retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO). Penerapan retribusi daerah berbasis internet ini tidak semata-mata hanya dilakukan oleh mesin, namun manusia memegang kontrol penting dalam pelaksanaannya. Pegawai berkompeten, yang memiliki pengetahuan dan keterampilan merupakan faktor penentu.

Berdasarkan observasi di lapangan terutama di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang masih ada beberapa pegawai yang bekerja seperti biasanya, artinya kurang begitu bersemangat menghadapi perubahan yang terjadi. Permasalahan lebih cenderung pada internal pegawai, kesadaran untuk meningkatkan kemampuannya lebih pada keinginan pribadi untuk memenuhi kebutuhannya. Perubahan pembayaran dari retribusi daerah secara manual menjadi

retribusi daerah secara *online* harus disikapi dengan arif dan bijaksana. Pimpinan harus berusaha melakukan komunikasi yang baik terhadap pegawainya untuk mensikapi perubahan teknologi yang terjadi, dengan cara tatap muka langsung maka pimpinan dapat mengetahui hambatan-hambatan pegawai dalam melakukan pekerjaannya.

Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan tinggi setidaknya lebih siap berimplikasi pada pelaksanaan tugas yang lebih baik dan efisien. Penerapan retribusi daerah secara *online* akan berdampak pada penyederhanaan sumber daya manusia yang ada, sementara kebutuhan pekerjaan begitu semakin meningkat pula. Untuk itu perlu persiapan yang matang dalam menghadapi perubahan teknologi yang terjadi dengan selalu mengikuti perkembangan teknologi dan meningkatkan pengetahuan.

Permasalahan pokok yang terjadi di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Permasalahan di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang

Nomor	Permasalahan
1	Kebutuhan pekerjaan perlu dianalisis
2	Belum semua pegawai siap menghadapi perubahan
3	Perubahan retribusi daerah dari manual ke sistem secara <i>online</i>

Sumber: BPKAD Kota Magelang (2018)

Sedangkan untuk memperjelas permasalahan tabel 1.2. akan ditampilkan prosentase kesiapan pegawai.

Tabel 1.2
Kondisi Kesiapan Pegawai ke Sistem Retibusi Daerah Secara *Online*

Nomor	Permasalahan	Presentase
1	Kondisi pegawai siap ke sistem secara <i>online</i>	56,25%
2	Kondisi pegawai belum pegawai siap ke sistem secara <i>online</i>	43,75%

Sumber: BPKAD Kota Magelang (2018)

Tabel 1.2 menunjukkan masih sekitar 43,75% pegawai belum siap menghadapi perubahan dari retribusi manual ke sistem online (Si-RetrO).

Penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) memerlukan persiapan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang tinggi untuk menjalankan tugas tersebut, untuk itu analisis kebutuhan pekerjaan perlu dilakukan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka judul Analisis Kesiapan Pegawai Terhadap Penerapan Aplikasi Sistem Retribusi Daerah Secara *Online* (Si-RetrO) di Kota Magelang menarik untuk dilakukan penelitian. Analisis kesiapan pegawai itu menjadi penting karena adanya perubahan teknologi informasi yang begitu cepat diperlukan sumber daya manusia yang siap melaksanakan tugas dengan baik.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini yaitu: Ketidaksiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang. Berdasarkan pengamatan peneliti masih ada beberapa OPD penghasil pendapatan yang belum menggunakan dan menerapkan sistem retribusi secara *online* (Si-RetrO) dalam rangka mengimplementasikan transaksi non tunai, khususnya dari penerimaan daerah, maka pada penelitian ini akan meneliti analisis kesiapan pegawai terhadap penerapan retribusi secara *online* (Si-RetrO) di lingkungan OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka pertanyaan penelitian ini:

1. Bagaimana kesiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kesiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang?
3. Bagaimana ketidaksiapan pegawai pengelola pendapatan dan pemahaman terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang?
4. Bagaimana meningkatkan kesiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang?

D. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan pasti memiliki tujuan. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kesiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang.

2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang.
3. Untuk mengevaluasi ketidaksiapan pegawai pengelola pendapatan dan pemahaman terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang.
4. Untuk meningkatkan kesiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memperkaya pengetahuan tentang kesiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang.
 - b. Sebagai bahan literatur maupun masukan bagi peneliti lain tentang kesiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang sehingga dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pegawai

- 1) Dengan mengetahui hasil penelitian ini maka dapat meningkatkan kesiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang.
- 2) Menjadi motivasi pegawai OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang untuk bekerja lebih siap lagi dalam menjalankan kewajibannya.
- 3) Untuk evaluasi diri tentang kesiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) dimasing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang.

b. Bagi Lembaga

- 1) Untuk memberikan kontribusi yang positif kepada Pemerintah Kota Magelang sebagai jalan keluar mengatasi permasalahan yang terkait dengan kesiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) dalam rangka mengimplementasikan transaksi non tunai penerimaan daerah dimasing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang.
- 2) Setelah mengetahui hasil kesiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) dimasing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang dapat mengambil langkah-langkah untuk menentukan kebijakan di masa datang.

- 3) Masing-masing Kepala OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang berupaya untuk lebih memotivasi pegawai agar lebih siap menghadapi perubahan yang terjadi.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. Pengertian Analisis Pekerjaan

Menurut Moekijat (2010) analisis pekerjaan (*job analysis*) terdiri dari dua perkataan yaitu *job* dan *analysis*. *Job* ada yang menerjemahkan tugas, ada pula yang menerjemahkan pekerjaan, sedangkan *analysis* berasal dari kata *analyse* yang berarti memisah-misahkan atau menguraikan. Dalam *job analysis* berarti kita memisah-misahkan *job* (jabatan) menjadi bagian-bagian *job* yang disebut *task* (bagian atau unsur jabatan). Sedangkan menurut Rachmawati (2007) analisis pekerjaan adalah prosedur untuk menetapkan tugas dan tuntutan keterampilan dari suatu jabatan dan orang macam apa yang akan dipekerjakan. Selanjutnya menurut Hariandja(2009) bahwa *job analysis* adalah usaha untuk mencari tahu tentang jabatan atau pekerjaan yang berkaitan dengan tugas-tugas dilakukan dalam jabatan tersebut.

Menurut Umar (2005) bahwa analisis pekerjaan adalah merupakan suatu proses untuk menentukan isi suatu pekerjaan sehingga dapat dijelaskan orang lain untuk tujuan manajemen. Menurut Gomes (2003) analisis pekerjaan adalah proses pengumpulan informasi mengenai suatu pekerjaan yang dilakukan seorang pekerja, yang dilaksanakan dengan mengamati atau mengadakan interview pada pekerjaan, dengan bukti-bukti yang benar dari supervisor. Benandin & Russell dalam Gomes (2003) mengatakan analisis pekerjaan ini akan menghasilkan daftar uraian pekerjaan pernyataan tertulis mengenai kewajiban-kewajiban pekerja dan bisa juga

mencakup standar kualifikasi, yang merinci pendidikan dan pengalaman minimal yang diperlukan bagi seorang pekerja untuk melaksanakan kewajiban dari kedudukannya secara memuaskan.

Analisis pekerjaan merupakan suatu proses untuk mengidentifikasi dan menentukan secara rinci tugas-tugas dan persyaratan dari suatu jabatan tertentu. Robbin (2006) mendefinisikan analisis pekerja sebagai suatu bentuk pengembangan uraian terperinci dari tugas-tugas yang harus dilakukan dalam suatu jabatan, penentuan hubungan dari satu jabatan dengan jabatan lain yang ada, dan penentuan tentang pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan-kemampuan lain yang diperlukan karyawan untuk melakukan pekerjaan secara efisien dan efektif. Jadi *job analysis* atau analisis pekerjaan adalah proses yang dilakukan untuk menentukan siapa yang cocok untuk dipekerjakan pada suatu pekerjaan.

2. Tujuan Analisis Pekerjaan

Pemahaman tentang manajemen dalam sebuah sistem organisasi dalam hal ini pembagian tugas yang mendalam tentang isi dan persyaratan dari sebuah posisi atau pekerjaan yang meliputi: mempelajari organisasi, menentukan pekerjaan yang akan dianalisis, membuat kuesioner analisis pekerjaan, dan mengumpulkan informasi tentang analisis pekerjaan. Tujuan analisis pekerjaan menurut Gomes (2003) Ada beberapa tujuan yaitu:

- a. *Job description*, yaitu untuk mengidentifikasikan pekerjaan, riwayat pekerjaan, kewajiban-kewajiban pekerjaan, dan pertanggung jawaban, serta untuk mengetahui spesifikasi pekerjaan atau informasi mengenai standar pekerjaan.

- b. *Job classification*, yaitu penyusunan pekerjaan-pekerjaan kedalam kelas-kelas, kelompok-kelompok, atau jenis-jenis berdasarkan rencana sistematika tertentu
- c. *Job evaluation*, yaitu suatu prosedur pengklasifikasian pekerjaan berdasarkan kegunaan masing-masing di dalam organisasi dan dalam pasar tenaga kerja luar yang terikat
- d. *Job desinng restructuring*, yaitu meliputi usaha-usaha untuk mengalokasikan dan merestrukturisasi kegiatan pekerjaan kedalam berbagai kelompok
- e. *Personel requirement*, yaitu berupa persyaratan atau spesifikasi tertentu bagi suatu pekerjaan
- f. *Performance appraisal*, yaitu merupakan penilaian sistematis yang dilakukan oleh supervisor terhadap performansi pekerjaan dari para pekerja
- g. *Worker training*, yaitu pelatihan yang ditujukan kepada para pekerja
- h. *Worker mobility*, yaitu dinamika keluar-masuknya seseorang dalam posisi, perkerjaan-pekerjaan, dan okupasi-okupasi tertentu
- i. *Efficiency*, ini mencakup penggabungan proses kerja yang optimal dan rancangan keamanan dari peralatan dan fasilitas, serta prosedur kerja, susunan kerja dan standar kerja
- j. *Safety/efisiensi*, berfokus pada identifikasi dan peniadaan perilaku kerja yang tidak aman, kondisi fisik dan kondisi lingkungan
- k. *Human resource planning*, kegiatan antisipasi dan reaktif melalui suatu organisasi
- l. *Legal*, aturan dan ketentuan lain yang berkaitan dengan organisasi.

3. Manfaat Analisis Pekerjaan

Mengacu pada Visi, Misi, Tujuan dan Strategi perusahaan/ organisasi, maka analisis pekerjaan yang menggambarkan apa saja yang harus dilakukan perusahaan untuk mencapai tujuannya, sehingga bermanfaat. Secara lebih rinci Simamora (2006) menjelaskan setidaknya terdapat sembilan manfaat dari analisis pekerjaan yaitu:

a. Analisis penyusunan kepegawaian

Seorang manajer dalam menganalisis penyusunan kepegawaian, akan mencari informasi tentang pekerjaan dan mengolahnnya guna menyusun struktur kepegawaian, sehingga pendayagunaan para karyawan akan lebih optimal. Struktur kepegawaian memudahkan untuk pembagian tugas setiap individu sehingga tidak terjadi tumpang tindih wewenang maupun tugas yang harus dikerjakan.

b. Desain organisasi

Analisis pekerjaan bisa menjadi sejenis audit dalam suatu organisasi. Simamora (2006) menyebutkan bahwa analisis pekerjaan sering diaplikasikan dalam desain dan redesain pekerjaan tertentu serta pekerjaan terkait lainnya yang tujuannya adalah untuk menciptakan perubahan perilaku organisasional yang signifikan.

c. Redesain pekerjaan

Suatu pekerjaan dapat dikaji atau dikaji ulang ketika pekerjaan itu telah dipakai untuk meningkatkan metode pekerjaan, mengurangi kesalahan, mengeliminasi penanganan bahan yang tidak perlu dan duplikasi upaya,

mengurangi kelelahan, meningkatkan tanggungjawab dan akhirnya memperbaiki kinerja pegawai.

d. Telaah dan perencanaan kinerja

Analisis pekerjaan menciptakan informasi, perencanaan dan evaluasi kinerja lebih akurat dan hal itu merupakan hal yang bersifat fundamental.

e. Suksesi manajemen

Kesuksesan manajemen tidak lepas dari analisis pekerjaan/jabatan karena profil pekerjaan yang dibuat akan menentukan apa saja aktifitas utama, persyaratan kualifikasi dari pekerja dan pertanggungjawaban dari setiap pekerja/pegawai. Profil posisi menentukan aktifitas dan kualifikasi yang dikehendaki serta mencari penerus untuk posisi tersebut apabila mereka keluar dari organisasi itu.

f. Pelatihan dan pengembangan

Lewat analisis pekerjaan, program pelatihan dan pengembangan dari setiap lini dan lapisan organisasi akan mudah ditentukan. Deskripsi tugas pekerjaan merupakan materi yang membantu pembuatan isi program pelatihan.

g. Jalur karir

Jalur karir merupakan penjabaran secara eksplisit dari urusan alternatif pekerjaan yang dapat diduduki oleh seorang individu dalam suatu karir organisasional. Ketika karyawan memiliki informasi tentang persyaratan pekerjaan, maka akan memungkinkan karyawan akan memiliki perencanaan karir yang baik.

h. Kriteria seleksi

Output dari analisis pekerjaan akan menjadi dasar kriteria seleksi karyawan baik pada awal rekrutmen maupun ketika akan dipromosikan atau penugasan selanjutnya.

i. Evaluasi pekerjaan

Analisis pekerjaan memberikan deskripsi atau gambaran tentang suatu pekerjaan atau langsung pada penilaian terhadap sistem yang ada. Sehingga kita dapat mengetahui bagaimana kekuatan dan kelemahan dari suatu organisasi.

4. Langkah-langkah Analisis Pekerjaan

Menurut Simamora (2006) proses dalam menganalisis pekerjaan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

a. Menentukan penggunaan hasil informasi analisis pekerjaan.

Menentukan penggunaan hasil informasi analisis pekerjaan artinya penganalisis harus mengetahui secara jelas apa kegunaan hasil informasi analisis pekerjaannya. Karena hasilnya akan digunakan untuk menentukan jenis data yang akan dikumpulkan dan teknik pengumpulan datanya. Informasi hasil analisis pekerjaan dipergunakan untuk menetapkan *job description*, *job specification*, dan *job evaluation* dalam pengadaan pegawai.

b. Mengumpulkan informasi tentang latar belakang.

Mengumpulkan informasi tentang latar belakang artinya penganalisis harus mengumpulkan dan mengkualifikasikan data, meninjau informasi latar belakang seperti bagan organisasi, bagan proses, dan uraian pekerjaan. Pengumpulan data

dilakukan dengan metode penelitian deskriptif analisis, survei, sensus, dan *sample*, sedangkan teknik pengumpulan data dapat dengan cara wawancara, observasi, kuesioner, dan angket. Data yang terkumpul dikualifikasikan, dianalisis, dan diaplikasikan kepada masa depan.

c. Menyeleksi calon pelaksana pekerjaan yang akan dianalisis.

Menyeleksi muwakal jabatan yang akan dianalisis artinya penganalisis harus memilih beberapa muwakal jabatan untuk dianalisis. Hal ini perlu dilakukan untuk menghemat biaya dan waktu jika banyak pekerjaan yang akan dianalisis.

d. Mengumpulkan informasi analisis pekerjaan.

Mengumpulkan informasi analisis pekerjaan artinya penganalisis mengadakan analisis pekerjaan secara aktual dengan menghimpun data tentang aktivitas pekerjaan, perilaku karyawan yang diperlukan, kondisi kerja, dan syarat-syarat personel yang akan melaksanakan pekerjaan

e. Meninjau informasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

Meninjau informasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan artinya analisis pekerjaan menyediakan informasi tentang hakikat dan fungsi pekerjaan. Informasi hendaknya diverifikasi dengan pekerja yang akan melaksanakan pekerjaan itu serta atasan langsung karyawan bersangkutan. Dengan memverifikasi informasi itu akan membantu untuk menentukan kebenarannya dan melengkapinya secara faktual serta dapat dipahami dengan mudah oleh semua pihak yang berkepentingan. Langkah peninjauan ini juga akan dapat membantu perolehan penerimaan seseorang atas data analisis pekerjaan yang telah dihimpun dengan memberikan kesempatan bagi orang tersebut untuk memodifikasi uraian tentang aktivitas yang dilaksanakannya.

f. Menyusun uraian pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan.

Menyusun uraian pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan artinya penganalisis pekerjaan kemudian menyusun uraian pekerjaan, uraian jabatan, dan evaluasi pekerjaan

g. Meramalkan dan memperhitungkan perkembangan perusahaan.

Meramalkan dan memperhitungkan perkembangan perusahaan, artinya penganalisis harus juga memperhitungkan/meramalkan perkembangan uraian pekerjaan, spesifikasi pekerjaan, apakah dikemudian hari diperlukan pengayaan pekerjaan, perluasan pekerjaan, dan penyederhanaan pekerjaan dalam perusahaan. Hal ini perlu guna memperhitungkan kemampuan karyawan untuk masa kini dan masa depan supaya mereka dapat tetap melaksanakan pekerjaan walaupun ada pemakaian teknologi canggih dan reorganisasi perusahaan.

5. Faktor-faktor yang Mendukung Kesuksesan Pelaksanaan Analisis Pekerjaan

a. Perekrutan dan Seleksi

Analisis jabatan memberikan informasi tentang uraian pekerjaan dan syarat-syarat manusia yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan itu. Isi dari spesifikasi dijadikan dasar seleksi untuk memutuskan jenis orang yang perlu direkrut dan diangkat.

b. Kompensasi Informasi

Analisis jabatan memberikan pemahaman yang jelas tentang latar belakang (pendidikan, usia, pengalaman, dll) orang yang akan menjabat jabatan itu, sehingga kita dapat menentukan gajinya.

c. Evaluasi Jabatan dan Informasi

Analisis jabatan memberikan pemahaman yang jelas mengenai berat/ringannya pekerjaan, besar/kecilnya resiko yang dihadapi pekerja, sulit/mudahnya mendapatkan orang yang sesuai. Dengan demikian kita dapat menetapkan harga/gaji si pejabat yang menjabat jabatan tersebut.

d. Penilaian Prestasi Kerja

Penilaian prestasi kerja merupakan upaya untuk membandingkan prestasi aktual pegawai dengan prestasi kerja yang diharapkan darinya. Untuk menentukan apakah suatu pekerjaan bisa dikerjakan/diselesaikan dengan baik, maka uraian pekerjaan akan sangat membantu dalam penentuan sasaran pekerjaannya.

e. Latihan Informasi

Analisis jabatan digunakan untuk merangsang program latihan & pengembangan. Uraian pekerjaan, perlengkapan dan jenis ketrampilan pekerja dijadikan sebagai alat bantu dalam pengembangan program-program latihan.

f. Promosi dan Pemindahan

Informasi analisis jabatan akan digunakan untuk membantu dalam menentukan promosi ataupun pemindahan karyawan/tenaga-kerja.

g. Organisasi

Informasi jabatan yang diperoleh dari analisis jabatan seringkali memberikan petunjuk bahwa organisasi yang ada perlu untuk diperbaiki.

h. Pemerdayaan Pekerja

Informasi analisis jabatan dapat digunakan untuk memperkaya pekerjaan pada suatu jabatan tertentu.

i. Penyederhanaan Pekerjaan

Informasi analisis jabatan digunakan juga untuk penyederhanaan/spesialisasi pekerjaan dikarenakan adanya perkembangan perusahaan dan spesifikasi yang mendalam. Akibatnya pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan dalam suatu jabatan semakin terspesialisasi.

j. Penempatan

Informasi analisis jabatan digunakan untuk menempatkan para tenaga-kerja pada pekerjaan-pekerjaan yang sesuai dengan ketrampilannya agar mereka dapat bekerja secara efektif.

6. Pengertian Kesiapan Kerja

Menurut Chaplin (2006) kesiapan adalah tingkat perkembangan diri kematangan atau kedewasaan yang menguntungkan untuk mempraktekkan sesuatu. Sedangkan menurut Slameto (2010) mengemukakan bahwa kesiapan adalah untuk belajar berikutnya seseorang untuk dapat berinteraksi dengan cara tertentu. Selanjutnya menurut Anoraga (2009) kerja merupakan sesuatu yang dikeluarkan oleh seseorang sebagai profesi untuk mendapatkan penghasilan. Kemudian menurut

Hasibuan (2003) kerja adalah pengorbanan jasa, jasmani, dan pikiran untuk menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa dengan memperoleh imbalan tertentu.

Kesiapan kerja dapat didefinisikan sebagai kemampuan dengan sedikit atau tanpa bantuan menemukan dan menyesuaikan pekerjaan yang dibutuhkan juga dikehendaki (Ward dan Riddle, 2004). Selanjutnya kesiapan kerja menurut Brady (2009), berfokus pada sifat-sifat pribadi, seperti sifat pekerja dan mekanisme pertahanan yang dibutuhkan, bukan hanya untuk mendapatkan pekerjaan, tetapi juga lebih dari itu yaitu untuk mempertahankan suatu pekerjaan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kesiapan kerja adalah kepastian seseorang dalam meningkatkan kemampuan bekerjanya yang terdiri dari ilmu pengetahuan dan keahlian serta sikap seseorang tersebut.

7. Ciri-ciri Kesiapan Kerja

Mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja diperlukan suatu kesiapan yang matang dalam diri seseorang itu sendiri, terutama menyangkut ciri-ciri yang berhubungan dengan diri seseorang. Menurut Anoraga (2009) ciri-ciri kesiapan kerja adalah sebagai berikut:

a. Memiliki Motivasi

Dalam pengertian umum, motivasi dikatakan sebagai kebutuhan yang mendorong perbuatan ke arah suatu tujuan tertentu. Jadi motivasi kerja adalah suatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Kuat lemahnya motivasi kerja seorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasinya.

b. Memiliki Kesungguhan atau Keseriusan

Kesungguhan atau keseriusan dalam bekerja turut menentukan keberhasilan kerja. Sebab tanpa adanya itu semua suatu pekerjaan tidak akan berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Jadi untuk memasuki suatu pekerjaan dibutuhkan adanya kesungguhan, supaya pekerjaannya berjalan dan selesai sesuai dengan target yang diinginkan.

c. Memiliki Keterampilan yang Cukup

Keterampilan diartikan cakap atau cekatan dalam mengerjakan sesuatu atau penguasaan individu terhadap suatu perbuatan. Jadi untuk memasuki pekerjaan sangat dibutuhkan suatu keterampilan sesuai dengan pekerjaan yang dipilihnya, yaitu keterampilan dalam mengambil keputusan sendiri tanpa pengaruh dari orang lain dengan alternatif-alternatif yang akan dipilih.

d. Memiliki Kedisiplinan

Disiplin adalah suatu sikap, perbuatan untuk selalu tertib terhadap suatu tata tertib. Jadi untuk memasuki suatu pekerjaan sikap disiplin sangat diperlukan demi peningkatan prestasi kerja. Seorang pekerja yang disiplin tinggi, masuk kerja tepat pada waktunya, demikian juga pulang pada waktunya dan selalu taat pada tata tertib.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri kesiapan kerja pegawai antara lain memiliki motivasi kerja, memiliki kesungguhan dan keseriusan, memiliki keterampilan yang cukup dan memiliki kedisiplinan.

8. Aspek-Aspek Kesiapan Kerja

Penyesuaian pada suatu saat akan berpengaruh pada atau kecenderungan untuk memberi respon. Menurut Pool dan Sewell (2007) menyatakan bahwa secara keseluruhan kesiapan kerja terdiri dari empat aspek utama, yaitu:

- a. Keterampilan, kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan beberapa tugas yang berkembang dari hasil pelatihan dan pengalaman yang didapat. Keterampilan bersifat praktis, keterampilan interpersonal, kreatif, berfikir kritis dan mampu memecahkan masalah, bekerja sama, dapat menyesuaikan diri, dan keterampilan berkomunikasi.
- b. Ilmu pengetahuan, yang menjadikan pendidikan sebagai dasar secara teoritis sehingga memiliki kemampuan untuk menjadi ahli sesuai dengan bidangnya.
- c. Pemahaman, kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu yang telah diketahui dan diingat, sehingga pekerjaannya bisa dilakukan dan diperoleh kepuasan sekaligus mengetahui apa yang menjadi keinginannya. Memahami pengetahuan yang telah dipelajari, menentukan, memperkirakan, dan mempersiapkan yang akan terjadi, dan mampu mengambil keputusan.
- d. Atribut kepribadian, mendorong seseorang dalam memunculkan potensi yang ada dalam diri. Kepribadian dalam lingkup sarjana adalah etika kerja, bertanggung jawab, semangat berusaha, manajemen waktu, memiliki kemampuan berfikir kritis, berkomunikasi, dan mampu bekerja sama.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek kesiapan seseorang menghadapi dunia kerja adalah keterampilan, ilmu pengetahuan, pemahaman, dan atribut kepribadian.

9. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesiapan Kerja

Menurut Winkel (dalam Sri Hastuti,2007) faktor-faktor yang mempengaruhi kesiapan kerja sebagai berikut:

a. Taraf inteligensi

Taraf inteligensi merupakan kemampuan untuk mencapai prestasi yang di dalamnya berfikir memegang peranan.

b. Bakat

Bakat yaitu kemampuan yang menonjol disuatu bidang kognitif, bidang keterampilan, atau bidang kesenian.

c. Minat

Minat mengandung makna kecenderungan yang agak menetap pada seseorang yang merasa tertarik pada suatu bidang tertentu dan merasa senang mengikuti berbagai kegiatan.

d. Pengetahuan

Pengetahuan yaitu informasi yang dimiliki pada bidang-bidang pekerjaan dan tentang diri sendiri.

e. Keadaan jasmani

Keadaan jasmani adalah ciri-ciri yang dimiliki seseorang, seperti tinggi badan, tampan, dan tidak tampan, ketajaman penglihatan, dan pendengaran baik dan kurang baik, mempunyai kekuatan otot tinggi atau rendah dan jenis kelamin.

f. Sifat-sifat

Sifat-sifat merupakan ciri-ciri kepribadian yang sama-sama memberikan corak khas pada seseorang, seperti ramah, tulus, teliti, terbuka, tertutup, dan ceroboh.

g. Nilai-nilai kehidupan

Nilai-nilai kehidupan oleh individu berpengaruh terhadap pekerjaan yang dipilihnya, serta berpengaruh terhadap prestasi pekerjaan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kesiapan kerja terdiri dari taraf inteligensi, bakat, minat, pengetahuan, keadaan jasmani, sifat-sifat, dan nilai-nilai kehidupan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Disain Penelitian

Disain penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Meleong (2014) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya: perilaku, persepsi, motivasi. Menurut Flick (dalam Gunawan, 2014) penelitian kualitatif adalah keterkaitan spesifik pada studi hubungan sosial yang berhubungan dengan fakta dari pluralisasi dunia kehidupan. Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami subjek dan obyek penelitian yang meliputi orang, lembaga berdasarkan fakta yang tampil secara apa adanya. Melalui pendekatan ini akan terungkap gambaran mengenai aktualisasi, realitas sosial, dan ini termasuk dalam kategori analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2013) deskriptif analistis merupakan metode yang bertujuan memberikan deskripsi atau gambaran terhadap suatu penelitian yang diteliti melalui sampel atau data yang terkumpul untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum. Peneliti akan mencoba memahami secara mendalam mengenai analisis kebutuhan pekerjaan dan kesiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi online.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pemerintah Kota Magelang. Adapun waktu penelitian ini mulai bulan Januari 2019 sampai dengan Maret 2019.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pegawai pengelola pendapatan, bendahara penerimaan dan bendahara penerimaan pembantu pada OPD penghasil pendapatan di Pemerintah Kota Magelang. Sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah kesiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi secara *online*.

D. Instrumen Penelitian

Menurut Arikuto (2013) instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih & digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatannya untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis & dipermudah olehnya. Penelitian dengan pendekatan kualitatif yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Peneliti sebagai *human Instrument* berfungsi menetapkan fokus, memilih instrumen sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, analisis data, membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2013).

Peneliti memutuskan informan yaitu pegawai pengelola pendapatan di OPD penghasil pendapatan dibawah Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Magelang. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan pedoman wawancara dan observasi. Dalam melakukan wawancara dilakukan peneliti dengan mempersiapkan beberapa pertanyaan untuk dijadikan bahan data atau sumber yang relevan terkait dengan penelitian. Pedoman wawancara dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kesiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang?

2. Apakah saudara siap menghadapi perubahan dari penerimaan retribusi secara konvensional/manual ke sistem retribusi secara *online* (Si-RetrO)?
3. Persiapan apa saja yang saudara lakukan untuk menindaklanjuti perubahan menuju sistem retribusi secara *online* (Si-RetrO)?
4. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kesiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang?
5. Apakah menurut saudara jaringan internet sudah siap dan sesuai standar untuk penerapan sistem retribusi secara *online* (Si-RetrO)?
6. Apakah peralatan yang digunakan dalam melakukan pekerjaan anda sudah mendukung untuk sistem retribusi secara *online* (Si-RetrO)?
7. Mengapa sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) diterapkan di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang?
8. Dalam menggunakan aplikasi sistem retribusi secara *online* (Si-RetrO) apakah saudara mengalami kesulitan atau kendala?
9. Apakah saudara setuju dengan diterapkannya aplikasi sistem retribusi secara *online* (Si-RetrO) yang bertujuan untuk mendukung implementasi transaksi non tunai?
10. Bagaimana meningkatkan kesiapan pegawai terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang?

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini akan mengambil data kualitatif dengan mendeskripsikan hasil yang diperoleh. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kalimat, kata, atau gambar (Sugiyono, 2013) adapun teknik yang digunakan:

a. Wawancara

Wawancara menurut Setyadin dalam (Gunawan, 2013) adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan di mana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Menurut Sugiono (2013) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu dan dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi yang tidak mungkin bisa ditemukan melalui observasi. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang mengelola pendapatan daerah dari beberapa Perangkat Daerah penghasil pendapatan di Kota Magelang untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat karena mereka mengalami dan melakukan penatusahaan pendapatan daerah serta mereka pula yang akan atau telah menerapkan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO).

b. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses

pengamatan dan ingatan. Observasi pada penelitian ini adalah observasi langsung terstruktur, yaitu pengamatan yang dilakukan secara langsung pada objek yang diobservasi dan peneliti sudah mengetahui aspek atau aktivitas apa yang akan diamati, yang relevan dengan masalah dan tujuan penelitian. Peneliti melakukan observasi dengan mengamati penerimaan yang masuk ke rekening umum kas daerah apakah telah dilakukan melalui sistem atau masih disetor manual oleh masing-masing bendahara penerimaan di masing-masing perangkat daerah pengasil pendapatan.

c. Teknik Pemilihan Informan

Dalam penelitian ini sampel utama dipilih dengan tidak acak, artinya sampel dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Data informan dapat dilihat berikut ini:

- 1) Kepala Bidang Pendapatan
- 2) Kasubid Penetapan dan Penatausahaan Pendapatan
- 3) Pegawai pengelola pendapatan pada OPD penghasil pendapatan di Pemerintah Kota Magelang.

Informan tersebut dipilih dengan beberapa pertimbangan sebagai berikut:

- 1) Kepala bidang pendapatan adalah pejabat yang bertugas sebagai koordinator pendapatan daerah di Pemerintah Kota Magelang,
- 2) Kasubid Penetapan dan Penatausahaan pendapatan bertugas melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penatausahaan pendapatan daerah.
- 3) Pegawai pengelola pendapatan adalah pegawai di masing-masing perangkat daerah penghasil pendapatan yang bertugas sebagai bendahara penerimaan

atau bertugas menerima penerimaan daerah dan melakukan pengelolaan dan penatausahaan pendapatan daerah.

d. Jenis data

Jenis data yang akan dijadikan bahan penelitian ini adalah:

- 1) Data Primer, yaitu data yang diambil dari sumber data primer pertama di lapangan, berupa hasil wawancara dan observasi.
- 2) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder sesudah sumber data primer, yaitu berupa dokumen-dokumen dan laporan kegiatan pelaksanaan yang relevan, laporan pertanggungjawaban pendapatan daerah dari masing-masing perangkat daerah penghasil pendapatan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif sebenarnya bertumpu pada deskriptif kualitatif maupun verifikasi kualitatif. Penggunaan strategi deskriptif kualitatif dimulai dari analisis berbagai data yang terhimpun dari suatu penelitian, kemudian kearah pembentukan kesimpulan kategoris atau ciri-ciri umum tertentu. Oleh karena itu strategi ini dimulai dari pekerjaan klasifikasi data.

Alat analisis yang digunakan untuk pertanyaan No.1 menggunakan analisis komparatif dengan cara membandingkan kesiapan pegawai di masing-masing OPD penghasil Pendapatan Kota Magelang. Alat analisis untuk pertanyaan No.2 menggunakan analisis diskriptif kualitatif dengan cara mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesiapan pegawai di masing-masing penghasil pendapatan Kota Magelang tentang penerapan Si-RetrO. Alat analisis pertanyaan

No. 3 dengan cara mendiskripsikan alasan-alasan hasil wawancara tentang ketidaksiapan pegawai pengelola pendapatan dan pemahaman terhadap penerapan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO) di masing-masing OPD Penghasil Pendapatan Kota Magelang kemudian dirangkum untuk ditarik kesimpulan. Alat analisis pertanyaan No. 4 dengan cara menyusun hasil wawancara tentang upaya-upaya yang dilakukan masing-masing OPD Penghasil Pendapatan untuk meningkatkan kesiapan pegawai dalam penerapan Si-RetrO.

Penelitian kualitatif memungkinkan dilakukan analisis data pada waktu penelitian atau setelah kembali, kemudian dilakukan analisis. Analisis dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data. Proses dan teknik dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu :

a. Pengumpulan data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu *deskriptif* dan *reflektif*. Catatan deskriptif adalah catatan yang diperoleh secara alami, tentang hasil penglihatan, didengar atau yang dipahami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti. Catatan *reflektif* adalah catatan yang berisi kesan, komentar, pendapat dan penafsiran peneliti tentang temuan yang didapat dan menjadi rencana pengumpulan data pada tahap selanjutnya. Peneliti melakukan pengumpulan data berupa hasil wawancara dengan beberapa informan, dokumentasi berupa laporan laporan pertanggungjawaban pendapatan daerah dari masing-masing perangkat daerah penghasil pendapatan.

b. Reduksi data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data. Peneliti melakukan pemilahan atau pengelompokan data dan mengeleminasi hasil wawancara yang tidak sesuai dengan pedoman atau hasil yang menyimpang jauh dari permasalahan yang akan diteliti.

c. Penyajian data

Penyajian data dapat diwujudkan dalam bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik dan tabel. Tujuan sajian adalah untuk menggabungkan informasi dapat menggambarkan keadaan yang terjadi, sehingga peneliti tidak mengalami kesulitan dalam penguasaan informasi yang baik secara menyeluruh atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian, maka peneliti diharuskan membuat naratif, matrix atau grafik untuk memudahkan penguasaan informasi. Dengan demikian peneliti dapat menguasai data dan tidak jenuh dengan kesimpulan-kesimpulan informasi. Dalam penelitian ini akan disajikan kutipan-kutipan wawancara dari beberapa informan, tabel jumlah OPD penghasil pendapatan yang telah menerapkan dan belum menerapkan sistem retribusi daerah secara *online* (Si-RetrO).

d. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti pada proses reduksi data. Setelah data terkumpul dan memadai selanjutnya dapat diambil kesimpulan sementara, dan setelah betul-betul lengkap dan akurat baru bisa diambil kesimpulan akhir.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat