

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum perusahaan

1. Profil perusahaan

Nama perusahaan : Asca Elpida Biro Layanan Psikolog dan
Konseling
Alamat perusahaan : Jl. Dr. Wahidin S.H, Perumahan Alam Bukit
Raya Blok A no 4, Gresik. Jawa timur.
NoTlp : 085231006330
Jenis perusahaan : Biro Jasa
Bidang produksi : Layanan Psikolog danKonseling

2. Visi dan Misi

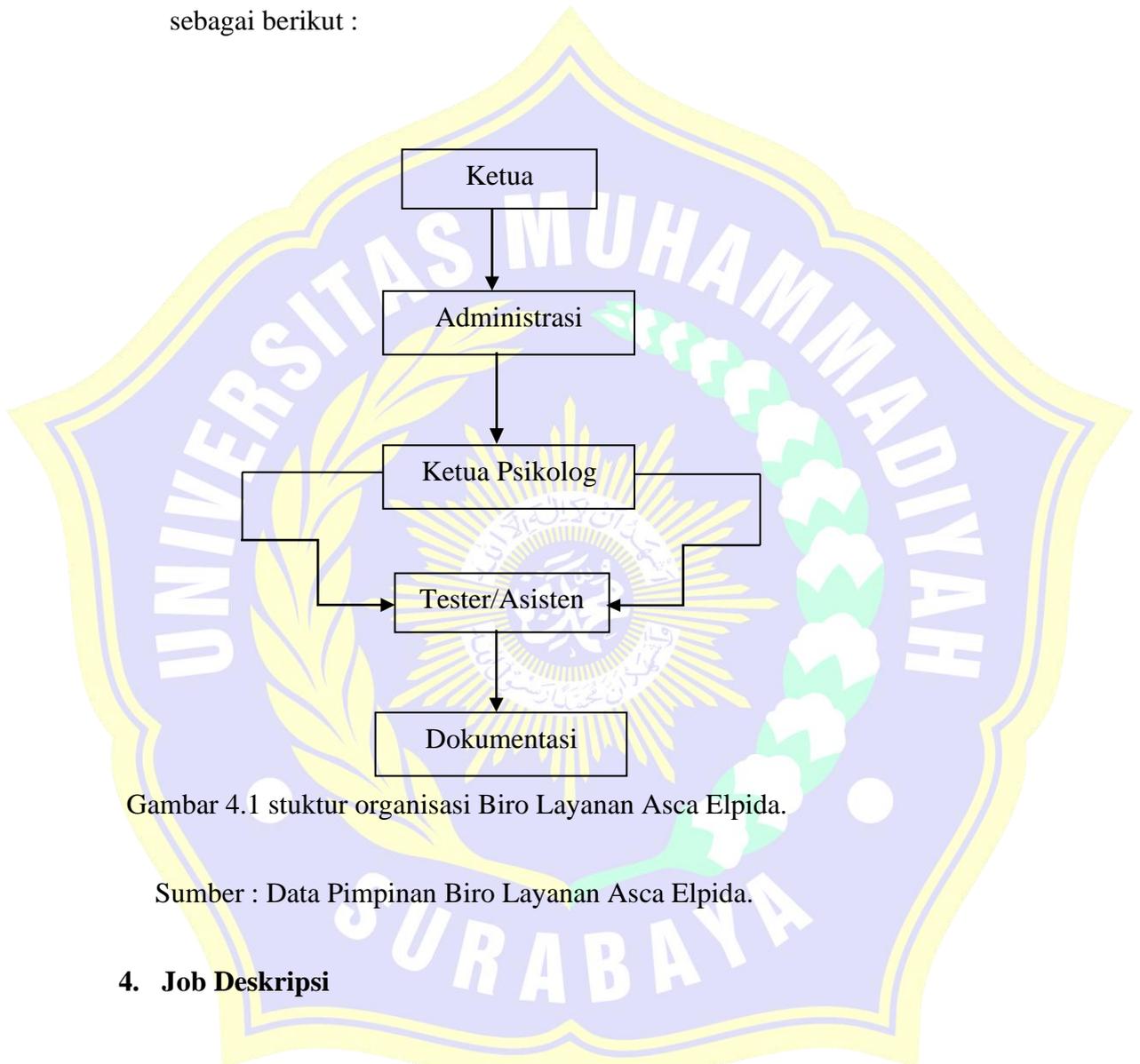
Visi : menjadikan masyarakat yang berdaya, berkembang, dan memiliki kompetensi yang unggul dan berkualitas.

Misi :

1. Membantu perusahaan atau organisasi untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas.
2. Memberikan jasa pelayanan pendidikan non formal berdasarkan kebutuhan individu.
3. Mengoptimalkan kemampuan diri individu (kognisi, afektif, dan konasi).

3. Stuktur organisasi

Stuktur organisasi yang digunakan oleh Biro Layanan Asca elpida untuk penentu keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuan adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1 stuktur organisasi Biro Layanan Asca Elpida.

Sumber : Data Pimpinan Biro Layanan Asca Elpida.

4. Job Deskripsi

Adapun job deskripsi atau tugas dan tanggung jawab tiap-tiap bagian yang terdapat pada stuktur organisasi adalah sebagai berikut :

- a) Ketua

Tugas dan tanggung jawab Ketua Biro Layanan Asca Elpida adalah sebagai berikut :

Ketua biro

1. Memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan.
2. Memiliki tanggung jawab keseluruhan bagian yang berada di perusahaan.

b) Administrasi

Tugas dan tanggung jawab Administrasi Biro Layanan Asca Elpida adalah sebagai berikut :

1. Mengkoordinir tentang penyusunan laporan keuangan.
2. Mengelola ketersediaan dana dan modal kerja.
3. Mengelola kewajiban perusahaan untuk membayar.
4. Menyajikan laporan hasil usaha.
5. Menyajikan dan mengontrol laporan arus kas dan laporan hasil usaha.
6. Mengatur masuk dan keluar keuangan dan menutup buku tahunan.
7. Menyusun anggaran tahunan dan menyusun laporan posisi keuangan perusahaan.

c) Ketua Psikolog

Tugas dan tanggung jawab Ketua psikolog Biro Layanan Asca Elpida adalah sebagai berikut :

1. Psikiater atau Ahli khusus yang memiliki tanggung jawab keseluruhan dalam bidang psikolog.
2. Bertanggung jawab dalam mengurus terapi dankonseling.
3. Membuat jadwal perjanjian dan pertemuan dengan pelanggan atau kegiatan lainnya.
4. Membuat hasil laporan psikotes dan terapi.

d) Tester/Asisten

Tugas dan tanggung jawab Tester/Asisten Biro Layanan Asca Elpida adalah sebagai berikut :

1. Menyelesaikan pekerjaan apa yang sudah menjadi tanggungjawab yang sudah diberikan oleh perusahaan.
2. Melaksanakan pekerjaan atau program kerja harian, mingguan, bulanan dan tahunan sesuai dengan rencanaperusahaan.

e) Dokumentasi

Tugas dan tanggung jawab Dokumentasi Biro Layanan Asca Elpida adalah sebagai berikut:

1. Menyimpan, mendokumentasikan menyediakan dan memberikan pelayanan informasi kepadapublic.
2. Melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi.
3. Mengelola sosial media guna untuk menjadi bukti atau portofolio agar pelanggan mengetahui kegiatan.

B. Data Temuan Penelitian

1. Profil informan

Dalam penelitian ini peneliti memiliki tim berjumlah 2 orang, yang pertama dari universitas muhammadiyah gresik dan peneliti sendiri. Tim tersebut bertugas untuk melaksanakan maksud dan tujuan itu sendiri. Tim tersebut bertugas untuk melaksanakan maksud dan tujuan dari peneliti yang sebelumnya sudah meminta izin dan disetujui oleh pihak lembaga asca elpida. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan ini sudah dianggap mewakili karena senioritas, dipercaya dan memahami tentang apa yang dibutuhkan oleh peneliti pada lembaga asca elpida. Informan tersebut berjumlah 2 (dua) orang yang keberadaannya disebut W1 untuk informan pertama dan W2 untuk informan kedua.

Pemilihan informan tersebut berdasarkan hasil pengumpulan data dilapangan dan hasil observasi secara langsung maupun tidak langsung. Dari 1 informan tersebut memiliki jabatan struktual di perusahaan sehingga data yang diperoleh lebih kuat dan disesuaikan dengan tujuan penelitian dan keberadaannya karyawan struktual yang memiliki peran penting di lembaga ascaelpida.

b. Deskripsi informan berdasarkan jenis kelamin dan status perkawinan

Dari 2 (dua) orang informan yang terdiri dari informan berjenis laki-laki dan perempuan. Untuk status perkawinan dan memiliki kerluarga yaitu informan 2 dengan jenis kelamin perempuan dan informan 1 belum menikah.

- c. Deskripsi informan berdasarkan jumlah anggotakeluarga

Dari penelitian ini didapatkan bahwa jumlah keluarga yang memiliki anak1 adalah informan 2. Sedangkan informan 1 belum punya anak.

- d. Deskripsi informan berdasarkan lama bekerja

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa 1 informan tersebut telah bekerja diperusahaan lebih dari 4tahun.

- e. Deskripsi Informan Berdasarkan tingkatpendidikan

Di sisi status pendidikan, informan 1 berijazah S1 dan yang SMA informan 2.

2. Deskripsi data hasil penelitian

Bab berikut akan menguraikan pemaparan data yang sesuai dengan hasil wawancara dengan informan W1 dan W2. Selain itu data yang didapatkan juga berasal dari hasil observasi dan dokumentasi guna mengetahui bagaimana dampak rangkap jabatan dan budaya kerja pada prestasi kerja di Biro Layanan Asca Elpida.

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian, maka berikut ini disajikan data sesuai dengan variable yang diteliti, yaitu :

1. Dampak rangkap jabatan pada Biro Layanan Asca Elpida

Rangkap jabatan merupakan kegiatan lebih dari satu yang dilakukan dengan satu orang. Apalagi biro layanan asca elpida bergerak di bidang psikologi, tentunya memiliki banyak pelanggan dan data-data yang banyak untuk segera diselesaikan. Hasil wawancara ditemukan bahwa adanya

kegiatan lebih dari satu. Dua informan ini memberikan pertanyaan sebagai berikut :

“Jadi memang semua itu emm memang apa ya melihat kebutuhan dari tingkat pekerjaan ya, artinya dimana ee porsi yang dibutuhkan dan apa a.. namanya yang sekiranya itu saya bisa mendeklarasikan tugas , maka itu nanti yang akan saya deklarasikan. jadi misalnya kalau mereka atau klien yang butuh saya secara langsung maka saya mendahulukan yang disana dulu, jadi kalau misalkan yang masih bisa ee misalnya em contohnya misalnya ada tes gitu ya jadi awalnya udah ngobrol sama usernya atau sdmnya misalnya saya ngobrol disana sepakat harinya nanti oke yang ceclis pekerjaan atau waktu pelaksanaan para asisten saya.jadi misal di hari yang sama bebarengan maka saya akan melihat urget dulu urgent gimana kalau misalnya yang butuh tatap muka maka saya yang dulu saya tatap muka itu. Jadi kalau yang kayak misalkan tes itu kan banyak orang nggak mungkin langsung tes, jadi ada pembagian tugas. nah kalau bicara strategi memang dilihat dari skala prioritas dulu yang mana, masih bisa di handle oleh asisten/tester maka itu yang dipegang samamereka . Kalau butuh dengan saya langsung ya saya temui” (W1).

“Kalau pimpinan em artinya saya selaku pemimpin asca elpida memang terus memonitor ya apa yang dikerjakan oleh para asisten di biro , kemudian kalau untuk di biro sih insya allah masih terhandle jadi tetep kordinasi misal "bagaimana di biro kondisinya aman atau mungkin ada hambatan misalnya adaterapi/tes" ya karna para asisten sudah dibekali pelatihan sebelumnya jadi mereka paham akan perintah saya apa yang menjadi prioritas mereka dalam pekerjaan gitu ya kan. akhirnya mereka bisa mengatasi itu ya memang kalau di dosen sih nggak terlalu ini sih apa namanya pekerjaannya nggak terlalu padat karena memang saya kebetulan cuman diamanahi satu mata kuliah tapi memang cukup ya karena memang ada materi yang harus dipraktekkan jadi di situ sih karena satu minggu sekali Jadi cukup bisa terhandle yang membuat asyik kegiatan sehari-hari adalah ketika ada klien yang pas dengan saya freelance atau sedang di rumah sakit/ klinik mereka sewaktu-waktu ya di situlah letak keseruannya ketika Membagi waktu ada tes di sana ada permintaan konsultasi di sini ada permintaan tes lagi dari semua harus dikoordinasikan dengan tester karena mereka sudah terlatih ya pertama, jadi mereka ketika bilang ada konsultasi jadi saya melayani kemudian misalnya ada tes konsultasi untuk anak ABK di rumah sakit maka tester saya yang hadir saya tetap menghender tes tes saya dan orang yang ada di rumah sakit. Jadi para tester tetap bisa melayani anak ABKdan

saya tetap memonitor melalui handphone. Menanyakan kepada orang tuanya apa yang jadi keluhan misal orang tua ingin konsultasi dengan saya bisa konfirmasi dengan saya lagi kalau nggak cukup dengan laporan saja di laporan isinya ada saran-saran dsb. Kadang-kadang orang tua itu kepingin ada yang anaknya tes saja dan konseling sekalian. Di laporannya saya ketik dengan lengkap supaya orang tua tahu tentang kondisi anaknya.

“Seminggu itu gak pasti sih, kalau dateng ke biro itu pas ada klien aja. Klien konseling, klien terapi ABK, klien sdm. Karena kan beliau juga menjadi dosen, kadang juga beliau di rumah sakit grahu. Beliau membagi waktunya di situ aja sih” (W2).

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, khususnya dari 2 informan menunjukkan bahwa pimpinan jarang datang ke biro. Pernyataan diatas disandingkan dengan hasil observasi sebagai berikut :

“... peneliti mengamati bahwa pimpinan pada saat hari itu tidak ada di biro” (CLO-IV)

Dari hasil wawancara dan observasi diatas maka dapat di simpulkan bahwa Biro Layanan Asca Elpida tetap beroperasi meskipun tidak adapimpinan.

Selanjutnya beban tugas, beban tugas yang di alami dengan pimpinan adalah suatu tanggung jawab dari jabatannya. Yang dimana harus mengerjakan tugas sebagai ibu rumah tangga, pimpinan asca elpida dan sebagai dosen disalah satu universitas. Dua informan ini memberikan pertanyaan sebagai berikut :

“Mungkin karena gini beban tugasnya adalah jumlah banyaknya klien yang hadir tapi alhamdulillah sampai saat ini bisa melayani artinya klien yang datang nggak sampai yang pertama merepotkan gak rewel, tidak Cerewet, Alhamdulillah kliennya sampai saat ini baik semua. Terus beban tugasnya cenderung pada jumlah klien itu tadi sih kalau misalnya kalau kliennya banyak ya bebannya

semakin banyak otomatis waktu yang dikeluarkan banyak dan akan untuk nyicil laporan itu juga banyak” (W1).

“yang pertama saya akan membuat laporan mana yang diminta klien terlebih dahulu, atau emm juga bisa saya nyicil laporan. Jadi disela-sela waktu kosong saya benar-benar memanfaatkan waktu itu supaya cepat selesai alias tetap berjalan dengan baik ya” (W1).

“Lebih ke ngerjain tes, membantu terapi, memberikan arahan mengenai "ini bagaimana sudah apa belum", membuat laporan. Beliau juga mengatur sendiri bagian keuangan.” (W2).

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, khususnya dari 2 informan menunjukkan bahwa pimpinan mengerjakan terapi atau tes di bantu dengan asisten (karyawan tetap) dan tester (karyawan *freelance*). Pernyataan diatas disandingkan dengan hasil observasi sebagai berikut :

“... peneliti mengamati bahwa, pada saat *scoring* dilakukan oleh asisten dan tester (karyawannya). Kemudian untuk membuat laporan tes, terapi dan konseling dilakukan dengan pimpinan secara langsung dengan klien atau pelanggan.” (CLO-V)

Kemampuan atau *knowledge* yang dimiliki seorang psikolog itu sangat penting, teknik-teknik yang dimiliki harus menguasai. Karena psikologi belajar mengenai prilaku dan kepribadian seseorang yang dimana setiap pelanggan memiliki karakter yang berbeda-beda. Berikut ini dua informan memberikan pertanyaan sebagai berikut :

“Oke kemampuan psikolog yang pertama yaitu minimal menurut saya menguasai teknik-teknik dari pada konselingsnya. kemudian Bagaimana cara ngetes. Kemudian pelayanan atau service excellent artinya Bagaimana cara klien itu kembali kepada kita dan mereka puas dengan layanan kami. terus kemudian yang terakhir dan mungkin seorang psikolog itu harus mempunyai jiwa-jiwa atau punya niat untuk membantu sesama ketika kita.

menjadi psikolog tanpa dibarengi rasa itu niat itu maka semuanya nanti akan berubah menjadi bisnis tanpa ada rasa puas artinya itu sih tergantung dari perspektif orang-orang yang masing-masing ya. Tapi menurut saya dari saya SMP sih gitu Saya ingin membantu orang itu Saya kepingin sekolah di bidang itu pas ditunjukkan di jalannya yaitu di psikologi apa yang saya lakukan itu sangat luar biasa pengalamannya bagi saya jadi saya enjoy mengerjakan pekerjaannya saya sebagai psikolog Plus mungkin menjadi mentor juga bagi teman-teman di sini.” (W1/kemampuan).

“Yang pasti sesuai dengan komperensi psikolog itu ya memang itu tadi dia mampu memiliki apa bisa menjalankan konseling dengan baik itu bisa mendengarkan orang nilai yang besar artinya luas karnakan psikolog itu kan kalau misalnya menerima keluhan/curhatan itukan kita harus bisa menerima itu. artinya tanpa harus terpengaruh artinya kalau klien bercerita kita harus mendengarkan tanpa kita mengupayakan harus cepet selesai itu gak. jadi kita ngeliat dari sisi klien kita, kalau ada klien yang ingin ceritanya benar-benar didengarkan itu maka kita bagaimana Harus bisa mengendalikan percakapan itu tadi yang pertama kita harus bisa menjadi pendengar klien yang baik. Kemudian yang kedua punya manajemen emosi karena kalau kita tidak punya manajemen emosi yang baik kita bisa baper atau kita bisa menjadi punya kepribadian yang lain. karena kelainan yang datang itu bermacam-macam ragam atau karakteristik cerita. Kalau kita nggak pandai-pandai memilah itu maka itu bisa terjadi terjadi pada kehidupan kita sehari-hari. Karena cerita dari klien itu adalah cerita kehidupan, jadi sama-sama belajar. Kemudian kalau sabar ya relatif ya Tergantung orangnya mampu menjadi pendengar yang baik selain ya kita bisa sisi yang lain misalnya pengetesan anak dan anak berkebutuhan khusus atau anak-anak pada umumnya.”(W1/kemampuan).

“Bergerak dalam bidang psikolog tentunya ibu dituntut untuk memiliki kemampuan khusus. Tentunya kemampuan yang dimiliki harus berkembang. contohnya pengetahuan khusus yang dimiliki seorang psikolog adalah belajar mengenai prilaku dan kepribadian seseorang, belajar mengenai hubungan prilaku, pikiran dan perasaan. Kemudian emm belajar melakukan assesment atau penilaian terhadap orang lain dan belajar alat-alat tes psikolog kecerdasan.” (W1/kemampuan).

“Jadi kita harus lebih kreatif ya. Kreatif itu mencari celah atau mencari jalan bagaimana bisa lebih mempromosikan keberadaan

kita. pelayanan kita lebih tepatnya. Di mana mungkin layanan kita ini memang apa namanya hanya jalan di tempat, artinya Hanya seperti itu aja karena memang kalau dibandingkan dengan tempat lain mungkin berbeda, em artinya bersaing , em kemampuan itu adalah kreativitas dan keberanian untuk mencoba hal baru, jadi memang kalau di bironya saya ini memangkan mengusung apa mengusung layanan yang mungkin tidak yang aneh-aneh yang memang dibutuhkan masyarakat. yang pertama layanannya ya berupa ee psikotes, bisa psikotes untuk pendidikan anak-anak ,kemudian ada layanan terapi untuk anak ABK, jadi kita bantu mereka yang sekiranya benar-bener mereka butuh untuk kebutuhan dasar , kemandirian , kayak misalnya mandi , sikat gigi , cuci tangan, makan , karna em murid yang ada di biro ini macem-macem terapinya. macem-macem usianya ada yang sudah besar tapi masih anak TK ada yang kayak gitu. jadi ee apa namanya kita layanan seperti itu , kemudian di biro ini juga ada devisit trainig juga. cuman devisit training ini masih berusaha mengurus perizinan sehingga nanti kedepanya saya bisa memberikan training-training yang bisa mendapatkan sertifikat. jadi lebih kayak ya di akui istilahnya karena kan gitu tuh butuh perizinan. kalau emarin bu asti tanya sama teman-teman oh iya itu butuh di enter dulu di dinas pendidikan.:(W1/kemampuan).

“jadi berbeda izinnya dengan izin membangun usaha. nah saat ini yang memang dibutuhkan adalah a itu tadi kemampuan untuk melakukan training ya, artinya skill kita sebagai seorang mentor selama ini kam bu asti melakukan training pada tester-testernya sama asistennya aja. nah kedepan bu asti kepingin untuk mengembangkan itu dengan membuka ee layanan seperti seminar-seminar begitu. atau mungkin ibarat jualan lah ya atau promosi biro.jadi kalau bicara tentang kemampuan apa yang dilakukan yaitu tadi harus berani melangkah , kreatif itu. Kalau bu Asti masalah persaingan ya paling melihat tetangga oh mereka sudah go apalah gitu Oh mereka lebih kreatif gitu ya Bagi bu Asti kembali lagi bahwa rezeki udah ada yang ngatur cuman bukan berarti bu Asti nggak mau berusaha nggak bu Asti tetap melakukan pelayanan yang baik. kemudian di biro ini juga sebagai ee bu Asti jadikan sebagai pusat pembelajaran untuk mahasiswa-mahasiswa dari semua jurusan artinya Siapa yang mau belajar ya monggo Ya saya memang prioritaskan untuk jurusan Psikologi namun misalkan ada jurusan lain yang ingin belajar bisnis dan lain-lain Ya nggak papa mungkin ada sharing yang bisa dibicarakan.”(W1/kemampuan).

“menurut saya, saya rasa sudah profesional dalam bidangnya dari cara beliau menerima klien, bagaimana cara beliau metreatment klien. (W2/kemampuan)

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, khususnya dari 2 informan menunjukkan bahwa pimpinan memiliki karakteristik dibagian psikolog yang menonjol. Di pernyataan diatas disandingkan dengan hasil observasi sebagai berikut:

“... peneliti mengamati bahwa pimpinan memiliki cara yang kuat contohnya seperti memperlakukan terapi kepada anak berkebutuhan khusus, di cara penyampaiannya membuat anak ABK tidak bosan dan mau belajar. Untuk psikotes di sekolah dan perusahaan pimpinan asca elpida ini memiliki *excellent service* yang baik.”(CLO-V)

Profesionalitas adalah ciri suatu profesi atau orang yang ahli dalam bidangnya. Setiap jabatan memiliki mutu yang berkualitas atau professional. Professional psikolog adalah menjaga kode etik dan standart. Berikut ini dua informan memberikan pertanyaan sebagai berikut :

“Ya itu pasti dipegang kuat ya. artinya yang pertama dalam pelaksanaan pengetesan jadi Memang saya harus murni dari mahasiswa psikologi saya Tidak melibatkan mahasiswa dari jurusan lain. saya melibatkan jurusan lain lebih kepada administrasi artinya administrasi mengentri database tapi kalau pelaksanaan ngetesnya skoringnya saya melibatkan mahasiswa jurusan Psikologi. Apa misalnya ada orang yang mau freelance di sini ya administrasi mengentri database. Bukan administrasi psikologi. Kemudian kedua kalau misalnya ada klien yang konseling dalam kode etik gak akan tersebar kemana mana. sebelum di mulai curhatnya saya sudah bilang ini adalah rahasia kita berdua. kalau misalkan kliennya bawa orang ya saya ajak ngomong orang itu. “anda siapa” . “saya kakaknya.”. bagaimana bu apakah kakaknya boleh mengetahui masalah jenengan. baik kode etik ini.. emm kode etik ini menyangkut kita bertiga yabu.

kalau ada apa-apa, rahasia bocor berarti ada dari jenengan atau jenengan ya membocorkan ya. oiya insya allah ndak bu. jadi gitu ver, gitu kalau konseling. kalau tes itu saya tetep menjaga kode etik dalam arti penyampaian laporannya, misalnya penyampaian kurang jelas bisa minta penjelasan langsung dari saya. Kemudian misanya ada klien dalam tanda kutip nakal ya artinya nakal itu curang ingin merubah klien A dengan klien B. klien A misalnya tidak dijagokan. klien b dijagokan. tapi hasil yang b ini kurang bagus maka user minta hasil yang A ini di taruh di B . nah disitu saya tegaskan bahwa hal tersebut tidak mungkin dilakukan karena memang terikat oleh kode etik dan juga kasian bapak ini adalah hasil murni orang kalau misalkan memang em apa anda ingin mengganti silahkan em apa ya kalau ini hasil yang b tidak jelek karna kondisinya juga cukup bagus sama dengan yang A, yang tinggi banget endak, cukup bagus artinya masih bisa sama-sama disarankan tentu saja kan yan satunya IQ udah 100 . yang satunya masih 9. jadi saya mohon maaf saya tidak bisa merubah ini. karena ini adalah hasil dari masing-masing peserta tesnya. Memang pernah ada yang seperti ini kalau misalkan user tidak puas dengan pelayanan kami Tanggapan saya adalah yang Monggo silakan diskusi dengan atasan jenengan karena hasil psikotes tidak murni sebagai tolak ukur untuk mengambil keputusan masih ada hal-hal lain atau poin-poin lain kan tidak dari hasil psikotes bisa poin dari wawancara dengan atasan atau nilai plus yang lain melihat cv-nya dan lain-lain itu bisa menjadi bukti untuk mengambil landasan Keputusan sekarang kebanyakan orang-orang itu melihat dari hasil psikotesnya kalau wawancaranya Bagus psikotesnya jelek masih bisa dipertimbangkan. Jadi kode etik itu melindungi para psikolog untuk tidak ada kecurangan kecurangan di lapangan.” (W1/profesionalitas).

“Memang layanan service itu yang mencoba saya supaya klien itu bisa datang lagi. Selama ini kalau saya evaluasi saya observasi Alhamdulillah banyak klien itu yang kembali menggunakan jasa ini saya berusaha untuk menyapa Ramah nggak yang arogan ya artinya sama-sama saling memahami kadang dilihat layanan ada yang judes kementhus atau “Ya gimana dong Ya gimana kan bapak”. contohya “bu gimana kalaumisalnyahasilnyadirankingkan”jadikitaberusaha

menuruti kemauan atau permintaan klien kalau misalnya ada klien yang kurang sreg kami sampaikan apa yang kurang jadi memang beberapa klien sih positif nanggapinya sehingga itu yang membuat mereka datang kembali. Jadi ya itu memberikan pelayanan yang baik ramah sopan kita kasih ruangan yang nyaman ketika melakukan tes atau konseling. Karena tidak menutup kemungkinan terkadang dari cerita-cerita ada lembaga-lembaga lain ruangnya kurang nyaman.” (W1/profesionalitas).

“Beliau sangat menjaga standar/kode etik ya. Beliau juga teliti banget mengenai hal itu. Beliau sangat menerapkan itu. Beliau mengerjakan apapun itu cepat, jadi stabil ya artinya sangat teratur.” (W2/profesionalitas)

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, khususnya dari 2 informan menunjukkan bahwa pimpinan benar-benar menjaga rahasianya pelanggan. Di pernyataan diatas disandingkan dengan hasil observasi sebagai berikut :

” ... penelitimengamati bahwa pada saat pengalaman magang waktu itu, ada klien atau pelanggan yang ingin konsultasi, para karyawan disuruh keluar atau menunggu diruang tamu. Tidak ada seorang pun kecuali pimpinan dan pelanggan saja. Karena itu bersifat *privacy*.”

Tanggung jawab adalah sikap atau perilaku untuk melakukan sesuatu dengan sungguh-sungguh, siap menanggung segala resiko. Pemimpin bertanggung jawab atas semua hasil yang baik maupun hasil yang buruk. Pemimpin akan bertanggung jawab atas organisasinya dan akan berupaya atas hasil-hasil yang dicapai. Berikut ini dua informan memberikan pertanyaan sebagai berikut:

“Artinya tanggung jawab kerja ya, tanggung jawab bisa diartikan ketika ada komplain. Nah ketika ada komplain para tester tidak bisa menjawab maka maju untuk menerangkan. Terus kemudian kalau untuk tanggung jawab yang lain misalnya tentang program atau tentang program tidak maju tetap itu kita akan mendiskusikan dengan para tester. Kemudian tanggung jawab yang lain adalah memberikan hak untuk para tester gaji yang sesuai dengan pekerjaannya. Kemudian tanggung jawab soal pengetikan misalnya pakai tester membuat cover ada nama tanggal dan alamat di situ saya akan mengingatkan kembali bahwa “Jangan sampai ada yang salah atau kalau nggak kirim ke saya Saya akan cek baik itu nama identitas diri dan garis yang menceng itu” saya benarkan bilang kepada tester bahwa “Mas ini menceng tolong di perbaiki”. jadi bawelnya di situ mengecek cover depan, cover dalam harus pas. penyingkatan nama i tu juga harus benar. kalau untuk pengetikan nama itu jarang, seingat saya nama ada 2x , tanggal itu sering karna kadang-kadang keasikan ngisi bawahnya jadi tanggal itu lupa, seingat saya 4x. Pernah ada salah saya sampaikan bahwa saya mohon maaf Bapak saya kurang teliti mohon ditunggu revisinya saya akan kirim dalam waktu secepatnya. untungnya usernya baik-baik. Alhamdulillah kok untung nggak pernah dapat user yang cerewet.” (W1/tanggung jawab dankewajiban).

“Contoh menjadi ibu rumah tangga atau masalah pribadi. Cara mengatasinya Memang sih di awal di awal itu memang perlu adanya janji hati ya jadi seorang wanita karir ya atau seorang wanita terutama, karena apa sih ini saya ngomong dengan diri saya sendiri apa sih esensi dari kamu sebagai wanita karir atau ibu rumah tangga juga kemudian ee perlu juga izin sama suami karena udah punya suami waktu itu ee terus saya self talk tentang esensi itu tadi maka saya memutuskan untuk tetap berkarir ya . kemudian itu tadi saya sampaikan pada suami , Alhamdulillah suami menyetujui memang saya hendak berkarir gitu . tentunya suami meningkatkan bahwa kamu bekerja dan mengatur rumah tangga kamu ya memang di awal terseret-seret. Belum anak yang sakit ya . di rumah tidak ada pembantu hanya saja ada mertua dan saudara-saudara biasanya jaga anak-anak dan dimasakin makanan untuk anak-anak. Alhamdulillah support system di keluarga saya cukup kuat ya artinya ketika saya tidak bisa handle anak-anak mereka-mereka ini sangat membantu gapapa mbak wis kerja o. kadang-kadang mama dan papa saya juga. Kalau kangen sama anak-anak saya ya di bawa ke rumah mama saya. Sekali lagi dari support system itulah yang membantu saya jadi saya bisa sampai saat ini jadi ya apa ya , kalau cara mengatasinya

kordinasi. Jadi kordinasi itu selalu. Pokoknya kebutuhan anak-anak jangan sampai kurang terus kalau untuk pekerjaan senin sampai jumat saya maksimalkan untuk membagi waktu sehingga sabtu dan minggu bisa bermain dengan anak-anak. Saya bekerja dari jam 8 pagi sampai jam 4 sore. Kalaupun ada klien yang membutuhkan saya, saya buka malem itupun tidak sering. Cuma hari-hari tertentu saja itu udah full muter kemana saja sama asisten/tester. Jadi kalau dari saya tidak menentukan seperti itu saya juga suka bekerja, kalau sekarang sudah punya suami dan anak . mangkannya sabtu dan minggu khusus untuk keluarga. Kalau ada laporan yang belum selesai saya kerjakan di waktu anak-anak tidur atau disela-sela waktu yang kosong. Jadi saya kejar kejaran waktu. Kalau ditanya keteteran gak bu ? ya keteteran cumin gak terlalu ya sampai parah , masih bisa di handle kok . saya masih bisa mencuci , masak, membersihkan rumah. Jika ada klien yang urgent ya saya focus kesana . jadi hidup saya muter disana aja.” (W1/tanggung jawab dankewajiban).

“Ada, kita pernah dapat klien dari rumah sakit . Mayoritas anaknya ABK. Jaid kita itu lebih mementingkan dulu konfirmasi melalui WhatsApp sama beliau. Jadi kita tidak perlu langsung datang ke biro. Jadi kita langsung lewat WhatsApp dan beliau langsung balas kok, langsung memberikan feedback/saran/cara bagaimana kita... Kann disana klien macamnya berbeda-beda ya, jadi kita di bantu, dikasih arahan. Testoring di biro saya pernah ngalami, tapi beliau memberikan motivasi kepada saya. Untuk di benarkan lagi.” (W2/ tanggung jawab dankewajiban)

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, khususnya dari 2 informan menunjukkan bahwa pimpinan rangkap jabatan dan padatnya jadwal beliau tetap memantau atau memonitor melalui Whatsapp. Banyaknya kegiatan sehingga waktu yang di bagi untuk keluarga hanya hari *weekend*. Di pernyataan diatas disandingkan dengan hasil observasi sebagai berikut :

“...peneliti mengamati bahwa pimpinan jarang ada di biro atau kantor sehingga ketika ada problem di biro atau di rumah sakit, beliau member informasi atau memantau melalui whatsapp.” (CLO-VII)

Kebijakan adalah tindakan yang paling mungkin memperoleh hasil yang diinginkan. Berikut ini dua informan memberikan pertanyaan sebagai berikut :

“Kalau bentuk rasa adil itu lebih kekeluarga ya, saya sebagai pemimpin, rumah tangga atau ibu iya artinya saya rangkap

jabatan ya. Ya saya harus adil pada keluarga saya, asisten saya pekerjaan saya terus pandai mengatur waktu . alhamdulillah ya saya kalau orang bilang interpeuner kah gini ni hehehe , usaha sendiri ya. Jadi kalau usaha sendiri kita bisa mengatur waktu lebih fleksibel dibandingkan ikut dengan orang lain. Jadi rasa adil itu masih bisa. Saya kalau seharian full saya menghubungi suami, keluarga bahwa saya full jadwalnya jadi mohon maaf kalau saya pulang lama, kalau misalnya anak-anak ada ujian atau PR sebelumnya saya ngomong sama anak-anak saya besok bunda jadwalnya seperti ini ya, kalian belajar ya ini materinya jadi disiapin dulu. Sehingga ketika hari H nya ketika saya tidak bisa membantu mereka . saya telfon “gimana mbak sudah belajar , apa yang sulit . kalau ada yang sulit nanti diajarin sama mama ya”. Mama itu tantenya atau mbak diah, mbak diah itu guru les dan ngajinya. Support sistemnya pas gitu ketika saya ada *trett* kemudian ada yang membantu jadi itu rasa adil untuk keluarga dank lien-kliensaya.

Kalau rasa adil untuk asisten itu apa yang mereka kerjakan itu yang saya bayar. Misalnya kayak mbak diah guru ngaji dan les kemudian jaga anak saya itu saya tambahin. Bentuk rasa adil ini lebih kepada perhatian, karena profesi saya psikolog jadi saya memberikan rasa adil pada klien, keluarga, dan pegawai saya.” (W1/ kebijakan).

“Bijaksana dalam mengatur rangkap jabatan ini ? Kalau mengatur kebijaksanaan ya disini maka saya akan memantau ya artinya melihat pekerjaannya ya. Misalnya pegawai saya tidak bisa mengatur keuangan ya jadi saya yang turun tangan gitu. Kemudian ada klien yang membutuhkan pertolongan yang jelas maka saya yang turun tangan, tetapi pegawai saya saya ajarkan memiliki jiwa-jiwa kepemimpinan juga atau jadi orang yang tegas dalam menjelaskan sesuatu jadi ketika saya gak ada saya dinas di luar. Teman-teman bisa menghandle itu semua. Pegawai saya mandiri, mulai dari menghandle psikotes untuk karyawan, psikotes anak abk kamu harus bia semua saya bilang begitu . Kalau misalkan butuh tanda tangan untuk kuitansi atau memerima ini kamu tanda tangan sendiri gakpapa, kemudian konfirmasi bu asti kalau uangnya ditaruh mana gitu aja simple. Saya tidak menekan terlalu sama karyawan.”(W1/kebijakan).

“Ewn pada karyawan kita merasakan itu. Untuk bentuknya seperti apa, ya setiap kesana beliau memberikan motivasi, wejangan (tuturan), beliau itu benar-benar adil di semua karyawan. Memberikan pekerjaan juga adil . Memberikan sesuai dengan kemampuan karyawannya. Di bagi-bagi ada yang terapi, ada yang tes-tes psikologi. Kalau ada event beliau selalu bilang

"hayo siapa yang mau mengerjakan psikotes/terapi" emm gitu yaa .. jadi tidak memaksa." (W2/kebijakan).

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, khususnya dari 2 informan menunjukkan bahwa pimpinan bijaksana dalam mengatur rangkap jabatan. Banyaknya kegiatan lebih dari satu yang dihandle dengan satu orang merupakan pekerjaan yang tidak mudah. *Double job* harus kuat fisik dan tenaga. Di pernyataan diatas disandingkan dengan hasil observasi sebagai berikut:

"...peneliti mengamati bahwa pimpinan mengatur kebijakan dalam rangkap jabatan ini melalui handphone yang digunakan untuk memberikan informasi, memantau dan menghubungi pelanggan, keluarga dan karyawan. Dimana ketika ada pelanggan yang ingin bertemu dengan beliau, beliau akan mengatur jadwal sehingga tidak berbenturan dengan kegiatan yang lain."(CLO-V)

Peraturan adalah hal yang harus ditaati dan dikerjakan tidak boleh dilanggar. Peraturan yang ada di perusahaan akan membuat karyawan tidak berbuat semena-mena atau berbuat seenaknya sendiri. Berikut ini dua informan memberikan pertanyaan sebagai berikut :

"Okey, peraturan yang pertama memang kalau datang ya absen dulu, kalau misalkan ada terlambat bisa menghubungi dulu sehingga misalkan ada terapi pagi misalkan ada klien misalkan ada perusahaan atau psikotes maka satu jam sebelumnya maximal 30 menit harus sudah hadir disini asrtinya para tester itu biar tau bahwa kerja itu harus dipekerjaan dulu sebelumnya kalau misalkan besok nih, jadi pegawai harus mempersiapkan meja, buku, alat tulis, berapa jumlahnya, konsumsi apa yang harus disajikan. Kalau ada yang lelet-lelet hayo ya apa kamu kok kamu gak bilang diawal, misalnya udah tau telat gak bilang. Jadi kalau telat kita ada persaan was-was gitu ya, jadi harus diceples dulu ya alias ditegur." (W1/peraturan).

“Ya mengembalikan alat tes kalau sudah digunakan, kemudian setelah tes harus discoring, itu udah harus satu rangkaian kalau gak gitu ya semua kececeran.” (W1/peraturan).

“insya allah akan berdampak baik bagi lembaga ini ya, saya tidak membuat peraturan terlalu ketat ya. Saya membatasi peraturan yang harus diaati seperti *excellent service* memberikan layanan yang terbaik untuk pelanggan, absensi, izin sebelum hari H-nya, membereskan alat tes, *prepare* barang bawaan seperti alat tes, alat tulis, alat untuk terapi dan sebagainya.” (W1/peraturan).

“Peraturan tertulis saya gaktau, cuman peraturan yang wajib adalah *excellent service* yang terbaik, kemudian piket untuk membersihkan biro tidak ada hanya saja kesadaran masing-masing karyawan.” (W2/peraturan).

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, khususnya dari 2 informan menunjukkan bahwa pimpinan menjaga pelayanan yang harus di jaga dengan baik untuk pelanggan yang disebut *excellent service*. Melakukan pelayanan yang sopan, senyum dan ramah, memberikan kenyamanan untuk pelanggan. Di pernyataan diatas disandingkan dengan hasil observasi sebagai berikut :

“...peneliti mengamati bahwa peraturan yang tertulis dan ditempelkan di dinding tidak ada. Peraturan yang harus dilakukan adalah *excellent service* yang memberikan pelayanan yang terbaik, memberikan tempat yang nyaman, harum dan bersih supaya pelanggan kembali pada biro asca elpida dan ketika ada event memberikan konsumsi untuk pelanggan seperti makanan dan minuman. Peraturan membereskan ruangan, menata alat tulis, alat tes dan sebagainya.” (CLO-VII)

2. Budaya Kerja pada Biro Layanan Asca Elpida

Selanjutnya budaya kerja pada biro asca elpida. Budaya kerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi, kebiasaan tersebut yang memberikan dampak baik bagi organisasi atau kebiasaan yang harus ditaati dan menjadi kekuatan untuk meningkatkan

organisasi. Budaya kerja tetap memiliki aturan-aturan yang berlaku untuk organisasinya. Berikut ini dua informan memberikan pertanyaan sebagai berikut :

“budaya di asca elpida adalah demokratis siapapun yang mau berkomentar siapapun yang mau ngomong silahkan. Demi kemajuan di Biro Layanan Asca Elpida. Model yang kedua adalah budaya kekeluargaan dimana sebagai tempat berbagi cerita atau *sharing* satu sama lain. Kalau mereka ada masalah tidak apa-apa mereka cerita dan mereka kalau saya amati bahwa biro adalah rumah kedua bagi mereka. Jadi mereka nyaman sekali ketika mereka sudah di dalam biro saya Tanya “kamu gak pulang?” jawab mereka “sebentar bu disini dulu”. Ya artinya mereka cukup diandalkan dan cukup royal saat diminta bantuan. Jadi memang budayanya kita harus saling memahami. Apalagi kita psikolog empati kita bisa terasa ya, yang memahami satu sama lain. Gak perlu jadi atasan yang galak. Mereka bakal mikir saya kalau marah itu aneh hehehe.” (W1/Aturan-aturan yang berlaku).

“Dengan cara di monitor jadi ketika mereka dikasih amanah untuk melakukan data base, ini data base nya ini namanya sapa, kebutuhannya apa. Karena semua pelanggan tidak sama , kemudian ada promosi jabatan alat tesnya apa kan beda. Tes rektutmen alat tesnya apa, beda orangnya ada berapa , minta laporan singkat atau lengkap. Karena itu berhubungan dengan keuangan, laporan singkatnya berapa, laporan lengkapnya berapa. Sebelum mengerjakan semua ada breafing , kalau kita tidak bisa ketemu breafing melalui virtual. Yang penting koordinasi itu jalan, pelaksannya juga jalan.

Peraturan lain yang ketat tidak ada. Jadi memang id biro itu fleksibel ya artinya jam 8 sampai jam 5 dimana ketika tidak ada pelanggan maka dalam satu hari tugas kalian itu apa , tugas kalian ada di biro entah itu merapikan alat tes atau melakukan pekerjaan lain yang belum selesai pokoknya yang sekira ada pekerjaan yang harus dilakukan.” (W1/ Aturan-aturan yang berlaku).

“Kalau budaya kerjanya sih , yang kayak biasanya aja sih mbak. secara kekeluargaan . Setelah mengerjakan terapi , kerja di beliau itu tenang tidak di batasi, tidak ketat.” (W2/ Aturan-aturan yang berlaku).

“Kalau saya sih mbak. Bisa menyadari diri sendiri, apa kekurangan kita jadi eee dari kesadaran diri itu kesalahan kita bagaimana , setelah saalah memperbaiki , mengerjakan lebih

hati-hati lebih teliti lagi. Peraturan apa yg harus ditaati. Peraturan sih kalau biasanya. Peraturan yg gak banget ya. Lebih masuk kepada deadline laporan. Kita harus sama2 setor laporan, *excellent service* kepada klien, mempersiapkan peralatan sebelum tes.” (W2/ Aturan-aturan yang berlaku).

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, khususnya dari 2 informan menunjukkan bahwa budaya di Biro Layanan Asca Elpida adalah demokratis dan secara kekeluargaan. Di pernyataan diatas disandingkan dengan hasil observasi sebagai berikut :

“...peneliti mengamati bahwa para karyawan nyaman dengan budaya kerja yang ada di asca elpida, walaupun pekerjaan nyantai tetapi akan sadar tentang pekerjaannya. Pemimpin yang tegas akan memberikan dampak yang baik untuk karyawannya.” (CLO-XIV)

Aturan-aturan perilaku yang diamati adalah aturan yang berlaku untuk karyawan. Aturan yang diikuti adalah aturan yang telah ditetapkan oleh atasan. Berikut ini dua informan memberikan pertanyaan sebagai berikut :

“Pasti ada seperti itu dan harus saling salam dan sapa. Apakagi sama anak abk wah... bisa jadi senyum kita berlebih karna harus menyapa banget nadanya pun juga beda sama naik-naik dikit. Kalau anak abk pakai nada yang datar wah anak itu bisa-bisa begog gak mau sekolah atau gak mau terapi. Jadi itulah hal-hal yang harus kita ajari.” (W1/aturan-aturan perilaku yang diamati).

“Iya tadi yang saya sudah jelaskan , datang harus absensi dan di tulis mengerjakan pekerjaan apa, karena dari pekerjaan itu gajinya juga beda. Jadi harus ditulis supaya gak kurang gajinya apalagi saya orangnya juga pelupa ya dan saya tidak hafal pegawai saya mengerjakan apa saja. Dan kalau mau datang terlambat kabarin satu jam atau 30 menit sebelum jam masuk atau kabarin satu hari sebelumnya. Pernah ada pelanggan yang nunggu lama jadi saya jelaskan bahwa mohon maaf bu pegawai saya masih ada yang di belakang untuk siswa nya disuruh tunggu dan duduk daja dulu, waktu itu psikotes di Sekolah SMK ya . kalau saya tidak bisa hadir , saya telfon panitianyasaya

meminta maaf pastinya. Jadinya fine tidak ada miskom. Jadi memang harus kordinasi dan konfirmasi ya supaya cepet.” (W1/aturan-aturan perilaku yangdiamati).

“peraturan apa yang harus ditaati peraturan sih kalau biasanya. Peraturan yang gak banget ya. Lebih masuk kendala deadline laporan. Kita harus sama-sama soeter laporan, *exellent service* kepada klien, mempersiapkan peralatan sebelum tes.” (W1/aturan-aturan perilaku yangdiamati).

“Saya menyadari mbak dengan budaya yang tidak mengekang tadi . Pernah. Saya datang sesuai jadwal perjanjian klien . Gak datang sesuai jam biro. Sebenarnya itu kesalahan saya sendiri . Ya itu sih salah saya ya karena datang terlambat. Kalau ada klien datang sebelum 1 jam sebelumnya sih mbak. Saya lebih mementingkan datang dengan klien. Tapi Saya dengan klien saya lebih profesional yaa. Karena saya tadi udah dapet teguran dari atasan maka hari besoknya saya datang tepat waktu.” (W2/ aturan-aturan perilaku yangdiamati).

“Kalau menghubungi beliau sih iya, bicara sekarang langsung melalui whatshap. Terus di handle dengan teman satunya dulu. Sambil nunggu rekan kerja satunya nyampe. Kalau telat sih gak telat-telat banget. Contohnya tes rekrutmen kan ada beberapa tes nah sambil nunggu rekan itu mengisi biodatanya dulu itukan waktunya lama ya mbak jadi sambil ngisi itu.” (W2/ aturan-aturan perilaku yang diamati).

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, khususnya dari 2 informan menunjukkan bahwa peraturan ketika sudah ada janji dengan pelanggan tidak boleh telat. Harus datang tepat waktu. Jika ada karyawan yang lain pelanggan akan di handle dengan karyawan lainnya. Di pernyataan diatas disandingkan dengan hasil observasi sebagai berikut :

“... peneliti mengamati bahwa sebelum melakukan psikotes ada breafing terlebih dahulu, agar tidak terjadi miss komunikasi. Tetapi adanya kejadian yang tidak kesengajaan itu, karyawan menghubungi langsung pimpinan asca elpida, kemudian jawaban beliau adalah di handle dengan karyawan yanglain.

Agar pelanggan tidak merasakan jenuh dan menunggu.” (CLO-IV)

Perhatian dan konsisten adalah suatu sikap yang bertugas akan suatu kewajiban. Berikut ini dua informan memberikan pertanyaan sebagai berikut :

“Cara mengatur tetap dengan koordinasi artinya seperti tadi kemandirian dalam menyiapkan sesuatu tanpa saya. Kalau misalkan ada pelanggan seperti ini itu, tolong siapkan apa saja untuk rekturmen, konsumsinya juga gitu siapa yang mau beli. Mereka sudah jalan, mandiri. Misalkan ada kertas yang kurang , yauda di fotocopy aja.” (W1/perhatian dan konsisten)

“Ya pastinya kena tegur keras. Karena kita , eee , tegur kerasnya sih apa ya lebih keapda supaya mereka lebih memahami. Pernah ada karyawan saya yang menunda-nunda pekerjaan. Jadi saya tegur ketika mungkin karyawan itu kurang focus karena mungkin ada yang dipikirkan. Saya tegur keras itu dia lupa , sehingga saya sekarang selalu mengingatkan kepada karyawan lain kalau itu penting, urgent. Jadi kalau ini sampai lepas maka kita semua kena terutama saya. Rembetannya pasti kena ke saya. jadi para karyawan itu saya ingatkan dulu, kerjalah sesuai dengan job desk kamu , sesuai dengan koordinasi yang sudah disampaikan sehingga tidak terjadi minus.” (W1/ perhatian dan konsisten)

“Kalau cara bu asti itu di berikan motivasi, pembelajaran, dorongan semacam kekeluargaan ya. Dibilangin . Sering di ingatkan "ayo kamu sudah ta" versi beliau itu lembut. Meskipun nyatai tetap mengejar deadline yang di suruh atasan.” (W2/ perhatian dan konsisten).

“Untuk karyawan inti disana sih tidak. Kalau anak magang sih iya. Kalau karyawan inti pernah , contoh datang terlambat , kalau deadline telat beberapa jam gitu gak sampek 1 hari lewat. Contohnya janji jam 8 tapi molor selesai jam 10. Jadi bu asti memohon maaf kalau telat.” (W2/ perhatian dan konsisten).

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, khususnya dari 2 informan menunjukkan bahwa pimpinan masih memberikan konsekuensi pada karyawannya.

Di pernyataan diatas disandingkan dengan hasil observasi sebagai berikut :

“...peneliti mengamati bahwa ketika karyawan kurang teliti dan lupa akan tugasnya pimpinan menegaskan bahwa segera di revisi karena adanya kesalahan.” (CLO-XIV)

Orientasi hasil adalah nilai kepuasan atasan yang telah dikerjakan oleh karyawan. Berikut ini dua informan memberikan pertanyaan sebagai berikut :

“Ya, 99% lah, 1% nya mungkin hanya kerapian aja mungkin ada kurang-kurang apa gitu, salah-salah apa gitu, gak ada sampai fatal kok.” (W1/orientasi hasil).

“Langsung ya, karena memang setiap hari kami kordinasi jadi saya ngomong “sampai mana scoringmu/ tugas mu , cepet ya ini harus dikirimkan rekap atau hasilnya hari rabu” sudah masuk semua. Setiap hari saya lakukan komunikasi, memantau, memonitor dan memberikan evaluasi pada karyawan saya.” (W1/orientasi hasil).

“Untuk memonitor melalui WA , kalau di biro beliau tidak selalu di biro. Tanya "bagaimana mbak klien nyaa hari ini ? , Apa saja permasalahannya.” (W2/orientasi hasil)

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, khususnya dari 2 informan menunjukkan bahwa orientasi hasil pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan permintaan pimpinan, namun masih adanya kelalain pada karyawan yang belum rapi mengembalikan alat tes seperti alat tes untuk anak ABK, alat tes untuk pendidikan, untuk perusahaan dan kelalaian mengerjakan scoring yang kurang hati-hati. Di pernyataan diatas disandingkan dengan hasil observasi sebagai berikut :

“...peneliti mengamati bahwa karyawan masih diingatkan untuk membereskan alat-alat psikotes dan untuk kegiatan yang lainnya tentang mengayomi dan memberikan pelayanan yang baik pimpinan sudah puas, karena setiap tahunnya jumlah pelanggan naik, dan bisa di buktikan bahwa pelanggan akan puas dengan layanan sehingga membuat pelanggan akan tertarik dan kembali di tempat itu.”(CLO-V)

Orientasi terhadap karyawan adalah cara melaksanakan orientasi yang baik dan membuat karyawan setia dengan perusahaan tersebut. Berikut ini dua informan memberikan pertanyaan sebagai berikut :

“Okey, temen-temen yang ada disini kebanyakan mahasiswa ya. Yang ibaratnya ingin belajar jadi disitu sih saya tidak muluk-muluk. Kalau mereka ingin belajar ingin terikat disuatu organisasi. Katakana biro ini kan organisasi silahkan datang kesini kalau memang kalian ingin belajar ilmu psikologi dan memiliki pengalaman dan nanti jika kalian berada di dunia kerja yang sebenarnya ya kalian sudah siap . kalau jaman saya dulu belajar semua tentang alat tesnya tapi kalau kalian , kalian hanya diperkenalkan permukaannya aja , kalau saat ini kalian bekerja dengan kalian sendiri. Tapi kalau nanti itu udah beda rasanya. Jadi keterikatan atau *attachment* itu sendiri itu mereka yang menciptakan itu sendiri.” (W1/orientasi terhadap karyawan).

“Ya menciptakan suasana yang kondusif itu aja kita tidak menjudge satu sama lain , kita mendengarkan apa yang benar-bener mereka butuh di dengar. Kemudia sharing pengalaman, artiny amereka merasa nyaman bekerja disini.” (W1/orientasi terhadap karyawan).

“Ee saya pribadi nyaman soalnya juga saya pernah kerja dilain ya itu bener2 stres secara fisik, secara mental juga . Pernah ngalami itu gaenak. Kalau di biro asca elpida itu nyaman mbak. Di biro serasa keluarga.” (W2/ orientasi terhadap karyawan).

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, khususnya dari 2 informan menunjukkan bahwa pimpinan memberikan kenyamanan pada karyawan. Menciptakan lingkungan yang sehat, nyaman tentram dan membuat karyawan setia. Memberikan pengertian untuk karyawan agar kompak, bekerja keras dan saling *support* tidak mengedugje satu sama lain. Di pernyataan diatas disandingkan denga hasil observasi sebagai berikut:

“... peneliti mengamati bahwa dari lingkungan atau budaya kerja yang terciptakan sebuah lingkup yang dimana kesetiaan, kenyamanan, rasa adil , kerja sama pada saat melakukan

scoring, menghandle pekerjaan rekan kerjanya, dan cekatan. Meskipun masih ada kelalaian dalam merapikan alat-alat.” (CLO-XII)

3. Prestasi Kerja pada Biro Layanan Asca Elpida

Prestasi kerja adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Kualitas dan kuantitas kerja yang diperoleh Biro Layanan Asca Elpida adalah target dalam suatu pencapaian dan *deadline* hasil kerja yang dikerjakan. Berikut ini dua informan memberikan pertanyaan sebagai berikut :

“Kalau karyawan biasanya bekerja sesuai dengan pelanggan saja , umumnya mereka memang dari jam 8 sampai jam 4 biasanya lebih sampai jam set 5 itupun kalau sudah mengerjakan pekerjaannya itu mereka ngobrol atau sharing tentang pelanggan yang dialami. Kalau mereka (karyawan) ngobrolnya lama ya pulang habis magribh.” (W1/kualitas kerja).

“Tergantung dari jumlah banyaknya pelanggan ya, kalau pelanggannya banyak lebih dari 20 orang bisa paling gak 3 mingguan . kalau orangnya cuman 5 ya selesai 1 minggu bisa. Tapi bu asti ini setiap hari ada konsultasi . baik disini atau ditempat lain.” (W1/kualitas kerja).

“Dead line itu sampek laporan ya mbak. Kalau laporan itu beliau. Kalau saya dan rekan" hanya mengerjakan sampai skoring . Yang nantinya disetorkan ke beliau membuat laporan . Dead line yg mengatur beliau. Tapi dari pekerjaan kita ya selesaikan satu hari itu. Kan tesnya gak selesai satu hari . Di biro saling membantu mengerjkn skoring jadi cepet selesai. Kalau biasanya ditanyain kira-kira selesainya berapa hari . Kita jawab 2-3 hari. Kita memberikan pernyataan langsung seperti itu. Kalau psikotes pendidikan/sekolah tergantung dari jumlah anak/siswanya eemmm 1 minggu .” (W2/kualitaskerja).

“Tidak sesuai target... Kayak evaluasi,, memberikan arahan, pengarahan bentuk wejangan. Wejangan itu orang tua memberikan kita nasehat dalam bentuk kekeluargaan gitu.” (W2/kualitas kerja).

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, khususnya dari 2 informan menunjukkan bahwa pimpinan memberikan target kalau adanya permintaan dari pelanggan dalam waktu singkat. Sedangkan jika pelanggan tidak *request* maka *deadline* pengerjaan diatur dengan pimpinan asca elpida. Di pernyataan diatas disandingkan dengan hasil observasi sebagai berikut :

“...peneliti mengamati bahwa jam kerja di Biro Layanan Asca Elpida adalah jam 08.00-16.30. namun jam 16.30 karyawan tidak langsung pulang, melainkan mereka ngobrol saling *sharing* dan main. Untuk *deadline* dalam satu projek itu tergantung dari jenis psikotes yang dikerjakan dan jumlah banyaknya pelanggan.”

(CLO- XII)

Kuantitas kerja merupakan target yang telah dicapai. Biro Layanan Asca Elpida pada jumlah pelanggannya tiap tahun meningkat. Berikut ini dua informan memberikan pertanyaan sebagai berikut :

“pada tahun 2017 berjumlah 17 orang. Tahun 2018 berjumlah 43 orang. Tahun 2019 berjumlah 56 orang. Tahun 2020 ada 207 orang dan tahun 2021 ada 423 orang. (W1/kuantitas kerja).

“Jadi ini saya pelajari juga ya dalam 1 bulan targetnya harus berapa misalkan , kalau target itu meleset kita harus semangat lagi. Target memang pad tahun ini kita tes disekolah-sekolah tapi karena ada kebutuhan lain misalnya ada kebutuhan tes yang apa dari perusahaan ya ada terapi membuat kami ini mengatur waktu lagi untuk promosi-promosi gitu. Ya alhamdulillahnya sih tahun ini masih menargetkan 2-3 sekolah dengan itu kita menjalin relasi. Next tahun depan kita menambah lagi tapi ini tetep tanggung jawab kita.”(W1/kuantitaskerja).

“Memilih target pasar yang menarik. Memilih target itu ya sebenarnya sih asca elpida tidak memilih-milih target ya artinya siapa yang membutuhkan itu yang akan kami layani. Nah disitu kita mencari pelanggan-pelanggan yang potensial, jadi ya mencari di sekolah, perusahaan, rumah sakit, kebetulan ada anak yang butuh bioterapi ya saya sampaikan disini ada layanan terapi pak kalau mungkin adik terapi disini silahkan, jadi kita melakukan layanan seperti itu.” (W1/kuantitaskerja).

“Target sih pasti ada .. targetnya sih deadline itu juga mbak. Pernah menawarkan jasa di sekolah” . Target banget kayaknya enggak.. rejeki udah ada yang ngatur hehe.. meskipun tidak di target di biro udah banyak klien.” (W2/kuantitas kerja).

“Untuk target pekerjaan ermasuk deadline ya kita disuruh benar2 selesai sampek deadline. Kitakan sudah tanggung jawab . Maksudnya pekerjaan kita sudah punya tanggung jawab. Kalau untuk target klien sepertinya meningkat ya mbak, karena yang saya tau banyak klien yang datang. Kalau berapa jumlahnya itu pimpinan yang tau.” (W2/kuantitas kerja).

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, khususnya dari 2 informan menunjukkan bahwa setiap perusahaan ingin mencapai target, jika target dalam waktu dekat belum terpenuhi, yang akan dilakukan adalah mempromosikan jasa/barangnya, menawarkan ke tempat yang strategis yang banyak peminatnya. Di pernyataan diatas disandingkan dengan hasil observasi sebagai berikut:

“... peneliti mengamati bahwa Biro Layanan Asca Elpida memasarkan jasanya melalui pamflet atau file dandikirim melalui whatsapp.”(CLO-IX)

Kendala adalah hambatan yang terjadi pada suatu pekerjaan. Kendala dapat diatasi bila kita sanggup berhati-hati dan tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan. Berikut ini dua informan memberikan pertanyaan sebagai berikut:

“Tantangan terbesar adalah membantu pelanggan untuk paham terhadap dirinya dan memberdayakan pelanggan untuk bisa menangani masalah-masalahnya. Menghadapi pelanggan yang rewel, dia sebenarnya udah tau jawabannya tapi dia tuh ketika diberikan gambaran kayaknya ngeyel, batin saya orang ini ngeyel kenapa sih, saya sampaikan bahwa segala sesuatu itu dikembalikan ke anda kalau saya adalah support system saya memberikan kekuatan. Jadi diomongkan seperti itu supaya pelanggan bisa memahami cara mengahdapi masalah. Kalau saya mengahdapi pelanggan ya so far so good aja artinya bener-bener memahami pelanggan saja it uterus . senagai seorang psikolog itu ya bagaimana menjelaskan sesuatu tentang pelanggan yang pertama tidak tau menjadi tau. Kalau pelanggan rekrutmen jabatan itu dijelaskan karena apa yang user tidak tau jadi tau. Kepuasan psikolog itu ketika pelanggan mengucapkan terimakasih bu saya sangat lega dan saya bisa terbantu. Bukan dari bayar berapa-berapa tapi saya senang membantu mereka.” (W1/kendala).

“Kalau menurut saya dijalankan aja. Karena rintangan dan hambatan itu bisa datang dari keluarga, teman atau kolega. Kalau misalkan ada hal seperti itu sekali lagi di konfirmasi, di kordniasi. Ketika saya tidak bisa, saya sampaikan tidak bisa. Kalau misalkan tidak bisa hadir di kampus saya bilang mohon maaf saya tidak bisa mengikuti rapat karena ada layanan gitu. Dan Alhamdulillah mereka juga memahami . kalau misalkan ada rapat lagi saya bisa mengikuti dilain waktu atau kita bisa *meeting* . sebenarnya di kampus muhammadiyah ini tidak ribet ya, bisa memaklumi satu sama lain, untuk pekerjaan masing-masing.” (W1/kendala)

“Hambatan yang dialami, kadang dari diri sendiri , kadang dari klien juga . Klien kan juga berbeda-beda , tidak semua anak itu normal . Kita kemarin menerapkan ini harus gini, yang sekarang beda , beda diagnosis, bagaimana kondisi tersebut. Kita harus menyiapkan diri snediri. Atasan selalu monitoring kpd karyawannya.” (W2/kendala)

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, khususnya dari 2 informan menunjukkan bahwa kendala halangan atau hambatan dengan keadaan yang membatasi mencegah pencapaian sasaran. Di pernyataan diatas disandingkan denga hasil observasi sebagai berikut :

“...peneliti mengamati bahwa setiap perusahaan akan mendapatkan kendala yang tidak sengaja atau tidak diinginkan. Namun kendala datangnya berbeda-beda. Kendala dari seorang psikolog adalah mendapatkan pelanggan yang karakternya berbeda-beda. Pimpinan atau ketua psikolog memahami karakter pelanggannya agar tidak sampai terbawa perasaan. Menjadi psikiater harus sabar. Jika ada terapi anak ABK para tester atau karyawan menghadapinya dengan ceria dan sabar. Karena terapi merupakan hal yang sulit, teliti dan sabar.” (CLO- V)

Sikap (*attitude*) kerja merupakan dukungan organisasi yang dihargai dan keterlibatan kerja. Sikap yang mencerminkan pola kita terhadap pekerjaan. Berikut ini dua informan memberikan pertanyaan sebagai berikut :

“bentuk absensinya tulis tangan dan di beri nama, tanggal dan jenis tes. Karena dari absensi tersebut saya bisa melihat tes apa yang dikerjakan para karyawan saya, itu gajinya beda-beda, kalau terapi sekian, kalau psikotes sekolah atau perusahaan sekian, kalau tes rekrutmen atau promosi jabatan sekian.” (W1/sikap, kehadiran).

“Bentuk absensi biasanya tulis tangan kita menjalankan pekerjaan . Hari ini saya kerja ngapain gitu. Kliennya sapa.” (W2/ sikap, kehadiran).

“Kalau izin iya saya izinkan, misalnya tidak masuk satu hari sebelum kerja bisa whatsapp saya “bu mohon izin saya hari senin tidak bisa masuk karena blabla” gitu gakpapa, kalau telat juga misalkan banya bocor whatsapp aja bu mohon izin saya terlambat karena tambal ban. Jadi izin itu tidak perlu datang ke biro, melalui whatsapp gakpapa, karena kasian kalau rumahnya jauh pakai izin ke biro. Yang penting bagi saya itu komunikasi. Saya orangnya itu fleksibel.” (W1/sikap, kecelakaan kerja)

“Kalau izin sangat mudah ya mbak. Kalau izin langsung ke bu asti melalui WhatsApp. Dan menerima / memahami karyawannya tidak perlu jauh datang ke biro. Beliau sangat paham pengertian. Kalau sakit ya izin bu saya sakit. Tidak pakai surat sakit. Beliau tidak membatasi karena ada karyawan lain yang masuk.” (W2/sikap, kecelakaan kerja)

“Kalau mengeluh itu biasaya mereka dari mendapatkan klien yang seperti apa gitu ya, misalkan terapi anak abk sulit diatur, sulit mau diajak bicara sama lawan bicara itu ada yang diem aja, karena kan klien itu berbeda-beda ya, jadi mereka habis

tes/terapi bilang “bu ini tadi orangnya gini-gini”. Ya saya bilang kalau intinya jadi tester harus sabar, ya saya cuman memotivasi mereka aja sih, kalau untuk pekerjaan ya bisa mengeluh kalau banyak jumlah klien karena pekerjaan juga banyak,” (W1/sikap, keluhankaryawan).

“Ya mengeluh pasti yakayak sering ya mengeluh banget lebih ke kliennya seperti ini, ini, sebagai observasi pengambilan keputusan laporannya beliau. Penting untuk tes.” (W2/sikap, keluhankaryawan).

“Kalau keluar masuk karena mereka tergabung di pekerjaan lain, otomatis tidak bisa full disini, sehingga mereka tidak hadir disini . Misalkan ada event yang harus membutuhkan karyawan banyak ya itu mereka bisa membantu. Ya meskipun mereka bergabung di kerjaan lain mereka masih mengubungi saya dan membantu saya , Tanya-tanya kabar .” (W1/sikap, keluar masuk karyawan).

“Pernahkaryawan perempuan, masuk terus keluar di SD Muhammadiyah gresik sebagai guru inklusi.” (W2/sikap, keluar masuk karyawan).

“kalau selama ini bicara soal harapan ya, ya saya berharap selalu meningkat ya. Cuman kalau untuk rasa menyikapi ya bersyukur aja. Ketika target dicapai ya alhamdulillah tapi kalau belum tercapai ya kita berusaha contohnya menawarkan pada sekolah, perusahaan, rumah sakit menyebarkan pamflet biro asca elpida bisa juga dikirim melalui whatsapp file udah dijelaskan juga terapi, psikotes, rekturmen dan sebagainya. Alhamdulillah ya meningkat. Pokoknya selalu berusaha gitu aja” (W1/sikap, hasil penjualan)

“Untuk target pekerjaan ermasuk deadline ya kita disuruh benar2 selesai sampek deadline. Kitakan sudah tanggung jawab . Maksudnya pekerjaan kita sudah punya tanggung jawab. Kalau untuk target klien sepertinya meningkat ya mbak, karena yang saya tau banyak klien yang datang. Kalau berapa jumlahnya ibu pimpinan yang tau”. (W2/sikap, hasilpenjualan).

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, khususnya dari 2 informan menunjukkan bahwa pimpinan asca elpida tidak membatasi izin kepada

karyawannya. Pimpinan memberikan kenyamanan pada karyawan. Apa yang bisa di permudah tidak perlu di persulit. Tugas atau pekerjaan dilakukan dengan jadwal yang telah di tentukan. Setiap tugas yang dilakukan dengan tanggung jawab dilakukan atas niat dan kepedulian. Prestasi kerja pada asca elpida adalah target yang telah dicapai. Di pernyataan diatas disandingkan denga hasil observasi sebagai berikut:

“...peneliti mengamati bahwa prestasi kerja menjadi konsentrasi setiap perusahaan karena berikaitan dengan kemampuan kerja karyawan untuk mencapai target yang diinginkan. Para Karyawan mengerjakan tugasnya dengan perintah atau waktu yang sudah ditentukan (*deadline*). Usaha meningkatkan prestasi kerja adalah daya dorong yang berasal dari motivasi, komunikasi dan saling bekerja sama. Bekerja sama untuk meningkatkan kualitas perusahaan yaitu dengan cara mempromosikan jasa melalui penyebaran pamflet atau lewat media sosial untuk berkembangnya perusahaan sehingga mendapatkan pelanggan.”(CLO-V)

Selanjutnya untuk memenuhi target pencapaian Biro Layanan Asca Elpida, maka diperlukan *reward* dan menambah karyawan. Supaya pimpinan bisa mengatasi rangkap jabatan yang terlalu banyak kegiatan, bisa lebih banyak waktu untuk di kantor dan budaya kerja untuk meningkatkan motivasi ataupun dorongan kinerja karyawan agar lebih maksimal dalam mencapai tujuan perusahaan. Setiap tahun jumlah pelanggan Biro Layanan Asca Elpida meningkat, namun dibalik itu ada sebuah kerja keras yang dilakukan oleh karyawan dan ketua psikolog. Dengan menambahkan *reward* untuk karyawan, karyawan akan lebih semangat lagi karena adanya Tipping atau hadiah balas jasa atas seseorang yang sudah melakukan pekerjaannya dan Dengan adanya karyawan baru dibagian akutansi/manajemen kegiatan pimpinan tidak membuat terlalu terburu-buru mengerjakan laporan dan sebagainya. Supaya bisa mengurangi kegiatan yang banyak dan menjaga tubuh

agar tetap sehat, rileks dan tidak banyak beban pikiran. Berikut ini informan satu memberikan pertanyaan sebagai berikut :

“Kuncinya yang pertama berdoa, kedua bersikap yang baik service excellent, kemudian yang ketiga kita jangan sampai berburuk sangka dengan pesaing-pesaing kita. Jadi saya sampaikan rejeki gak akan tertuakr. Ketika kita berusaha keras. Ketika kita membantu pekerjaan orang lain , Allah akan medatangkan itu. Terkadang ketika saya sudah keluar dari yayasan itu saya tidak menyangka saya bisa lebih-lebih dibandingkan di yayasan. Kalau di yayasan saya bisa nabung sekali, ini saya sudah lepas dari yayasan ternyata saya bisa nabung lebih dari satu kali . oh begitu ya. Artinya sangat ini ya manfaatnya sangar terasa. Berdoa, bersikap baik service excellent, membantu 1 sama yang lain, saya selaku psikolog dan pimpinan disini saya tidak semena-mena “ayo kamu kerjakan sana” , kamu kerjakan sana. Jadi keuangan itu saya yang handle sendiri artinya temen-temen yang lain sungkan untuk mengahndle itu, jadi gakpapalah keuangan saya yang handle. Karyawan bagian lapangannya.

Jadi ada saja cara untuk menyelesaikan itu dalam seminggu itu ada klien, kadang satu minggu tidak ada klien saya benar-benar menyelesaikan itu jadi ketika saya kerjakan semuanya. Jadi kalau ada klien lagi ini di tunggu saya menyelesaikan sebelumnya . baru klien yang baru saya kerjakan . saya juga jelaskan “*bapak ini kurang lebih satu minggu ya , karena banyak klien atau tugasnya banyak*” . kalau misalnya ada 4 orang bisa 1 minggu. Jadi haruscepat-cepat.

Menurut hasil wawancara kepada informan W1 dan W2 dan dengan dibantu oleh hasil observasi dilapangan tentang apakah dengan rangkap jabatan dan budaya kerja pada prestasi kerja di Biro Layanan Asca Elpida mampu meningkatkan prestasi kerja. Menurut informan dan menurut hasil observasi dilapangan terdapat adanya rangkap jabatan yang mengakibatkan waktu dan tenaga kerja, kegiatan lebih dari satu dan beban kerja. Yang membuat kurang maksimal dikarenakan pimpinan jarang berada di kantor, memantau hanya melalui whatsapp mengakibatkan karyawan kurang perhatian dan terabaikan..

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas bahwa rangkap jabatan dan budaya kerja pada prestasi kerja di Biro Layanan Asca Elpida yaitu sebagai berikut :

1. Pemimpin Biro Layanan Asca Elpida atau ketua psikolog *menghandle* semua kegiatan dengan diri sendiri. Dari kegiatan menjadi dosen, ibu rumah tangga ketua psikolog dan pimpinan di Biro Layanan AscaElpida.
2. Karyawan hanya membantu, menjalan tugas dibagianlapangan.
3. Rangkap jabatan pada Biro Layanan Asca Elpida akan memberikan dampak positif dan negatif. Dampak positif yaitu mengurangi beban gaji karyawan dan dampak negatifnya adalah banyaknya tugas yang dilakukan olehkaryawan.
4. Penerapan budaya kerja pada Biro Layanan Asca Elpida dinilai sudah diterapkan tetapi masih belum memadai dan belum maximal dan juga sedikit memberikan dampak untuk kesejahteraan karyawan seperti tidak dapat perhatian secara langsung danterabaikan.
5. Dengan kesadaran bahwa masih perlunya peningkatan akan pelaksanaan prestasi kerja maupun rangkap jabatan maka tidak menutup kemungkinan bahwa budaya kerja Biro Layanan Asca Elpida juga semakinmaju.
6. Adanya kendala dalam rangkap jabatan dan budaya kerja diperusahaan sebenarnya sudah diketahui oleh pimpinan perusahaab, namun masih proses untuk mengatasi kendalatersebut.

4. Temuan Penelitian

Berdasarkan wawancara terhadap informan W1 dan W2 yang telah dilakukan maka dapat dianalisis dan diketahui bahwa penelitian ini menghasilkan beberapa temuan dan pembahasan yang secara ringkas dapat ditulis sebagai berikut:

a. Rangkap jabatan pada Biro Layanan Asca Elpida

Berdasarkan wawancara terhadap informan W1 dan W2 dari rangkap jabatan pada Biro Layanan Asca Elpida maka akan dibahas sebagai berikut :

- 1) Pimpinan Biro Layanan Asca Elpida sudah mengetahui dan memahami definisi dari rangkap jabatan tersebut yaitu kegiatan yang lebih dari satu dan dilakukan oleh satu orang. Kurangnya Sumber Daya Manusia atau karyawan akan membuat *double job* atau beban kerja dan kegiatan yang banyak. Sebagaimana sependapat yang diungkapkan menurut Prasista, *et al*(2017) yaitu rangkapjabatan.
- 2) Kegiatan lebih dari satu membuat beban kerja meningkat sehingga mengakibatkan kurang maksimal dalam pekerjaan.
- 3) Dengan kemampuan yang dimiliki sebagai seorang psikiater dan professional dalam menghadapi pelanggan namun kurang maksimal jika alangkah baiknya membah karyawan agar tidak mendapatkan beban kerja yang banyak. Serta dorongan bagi karyawan menjadi positif untuk memaksimalkan proses dan hasil kerja mereka. Sependapat yang dikatakan oleh Suprianto (2016) mengatakan bahwa rangkap jabatan adalah kurangnya sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan.

b. Budaya Kerja pada Biro Layanan Asca Elpida

Berdasarkan wawancara terhadap informan W1 dan W2 dari budaya kerja pada Biro Layanan Asca Elpida maka akan dibahas sebagai berikut :

- 1) Budaya kerja memiliki nilai yaitu integritas atau perbuatan yang baik, bekerja dengan profesional, tanggung jawab dan teladan. Sependapat dengan yang dikatakan oleh Moekijat (2006) . Budaya kerja pada Biro Layanan Asca Elpida adalah demokratis atau kekeluargaan.
- 2) Budaya kerja adalah tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja yang disadari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan membudaya dalam kehidupan suatu organisasi yang tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan dan cita-cita.
- 3) Karyawan masih ada yang kurang teliti atau lupa dengan pekerjaannya. Namun tidak ada yang sampai berbuat seenaknya sendiri. Sehingga seluruh karyawan di Biro Layanan Asca Elpida masih dapat teguran dari pimpinan.
- 4) Perusahaan memberikan peringatan bagi karyawan yang kurang taat akan peraturan dan untuk mendisiplinkan karyawan agar tidak mengulangi kesalahan yang sama maka diberi teguran yaitu memotivasi dan membicarakan baik-baik.
- 5) Dikarenakan pimpinan jarang ada di biro atau mengikuti tes maka yang dilakukan karyawan jika ada kesulitan mereka tidak langsung mendapatkan pembetulan, melainkan menunggu pimpinan sampai datang ke biro atau rumah sakit, atau melalui Whatsapp.

5. Pembahasan

Dampak rangkap jabatan dan budaya kerja pada prestasi kerja di Biro Layanan Asca Elpida

Biro Layanan Asca Elpida memiliki beberapa layanan yaitu : Konseling, Terapi, Psikotes pendidikan, Psikotes Perusahaan, dan Promosi jabatan. Semua layanan yang ada di Biro Layanan Asca Elpida dilayani oleh para karyawan. Kecuali yang konseling dan terapi ABK langsung dilayani oleh ketua psikolog atau pimpinan atau psikotes di perusahaan juga di damping dengan pimpinan. Namun ketika pimpinan sibuk atau tidak bisa hadir maka karyawan yang melayani pelanggan dan di *handle* oleh pimpinan melalui ponselnya.

Pelanggan yang ingin berkonsultasi atau konseling harus menghubungi ketua psikolog yang dimana mereka langsung mendapatkan jadwal yang sudah ditentukan oleh ketua psikolog atau pimpinan. Untuk pelanggan yang ingin bertemu beliau juga diharapkan menghubungi terlebih dahulu karena beliau tidak setiap hari berada di kantor atau biro.

Pada hari itu pimpinan tidak ada di biro. Namun kantor/biro tetap beroperasi meskipun tidak ada pimpinan. Pimpinan Biro Layanan Asca Elpida mengajarkan para karyawan untuk mandiri dalam menjalankan pekerjaan. Walaupun demikian pimpinan juga memberikan motivasi, *breafing* dan memonitor atau memantau karyawannya. Menurut peneliti, karyawan tetap menjaga loyalitas karyawan, aktif dan bekerja sama. Apa yang membuat karyawan bisa menjaga loyalitasnya yaitu dari budaya kerjanya. Banyaknya pekerjaan yang membuat karyawan merasakan capek. Walaupun demikian karyawan masih tetap menjaga loyalitas dan nyaman dengan lingkungan Biro Layanan Asca Elpida. Agar karyawan tetap setia dari Biro

Layanan Asca Elpida atau masih tetap menjaga loyalitasnya maka dari itu pimpinan hendaknya memberikan *reward* untuk karyawan sebagai penghargaan atau balas budi atas jasa yang telah diberikan.

Pimpinan mengerjakan terapi atau tes di bantu dengan asisten (karyawan tetap) dan tester (karyawan *freelance*). pada saat *scoring* dilakukan oleh asisten dan tester (karyawannya). Kemudian untuk membuat laporan tes, terapi dan konseling dilakukan dengan pimpinan secara langsung dengan klien atau pelanggan. pimpinan mengerjakan terapi atau tes di bantu dengan asisten (karyawan tetap) dan tester (karyawan *freelance*). pimpinan memiliki cara yang kuat contohnya seperti memperlakukan terapi kepada anak berkebutuhan khusus, di cara penyampaianya membuat anak ABK tidak bosan dan mau belajar. Untuk psikotes di sekolah dan perusahaan pimpinan asca elpida ini memiliki *excellent service* yang baik. Profesionalitas adalah ciri suatu profesi atau orang yang ahli dalam bidangnya. Setiap jabatan memiliki mutu yang berkualitas atau *professional*. *Professional* psikolog adalah menjaga kode etik dan standart.

Pelanggan yang ingin konsultasi, para karyawan disuruh keluar atau menunggu di ruang tamu. Tidak ada seorang pun kecuali pimpinan dan pelanggan saja. Karena itu bersifat *privacy*. Tanggung jawab adalah sikap atau perilaku untuk melakukan sesuatu dengan sungguh-sungguh, siap menanggung segala resiko. Pemimpin bertanggung jawab atas semua hasil yang baik maupun hasil yang buruk. Pemimpin akan bertanggung jawab atas organisasinya dan akan berupaya atas hasil-hasil yang dicapai.

Pimpinan jarang ada di biro atau kantor sehingga ketika ada problem di biro atau di rumah sakit, beliau member informasi atau memantau melalui whatsapp. pimpinan rangkap jabatan dan padatnya jadwal.

Pimpinan tidak lepas dari tanggung jawab beliau tetap memantau atau memonitor melalui Whatsapp. Banyaknya kegiatan sehingga waktu yang di bagi untuk keluarga hanya hari *weekend*. *Double job* harus kuat fisik dan tenaga.

Pimpinan mengatur kebijakan dalam rangkap jabatan ini melalui handphone yang digunakan untuk memberikan informasi, memantau dan menghubungi pelanggan, keluarga dan karyawan. Dimana ketika ada pelanggan yang ingin bertemu dengan beliau, beliau akan mengatur jadwal sehingga tidak berbenturan dengan kegiatan yang lain.

Peraturan yang tertulis dan ditempelkan di dinding tidak ada. Peraturan yang harus dilakukan adalah *excellent service* yang memberikan pelayanan yang terbaik, memberikan tempat yang nyaman, harum dan bersih supaya pelanggan kembali pada biro asca elpida dan ketika ada event memberikan konsumsi untuk pelanggan seperti makanan dan minuman. Peraturan membereskan ruangan, menata alat tulis, alat tes dan sebagainya. pimpinan menjaga pelayanan yang harus di jaga dengan baik untuk pelanggan yang disebut *excellent service*. Melakukan pelayanan yang sopan, senyum dan ramah, memberikan kenyamanan untuk pelanggan. Menurut peneliti harusnya ada job desk yang jelas, tugas dan kewajiban yang jelas, pengawasan karyawan secara berkala dan langsung mendampingi karyawan. Supaya tau kemana jika ada permasalahan dan karyawan jadi mendapatkan perhatian yang lebih.

Budaya di Biro Layanan Asca Elpida adalah demokratis dan secara kekeluargaan. karyawan nyaman dengan budaya kerja yang ada di asca elpida, walaupun pekerjaan nyantai tetapi akan sadar tentang pekerjaannya. Pemimpin yang tegas akan memberikan dampak yang baik untuk karyawannya.

Peraturan ketika sudah ada janji dengan pelanggan tidak boleh telat. Harus

datang tepat waktu. Jika ada karyawan yang lain pelanggan akan di handle dengan karyawan lainnya. sebelum melakukan psikotes ada breafing terlebih dahulu, agar tidak terjadi miss komunikasi. Tetapi adanya kejadian yang tidak kesengajaan itu, karyawan menghubungi langsung pimpinan asca elpida, kemudian jawaban beliau adalah di handle dengan karyawan yanglain. Agar pelanggan tidak merasakan jenuh dan menunggu.

Orientasi hasil pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan permintaan pimpinan, namun masih adanya kelalain pada karyawan yang belum rapi mengembalikan alat tes seperti alat tes untuk anak ABK, alat tes untuk pendidikan, untuk perusahaan dan kelalaian mengerjakan scoring yang kurang hati-hati karyawan masih diingatkan untuk membereskan alat-alat psikotes dan untuk kegiatan yang lainnya. Ketika karyawan kurang teliti dan lupa akan tugasnya pimpinan menegaskan bahwa segera di revisi karena adanya kesalahan. pimpinan masih memberikan konsekuensi pada karyawannya.

Tentang mengayomi dan memberikan pelayanan yang baik pimpinan sudah puas, karena setiap tahunnya jumlah pelanggan naik, dan bisa di buktikan bahwa pelanggan akan puas dengan layanan sehingga membuat pelanggan akan tertarik dan kembali di tempat itu. Pimpinan memberikan kenyamanan pada karyawan. Menciptakan lingkungan yang sehat, nyaman tentram dan membuat karyawan setia. Memberikan pengertian untuk karyawan agar kompak, bekerja keras dan saling *support* tidak mengedugje satu sama lain. lingkungan atau budaya kerja yang terciptakan sebuah lingkup yang dimana kesetiaan, kenyamanan, rasa adil , kerja sama pada saat melakukan scoring, menghandle pekerjaan rekan kerjanya, dan cekatan. Meskipun masih ada kelalaian dalam merapikan alat-alat.

Pimpinan memberikan target kalau adanya permintaan dari pelanggan dalam

waktu singkat. Sedangkan jika pelanggan tidak *request* maka *deadline* pengerjaan diatur dengan pimpinan asca elpida. jam kerja di Biro Layanan Asca Elpida adalah jam 08.00-16.30. namun jam 16.30 karyawan tidak langsung pulang, melainkan mereka ngobrol saling *sharing* dan main. Untuk *deadline* dalam satu proyek itu tergantung dari jenis psikotes yang dikerjakan dan jumlah banyaknya pelanggan.

Setiap perusahaan ingin mencapai target, jika target dalam waktu dekat belum terpenuhi, yang akan dilakukan adalah mempromosikan jasa/barangnya, menawarkan ke tempat yang strategis yang banyak peminatnya. Biro Layanan Asca Elpida memasarkan jasanya melalui pamflet atau file dandikirim melalui whatsapp

Setiap perusahaan akan mendapatkan kendala yang tidak sengaja atau tidak diinginkan. Namun kendala datangnya berbeda-beda. Kendala dari seorang psikolog adalah mendapatkan pelanggan yang karakternya berbeda-beda. Pimpinan atau ketua psikolog memahami karakter pelanggannya agar tidak sampai terbawa perasaan. Menjadi psikiater harus sabar. Jika ada terapi anak ABK para tester atau karyawan menghadapinya dengan ceria dan sabar. Karena terapi merupakan hal yang sulit, teliti dan sabar. kendala halangan atau hambatan dengan keadaan yang membatasi mencegah pencapaian sasaran.

Pimpinan asca elpida tidak membatasi izin kepada karyawannya. Pimpinan memberikan kenyamanan pada karyawan. Apa yang bisa di permudah tidak perlu di persulit. Tugas atau pekerjaan dilakukan dengan jadwal yang telah di tentukan. Setiap tugas yang dilakukan dengan tanggung jawab dilakukan atas niat dan kepedulian. Prestasi kerja pada asca elpida adalah target yang telah dicapai.

Prestasi kerja menjadi konsentrasi setiap perusahaan karena berikaitan dengan kemampuan kerja karyawan untuk mencapai target yang diinginkan. Para Karyawan mengerjakan tugasnya dengan perintah atau waktu yang sudah ditentukan(*deadline*).

Usaha meningkatkan prestasi kerja adalah daya dorong yang berasal dari motivasi, komunikasi dan saling bekerja sama. Bekerja sama untuk meningkatkan kualitas perusahaan yaitu dengan cara mempromosikan jasa melalui penyebaran pamflet atau lewat media sosial untuk berkembangnya perusahaan sehingga mendapatkan pelanggan.

Menurut hasil wawancara kepada informan W1 dan W2 dan dengan dibantu oleh hasil observasi dilapangan tentang apakah dengan rangkap jabatan dan budaya kerja pada prestasi kerja di Biro Layanan Asca Elpida mampu meningkatkan prestasi kerja. Menurut informan dan menurut hasil observasi dilapangan terdapat adanya rangkap jabatan yang mengakibatkan waktu dan tenaga kerja, kegiatan lebih dari satu dan beban kerja. Yang membuat kurang maximal dikarenakan pimpinan jarang berada di kantor, memantau hanya melalui whatsapp mengakibatkan karyawan kurang perhatian dan terabaikan.

