

## Studi Kepuasan Pengguna Magang

**Beti Liana Sari, Tri Murwaningsih, Susantiningrum**

\*Pendidikan Ekonomi-BKK Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Sebelas Maret, Surakarta

[betylianasari@gmail.com](mailto:betylianasari@gmail.com)

**Abstract:** *The objectives of this research are: (1) to investigate the satisfaction of the users of apprentices toward the competency of the students of Economics Education, the Special Expertise Field of Office Administration, the Faculty of Teacher Training and Education, Sebelas Maret University, 2014; (2) to describe the constraints encountered in the implementation of Apprenticeship Program of Economics Education, the Special Expertise Field of Office Administration, the Faculty of Teacher Training and Education, Sebelas Maret University; (3) to describe solutions taken to deal with the problems in the implementation of Apprenticeship Program of Economics Education, the Special Expertise Field of Office Administration, the Faculty of Teacher Training and Education, Sebelas Maret University; and (4) to investigate the abilities that that should be prepared so as to reach apprenticeship competencies of the Economics education, the Special Expertise Field of Office Administration, the Faculty of Teacher Training and Education, Sebelas Maret University.*

*The results of the research are as follows: 1) the users of apprentices are satisfied with the competency of the students of Economics Education, the Special Expertise Field of Office Administration, the Faculty of Teacher Training and Education, Sebelas Maret University in 2014 as indicated by the following: a) The students professional competency of the students has been good, as reflected by their good competency in assignment comprehension ability, dexterity in completing their tasks, and creativities in accomplishing their tasks. However, there is a less good sub-competency, namely: the decision-making sub-competency, b) The personal competency has been good as reflected by their competencies of thinking maturity, responsibility in executing their tasks, honesty, autonomy, good work discipline, work enthusiasm, high initiative, and ability to maintain attitudes and ethics. c) The social competency has been good as reflected by the ability to conduct oral and non-oral communications, ability to work together with employees, and ability to develop a good work condition. Yet, the competencies on the ability to adapt with work environment still need to be improved. 2) The constraints encountered in the implementation of the Apprenticeship Program of the Economics Education, the Special Expertise Field of Office Administration, the Faculty of Teacher Training and Education, Sebelas Maret University, Surakarta are divided into two, namely: a) from the side of the students: personal competency constraints, the students' lack of preparation, the students' difficulty to adapt with the work environment, the students' low communication ability, and boredom experienced by the students and b) from the side of the users of apprentices: the busyness of employees, the limited office space, and difference of work characteristics. 3) The solutions taken to deal with the constraints in the implementation of of the Apprenticeship Program of the Economics Education, the Special Expertise Field of Office Administration, the Faculty of Teacher Training and Education, Sebelas Maret University, Surakarta are as follows: (a) from the side of the students: conducting autonomous learning, being more responsive and active, doing a good approach to the employees, maintaining communication to the users of apprentices, and discussing work rotations with other divisions; and (b) from the side of the users of apprenticeship: giving opportunities to the students to raise questions, shared work table with students, and motivating the students. 4) The abilities that shall be prepared to reach the work competencies of apprentices of the Economics Education, the Special Expertise Field of Office Administration, the Faculty of Teacher Training and Education, Sebelas Maret University, Surakarta include: abilities to do correspondence and to handle*

*documents, intellectual and physical abilities, abilities to master office technology, and abilities to master applied competencies.*

**Keywords:** *Satisfaction of the users, apprenticeship, and competency*

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan memegang peranan penting dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas. Peran pendidikan terutama mempersiapkan peserta didik menjadi orang yang memiliki kompetensi, tangguh, kreatif, mandiri, profesional, serta menjadi manusia yang bermanfaat. Sejak memasuki kerjasama ekonomi negara-negara Asia Tenggara melalui Kawasan Perdagangan Bebas Asean (*Asean Free Trade Area/AFTA*) dan pasar bebas dunia tahun 2020, telah menimbulkan persaingan ketat barang jadi, komoditas, maupun jasa. Dengan demikian Indonesia harus meningkatkan daya saing baik dalam bidang produksi maupun jasa. Peningkatan daya saing dimulai dari penyiapan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki keahlian dan ketrampilan sesuai dengan kebutuhan industri atau dunia usaha. Salah satunya untuk menyiapkan SDM yang berkualitas adalah melalui jalur pendidikan dan pelatihan.

Perguruan Tinggi sebagai institusi pendidikan memiliki peranan yang sangat besar dalam pengembangan SDM dan peningkatan daya saing bangsa. Agar peran yang strategis dan besar tersebut dapat dijalankan dengan baik, maka SDM perguruan tinggi haruslah memiliki kualitas yang unggul. Berbagai macam usaha dilakukan oleh perguruan tinggi untuk menghasilkan SDM yang memiliki kemampuan profesional, pengetahuan, ketrampilan serta wawasan yang luas untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa melalui optimalisasi proses pembelajaran serta pelaksanaan program praktik kerja (magang). Magang merupakan proses belajar untuk meningkatkan ketrampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang relatif singkat, dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktik daripada teori. Magang memberikan

manfaat yang besar bagi mahasiswa karena program yang dilakukan pada dunia usaha dan dunia industri dapat memberikan bekal pengalaman yang dapat membentuk pribadi mahasiswa yang mempunyai keahlian yang profesional, berkualitas, yang mampu berkembang dengan bidang pekerjaannya.

Bidang Keahlian Khusus Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret (BKK PAP FKIP UNS) merupakan salah satu BKK di Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Pengetahuan Ilmu Sosial FKIP UNS. Prodi Pendidikan Ekonomi BKK PAP bertugas untuk dapat menghasilkan lulusan yang terampil dalam bidang penguasaan administrasi kantor di dunia kerja, tangguh, berdedikasi tinggi serta mampu berinteraksi dalam dunia kerja. Selain itu, juga merupakan lembaga pendidikan yang mengembangkan pengetahuan dan praktik kerja, mempersiapkan mahasiswanya untuk terjun bekerja dengan keterampilan yang memadai.

Pelaksanaan Magang ini, Pendidikan Ekonomi BKK PAP FKIP UNS bekerja sama dengan instansi-instansi baik swasta maupun pemerintah. Instansi ataupun pengguna, kurang lebih satu bulan mengajarkan keterampilan-keterampilan praktik sehingga selama itu pula terjadi interaksi antara mahasiswa dan pengguna Magang. Akan tetapi setelah peneliti melakukan observasi awal pada instansi atau pengguna Magang, masih banyak kekurangan dan ketidaksiapan mahasiswa dalam melaksanakan program Magang. Kekurangan dan ketidaksiapan itu antara lain adalah, kurangnya kompetensi profesional, personal dan sosial sehingga berpengaruh pada kinerja mahasiswa Magang.

Pelaksanaan Magang Pendidikan Ekonomi BKK PAP FKIP UNS tentunya memberikan kesan tersendiri bagi instansi

pengguna magang, misalnya mengenai kepuasan instansi ataupun organisasi pengguna magang. Kepuasan organisasi merupakan kepuasan dari manajemen organisasinya, dalam hal ini dapat diwakili ataupun dapat dirasakan oleh pimpinan organisasinya.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui kepuasan pengguna Magang terhadap kompetensi mahasiswa Pendidikan Ekonomi BKK Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS tahun 2014; (2) untuk mendeskripsikan kendala-kendala dalam pelaksanaan program Magang Pendidikan Ekonomi BKK Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS; (3) untuk mendeskripsikan solusi yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala pada saat melaksanakan Magang Pendidikan Ekonomi BKK Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS; (4) Untuk mengetahui kemampuan yang harus disiapkan untuk mencapai kompetensi kerja Magang Pendidikan Ekonomi BKK Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS.

## **B. KAJIAN LITERATUR**

### **1. Kajian Teori Tentang Magang Mahasiswa**

Danim (2008 : 43) yang menyatakan, “magang adalah teknik belajar yang melibatkan pengamatan individual pada pekerjaan dan penentuan umpan balik untuk memperbaiki kinerja atau mengoreksi kesalahan”. Pendapat lain dari Martanto (2005:78), mengutip dari Johnson (1992) “Magang adalah metode pelatihan yang terjadi di tempat kerja dan umumnya berupa pelatihan *technical skill* dan lebih berfokus pada peningkatan produktivitas secara cepat”.

Mahasiswa adalah setiap orang yang secara resmi terdaftar untuk mengikuti pelajaran di perguruan tinggi dengan batas usia sekitar 18-30 tahun (Sarwono, 1978). Pengertian Mahasiswa menurut Knopfemacher (dalam Suwono, 1978) adalah insan-insan calon sarjana yang dalam keterlibatannya adengan perguruan tinggi ( yang makin menyatu dengan masyarakat),

dididik dan diharapkan menjadi calon-calon intelektual.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mahasiswa magang adalah orang yang belajar di sebuah perguruan tinggi dan sedang belajar untuk memperbaiki dan meningkatkan keterampilan yang mereka miliki agar siap memasuki dunia kerja.

### **2. Kajian Teori Tentang Kompetensi Mahasiswa Magang**

Menurut Hall dan Jones dalam Muslich (2007:15), menyatakan “Kompetensi yaitu pernyataan yang menggambarkan penampilan suatu kemampuan tertentu secara bulat yang merupakan perpaduan antara pengetahuan dan kemampuan yang dapat diamati dan diukur”. Sedangkan menurut Spancer dan Spancer (1993) dalam Sudarmanto (2009 : 46), “Kompetensi adalah karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi”.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi mahasiswa memiliki unsur daya cakup, daya rasa, dan daya tindak seseorang yang merupakan pengimplementasian dari pengetahuan yang dimiliki yang dapat diukur dan diamati dalam melaksanakan suatu tugas, peran, sikap dan kemampuan yang membangun pengetahuan dan keterampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan.

Secara umum kompetensi kerja di bagi menjadi tiga hal, yaitu: (1) Kompetensi personal yaitu kemampuan seseorang yang dihubungkan dengan kepribadian, sifat-sifat atau karakter yang dimilikinya. (2) Kompetensi sosial yaitu kemampuan seseorang dalam berkomunikasi, berinteraksi dan membangun hubungan dan jaringan dengan orang lain. (3) Kompetensi profesional yaitu seperangkat kemampuan khusus yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan profesinya atau melaksanakan tugas tertentu. (Sudarmanto, 2009)

Secara garis besar penilaian kompetensi terhadap mahasiswa Program Praktik Kerja Lapangan (magang) dikelompokkan menjadi tiga penilaian kompetensi. Penilaian kompetensi itu meliputi : (1) Kompetensi Profesional: (a) Pemahaman dalam pelaksanaan tugas, (b)Kecekatan dalam bekerja dan menyelesaikan tugas, (c)Kreatifitas dalam bekerja, (d)Pengambilan keputusan kerja. (2) Kompetensi Personal: (a)Kedewasaan dalam berfikir dan bertingkah laku, (b)Tanggungjawab, (c)Kejujuran, (d)Kemandirian, (e)Disiplin, (f)Antusias dalam bekerja, (g)Inisiatif, (h)Menjaga Sikap dan Etika. (3) Kompetensi Sosial: (a)Melakukan komunikasi lisan dan non lisan di lingkungan kerja, (b)Mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja, (c)Mampu bekerjasama dengan karyawan di lingkungan kerja, (d)Mampu membangun suasana kerja yang menyenangkan. (Suharyanti, 2013).

### 3. Kajian Tentang Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler & Keller (2008: 46) “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Pendapat ini diperjelas oleh Yamit (2005:78) yang menyatakan bahwa: “Kepuasan pengguna merupakan evaluasi setelah membandingkan apa yang diharapkan. Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja (*perceived performance*) yang dirasakan dengan harapan dari pengguna”.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang yang merupakan hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan.

### C. METODE PENELITIAN

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sekretariat DPRD Surakarta, Pengadilan Negeri Kelas 1 Surakarta, Kantor Pos Sukoharjo, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, Sub Bagian Tata usaha FKIP UNS, Sub Bagian Pendidikan FKIP UNS,

Sub Bagian Kemahasiswaan FKIP UNS, Sub Bagian Kepegawaian FKIP UNS, EDC FKIP UNS, UMKAP FKIP UNS dan ICT FKIP UNS. Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif metode deskriptif dan menggunakan jenis penelitian studi kasus (*case study*). Sumber data yang digunakan yaitu Informan, Tempat/lokasi dan Peristiwa, Dokumen dan Arsip dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan teknik bola salju (*snowball sampling*). Pelaksanaan pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Kepuasan Pengguna Magang Mahasiswa Pendidikan Ekonomi BKK Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS Tahun 2014

Untuk penilaian kepuasan pengguna magang dari hasil wawancara mendalam dengan informan, secara keseluruhan pengguna merasa puas dengan kompetensi kerja mahasiswa. Pengguna magang menilai mahasiswa telah memiliki kompetensi kerja yang baik dan cukup meskipun masih sedikit memiliki kekurangan dalam hal melakukan pengambilan keputusan kerja dan melakukan adaptasi dengan lingkungan kerja.

Adapun kompetensi yang telah dicapai oleh mahasiswa adalah sebagai berikut :

##### 1. Kompetensi Profesional

###### a) Pemahaman Dalam Pelaksanaan Tugas

Mahasiswa telah memiliki kompetensi dalam memahami tugas-tugas yang diberikan oleh pengguna magang. Bimbingan serta arahan dari pengguna magang dimanfaatkan sebaik mungkin oleh mahasiswa untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dengan baik dan optimal.

###### b) Kecekatan Dalam Bekerja dan Menyelesaikan Tugas

Mahasiswa Pendidikan Ekonomi BKK PAP FKIP UNS tahun 2014 telah memiliki

keterampilan kecekatan dalam bekerja dan menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pengguna magang.

c) Kreatifitas Dalam Bekerja

Mahasiswa magang telah memenuhi standar dalam berkeaktifitas untuk bekerja. Mahasiswa magang mudah diarahkan, sehingga mereka menggunakan kreatifitas tersebut untuk bertindak.

d) Pengambilan Keputusan Kerja

Mahasiswa masih belum mampu mengambil keputusan kerja secara mandiri. Mahasiswa masih perlu arahan dan bimbingan karena merasa kurang percaya diri dan mahasiswa merasa takut akan membuat kesalahan yang berarti.

2. Kompetensi Personal

a) Kedewasaan Dalam Berfikir dan Bertingkah Laku

Mahasiswa magang harus memiliki sikap yang dewasa dalam berfikir dan bertingkah laku. Kepribadian yang dewasa dan baik dalam tingkah laku dapat ditunjukkan dengan penampilan yang baik dan rapi, berpakaian seperti layaknya seorang karyawan kantor.

b) Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki oleh mahasiswa magang. Mahasiswa dinilai telah bertanggung jawab selama mengikuti program magang, baik dari pelaksanaannya maupun penyelesaian tugas-tugas yang diberikan oleh pengguna magang.

c) Kejujuran

Dalam kenyataan dilapangan, sub kompetensi kejujuran mahasiswa magang dari Pendidikan Ekonomi BKK PAP FKIP UNS tahun 2014 sudah baik. Mahasiswa selalu bersikap jujur dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

d) Kemandirian

Mahasiswa telah memiliki kompetensi keadministrasian, yang telah mereka pelajari selama mengikuti pembelajaran di kampus sehingga untuk kegiatan yang sifatnya administratif misalnya tata persuratan, menangani arsip, membuat arsip, sudah baik dan bisa mereka kerjakan tanpa perlu bimbingan yang berarti dari pengguna magang.

e) Disiplin

Mahasiswa magang harus selalu disiplin untuk mengembangkan potensi diri secara optimal. Mengenai masalah kedisiplinan mahasiswa magang selalu datang tepat waktu, sesuai dengan jadwal yang telah diberikan dari masing-masing instansi. Kemudian mahasiswa magang juga dapat menjalankan tata tertib dengan baik

f) Antusias Dalam Bekerja

Mahasiswa menerima pekerjaan dengan senang hati dan tidak banyak mengeluh atas tingkat kesulitan dari pemberian tugas. Mahasiswa juga sering ikut lembur apabila ada pekerjaan yang harus diselesaikan sesegera mungkin.

g) Inisiatif

Inisiatif ini ditunjukkan dengan kemauan dan semangat mereka selama mengikuti program magang mahasiswa. Rasa ingin tahu mereka juga baik, sehingga mahasiswa selalu mencari pekerjaan baru untuk mengasah keterampilan mereka.

h) Menjaga Sikap dan Etika

Mahasiswa magang Pendidikan Ekonomi BKK PAP FKIP UNS tahun 2014 mampu menjaga sikap dan etika selama mengikuti program magang. dalam kesehariannya dapat menjaga cara berpenampilan dan berpakaian sehingga wajar-wajar saja tidak berlebihan.

### 3. Kompetensi Sosial

#### a) Komunikasi Lisan dan Non Lisan di Lingkungan Kerja

Mahasiswa magang harus mampu melakukan komunikasi lisan dan non lisan karena sangat diperlukan dalam lingkungan kerja. Komunikasi lisan dilakukan secara langsung antara mahasiswa dengan karyawan.

#### b) Beradaptasi Dengan Lingkungan Kerja

Mahasiswa masih perlu bimbingan dalam menyesuaikan diri dengan budaya kerja yang ada pada masing-masing instansi. Mahasiswa merasa kurang percaya diri dan minder dengan kemampuan yang dimilikinya, sehingga untuk berhadapan dengan karyawan kantor yang memiliki pengalaman kerja yang banyak masih canggung.

#### c) Bekerjasama Dengan Karyawan di Lingkungan Kerja

Mahasiswa saling membantu satu sama lain, sehingga pekerjaan yang ada dapat terselesaikan dengan baik.

#### d) Membangun Suasana Kerja Yang Menyenangkan

Selama mengikuti program magang, mahasiswa tidak banyak membuat permasalahan yang berarti. Mahasiswa mudah diarahkan dalam melakukan tugas-tugasnya, apabila mahasiswa menemui permasalahan langsung ditanyakan kepada pembimbing magang untuk menjelakan kembali, sehingga suasana kerja menyenangkan karena hatinya tidak menanggung ataupun menyimpan suatu permasalahan.

### 2. Kendala Dalam Pelaksanaan Program Magang Pendidikan Ekonomi BKK Pendidikan

### Administrasi Perkantoran FKIP UNS

#### a. Mahasiswa

##### 1) Kendala Kompetensi Personal

Kendala personal ini disebabkan karena mahasiswa belum mendapatkan mata kuliah pilihan seperti Simulasi Bisnis Perkantoran. Sehingga mahasiswa belum memperoleh gambaran secara paraktik mengenai bagaimana penanganan arsip, surat-menyerurat, dan komunikasi kantor.

##### 2) Kurangnya persiapan mahasiswa

Kurangnya persiapan itu adalah persiapan fisik, mental, dan materi di bangku kuliah. Mahasiswa merasa kurang matang dan kurang dewasa dalam bertindak dan berfikir. Selain itu juga dikarenakan mahasiswa kurang menguasai disiplin ilmu yang dimilikinya, sehingga mahasiswa kurang percaya diri dengan kompetensi yang dimilikinya untuk terjun ke dunia kerja melalui program magang mahasiswa.

##### 3) Sulitnya mahasiswa beradaptasi dengan lingkungan kerja

Tak sedikit mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam proses adaptasi dengan lingkungan kerja pengguna magang.

##### 4) Komunikasi

Mahasiswa mengalami kesulitan dalam melakukan komunikasi dengan karyawan. Hal ini terjadi karena kesibukan dari karyawan itu sendiri dan kesalahan-kesalahan saat melakukan komunikasi.

- 5) Mahasiswa mengalami kejenuhan
 

Mahasiswa mengalami kebosanan dan kejenuhan. Kejenuhan ini terjadi karena tidak adanya perputaran antar divisi atau bagaian dalam instansi. Selain itu juga kurangnya variasi pekerjaan yang diberikan kepada mahasiswa magang.
  - b. Pengguna Magang
    - 1) Kesibukan Karyawan
 

Karyawan dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan yang dimilikinya tepat waktu, sehingga terkadang karyawan tidak selalu ada ditempat. Kondisi yang demikian tentunya menghambat instansi dalam melakukan bimbingan kepada mahasiswa.
    - 2) Keterbatasan Ruang Kantor
 

Kendala pengguna magang dalam membimbing mahasiswa magang adalah keterbatasan ruang kantor, sehingga meja kerja yang dimiliki instansi terbatas dan mahasiswa diberikan meja kerja seadanya dan mahasiswa harus di titipkan dikantor cabang.
    - 3) Perbedaan Karakteristik Pekerjaan
 

Karakteristik pekerjaan pada suatu organisasi sanagtlah bervariasi. Hal inilah yang membuat pengguna magang merasa kesulitan dalam memberikan pekerjaan-pekerjaan kepada mahasiswa magang.
3. **Solusi Yang Dilakukan Dalam Mengatasi Kendala-Kendala Pada Saat Melaksanakan Magang Pendidikan Ekonomi BKK Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS**
    - a. Mahasiswa
      - 1) Melakukan Belajar Secara Mandiri
 

Hal ini dimaksudkan, agara mahasiswa dapat menyesuaikan kompetensi apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna magang. Belajar secara mandiri ini dilakukan dengan bertanya kepada kakak tingkat, browsing materi di internet, dan membaca buku yang kaitannya dengan kompetensi personal mahasiswa BKK PAP FKIP UNS.
      - 2) Mahasiswa Lebih Responsif dan Lebih Aktif
 

Mahasiswa harus lebih aktif untuk mengembangkan kompetensi yang sudah dimilikinya, karena magang mengajarkan kemandirian pada mahasiswa. Mahasiswa harus tanggap dengan keadaan lingkungan kerjanya.
      - 3) Melakukan Pendekatan Dengan Karyawan
 

Dengan melakukan pendekatan, maka mahasiswa merasa tidak canggung lagi dan dapat menyesuaikan diri dengan budaya dan disiplin kerja. Kedekatan itu juga bermanfaat membangun hubungan kerja yang baik antara mahasiswa dengan mahasiswa magang.
      - 4) Menjaga Komunikasi Dengan Pengguna Magang
 

Usaha dalam menghadapi kendala-kendala pelaksanaan program mahasiswa yaitu menjaga komunikasi dengan pengguna magang. Komunikasi yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang baik sehingga akan tercapai kemaksimal dalam

menyelesaikan semua pekerjaan yang ada.

- 5) Mendiskusikan Untuk Perputaran Antar Divisi atau Bagian

Meskipun sebagian instansi telah melakukan perputaran antara bagian, namun masih ada beberapa instansi yang tidak melakukannya. Solusi dalam menghadapi kendala kebosanan dan kejenuhan saat pelaksanaan magang adalah dengan mendiskusikan untuk perputaran antar divisi atau antar bagian.

- b. Pengguna Magang

- 1) Memberikan Kesempatan Kepada Mahasiswa Untuk Bertanya

Karena kesibukan dari karyawan yang tidak bisa terus mengontrol dan mendampingi program magang, maka pengguna magang memberikan kesempatan selebar-lebarnya kepada mahasiswa untuk bertanya dan bertukar pikiran.

- 2) Membimbing dan Memberikan Arahan Kepada Mahasiswa

Agar pelaksanaan magang tersebut berjalan dengan baik, maka usaha yang dilakukan oleh pengguna magang adalah dengan memberikan bimbingan dan arahan kepada mahasiswa magang.

- 3) Memberikan Motivasi

Motivasi ini diberikan agar mahasiswa semangat dalam menjalankan program magang, memperoleh pembelajaran yang bermakna dari program magang, serta memanfaatkan program magang dengan baik.

#### 4. Kemampuan Yang Harus Disiapkan Untuk Mencapai Kompetensi Kerja

#### Magang Pendidikan Ekonomi BKK Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS.

- a. Kemampuan Surat Menyurat dan Menangani Dokumen

Surat menyurat dan menangani dokumen kantor merupakan kemampuan paling penting yang harus dimiliki oleh mahasiswa dari jurusan administrasi perkantoran.

- b. Kemampuan Intelektual Dan Kemampuan Fisik.

Kemampuan intelektual dan fisik sangatlah diperlukan untuk mencapai kompetensi kerja. Kemampuan intelektual berkaitan dengan kemampuan yang dibutuhkan untuk menalar dan memecahkan masalah yang dihadapi di lingkungan kerja. Sedangkan kemampuan fisik berkaitan dengan kemampuan yang menuntut keterampilan, kekuatan, serta karakteristik serupa.

- c. Kemampuan Penguasaan Teknologi Perkantoran.

Di era modern seperti ini, seorang mahasiswa dituntut untuk mampu menguasai teknologi. Teknologi sangatlah penting untuk memudahkan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan yang dimilikinya.

- d. Kemampuan Penguasaan Kompetensi Terapan.

Penguasaan kompetensi terapan disini maksudnya adalah kompetensi praktek. Kompetensi praktek sangat diperlukan karena akan meningkatkan *softskills* yang dimiliki mahasiswa.

#### PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa: (1) kepuasan pengguna Magang terhadap kompetensi mahasiswa Pendidikan Ekonomi BKK Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS tahun 2014 : pengguna magang merasa puas dengan kompetensi mahasiswa antara lain meliputi: (a)kompetensi profesional sudah

baik.(b)kompetensi personal sudah baik. (c)kompetensi sosial sudah baik.(2) kendala-kendala dalam pelaksanaan program Magang Pendidikan Ekonomi BKK Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS, antara lain : (a) mahasiswa: kendala kompetensi personal, kurangnya persiapan mahasiswa, sulitnya beradaptasi dengan lingkungan kerja, komunikasi, dan mahasiswa mengalami kejenuhan. (b)pengguna magang: kesibukan karyawan, keterbatasan ruang kantor, perbedaan karakteristik pekerjaan. (3) solusi yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala pada saat melaksanakan Magang Pendidikan Ekonomi BKK Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS: (a) mahasiswa: melakukan belajar secara mandiri, mahasiswa lebih responsif dan lebih aktif, melakukan pendekatan dengan karyawan, menjaga komunikasi antara mahasiswa magang dengan pengguna magang, mendiskusikan untuk perputaran antar divisi atau bagian. (b) pengguna magang: memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya, membimbing dan memberikan arahan kepada mahasiswa, memberikan motivasi. (4) kemampuan yang harus disiapkan untuk mencapai kompetensi kerja Magang Pendidikan Ekonomi BKK Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS, yaitu : kemampuan surat menyurat dan menangani dokumen, kemampuan intelektual dan kemampuan fisik, kemampuan penguasaan teknologi perkantoran, dan kemampuan penguasaan kompetensi terapan.

#### **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi penelitian tersebut, maka peneliti dapat memberi masukan sebagai berikut: (1) Kepada Pengguna Magang: (a)pengguna magang diharapkan dapat memberikan sertifikat telah melakukan program magang kepada mahasiswa, agar dapat digunakan sebagai bekal pendukung untuk memasuki dunia kerja, (b)Pengguna magang harus sebaiknya memberikan kepercayaan lebih kepada mahasiswa magang dibandingkan dengan siswa magang dari SMK, dengan cara memberikan tugas yang berbeda dan lebih khusus lagi. (2) Kepada Pendidikan Ekonomi

BKK PAP FKIP UNS: (a)Program Studi Pendidikan Ekonomi BKK PAP FKIP UNS sebaiknya memantau secara rutin pelaksanaan program magang agar berjalan dengan baik. Pemantauan ini dapat dilakukan dengan kunjungan lapangan minimal 2x dalam sebulan, (b)Sebaiknya Program Studi Pendidikan Ekonomi BKK PAP FKIP UNS membuat Memorandum Of Understanding (MOU) kepada pengguna magang, sehingga terdapat perjanjian yang lebih kuat antara kedua belah pihak. (3) Kepada Mahasiswa, (a)Mahasiswa sebaiknya mencari tambahan pengalaman dengan kursus atau belajar secara mandiri dalam mengaplikasikan mata kuliah praktek/kontekstual yang diperolehnya di bangku kuliah, (b)Mahasiswa sebaiknya melaksanakan program magang dengan sungguh-sungguh, lebih aktif, menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu, sehingga dapat memanfaatkan program magang dengan baik dan maksimal, (c)Mahasiswa sebaiknya mentaati tata tertib pengguna magang, agar program magang berjalan dengan baik dan lancar.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hamalik, Qoemar. 2005. *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta : Referensi.
- Suharyanti, Chandra. 2013. *Pengaruh Proses Pembelajaran dan program Kerja Praktek (Magang) Terhadap Pengembangan Soft Skills Mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP Universitas Sebelas Maret Angkatan 2009*. Skripsi. FKIP Sebelas Maret Surakarta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy., Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offside.

DII