

**Telaah Filsafat dalam Kajian Pengaruh Nilai-nilai Kerja dan Motivasi
Kerja terhadap Komitmen Organisasi dan Kualitas Pelayanan
Tenaga Edukatif**

(Disajikan dalam Seminar Program *Doctor By Research* Fakultas Psikologi Unpad 2008)

Oleh

Marina Sulastiana

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1. Fenomena Umum	1
1. 2. Fenomena Khusus	2
BAB II LANDASAN TEORETIS FILSAFAT ILMU	12
2. 1. Hakikat Tahu, Mengetahui, dan Pengetahuan	14
2. 2. Hakikat Kenyataan	15
2. 3. Aliran Filsafat yang Terkait dengan Fenomena	16
BAB III TELAAH FILSAFATI TERHADAP FENOMENA	19
3. 1. Telaah Ontologis	19
3. 2. Telaah Epistemologis	26
3. 3. Telaah Aksiologis	28
DAFTAR PUSTAKA	30

BAB I

FENOMENA YANG AKAN DIKAJI

1.1. Fenomena Umum

Kemajuan sebuah bangsa dan Negara dapat dilihat dari perkembangan kualitas Sumber Daya Manusia(SDM) nya, dan sejauh mana kualitas SDM tergantung kepada kualitas hidup yang dialami SDM .

Saat ini indeks kualitas manusia Indonesia (*Human Development Index* =HDI) adalah sekitar 0,637 dan berada pada urutan ke 107 di dunia di kelompok 'Medium HDI'. Dibandingkan dengan Singapura, negara tetangga yang berada dalam kelompok *High* HDI pada urutan ke 6 berdasarkan data tahun 2005 yang dipublikasikan tahun 2007, posisi HDI Indonesia sangatlah jauh.

Di antara berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas hidup yang dimaksud, selain taraf kesehatan, salah satu faktor yang sangat penting adalah kualitas pendidikan terutama pendidikan formal yang pernah ditempuh.

Kondisi ini dapat dikatakan teramat sangat menyedihkan mengingat bangsa Indonesia merupakan bangsa dengan jumlah penduduk ke 5 terbesar di dunia. Berbagai permasalahan kinerja dan sikap kerja yang kurang berkualitas, kecenderungan perilaku korupsi yang amat tinggi, dan perilaku kerja lainnya yang kurang handal dan perilaku persaingan yang kurang sehat - penuh kecurangan, makin menunjukkan bahwa pendidikan di Indonesia kurang berhasil, belum mampu atau bahkan "gagal" menciptakan dan membangun SDM Indonesia yang

secara keseluruhan mampu menunjukkan kinerja yang unggul dibandingkan SDM Negara lainnya. Padahal di sisi lain pertumbuhan/peningkatan jumlah sekolah dari SD sampai Perguruan Tinggi (PT) , baik sekolah negeri maupun sekolah swasta nasional cukup signifikan. Khususnya keberadaan PT , sebagai gerbang terakhir dari pendidikan formal bagi pembentukan SDM Indonesia yang ‘melahirkan’ banyak sarjana jenjang S1, S2 (Magister), S3 (Doktor), mengisik berbagai pertanyaan dalam benak peneliti, antara lain:

- Mengapa banyak sarjana S1 yang menganggur atau jika bekerja pun tidak bekerja pada bidang kerja yang sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Banyak pula sarjana yang performansinya kurang memenuhi tuntutan perusahaan/institusi tempat kerjanya.
- Mengapa di satu sisi PT-PT di Indonesia sudah banyak menghasilkan sarjana, S2 (Master) dan S3 (Doktor) serta Guru Besar di berbagai bidang ilmu, baik yang bekerja di PT maupun di Lembaga Pemerintahan (bahkan Presiden RI sekarang dan hampir semua menteri pada Kabinet Bersatu bergelar Doktor), namun di sisi lain kehidupan rakyat Indonesia masih banyak yang tidak sejahtera, hidup di bawah garis kemiskinan dan bertambah banyak yang kurang sejahtera, dengan kualitas hidup yang makin menurun terutama pada masyarakat kelas bawah.
- Apakah para sarjana, Master dan Doktor yang dihasilkan PT tidak berhasil melakukan dan membawa suatu perubahan keadaan yang lebih baik pada masyarakat yang berpendidikan lebih rendah atau pun tanpa pendidikan?

- Banyak pejabat/petinggi/pemangku jabatan structural Lembaga Pemerintahan di negeri ini bergelar MasterDoktor, sedangkan para pelaksananya pun mengejar gelar Sarjana demi untuk masuk ke dalam golongan/pangkat yang lebih tinggi. Jenjang pendidikan sarjana, Master dan Doctor banyak 'dikejar' dengan orientasi berkarier dan berpenghasilan lebih tinggi, namun kurang diimbangi oleh perhatian yang memadai akan pentingnya kualitas PT penyelenggara pendidikan yang diikutinya.
- Kinerja atau performansi apa saja yang sudah dicapai oleh para sarjana , Master dan Doktor, baik yang bersifat praktis maupun konseptual (ide praktis maupun ide perencanaan/kebijakan) yang berhasil membawa masyarakat Indonesia hidup lebih sejahtera? Banyak orang berupaya mengecap pendidikan tinggi, apa hasilnya di kemudian hari?

Dengan kondisi Indonesia yang saat ini dapat dikatakan mengalami berbagai macam krisis dan keterpurukan, baik pada segi sosio-budaya, ekonomi, politik, ideologi, acapkali muncul pertanyaan 'Bagaimana peran kaum intelektual Indonesia terhadap perkembangan bangsa dan negaranya?'; Kemana dan berada dimana para sarjana, Master dan Doktor yang 'berlimpah' hasil lulusan semua PT di Indonesia?

Pertanyaan-pertanyaan tersebut demikian mengusik, sementara sebagai bagian dari Sivitas Akademika yakni Tenaga Edukatif (TE) sebuah PTN, peneliti juga melihat berbagai fenomena spesifik di lingkungan PTN X yang merupakan PTN

yang cukup terkenal dan dijadikan tempat dan tujuan belajar setidaknya di Pulau Jawa. Walaupun PTN X belum mampu unggul di Indonesia apalagi di Asia Tenggara, namun merupakan salah satu PTN yang diminati banyak lulusan SLA, dan juga cukup 'laku' oleh calon Master dan Doktor, dengan beragam alasan/pertimbangan.

1.2. Fenomena Khusus

Dibandingkan beberapa dekade sebelumnya, sejalan dengan tuntutan dunia kerja, saat ini pendidikan tinggi Strata 1 (S1) sudah sangat umum ditempuh oleh masyarakat secara meluas. Akan tetapi kualitas dari PT di Indonesia sampai saat ini masih belum cukup jelas atau dapat diidentifikasi secara tepat, walaupun dari segi akreditasi oleh Badan Akreditasi Negara (BAN) sudah diupayakan penetapan standar kualitas sebuah PT berikut fakultas-fakultas yang ada di dalamnya. Sementara di sisi lain minat belajar ke pendidikan tinggi di luar negeri semakin meningkat, karena masyarakat Indonesia semakin mengetahui dan mampu membandingkan kualitas PT di Indonesia dengan di negara lain.

PT di beberapa negara Eropa, seperti Jerman dan Swiss makin lama makin diminati oleh lulusan SMU dan S1 di Indonesia. Jerman yang menjadi kiblat Ilmu Teknologi dan Swiss yang menjadi kiblat Ilmu Perhotelan, pendidikan tinggi di kedua Negara tersebut sangat menjaga kualitas isi/materi belajar (kurikulum) yang diserap oleh mahasiswa dan kualitas proses belajar-mengajar (*delivery* materi dari dosen ke mahasiswa) dengan penegakan prinsip-prinsip keakuratan (*discrete*

discipline) dan 'kejujuran' yang menjadi roh utama pendidikan disana (*Kompas*, 29 juli 2008) . Dengan jenis soal ujian yang selalu berbentuk *essay* dan peraturan yang amat keras terhadap perilaku menyontek dan *copy & paste* tugas atau skripsi, maka kualitas mahasiswa dan lulusannya sangat terjaga.

Kondisi tersebut berbeda sekali dengan kondisi pendidikan tinggi di Indonesia, dimana hampir sebagian besar mutu pendidikan S1 nya masih diragukan oleh sebagian orangtua yang mengetahui bahwa pendidikan di luar negeri lebih bermutu dibandingkan di Indonesia. Oleh karena itu walaupun biaya pendidikan di luar negeri lebih mahal, manakala orangtua berkemampuan, mereka lebih memilih anaknya untuk kuliah di luar negeri.

Berdasarkan pengamatan dan juga informasi-informasi antar lain berupa keluhan dari para mahasiswa di beberapa fakultas di PTN X di Bandung maupun 'user' (dunia kerja), terdapat beberapa gejala yang berkaitan dengan system Pendidikan Tinggi dan 'pelaku utama' pendidikan yaitu dosen atau Tenaga Edukatif (TE) sebagai sebagai salah satu unsur penting bahkan komponen utama yang mempengaruhi kualitas pendidikan yang membentuk SDM cabn tenaga kerja Indonesia.

a) Fenomena Kesisteman

- Sistem rekrutmen dan seleksi TE yang terbatas ,hanya mengandalkan informasi internal tidak diumumkan secara terbuka , dengan persyaratan yang minimal yaitu IPK minimal dan menggunakan metode & *tools* seleksi yang kurang menjangkau keterampilan atau kompetensi dalam pendidikan-pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

- Pengembangan TE dalam bidang Pendidikan-Pengajaran parsial, kurang berkesinambungan, kurang mengena. Pedoman (SOP) mengikuti program-program pengembangan SDM kurang jelas, informasi kurang merata dan adil untuk semua Fakultas dan semua dosen.

-Aturan promosi yang cenderung ‘longgar’, termasuk untuk pengumpulan kum dalam rangka promosi. Ada Fakultas yang sangat mendorong, ada pula yang kurang mendorong TE untuk cepat naik pangkat dan berkembang.

-*Performance appraisal* berupa Daftar Penilaian Prestasi Pegawai (DP3) yang tidak efektif mengukur performansi/kinerja TE yang sesungguhnya (aspek penilaian kurang spesifik, nilai tidak boleh turun) .

- *Reward system* yang kurang proporsional dan *fair*, sehingga TE lebih fokus berkarya/kreatif di tempat lain.

- Budaya organisasi (Bina Mulia Hukum & lingkungan?)belum jelas operasionalisasinya, tidak jelas pula dalam perilaku TE

-Kontrol yang kurang terhadap proses Pendidikan-pengajaran, TE memiliki kewenangan yang besar dalam menyelenggarakan kuliah dengan metoda dan

gayanya masing-masing, dengan kontrol minimal dan tidak sama/seragam pada setiap fakultas. Iklim /suasana proses pendidikan dan pengajaran sangat beragam.

Selain fenomena tentang kesisteman, meski belum melalui survey pendahuluan, berdasarkan keluhan dan informasi, muncul pula fenomena-fenomena khusus mengenai sikap dan perilaku TE dari beberapa di beberapa Fakultas , sebagai berikut :

- TE melakukan pengajaran di kelas dengan jumlah pertemuan tatap-muka yang sedikit dari jumlah pertemuan tatap-muka yang ditetapkan, atau hanya menitipkan pengajaran di kelas kepada asisten TE. Jika jumlah kehadiran pertemuan penuh, ada pula TE yang sekadar masuk kelas sebentar, berbincang-bincang, tidak menjelaskan secara terstruktur materi dan lebih sering meminta mahasiswa untuk membaca dan mendiskusikan materi sendiri.
- TE meminta sesuatu (iriman makanan, membayarkan biaya HP, mengirimkan bahan bangunan, menyediakan akomodasi dan *service*) kepada mahasiswanya, khususnya manakala mahasiswa tersebut menjadi anak bimbing skripsi/tugas akhir.
- Cara atau metode TE dalam menyampaikan materi yang kurang menarik baik dari segi penampilan bahan ajar maupun dari penampilan fisik dosen (cara berpakaian, suara, gaya berkomunikasi keseluruhan) sulit menggugah perhatian dan motivasi belajar/ kuliah yang kuat pada mahasiswa.

- Wawasan dan pengalaman praktis maupun pengembangan ilmu para TE yang terbatas (jarang mengikuti perkembangan keilmuannya di luar PT nya kurang melakukan interaksi dengan masyarakat pengguna ilmunya, jarang melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dan kurang tertarik melakukan penelitian) . Hal ini dapat membuat isi materi kuliah kurang dilengkapi dengan informasi yang mutakhir sehingga TE hanya ‘melanjutkan’ pengetahuan yang diperolehnya semasa kuliah.
- Beberapa TE lebih tertarik untuk menjadi TE pula di beberapa PT lainnya atau melakukan kegiatan ceramah, pelatihan dan penerapan ilmu pada masyarakat daripada hanya mengajar di PT nya saja dan melakukan kegiatan ilmiah, melakukan penelitian dan menulis buku untuk pengembangan ilmu. Oleh karena itu di beberapa fakultas, jumlah TE sebenarnya cukup memadai namun tampak seperti kekurangan TE.
- Sebagian mahasiswa yang menangkap kesan bahwa mendapatkan nilai baik dari sebuah Mata Kuliah akan mudah asalkan dapat memenuhi permintaan dosen dan mempunyai hubungan yang dekat dengan TE.
- Sikap beberapa TE yang otoriter, atau terlalu santai/akrab bergaul dengan mahasiswa tanpa jarak yang dapat mengurangi rasa hormat terhadap TE dan sikap santun pada mahasiswa.
- TE melakukan bimbingan skripsi/tesis sambil berolahraga (tenis, bowling dlsb) atau sambil makan-minum di café bersama mahasiswa. Walaupun sikap rileks dan hubungan yang terbuka dapat mendukung kelancaran proses

kegiatan bimbingan, masih dipertanyakan apakah bimbingan layak dilakukan dengan metode 'delivery' yang demikian.

- Beberapa TE tidak terlalu peduli/waspada terhadap kegiatan menyontek di ujian atau plagiat pembuatan tugas, skripsi/tesis (seperti membiarkan toilet menjadi lokasi menyontek, kurang teliti membimbing dan mengawasi pelaksanaan skripsi, dlsb)

Dari beberapa gejala tersebut tampak jelas bahwa kualitas keterampilan, sikap dan pribadi TE sebagai bagian dari proses pelayanan pendidikan yang melakukan 'delivery' materi pendidikan menjadi krusial bagi pembentukan 'knowledge', sikap dan mental set yang baik dan unggul pada mahasiswa untuk kelak menjadi sarjana. Master dan Doktor yang bisa berkiprah di dunia kerja. Apabila para mahasiswa mendapat kesan negatif terhadap keterampilan dan perilaku pelayanan dosennya, dapat diduga bahwa kondisi tersebut pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan kualitas diri lulusan sebagai *output* dari proses pendidikan. Pengembangan jenjang pendidikan dosen sampai ke Strata S2 dan S3 bahkan sampai menjadi guru besar ternyata tidak selalu disertai dengan sikap dan perilaku pelayanan yang positif dalam melakukan Tri Dharma Perguruan Tinggi khususnya dalam mengajar-mendidik mahasiswa.

Upaya meningkatkan kualitas kemampuan pengajaran-pendidikan dengan penataran/pelatihan 'applied approach' /Pekerti dan sejenisnya, ataupun yang metode terbaru dengan mengadakan sertifikasi bagi TE belum sepenuhnya dapat dikatakan sebagai suatu upaya yang efektif dalam menjaga kualitas TE, karena pada saat TE melakukan tugas pendidikan (mendidik-membentuk sikap

mahasiswa) dan pengajaran, sistem yang ada kurang mampu mengontrol seperti apa dan sejauh mana TE memberikan pelayanan pendidikan. Selama ini seleksi TE hanya memenuhi criteria latar belakang pendidikan, IPK minimal, hasil penilaian berdasarkan pengamatan dosen senior dan pejabat structural Fakultas tentang diri calon TE selama menjadi mahasiswa dan asisten TE, serta berdasarkan wawancara yang tampaknya kurang berhasil menggali lebih dalam bagaimana sesungguhnya kepribadian calon TE yang mendukung fungsi dan tugas Tri Dharma PT, terutama pendidikan-pengajaran. Saat ini memang orientasi proses 'bisnis' sebuah PT tidak lagi hanya terfokus pada kegiatan pengajaran tetapi juga pada penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, seiring dengan tujuan PT sebagai organisasi penghasil ilmu pengetahuan (*knowledge*) yang bermanfaat bagi kesejahteraan hidup manusia.

Mengingat dalam beberapa tahun ke depan, PT Negeri X di Bandung akan menjadi BHPMN setelah sekarang menjadi Badan Layanan Umum (BLU) terlebih dahulu yang harus mampu mandiri dalam manajemen organisasinya serta mempunyai visi menjadi *Research University* yang bertaraf Internasional, maka TE sebagai komponen utama yang memproses dan menghasilkan ilmu pengetahuan bagi masyarakat dan mendidik mahasiswa untuk menjadi sarjana siap kerja, perlu mendapat perhatian khusus untuk ditelaah. Berkaitan dengan gejala-gejala tersebut di atas dan mengingat pentingnya peran dan fungsi TE di PT, peneliti tertarik mengkaji akar permasalahan dari fenomena tersebut, faktor-faktor apa yang berperan pada diri TE sebagai manusia dalam organisasi/PT tempat ia bekerja sehingga dapat menampilkan kemantapan eksistensinya di PT

nya dan menampilkan kualitas pelayanan dalam kegiatan Pendidikan-pengajaran, Penelitian dan Pengabdian pada masyarakat yang mampu memberi kepuasan kepada para kastemer organisasi PT (mahasiswa dan masyarakat kastemer hasil penelitian dan pengabdian pada masyarakat). Khususnya bagi mahasiswa sebagai salah satu kastemer utama, d tengah biaya pendidikan tinggi yang semakin mahal, telaah mengenai hal ini menjadi penting karena selayknya ada keseimbangan antara harga jasa pendidikan dengan benefit dan kepuasan mahasiswa akan kualitas pelayanan TE kepada mereka.

BAB II

LANDASAN TEORETIS FILSAFAT ILMU

Ketika mempersoalkan sesuatu, meski tidak menjadi suatu keharusan, dengan pendekatan berpikir filsafati atau berfilsafat, seseorang akan mempersoalkan sesuatu secara mendalam dan sungguh-sungguh, radikal sampai ke akar-akarnya dengan tujuan mendapat kejelasan atau kebenaran yang hakiki. Sebagai makhluk hidup yang berbeda dengan tumbuhan dan binatang, manusia selain memiliki metabolisme dan naluri, juga memiliki akal termasuk moral, kalbu, nilai, dan norma. Sebagai peneliti yang sedang melakukan kajian, berfilsafat artinya muncul keheranan terhadap suatu hal dengan bertanya dan berpikir, atau dengan kata lain keheranan yang perlu ditindaklanjuti dengan menggali informasi yang berada di balik gejala/fenomena yang diherankannya. Keheranan menuntut jawaban lebih mendalam atas suatu gejala, yaitu hakikat tentang sesuatu. Dengan demikian si penanya atau peneliti sedang berada dalam suasana filsafati (*philosophical mood*). Filsafat menyadarkan manusia terhadap apa yang sudah diyakini, digauli, digunakan dan dilakukannya. Hal ini penting karena seringkali kita percaya, yakin, merasa pasti tahu tentang sesuatu hal. Padahal berpikir filsafati berarti membicarakan kembali akar, baik berdasarkan ilmu pengetahuan maupun pemahaman lain sehingga menemukan hakiki dari suatu gejala.

Wacana atau perbincangan filsafat melahirkan sumbu berupa *aksioma* yaitu anggapan dasar yang merupakan tumpuan atau sumber dari awal kehidupan dan perkembangan ilmu pengetahuan, yang diyakini kebenarannya dan keyakinan itu tidak perlu dipertanyakan lagi. Filsafat ilmu berperan fundamental dalam melahirkan, memelihara, dan mengembangkan ilmu pengetahuan.

Selain aksioma, ada pula Postulat yaitu keyakinan filsafati dan landasan ilmu pengetahuan yang diakhir perbincangan/penelitian dapat dibicarakan kembali untuk diubah.

Untuk menentukan kebenaran ada dua kemungkinan yaitu :

- 1) Kebenaran Apriori atau Kebenaran Hipotesis, yakni kebenaran berdasarkan akal semata, logika tanpa memerlukan bukti empiris.
- 2) Kebenaran Aposteriori atau Kebenaran Empiris, yakni kebenaran setelah pengalaman atau kebenaran yang ditemukan di lapangan melalui suatu abstraksi berupa ukuran-ukuran dari wujud apa yang ingin diketahui. Jadi berdasarkan sintesis apriori dan analisis aposteriori. Artinya kebenaran ilmu pengetahuan harus berdasarkan penggunaan akal/pemikiran teoretis yang disebut hipotesis yang disebut hipotesis dan teruji oleh bukti factual yang menguatkan atau menegakkan berupa hasil pengukuran objektif. Hipotesis jika telah didukung oleh fakta di lapangan maka kebenaran ilmiah dinilai telah sah.

Dapat dikatakan ada dua pengertian filsafat :

1) sebagai suatu kegiatan yang berada di luar ilmu pengetahuan yang merupakan refleksi untuk mencapai suatu hakikat

2) sebagai sejumlah pikiran yang tersusun mengenai berbagai hal, yang menempatkan filsafat sebagai ilmu pengetahuan.

2.1. Hakikat Tahu, Mengetahui dan Pengetahuan

Berkaitan dengan mempersoalkan suatu gejala, filsafat berbicara tentang hakikat tahu, mengetahui dan pengetahuan. Hakikat tahu menyangkut juga masalah kebenaran, karena mengetahui sesuatu secara tidak benar disebut juga tidak mengetahui. Dalam hakikat tahu dibicarakan juga apa yang dimaksud dengan pengetahuan yang benar termasuk mempertanyakan maksud kebenaran itu sendiri. Logika mengatur kelurusan berpikir dan epistemologi mengatur hal kebenarannya. Logika menjadi prasyarat yang mendasari epistemologi yang secara lebih rinci memperbincangkan mengenai dasar, batas dan obyek pengetahuan. Yang dibicarakan dalam **epistemologi** adalah hakikat ketepatan susunan berpikir yang secara tepat pula digunakan untuk masalah-masalah yang bersangkutan dengan maksud menemukan kebenaran isi pernyataan dari sesuatu yang ingin diketahui.

Salah satu jenis kebenaran yang secara umum dikenal orang adalah **kebenaran ilmiah** yang ditandai oleh terpenuhinya syarat-syarat ilmiah, terutama yang menyangkut adanya teori yang menunjang dan sesuai dengan bukti, kebenaran

rasional yang ditunjang oleh hasil uji lapangan yang disebut sebagai bukti empiris. Kebenaran teoretis adalah kebenaran yang berdasarkan rasio, atau kebenaran rasional berdasarkan teori-teori yang menunjangnya.

2.2. Hakikat Kenyataan

Filsafat berbicara tentang segala sesuatu yang ada, tidak ada masalah yang tidak dibicarakan dalam filsafat. Segala hal yang dibicarakan disebut metafisika. Metafisika umum atau **ontology** mempersoalkan hakikat “ada” (*being*) yang pada dasarnya mengandung permasalahan.

Selain epistemology dan ontology, bagian dari filsafat adalah **aksiologi** yang mempersoalkan penilaian terutama berhubungan dengan masalah atau teori umum formal mengenai nilai. Aksiologi selain berdasarkan etika dan estetika, juga dibagi dalam liputan tentang hakikat penilaian atas kebenaran, kebaikan, keindahan, dan kesucian. Dalam Aksiologi masalah sehari-hari yang menyangkut etika dan estetika timbul pertanyaan seberapa jauh penilaian itu objektif? Persoalannya penilaian benar-salah bisa menjadi subjektif tergantung selera dan nilai-nilai yang berlaku.

Etika adalah bagian filsafat nilai dan penilaian yang membicarakan perilaku orang. Semua perilaku mempunyai nilai, tidak bebas dari penilaian, dan lebih tepat disebut dengan perilaku beretika baik atau beretika tidak baik, bukan perilaku etis atau tidak etis.

Estetika adalah filsafat tentang nilai dan penilaian yang memandang karya manusia dari sudut indah dan jelek, yang muncul dari penginderaan atau persepsi yang menimbulkan rasa senang dan nyaman pada suatu pihak, atau rasa sebaliknya.

2.3. Aliran Filsafat yang terkait dengan fenomena

Bila berdasarkan telaah filsafat ilmu/Epistemologi maka dibagi dua jenis, yaitu :

a) Ilmu pengetahuan apriori (rasional)

Yang dimaksud disini adalah pengetahuan yang tidak bergantung pada pengalaman. Dengan perkataan lain, objek pengetahuannya ditimbulkan oleh subjek. Ilmu Apriori memiliki objek sesuatu yang semata-mata terpikirkan.

b) ilmu pengetahuan aposteriori (empiris) yang terbagi menjadi dua yakni ilmu pengetahuan alam dan ilmu pengetahuan rohani.

Ilmu pengetahuan empiris member penyadaran terhadap objek yang dihasilkan setelah pengalaman atau berdasarkan pengalaman. Objek yang sampai kepada kita yang merupakan datum mengenai dunia kenyataan berdasarkan alat indra kita, sehingga menjadi persoalan tentang objek sejati yang menimbulkan data tersebut. Dengan demikian ilmu empiris mengenal objek sejati melalui objek data.

Berdasarkan metafisika/ontology (hal ada dan yang ada) ada tiga mazhab utama yang secara mendasar membicarakan mengenai hakikat manusia, yaitu :

a) **Idealisme**

Idealisme memandang roh sebagai kenyataan sejati, aliran ini disebut juga spiritualisme. Manusia primer dapat pula dipandang sebagai makhluk rohani, dapat pula dipandang sebagai makhluk rasional, makhluk yang berbudi atau rohani yang berbudaya, yang lebih menunjuk pada intelektualisme. Pendirian idealism disebut juga humanisme. Manusia sebagai makhluk budaya ialah pendukung kenyataan ideal, seperti dunia norma atau nilai, dan roh yang meliputi norma-norma itu menunjukkan aspek-aspek rasionalitas, estetis dan religious. Menurut Descartes manusia adalah berpikir. Bagi Hegel hakikat manusia menurut idealism etis ialah kemauannya. Segala sesuatu di alam semesta ini dapat diperalat kecuali manusia, yang memperalat. Menurut Kant, hukum kesusilaan tidak datang dari luar diri manusia tetapi datang dari budinya sendiri

Dewasa ini idealism tidak memegang peranan yang demikian penting, pada abad 19 berkembang materialism metafisika yang ilmiah dan dogmatis.

b) **Materialisme**

Aliran materialism membatasi kenyataan sejati pada daerah *ontis* dunia anorganis (dunia materi) Segala sesuatu, kehidupan dikembalikan pada materi. Materi tunduk pada hukum-hukum tertentu sehingga kenyataan itu dipandang sebagai suatu mesin

(mekanisme). Menurut August Comte, pikiran dikembalikan pada gerak sel otot dan kesenian pada ekonomi yaitu keadaan material. Menurut Descartes, manusia merupakan mesin serupa hewan. Pada dasarnya materialism ini memutlakkan hasil-hasil ilmu pengetahuan alam sehingga muncullah pandangan dunia yaitu naturalism yang menolak segala jenis instansi supernatural.

c) **Vitalisme**

Vitalisme menolak materialism. Pada abad sekarang aliran yang berkembang adalah Neopositivisme dan Eksistensialisme yang mengembangkan perbedaan pemikiran ini. Vitalisme secara umum diartikan sebagai pandangan bahwa pemahaman terhadap kehidupan menuntut keterangan dasar yang menyangkut perbedaan dari apa yang terjadi pada ilmu-ilmu alam. Vitalisme memandang kehidupan sebagai kenyataan sejati satu-satunya, sehingga Vitalisme dikenal juga sebagai filsafat hidup. Menurut Schopenhauer, kita dapat mengenal neumenon melalui diri kita sendiri. Dorongan ialah hal tidak sadar, sedangkan yang menjadi hal sadar ialah kemauan. Untuk mencapai kebahagiaan orang harus meniadakan nafsunya, dan menerima kenyataan itu dan tidak melarikan diri dari kenyataan dengan cara meniadakan dorongan hidup. Menurut Nietzsche sesuatu yang benar adalah dunia tempat hidup kita, ia mencita-citakan manusia dengan dorongan hidup serta kemauan terhadap kekuasaan yang kuat tidak

mengekor pada manusia pada umumnya yang ditemukannya bersikap borjuis.

Pada hakikatnya manusia merupakan suatu berkas dorongan-dorongan . Kebudayaan berpangkal pada dorongan-dorongan tersebut (sublimasi). Menurut tokoh filsafat hidup Henri Bergson, materialism dan materialism gagal dalam menjangkau kenyataan hidup. Kehidupan menunjukkan spontanitas yang tidak dapat diramalkan sebelumnya. Perkembangan kehidupan didasarkan atas dorongan hidup atau elanvital yang dapat bergerak ke berbagai arah serta menciptakan sesuatu yang baru. Orang yang berpikir secara deterministik tidak mengenal kebebasan. Kehidupan psikis bersifat *continue* yang bermakna bahwa apa yang akan terjadi ditentukan sambil berjalan, dan disinilah letaknya kebebasan manusia. Bergson membedakan kehidupan dengan ‘semangat yang ditentukan oleh tekanan’ dan kehidupan ‘yang didasari oleh semangat beraspirasi’ .

BAB III

TELAAH FILSAFATI TERHADAP FENOMENA

3.1. Telaah Ontologis

Inti dari objek kajian ini adalah Kualitas Pelayanan Tenaga Edukatif (TE atau dosen). Berdasarkan landasan Ontologis, pemahaman mengenai perilaku pelayanan dapat dikaji melalui filsafat manusia maupun dari filsafat ilmu pengetahuan. Kajian filsafat manusia tidak membatasi diri pada gejala empiris. Bentuk atau jenis gejala apapun tentang manusia sejauh bisa dipikirkan dan memungkinkan untuk dipikirkan secara rasional, bisa menjadi bahan kajian filsafat manusia (Zainal Abidin, 2000).Aspek-aspek, dimensi-dimensi, atau nilai-nilai yang bersifat metafisik, spiritual dan universal dari manusia yang tidak bisa diobservasi dan diukur melalui metode-metode keilmuan menjadi bahan kajian terpenting bagi filsafat manusia. Aspek-aspek, dimensi-dimensi, atau nilai-nilai tersebut merupakan sesuatu yang hendak dipikirkan, dipahami, diungkap maknanya oleh filsafat manusia.

Oleh karena TE merupakan hal ada dan yang ada yaitu kualitas pelayanan TE yang beragam dari yang dirasakan menyenangkan, memuaskan sampai dengan yang dirasakan menghambat, menyusahkan, menyebalkan dlsb,

maka dalam rangka memahami objek kajian kualitas pelayanan TE, dapat dimulai dengan mempertanyakan berbagai hal :

- apa hakekat pelayanan yang berkualitas dari seorang TE?

-Siapakah sesungguhnya TE itu?

-Apa arti, nilai, atau makna hidup TE? apa hakekat seorang TE sebagai seorang manusia di dalam sebuah organisasi Perguruan Tinggi? Apakah ada kebebasan pada seorang TE? Walaupun ada, sejauh mana pertanggungjawaban yang harus dipikul oleh TE?

- Apa yang seharusnya menjadi tujuan dasar dari hidup TE sebagai manusia? Apa yang seharusnya dilakukan oleh TE di dalam dunia yang serba tidak menentu ini? Bagaimana sebaiknya TE bersikap dan berperilaku sehingga tidak merugikan diri sendiri dan orang lain dan lingkungan sekitarnya? Mengapa ada TE yang menampilkan perilaku pelayanan yang berkualitas dalam aktivitas Pendidikan-pengajaran, penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat, namun ada pula TE yang tidak berkualitas?

Melalui metode sintesis dan reflektif dengan ciri-ciri ekstensif, intensif dan kritis pada filsafat manusia diharapkan pemahaman yang menyeluruh dan rasional tentang hakekat manusia khususnya TE berdasarkan sintesis atas pengalaman dan pengetahuan ke dalam realitas paling mendasar serta berdasarkan refleksi tentang esensi kualitas pelayanan TE.

Jika ilmu pengetahuan tentang manusia, misalnya psikologi, berkenaan dengan kenyataan sebagaimana adanya (*das Sein*), maka sebaliknya filsafat manusia berkenaan dengan kenyataan yang seharusnya (*das Sollen*). Hal ini berarti nilai-nilai apakah personal, sosial, moral, religious, atau kemanusiaan, selain dipandang subjektif juga mewarnai pemahaman filsafat manusia.

Dengan landasan /asumsi Ontologis filsafat Ilmu Pengetahuan, fenomena dalam kajian ini dapat dinyatakan merupakan kesadaran sesudah pengalaman (empiris). Artinya peneliti dalam hal ini melihat, mendengar dan mengetahui gejala-gejala yang ada melalui pengalaman. Bahwasanya kualitas pelayanan TE beragam dan terkait pula dengan bagaimana kekuatan keterlibatannya (komitmennya) dengan tugas dan organisasi tempat ia bekerja, perlu dibuktikan dulu secara empiris faktor-faktor yang berperan atau berpengaruh. Akan tetapi dengan pendekatan apriori, pemikiran yang rasional dengan logika, hal yang pasti berpengaruh (terlepas dari seberapa besar pengaruhnya) adalah aspek-aspek psikologis yang ada pada dirinya. Dengan dukungan teori peneliti berpikir

secara apriori mengenai peran *values* dan motivasi pada TE yang membentuk komitmen terhadap organisasi tempat TE bekerja yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas pelayanannya.

Berdasarkan tiga mazhab utama yang membicarakan hakikat manusia, dalam kaitan dengan kajian yang ingin digarap oleh peneliti, muncul pertanyaan :

- a) Apa sesungguhnya yang merupakan objek kajian dari fenomena yang dipaparkan dalam Bab I mengenai gejala perilaku TE di PTN X?
- b) Apa sebetulnya esensi manusia TE yang menjadi objek kajian Psikologi ini?

Jawaban berdasarkan tiap mazhab akan berbeda, yaitu :

a) Idealisme :

Kualitas pelayanan TE adalah wujud dari TE sebagai makhluk berbudi atau rohani yang membudaya. Pada TE yang menampilkan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan kastemer, baik mahasiswa, pengguna ilmu hasil penelitian TE dan masyarakat pengguna terapan ilmu yang dimiliki TE, hal ini disebabkan sebagai makhluk budaya manusia pendukung kenyataan ideal. Perilakunya disebabkan oleh budaya intelektualisme atau norma-norma yang menunjukkan nilai-nilai rasionalisme, idealisme etis, idealisme estetis ataupun idealisme religious. Jika menurut Descartes manusia adalah berpikir, maka perilaku yang tampil hasil pemikirannya. Sebaliknya TE yang tidak menunjukkan pelibatan diri yang penuh dalam kegiatannya di PT nya, kurang berkomitmen dan kualitas pelayanannya buruk, inipun disebabkan oleh nilai-nilai rasio, etis, estetis, dan juga religious yang berbeda.

b) Materialisme:

Perilaku manusia TE yang berorientasi pada pembangunan fisik material, mengejar pendapatan(*income*) yang setinggi-tingginya dengan banyak menerima pekerjaan di luar organisasi PTnya, sehingga menurunkan pelibatan dirinya di PT nya dan kualitas pelayanan kepada kastemer utamanya, dapat dijelaskan sebagai perwujudan dari gerak yang mekanistik karena pikiran manusia adalah karena otak dan gerak sel otot yang serupa mesin. Masalah etika dan moral sering menjadi terpinggirkan. Tujuan hidup bukan pada kebahagiaan dan kenikmatan kerja melainkan pada perolehan sebanyak-banyaknya hasil dalam waktu singkat. Dengan demikian perilaku pelayanan TE yang kurang mempedulikan kualitas terhadap kastemer/pelanggannya, mengambil jalan pintas dan sikap kurang etis dapat dipermauklun dalam masyarakat, karena harga diri dan martabatnya ditentukan oleh seberapa besar akses dan kontribusi ekonomis dan politis seseorang dalam hal ini TE.

Apabila dikaitkan dengan nilai-nilai, maka nilai ekonomis lebih dipentingkan daripada nilai moral dari suatu transaksi dan interaksi pelayanan dari yang memberi pelayanan kepada penerima layanan. Kualitas pribadi dan kemanusiaan hanya merupakan nilai yang bersifat perifer. Sedangkan seberapa besar dan kuat akses dan kontribusi ekonomis dan politis TE dalam bahasa *needs* yang mendorong munculnya perilaku yang terarah pada suatu tujuan/orientasi 'materialisme', 'keunggulan' merupakan 'wajah' dari konsep motivasi menurut McClelland.

Menurut Spencer, dalam *First principle*, fenomena yang diketahui ini hanyalah fenomena luar meskipun melalui argumentasi kita dapat menduga apa yang tidak teramati yang ada di baliknya. Masalah hubungan saling mempengaruhi antara potensi dan lingkungan merupakan prinsip biologi dan psikologi.

c)Vitalisme:

Oleh karena pandangan ini menyatakan kehidupan adalah kenyataan sejati, maka jika TE telah memilih kehidupannya dalam profesi sebagai pengajar, peneliti dan pengabdian masyarakat, ada dorongan hidup yaitu kemauan atau motif yang lebih kuat yang menyebabkan lahirnya perbuatan tertentu pada seorang TE. Dalam bahasan Nietzsche, TE akan menemukan kepuasan yang didorong oleh dorongan kekuasaan. Menurut Bergson wana kehidupan TE dapat berupa kehidupan dengan semangat yang ditentukan oleh tekanan, misalnya tekana ekonomi, atau kehidupan yang didasari oleh semangat berambisi. Boleh jadi TE yang banyak menerima pekerjaan, 'meninggalkan' organisasinya ataupun yang terbatas /sedikit menerima pekerjaan di luar organisasinya, bisa merupakan salah satu bentuk kehidupan yang dialaminya yang adalah kenyataan sejatinya.

Dari sudut pandang apakah manusia bebas (independent) atau tidak bebas (dependent). Anggapan bahwa manusia itu bebas memilih, dapat menentukan dirinya sendiri (aliran Humanisme, Eksistensialisme) membawa pada pemahaman bahwa perilaku pelayanan TE yang berkualitas maupun tidak, merupakan pilihan masing-masing TE dengan konsekuensi yang ditetapkannya sendiri. Sebaliknya

pandangan bahwa TE tidak memiliki kebebasan ditentukan oleh kekuatan dari luar dirinya (lingkungan) dan dari dalam dirinya (dorongan, kebutuhan) merupakan pandangan Determinisme.

Sedangkan dari pandangan apakah kepribadian dan tingkah laku manusia produk 'bawaan'/warisan (*nature*) atau produk lingkungan (*nurture*). Oleh karena TE adalah manusia yang relative normal dan tergolong pada tahap perkembangan dewasa yang telah mengalami berbagai peristiwa/kejadian dalam hidup, mampu mengolah pengalaman subjektif maupun objektif, maka bisa diasumsikan kualitas komitmen dan perilaku pelayanan TE merupakan interaksi atau gabungan antara *nature* dan *nurture*. Terbentuknya Nilai-nilai pribadi yang dibawa ke dunia kerja sesungguhnya banyak dipengaruhi oleh lingkungan sosial-budaya, namun tidak tertutup kemungkinan 'waisan'/genetic bila menggunakan pandangan bawaan kejiwaan/biologis. Motivasi sosial yang dominan pada TE yang menggerakkan dan membentuk Komitmen Organisasi pada diri TE dan pada akhirnya memunculkan perilaku pelayanan yang berkualitas atau tidak, lebih bersifat dapat dipelajari (*nurture*) walaupun juga terdapat potensi/kekuatan dasar pada *needs* yang bersifat *nature*.

3.2. Telaah Epistemologis

Landasan Epistemologis berkaitan dengan sumber, metode dan validitas untuk mengetahui objek kajian/pengetahuan. Selain berlandaskan ilmu pengetahuan psikologi yang sudah ada, kajian yang akan diteliti ini dengan tujuan menemukan proposisi, asumsi, aksioma atau postulat baru, bahkan model teoretik

baru, menggunakan langkah-langkah kajian yang metodis, berdasarkan suatu pendekatan metodologi yang sudah teruji sebelumnya.

Berdasarkan telaah epistemology, sifat kajian ini dapat digolongkan ke dalam ilmu pengetahuan aposteriori (empiris) dimana peneliti akan melakukan kajian berdasarkan sekumpulan datum dengan dukungan ilmu teoretis dan praktis. Metode ilmiah yang dipakai adalah deduktif (aksiomatis) dan reduktif yang induktif. Oleh karena itu dalam kajian/penelitian ini akan disusun definisi yang memberi pengertian secara eksplisit. Dalam kajian ini definisi-definisinya adalah :

1) Definisi Kualitas Pelayanan:

Kualitas Pelayanan adalah perbandingan antara penilaian/persepsi dan harapan terhadap pelayanan, pada beberapa elemen pelayanan yaitu : *Responsiveness, Empathy, Reliability, Assurance, tangibles* (Zeithaml, 1990).

Mengacu pada Michael E. Milakovich dalam *Improving Service Quality, Achieving High Performance in Public and Private Sectors* (1995), elemen-elemen pelayanan yang dinilai oleh pelanggan adalah : *Performance, Features, reliability, Conformance, Durability, Serviceability, Aesthetics, perceived quality*.

2) Definisi Komitmen Organisasi :

Komitmen organisasi merupakan kondisi psikologis yang (1) mencirikan hubungan karyawan dengan organisasi dan (2) memiliki implikasi pada keputusan

karyawan untuk melanjutkan keanggotannya dalam organisasi . (Meyer & Allen, 1991).

Komitmen organisasi terdiri dari 3 komponen yaitu : *Affective Commitment*, *Continuance Commitment*, *Normative Commitment*.

3) Definisi Nilai-Nilai Kerja

Keyakinan individu mengenai cara-cara bertingkah laku yang dipilih dan kondisi akhir yang diinginkan (Rokeach, dalam Kinicki & Kreitner, 2007) yang 'dibawa' ke dalam situasi kerja.

Nilai-nilai personal di tempat kerja dapat dikategorikan ke dalam 2 dimensi yaitu:

- *Terminal values* : kondisi akhir dari eksistensi individu yang dipilihnya, berisi nilai-nilai yang berkaitan dengan segala hal yang ingin dicapai atau diperoleh selama hidup.

- *Instrumental values* : Cara-cara bertingkah laku yang dipilih individu atau bagaimana nilai-nilai (cara bertingkah laku) yang dipilih untuk mencapai kondisi akhir yang diinginkan (*terminal values*)

4) Definisi Motivasi Kerja

Motivasi Kerja adalah kekuatan dorongan untuk melakukan suatu usaha atau tindakan (kerja) yang terarah pada suatu tujuan yang muncul akibat adanya suatu kebutuhan . Kekuatan motivasi kerja ini tergantung dari kadar kebutuhan atau

motif yang terdiri dari motif prestasi, motif afiliasi dan motif kekuasaan (David McClelland, 1988)

Metode penelitian menggunakan jenis *Explanatory Survey* dengan sifat kajian *Causal analysis* yang bertujuan menemukan hubungan kausalitas atau pengaruh antar variabel penelitian.

3.3. Telaah Aksiologis

Pada kajian ini, ada beberapa pertimbangan yang perlu dipikirkan peneliti berdasarkan telaah filsafat nilai yaitu menyangkut :

-**Etika** : sejauh mana responden/sampel TE mau dan sanggup menunjukkan dan mengutarakan nilai-nilai kerja sebagai TE, mengingat jika ada nilai-nilai kerja yang menurut norma sosial-budaya kurang baik, maka bisa jadi nilai-nilai kerja yang sesungguhnya tidak terinformasikan.

Apabila pemberian data dirasa memberi keuntungan bagi responden dan pengolahan data dapat memberikan suatu kebenaran yang bermanfaat, maka TE akan lebih mudah merespon alat ukur yang disajikan.

- **Estetika** : Permasalahan dalam kajian ini, penggalian data mengenai kualitas pelayanan, komitmen organisasi, nilai-nilai kerja dan motivasi kerja pada diri TE bisa menimbulkan rasa tidak nyaman atau tidak senang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal. 2003. Edisi Ketiga. Filsafat Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Feldman, Robert S. 1999. Edisi Kelima. *Understanding Psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Indrajit, R. Eko; Djokopranoto, R. 2006. Manajemen Peguruan Tinggi Modern. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lowman, Rodney L. 1998. *The Ethical Practice of Psychology in Organizations*. Washington DC: American Psychological Association.
- Milakovich, Michael E. 1995. *Improving Service Quality*. Singapore: St. Lucie Press.
- Suriasumantri, Jujun S. 1993. Edisi Ketujuh. Filsafat Ilmu, Sebuah Pengantar Populer. Jakarta: PT. Karya Uni Press.
- Wiramihardja, Sutardjo A. 2006. Pengantar Filsafat. Bandung: PT. Refika Aditama.