

STUDI DESKRIPTIF PENGUNGKAPAN *PRINCIPAL-AGENT PROBLEM* PADA PT EDUCATION

Wilman Pratama Rubana

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

E-mail: wilman.rubana@gmail.com

Abstrak— Penelitian ini dibuat untuk mengungkap *principal agent problem* pada perusahaan konsultan pendidikan luar negeri PT EDUCATION. Layanan ini memungkinkan konsultan pendidikan (*agent*) bertindak atas nama siswa (*principal*) untuk menangani proses administrasi yang berkaitan dengan pendaftaran sekolah di luar negeri dan izin belajar di negara tujuan. Dalam situasi ini, *agent* berpotensi memanfaatkan perannya untuk memaksimalkan keuntungan pribadi maupun perusahaan dengan mengorbankan kepentingan *principal*. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan hubungan antara *principal* dan *agent* didasari oleh kontrak oral. *Information asymmetry* yang dimiliki kedua belah pihak memicu timbulnya *adverse selection* berupa keengganan siswa mencari informasi dan *moral hazard* berupa upaya *agent* mengarahkan siswa ke sekolah yang belum tentu cocok bagi siswa, namun membawa keuntungan bagi *agent* dan perusahaan. Untuk mengendalikan perilaku *agent*, *principal* melakukan *controlling mechanism* berupa pemantauan dan pemberian insentif. *Controlling mechanism* ini menimbulkan biaya-biaya yang disebut sebagai *agency cost*. Kata Kunci— Kontrak, *Information Asymmetry*, *Controlling Mechanism*, dan *Agency Cost*.

belum memiliki pengetahuan mengenai pendaftaran studi ke luar negeri. Siswa dapat melakukan konsultasi kepada *agent*.

Jasa layanan *agent* pendidikan ini memungkinkan siswa mempercayakan kepengurusan pendaftaran studinya kepada *agent* yang ditunjuk. Hubungan yang terjalin antara siswa dan *agent* pendidikan terkait dengan teori keagenan. Dalam hubungan tersebut, *agent* pendidikan memiliki informasi yang lebih banyak dibandingkan dengan siswa. Bagi *agent* pendidikan, pengurusan pendidikan keluar negeri adalah hal yang rutin dilakukan, sementara bagi siswa, hal ini adalah mungkin yang pertama kali. Hal ini menimbulkan potensi terjadinya konflik kepentingan antara siswa dan *agent*. Salah satu dampak dari konflik kepentingan ini adalah maraknya terjadi praktek korupsi oleh *agent* pendidikan (Tempo). Selain itu, perwakilan sekolah melalui konsultan pendidikan acap kali memberikan informasi yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya terkait sekolah yang bersangkutan (Chicago Tribune). Informasi yang asimetris mendasari terjadinya teori keagenan ini.

I. PENDAHULUAN

Saat ini, Jawa Pos National Network (JPNN) dan Kompas melaporkan ada 40.000 siswa Indonesia yang sedang menempuh studi di luar negeri. Lebih lanjut, Kompas menyatakan bahwa minat pelajar Indonesia untuk melanjutkan pendidikan tinggi di luar negeri semakin tinggi, terutama karena kebutuhan untuk memenuhi tuntutan globalisasi. Selain itu, siswa Indonesia yang menempuh studi di luar negeri memiliki harapan dapat belajar dalam komunitas internasional, sehingga pemikiran mereka lebih terbuka dan siap menghadapi tantangan global.

Lembaga pendidikan di luar negeri telah melengkapi fasilitasnya untuk memungkinkan siswa mendaftarkan dirinya. Meskipun begitu, banyak siswa yang menggunakan jasa *agent* pendidikan dalam proses pendaftaran tersebut (Kontan). *Agent* pendidikan secara gratis memberikan informasi sekolah, kepengurusan dokumen ke sekolah, bahkan hingga urusan visa dan akomodasi. *Agent* pendidikan ini biasanya turut terlibat dalam pameran – pameran pendidikan (Kompas). Hal ini disebabkan karena jasa yang ditawarkan *agent* dianggap lengkap dan sangat bermanfaat terutama bagi siswa yang

Berdasarkan paparan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan *principal-agent problem* pada PT EDUCATION. Penelitian ini akan mengungkap bagaimana model kontrak yang disepakati oleh *principal* dan *agent*, bentuk penyimpangan akibat *information asymmetry*, serta apa dan bagaimana *controlling mechanism* dijalankan oleh kedua belah pihak untuk menjaga konsistensi kerja dan hasil dari kerjasama yang disepakati.

Pada penelitian-penelitian sebelumnya, *principal-agent theory* sering digunakan untuk penelitian-penelitian kuantitatif yang berkaitan dengan *corporate governance* dan keuangan perusahaan (Siebels, 2012; Moore, 2012; Foss & Stea, 2013; Ojo, 2014.) *Principal-agent theory* diwujudkan dalam model matematika untuk mengukur banyak hal, terutama hal-hal yang berhubungan dengan *agency cost*. Dalam penelitian kualitatif, *principal-agent theory* digunakan untuk menjelaskan fenomena-fenomena sosial politik (Benvenisti & Cohen, 2013; Turner, 2015.) Penggunaan *principal-agent theory* dalam bidang pendidikan jarang dilakukan. Penelitian ini akan mengeksplorasi penggunaan *principal-agent theory* dalam bidang pendidikan, terkait potensi terjadinya *assymetric information* antara siswa (*principal*) dan *agent* pendidikan (*agent*).

Penelitian dibatasi dalam lingkup perusahaan PT EDUCATION. PT EDUCATION adalah salah satu perusahaan yang menawarkan jasa konsultasi dan kepengurusan pendidikan keluar negeri. Orang yang memberikan konsultasi dan mengerjakan urusan sekolah keluar negeri selanjutnya disebut sebagai agen EDU. Target layanan perusahaan adalah siswa dan orang tua siswa.

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan metode penelitian studi kasus Sarosa (2012). Penelitian yang mencoba memahami fenomena dalam seting dan konteks naturalnya (bukan di dalam laboratorium) di mana peneliti tidak berusaha untuk memanipulasi fenomena yang diamati. Peneliti menggunakan pendekatan studi kasus interpretif, dimana peneliti berusaha untuk memahami suatu fenomena melalui pemaknaan dari orang-orang yang terlihat di dalamnya (Sarosa, 2012).

Definisi Konseptual

1. Kontrak adalah perjanjian yang terjadi diantara dua pihak, dimana dalam penelitian ini, peneliti bermaksud untuk mengungkap jenis-jenis kontrak yang ada. Tipe kontrak terdiri atas *Valid*, *Void*, *Voidable*; *Formal* dan *Informal*; *Unilateral* dan *Bilateral*; *Executed* dan *Executory*; *Oral* dan *Written*; *Express* dan *Implied*
2. *Information Assymetry* adalah ketidakseimbangan informasi antara siswa dan agen EDU karena keterbatasan siswa dalam mengawasi tugas operasional yang dikerjakan oleh agen EDU. Dalam kondisi ini, peneliti bermaksud untuk mengungkap dua hal yang berpotensi terjadi di dalam hubungan siswa dan agen EDU, yaitu:
 - a. *Adverse selection*, merupakan bentuk penyimpangan berupa usaha suatu pihak untuk menyembunyikan informasi terhadap pihak lain agar dampak kontrak yang disepakati menguntungkan pihak tersebut.
 - b. *Moral Hazard*, Bentuk penyimpangan berupa usaha suatu pihak untuk menyembunyikan maksud dan tindakan-tindakan tertentu dalam rangka meningkatkan keuntungannya, namun mengorbankan kepentingan pihak lain.
3. *Controlling mechanism* dilakukan oleh suatu pihak untuk menangani masalah asimetri informasi dan perbedaan tujuan berupa:
 - a. *Monitoring* dilakukan suatu pihak sebagai bentuk sistem pengendalian terhadap pihak lain, termasuk membatasi pihak lain tersebut untuk melakukan tindakan yang meningkatkan keuntungan mereka dengan mengorbankan kepentingan pihak tersebut.
 - b. *Incentive*, diberikan suatu pihak sebagai bentuk penghargaan apabila pihak lain melakukan tugas dengan baik.
4. *Agency Cost*, merupakan usaha dan biaya yang dikeluarkan oleh suatu pihak untuk menjalankan *controlling mechanism*.

Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian ini adalah *principal-agent problem* pada hubungan antara siswa dan agen EDU dalam hal penggunaan produk layanan pada PT. EDUCATION. Subyek penelitian ini adalah siswa dan agen EDU yang terlibat dalam penggunaan produk layanan PT. EDUCATION.

Metode Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan melakukan observasi, dimana data penelitian dihimpun melalui pengamatan dan penginderaan (Sarosa, 2012). Jenis observasi yang digunakan peneliti adalah observasi partisipasi. Dalam menjalankan observasi, peneliti bekerja sebagai salah satu *Student Consultant* (SC) di perusahaan. Untuk menguatkan argumentasi observasi, penulis melakukan wawancara (*interview*) terhadap beberapa orang. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2010). Jenis wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara semi terstruktur (Sarosa, 2012).

Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Pemilihan informan dilakukan dengan prosedur purposif, yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu. Kunci dasar penggunaan prosedur ini adalah penguasaan informasi dari informan dan secara logika tokoh kunci di dalam proses sosial selalu langsung menguasai informasi yang terjadi di dalam proses sosial itu (Bungin, 2014).

Narasumber pada penelitian ini adalah

1. Adrianto (nama disamarkan), merupakan siswa yang sedang mengurus studi keluar negeri melalui EDU;
2. Stela (nama disamarkan), merupakan *Student Consultant* yang memberikan konsultasi dalam perusahaan;
3. Jojoby (nama disamarkan), merupakan *Student Consultant* yang memberikan konsultasi dalam perusahaan;
4. Handi (nama disamarkan), merupakan siswa yang sedang mengurus studi keluar negeri melalui EDU.
5. Didaun (nama disamarkan); merupakan *Admission Consultant* yang menangani urusan *admission* siswa dalam perusahaan;
6. Gelda (nama disamarkan); merupakan *Student Consultant* yang memberikan konsultasi dalam perusahaan.

Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi. Metode triangulasi menurut Bungin (2014) yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi teknik. Triangulasi dilakukan peneliti dengan membandingkan informasi yang diperoleh saat melakukan observasi secara langsung dengan informasi yang berikan oleh informan – informan terpilih.

Teknik Analisis Data

Aktivitas dalam analisis data dibagi dalam tiga tahap, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion* (Sugiyono, 2010).

1. *Data Reduction*, yaitu tahap dimana peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola data dan membuang data yang tidak perlu.
2. *Data Display*, yaitu tahap dimana data yang telah lengkap terkumpul kemudian diorganisasikan dan disusun dalam pola-pola hubungan sehingga mudah untuk dipahami.
3. *Conclusion*, langkah terakhir dari analisis data adalah pembuatan kesimpulan dan verifikasi, melalui data-data yang telah dikumpulkan, direduksi, dan ditampilkan.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi *Principal-Agent Problem* pada PT EDUCATION

Hubungan *principal-agent* akan tercipta antara siswa dan agen sejak siswa sepakat untuk menggunakan jasa agen dalam pengurusan studinya keluar negeri. Kesepakatan ini akan diawali dengan pembuatan kontrak. Kontrak berisi penjelasan hak dan kewajiban kedua belah pihak, serta aturan-aturan lain yang mengatur pembatalan kontrak. Kontrak ini memiliki kekuatan untuk mengikat kedua belah pihak dalam melaksanakan isi kontrak. Namun perlu dicatat, kekuatan mengikat kontrak ini tergantung dari metode dan sifat kontrak yang disepakati bersama.

Dalam proses pembuatan kontrak, terdapat perbedaan informasi yang dimiliki oleh agen dan siswa terkait hal-hal yang berhubungan dengan studi di luar negeri. Perbedaan informasi antar pihak ini didefinisikan sebagai *information asymmetry*. Perbedaan informasi ini dapat berupa pilihan sekolah, pilihan negara, pilihan program studi, serta gambaran umum proses pengurusannya. Hal ini akan berpengaruh bagi pilihan siswa, dan berdampak pada kesepakatan yang tercipta.

Tidak hanya dalam proses kesepakatan, informasi asimetri ini juga akan terjadi dalam proses pengurusan. Dalam proses operasionalnya, pengurusan sekolah akan dilakukan oleh agen. Kondisi ini memungkinkan agen untuk mengalami proses demi proses pengurusan, dan segala bentuk informasi dari sekolah akan disampaikan kepada agen, bukan kepada siswa secara langsung. Tentu saja, kondisi ini membuat agen lebih banyak memiliki informasi dibandingkan siswa. Perbedaan informasi ini berpotensi menimbulkan *adverse selection* dan *moral hazard*.

Untuk menyikapi informasi asimetri ini, siswa menjalankan *controlling mechanism*. Siswa merancang dan melaksanakan kontrol terhadap agen untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan kerugian yang timbul akibat informasi asimetri. Kontrol digunakan siswa untuk menjaga agen tetap bekerja sesuai dengan tujuan dan kepentingannya. Ada dua wujud kontrol yang akan dijalankan oleh siswa, yaitu *monitoring* dan *incentives*. Sebagai dampak dari implementasi

mekanisme kontrol ini, siswa akan mengeluarkan sejumlah biaya dan pengorbanan, yang disebut sebagai *agency cost*.

Kontrak

Tahap awal dalam penggunaan jasa GO oleh siswa adalah menyepakati kontrak. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, konten kontrak yang terjadi diantara siswa dan agen hanya berupa pembicaraan dan disampaikan secara lisan. Kontrak dengan wujud seperti ini menunjukkan bentuk kontrak *oral* (Klayman, 1994).

Untuk menggunakan jasa GO, siswa harus mematuhi model kesepakatan yang telah ditetapkan dari perusahaan. Dengan kata lain, isi kesepakatan telah dibuat oleh perusahaan sebelumnya, dan siswa hanya dapat memilih sepakat atau tidak sepakat dengan kontrak tersebut. Konten dari kontrak disampaikan oleh SC secara lisan kepada siswa sebelum siswa menyatakan sepakat menggunakan jasa agen EDU. SC dengan hati-hati dan secara lengkap menyampaikan isi kontrak hingga siswa memiliki pemahaman yang sama dengan agen EDU. Stela menyatakan tidak ada dokumen atau surat kontrak yang diberikan oleh perusahaan. Siswa mendukung pernyataan ini dengan menyatakan bahwa surat kontrak tidak diperlukan asalkan kedua belah pihak paham dengan isi kontrak. Tidak ada bukti rekaman atau tulisan yang dibuat oleh perusahaan, sehingga siswa yang merasa perlu, mereka harus menulis atau mengingat sendiri isi kontrak yang telah disepakati bersama.

Isi kesepakatan itu adalah agen EDU akan memberikan layanan GO kepada siswa, asalkan siswa membayar *profee*. Jumlah *profee* yang dibayarkan oleh siswa beragam sesuai dengan jenis kesepakatan yang diuraikan sebagai berikut:

- a. Apabila sekolah yang dipilih memiliki hubungan kerjasama dengan EDU, maka *profee* yang dibayarkan adalah 500,000 Rupiah. Uang ini dikembalikan kepada siswa saat PDO selesai dilaksanakan. *Profee* ini disebut sebagai *refundable profee*.
- b. Apabila sekolah yang dipilih memiliki hubungan kerjasama dengan EDU dan siswa menggunakan jasa persiapan bahasa Inggris EDU (disebut sebagai EDU International Program), maka *profee* yang dibayarkan adalah 250,000 Rupiah. Uang ini dikembalikan kepada siswa saat PDO selesai dilaksanakan. *Profee* ini disebut sebagai *refundable profee*.
- c. Apabila sekolah yang dipilih tidak memiliki hubungan kerjasama dengan EDU, maka *profee* yang dibayarkan adalah 500 Dolar Amerika. Uang ini tidak dapat dikembalikan. *Profee* ini disebut sebagai *non-refundable profee*.

Refundable-profee dapat saja tidak dikembalikan kepada siswa, apabila memenuhi satu atau semua dari unsur berikut.

- a. Siswa membatalkan perjanjian secara sepihak.

- b. Siswa ternyata ditolak oleh sekolah karena tidak memenuhi standar masuk yang ditetapkan sekolah.
- c. Pengajuan visa siswa ternyata ditolak oleh pemerintah negara tujuan karena siswa tidak memenuhi standar yang ditetapkan pemerintah negara tujuan.

Isi kontrak yang disepakati oleh kedua belah pihak diatas menyatakan siswa dapat saja membatalkan kontrak yang telah disepakati, meskipun ada konsekuensi administratif yang akan ditanggung oleh siswa. Namun, karena konsekuensi yang ditimpakan kepada siswa hanya bersifat administratif, maka siswa dapat menghindar dari ikatan kontrak yang ditetapkan. Menghindar dalam konteks ini berarti menghindar dari konsekuensi hukum, dimana sejauh pembatalan kontrak yang dilakukan oleh siswa tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh pemerintah Indonesia, maka siswa dinyatakan secara sah dapat bertindak membatalkan kontrak yang telah disepakati. Disisi lain, agen EDU yang telah menerima *profee* dari siswa tidak dapat membatalkan janjinya untuk memberikan layanan GO. Apabila perusahaan melakukan hal tersebut, maka tindakan ini akan memiliki konsekuensi hukum.

Meskipun isi kontrak diatas disampaikan secara lisan, kekuatan memaksa kontrak akan sama halnya apabila kontrak dibakukan dokumen. Kekuatan memaksa ini berarti, baik agen maupun siswa harus menjalankan isi kontrak yang telah disepakati. Kitab Hukum Perdata (KUH Perdata) Pasal 1338 ayat 1 menyebutkan “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya” (Hariri, 2011). Hariri menjelaskan ada empat asas terkandung dalam pasal ini yang memberikan kebebasan bagi pihak untuk membuat kontrak, salah satunya adalah menentukan bentuk perjanjian apakah tertulis atau lisan. Apabila agen dan siswa telah bersepakat untuk membuat kontrak lisan, maka kontrak tersebut berlaku bagi kedua belah pihak.

Oleh karena hal tersebut, apabila di kemudian hari terjadi pelanggaran kontrak, maka hal tersebut dianggap sebagai pelanggaran hukum. KUH Perdata pasal 1365 menyatakan “Setiap perbuatan melawan hukum, yang oleh karenanya menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian itu mengganti kerugiannya.” Penegakkan atas pelanggaran hukum ini berlaku bagi seluruh jenis kontrak terbentuk, sebagaimana KUH Perdata pasal 1319 menyatakan “Semua perjanjian, baik yang mempunyai suatu nama khusus ataupun tidak terkenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan-peraturan umum yang termuat dalam bab ini dan bab yang lain” (Miru, 2008).

Namun, apabila terjadi pelanggaran kontrak oleh satu atau kedua pihak di masa depan, pembuktian pelanggaran tersebut akan sulit dilakukan. Apabila semua isi ketentuan ditulis dan

dibakukan ke dalam dokumen, pembuktian akan pelanggaran akan lebih mudah karena setiap ketentuan telah tertera dengan jelas. Kontrak yang hanya diucapkan saja sulit untuk dibuktikan kebenarannya, apalagi jika tidak ada saksi yang hadir untuk membuktikan kebenaran kontrak tersebut. Tidak ada bukti otentik yang benar-benar menunjukkan isi kontrak yang telah disepakati. Apabila kontrak dengan model ini akan tetap dipertahankan, maka kedua belah pihak harus merekam pembicaraan ketika menyepakati isi kontrak.

Tidak hanya terbatas pada hal itu, isi kontrak lisan dapat menimbulkan misinterpretasi oleh pihak yang bersepakat. Hal ini karena ketentuan-ketentuan dalam pembicaraan tidak benar-benar dibicarakan secara detail. Selama observasi dilakukan, beberapa kasus terjadi di dalam perusahaan akibat misinterpretasi isi kontrak yang ada. Misinterpretasi ini dapat timbul akibat penjelasan kontrak yang kurang jelas, secara sengaja atau tidak sengaja oleh agen. Sebagai salah satu contoh kasus, seorang siswa telah sepakat menggunakan layanan GO untuk pergi ke sekolah A. Namun dalam perjalanannya, siswa tersebut melakukan *self-apply* untuk sekolah B. Pada akhirnya, siswa tersebut memilih sekolah B, dan meminta agen EDU untuk melakukan aplikasi visa saja. Bagi EDU, tuntutan siswa ini tidak dapat dilakukan karena dalam ketentuan yang dibuat oleh agen EDU, layanan GO harus meliputi pengurusan sekolah siswa. Ada risiko-risiko negatif yang merugikan perusahaan apabila siswa hanya meminta untuk diuruskan visa-nya saja. Salah satunya, apabila siswa yang dikirim oleh agen pada kenyataannya tidak berkuliah, namun bekerja secara ilegal, maka dari pihak kedutaan akan melayangkan surat teguran kepada agen, bahkan agen tersebut dapat masuk dalam daftar *blacklist*. Sayangnya, tidak ada pembicaraan yang dilakukan untuk membahas hal tersebut. Meskipun tidak berakhir di meja hijau, namun kerugian tetap dirasakan oleh kedua belah pihak.

Apabila siswa sepakat untuk menggunakan jasa layanan GO oleh agen EDU, maka proses pengurusan akan bergerak ke tahap selanjutnya. Sejak saat itu, agen memiliki wewenang yang sah untuk mewakili siswa dalam mengurus sekolah siswa tersebut ke luar negeri.

Information Assymetry

Ada kalanya informasi yang dimiliki oleh *agent* dan *principal* tidak sama. Dalam konteks teori keagenan, terdapat keterbatasan yang dimiliki oleh *principal* dalam memantau hal – hal yang diselesaikan oleh *agent* secara rinci (Spremann, 1987). Para ahli telah membedakan dua jenis masalah yang timbul dalam hubungan keagenan terkait dengan informasi asimetris: masalah yang timbul akibat tindakan – tindakan tersembunyi (*hidden actions*) dan masalah yang timbul akibat informasi yang tersembunyi (*hidden information*). Pada proses

menyepakati kontrak, terdapat kecenderungan agen EDU selalu memiliki informasi yang lebih banyak dibandingkan dengan siswa. Hal ini disebabkan karena pengalaman dan

upaya agen EDU yang dilakukan untuk memperkaya informasi terkait pengurusan sekolah keluar negeri. Informasi inilah yang berpotensi untuk disembunyikan atau disamarkan oleh agen kepada siswa. Perusahaan menerapkan beberapa cara pengumpulan informasi, sehingga informasi yang didapatkan akurat. Semua informasi yang diperoleh akan menjadi bekal untuk melakukan konsultasi dengan siswa yang datang.

Observasi menunjukkan, sumber yang paling sering digunakan untuk mencari informasi terkait sekolah adalah dengan membaca *prospectus* sekolah. *Prospectus* adalah buku yang berisi profil sekolah, diantaranya informasi visi misi sekolah, lokasi sekolah, program studi yang tersedia, durasi tempuh studi, syarat-syarat mendaftar sebagai siswa, serta biaya-biaya yang harus dibayar.

Selain berusaha memahami *prospectus*, perusahaan secara rutin mengirim perwakilannya untuk mengikuti pelatihan dan *workshop* yang diselenggarakan oleh representatif sekolah luar negeri yang memiliki kerjasama dengan perusahaan. Dalam pelatihan, representatif sekolah memberikan informasi yang berkaitan dengan penerimaan siswa baru, diantaranya mengenai peraturan dan syarat pendaftaran, program akademik, akomodasi, fasilitas sekolah, serta biaya yang harus dikeluarkan oleh siswa saat menempuh pendidikan di sekolah tersebut.

Perusahaan juga memperkaya informasi mengenai sekolah dengan melakukan kunjungan dan observasi langsung dengan mengunjungi sekolah *partner*. “Melalui kunjungan ini, SC akan mendapatkan pengalaman langsung ya, mengambil foto langsung, sehingga ketika kembali pulang ke Indonesia, SC dapat menjelaskan lebih jelas tentang sekolah itu” ujar Jojoby.

Apabila ada informasi yang ditanyakan oleh siswa namun tidak diketahui oleh SC, maka SC tersebut dapat langsung menghubungi perwakilan sekolah terkait untuk menanyakan informasi yang dibutuhkan. Informasi akan tersedia ketika perwakilan memberitahukan informasi tersebut kepada SC. SC yang telah menerima informasi akan meneruskannya kepada siswa yang bersangkutan.

Apabila SC tidak menjalin kerjasama dengan sekolah tujuan, atau SC tidak dapat menjawab pertanyaan dari siswa akan informasi tertentu yang bersifat sangat penting dan harus cepat, maka SC mencari informasi tersebut melalui internet. SC mengakses *website* sekolah dan mencari jawaban atas kebutuhan informasi yang ada.

Disisi lain, siswa yang datang untuk melakukan konsultasi memiliki informasi yang beragam. Ada siswa yang datang dengan tidak memiliki informasi apapun mengenai gambaran studi keluar negeri, bahkan beberapa diantara mereka tidak tahu harus melanjutkan kuliah dengan menempuh program studi apa. Seperti yang ditekankan oleh Stela, siswa-siswa

datang dengan informasi masing-masing dan melengkapi informasi yang tidak dipunyainya.

Disamping siswa yang tidak memiliki informasi apa-apa, ada pula siswa yang telah memiliki informasi dan gambaran, sehingga ketika konsultasi, informasi yang dimiliki siswa dicocokkan dengan informasi yang dimiliki oleh agen. Dalam kasus ini, siswa mengonfirmasi informasi yang dimilikinya kepada agen. Apabila cocok, maka siswa akan menggali informasi lebih banyak, jika tidak cocok, maka siswa mempertanyakan perbedaan informasi kepada agen EDU.

Informasi asimetris yang dimiliki oleh siswa dan agen EDU ini memunculkan dua kelompok masalah yang terjadi di dalam hubungan kontraktual mereka. Dua masalah ini adalah terjadinya *adverse selection* dan *moral hazard*.

Adverse Selection

Saat melakukan negosiasi kesepakatan, *principal* telah terlebih dahulu memiliki kondisi-kondisi tertentu dalam dirinya yang tidak diungkapkan kepada *agent*. *Principal* yang mengetahui dirinya dalam kondisi *high risk* mempekerjakan *agent* untuk memindahkan beban risiko tersebut (Yamamoto, Yoneyama & Kwon, 2012).

Menurut penelitian, *adverse selection* dilakukan oleh *principal* terhadap *agent*. *Principal* menyembunyikan informasi tentang kondisi-kondisi tertentu dari *agent*, dimana kondisi tersebut akan menyulitkan bahkan membahayakan *agent* dalam mewakilinya saat melakukan penanganannya.

Kondisi yang pertama adalah, siswa enggan untuk mencari informasi terkait keperluannya tersebut secara mandiri dari informan yang akurat. Informasi itu dapat berupa info sekolah, suasana kota, suasana kehidupan sehari-hari di negara yang dituju, hingga informasi tempat hiburan dan rekreasi. Siswa merasa telah disibukkan dengan kegiatan intrakurikuler dan ekstrakurikuler di sekolah, sehingga tidak ada waktu untuk mencari informasi-informasi tersebut. Hal ini diperparah oleh keterbatasan siswa dalam memahami pendidikan keluar negeri. Kondisi siswa tersebut tidak diberitahukan kepada *agent*. Bentuk penyembunyian informasi ini dikategorikan sebagai *adverse selection*. Hal ini dilakukan siswa agar menimbulkan kesan bahwa siswa sebenarnya sudah mengerti tentang pengurusan studi keluar negeri, namun menggunakan jasa agen untuk memudahkan proses kepengurusannya. Dampaknya adalah siswa atau orang tua siswa mudah mengajukan *complain* kepada agen apabila agen meminta siswa untuk melakukan sesuatu yang membutuhkan pengorbanan siswa, baik berupa usaha atau dana; padahal, hal tersebut sudah semestinya merupakan bagian dari proses pengurusan. “Banyak banget yang sok tahu gitu, awal-awal sok-sokan ngerti bahkan banyak yang sesat. Jadinya komplainnya banyak, sebagian besar karena *misunderstanding*” demikian pernyataan dari Didaun. Contoh kasus lain diceritakan oleh Gelda “Biasanya ada biaya

telegraphic transfer, pas kita nagih ke orang tua, orang tua ngamuk-ngamuk bilang kalau ga ada biaya kayak gitu. Ya EDU tombok. Dua minggu kemudian orang tuanya datang mesem-mesem kalau ternyata ada biaya seperti itu.” Dua hal yang diutarakan oleh Didaun dan Gelda merupakan contoh nyata kasus yang disebabkan oleh *adverse selection* kondisi ini.

Selain kondisi diatas, kondisi kedua adalah siswa tersebut telah mencoba melakukan pendaftaran, namun dirinya ditolak sebagai mahasiswa di sekolah tersebut. Alasan ditolaknya siswa oleh sekolah beragam, salah satunya adalah siswa tidak mematuhi *timeline* pendaftaran yang ditetapkan sekolah. Kondisi siswa tersebut tidak diberitahukan kepada *agent*. Bentuk penyembunyian informasi ini dikategorikan sebagai *adverse selection*.

Pelaksanaan penyimpangan *adverse selection* dalam kasus ketidakpatuhan siswa dalam mengikuti *timeline* sekolah diatas didukung oleh fakta bahwa beberapa sekolah yang telah bekerjasama dengan agen EDU melonggarkan regulasinya dalam hal *deadline* pengumpulan dokumen. Meskipun agen memasukkan dokumen pada detik-detik terakhir atau bahkan lewat dari tanggal *deadline* yang dipublikasikan, sejauh siswa memenuhi syarat masuk, siswa tersebut akan diterima oleh sekolah. Proses administrasi yang dijalankan juga cenderung lebih cepat, karena adanya representatif yang dipilih sekolah untuk menghubungkan antara sekolah dan agen. Agen dapat melakukan kontak dengan representatif, bahkan diluar jam kerja sekalipun. Agen hanya perlu melakukan konfirmasi di awal sehingga pihak sekolah mengetahui sejauh mana siswa tingkat kemungkinan siswa dapat diterima di sekolah mereka. Kapasitas *agent* ini dimanfaatkan siswa yang terlebih dahulu ditolak untuk mendaftar ke sekolah tujuan melalui agen EDU.

Kondisi lainnya adalah, siswa ternyata memiliki masalah yang berkaitan dengan imigrasi. Kondisi ini tidak diberitahukan oleh siswa kepada agen, sehingga agen dapat mengusahakan dikeluarkannya izin tinggal dan belajar di negara tujuan. Oleh sebab itu, penyembunyian informasi ini merupakan bentuk *adverse selection*. “Kasus *apply visa* itu ada beberapa. *Arek e ga ngomong* kita lalu baru *ketahuan* di akhir” demikian disampaikan oleh Gelda saat wawancara.

Menurut wawancara terhadap Didaun, pernah terjadi suatu kasus dalam perusahaan dimana Ibu dari siswa yang mendaftar telah terjatuh kasus imigrasi di negara tujuan studinya. Ibu dari siswa tersebut diketahui telah menjadi imigran ilegal di negara tersebut. Belakangan diketahui bahwa siswa tersebut bermaksud untuk menyusul ibunya di negara tersebut dan tinggal disana. Karena agen EDU membantu menangani izin imigrasi siswa tersebut, ijin agen Vista untuk menangani izin imigrasi negara tersebut terancam dicabut. Beruntung, baik pihak EDU maupun kedutaan negara tersebut

dapat menyelesaikan masalah ini dengan baik, sehingga Vista masih tetap memiliki izin kepengurusan.

Fakta-fakta diatas menunjukkan bahwa *adverse selection* yang dilakukan oleh siswa dapat membawa kerugian bagi agen. Agen tidak dapat mengetahui latar belakang siswa yang mendaftar dengan sempurna. Semakin buruk latar belakang siswa yang mendaftar, maka semakin sulit bahkan semakin berisiko bagi agen untuk menangani siswa tersebut.

Moral Hazard

Moral hazard adalah kesempatan bagi *agent* untuk menjalankan tugas sesuai dengan kepentingan mereka sendiri dibandingkan dengan kepentingan *principal* (Doherty & Quinn, 1999). Ruccahaus (2009) menegaskan bahwa *moral hazard* dapat terjadi ketika *principal* tidak dapat mengobservasi atau mengawasi gerak gerak *agent* dengan sempurna. *Moral hazard* dalam penelitian ini dilakukan oleh agen EDU kepada siswa untuk memperbesar keuntungan pribadinya. Kejadian-kejadian *moral hazard* difokuskan saat siswa telah bersepakat dan menyerahkan tugas pengurusan studi keluar negeri kepada agen.

Dalam beberapa kasus, berdasarkan hasil observasi, siswa yang menyepakati kontrak belum menetapkan sekolah yang dituju, atau sekolah yang telah ditetapkan belum keputusan final. Hal ini berarti, siswa masih melakukan proses pemilihan sekolah setelah kesepakatan terjadi. Adrianto menegaskan hal ini dengan pernyataannya “Kalau masih bingung, kita dikasih nama sekolah lain lagi dari konsultannya.” Kondisi seperti ini memberikan ruang bagi agen untuk mengarahkan siswa ke sekolah-sekolah yang menguntungkan baginya. Kekuatan informasi yang dimiliki oleh agen dapat sangat berpengaruh terhadap siswa dalam memilih sekolah, apalagi jika siswa memiliki fleksibilitas yang tinggi dalam hal dana dan preferensi, atau siswa tidak cukup kritis untuk menanggapi tawaran-tawaran yang disediakan oleh agen. Tindakan-tindakan tersembunyi yang menguntungkan agen dengan mengorbankan kepentingan siswa ini merupakan bentuk dari *moral hazard*.

Bercermin dari uraian sebelumnya, siswa yang telah membayar mengalami penurunan fleksibilitas dalam menentukan pilihannya, jika dibandingkan dengan sebelum memasuki kontrak. Apabila sekolah yang benar-benar dikehendakinya ternyata tidak bekerjasama dengan EDU, maka ia harus membayar *non-refundable profee*. Hal ini akan memperparah kerugian siswa apabila ternyata agen lain memiliki kerjasama dengan sekolah tersebut, sehingga biaya jasa yang ditimbulkan lebih kecil. Selain itu, apabila siswa mengalami ketidakpuasan dalam layanan, ketidakcocokkan terhadap sekolah yang ditawarkan, atau hal lain yang memaksa siswa untuk membatalkan kontrak, maka siswa terpaksa akan kehilangan *profee* yang dibayarnya dengan sia-sia.

Jika tidak terjadi halangan dalam memilih sekolah, dan siswa telah melakukan keputusan final tentang sekolah yang dituju, maka tahap selanjutnya adalah melakukan proses pendaftaran. Proses administrasi ini dijalankan oleh AC. Semua permintaan dari sekolah yang dituju, baik syarat dokumen maupun pembayaran disampaikan kepada siswa melalui AC. Segala bentuk permintaan oleh sekolah disertai dengan bukti tertulis. Pihak sekolah akan mengirimkan surat elektronik jika membutuhkan dokumen yang kurang, dan akan menerbitkan surat tagihan atas biaya yang harus dibayarkan. AC bertugas untuk menyampaikan berita tersebut kepada siswa dan meminta siswa untuk memenuhi permintaan sekolah. Proses ini terus berlanjut hingga sekolah mengeluarkan *Letter of Acceptance* (LOA) sebagai tanda siswa telah diterima menjadi siswa sekolah tersebut. Setelah LOA diterima, maka AC akan mengurus pengajuan visa siswa hingga visa tersebut dikeluarkan oleh kedutaan negara bersangkutan.

Semua rangkaian aktivitas operasional ini dilakukan oleh agen. Siswa dapat saja tidak mendapat terusan dokumen-dokumen yang diberikan oleh sekolah, karena pengurusan secara operasional yang terjalin antara sekolah dan agen. Padahal, semua bentuk kepengurusan ini mewakili atau atas nama siswa, dimana segala bentuk kebijakan sekolah mengikat siswa, bukan mengikat agent. Oleh karena itu, kondisi ini berpotensi sangat besar terjadinya penipuan atas siswa atau penyalahgunaan hak dan wewenang untuk membawa keuntungan bagi agen. Kejadian ini merupakan bentuk dari *moral hazard*.

Meskipun begitu, selama observasi dilakukan, pelanggaran kontrak berupa *moral hazard* dalam konteks ini tidak menunjukkan hal yang signifikan. Tujuan siswa sebagai *principal* jelas dan terukur, yaitu bagaimana agen EDU bertindak mewakili siswa untuk melakukan aplikasi pendaftaran secara administratif hingga siswa siap berangkat melanjutkan studi di sekolah tersebut. Tindakan-tindakan agen bersifat *observable*, artinya siswa dapat mengecek kemajuan pengurusannya, karena setiap bentuk kemajuan menghasilkan dokumen. Dokumen tersebut akan diperlukan oleh siswa untuk diperlihatkan ke sekolah saat tiba, atau dokumen tersebut merupakan prasyarat untuk menyelesaikan step selanjutnya. Jika ada dokumen yang kurang, siswa dapat memastikan kembali keberadaan dokumen tersebut kepada agen.

Bagi agen, segala bentuk prosedur harus dipatuhi, sebab jika agen salah langkah yang membuat siswa tidak diterima oleh sekolah, maka agen EDU akan dituntut oleh siswa. Jika pada akhirnya siswa tidak dapat diterima di sekolah yang diinginkannya, atau pengajuan visa ditolak, maka agen EDU harus memastikan dan menjelaskan kepada siswa bahwa alasan penolakan pihak tersebut murni karena ketidakmampuan siswa memenuhi syarat dan ketentuan yang

telah ditetapkan, disertai bukti-bukti pendukung yang jelas dan logis.

Controlling Mechanism

Dalam pelaksanaan proses pengurusan oleh agen EDU, siswa melakukan usaha untuk mengendalikan proses tersebut agar sesuai dengan tujuannya. Pada hasil observasi, siswa cenderung banyak melakukan *controlling mechanism* saat proses konsultasi diawal sebelum kontrak disepakati. Siswa secara mandiri menginisiasi wujud *controlling mechanism* untuk mengevaluasi sekolah yang akan dituju.

Di sisi lain, ketika kontrak telah disepakati bersama, siswa tidak begitu kuatir dengan penyimpangan hasil yang dicapai di akhir, karena tujuannya hanya satu, yaitu membuat siswa dapat berangkat ke sekolah tujuan untuk melanjutkan studi. Siswa juga mengetahui dengan kualifikasi mereka sendiri, sehingga ketika mereka telah memenuhi kualifikasi namun ditolak dan tidak dapat berangkat untuk melanjutkan studi, maka kemungkinan besar kesalahan terjadi pada agen EDU.

Karena kondisi di atas telah menguntungkan siswa, bukan berarti siswa tidak melakukan proses *controlling mechanism* pada tahap ini. Siswa tetap melakukan *controlling mechanism* untuk memastikan agen tetap melakukan tugasnya dengan cara yang baik. Semua proses dijaga untuk tetap berjalan sesuai prosedur yang ada untuk mencegah dampak negatif yang mungkin timbul di masa depan. Oleh karena itu, agen tidak sekadar mencapai tujuan siswa, namun proses pencapaian tujuan tersebut tetap dalam aturan yang sah.

Selain mencegah agen melakukan hal yang diluar prosedur, *controlling mechanism* ini diterapkan untuk menjauhkan tindakan-tindakan agen EDU dari upaya eksploitasi terhadap siswa. Seperti yang telah dibahas sebelumnya, informasi dari sekolah disampaikan melalui AC kepada siswa. Dengan *controlling mechanism*, siswa menjaga informasi sampai dengan utuh, artinya tidak terjadi pergeseran isi dan makna informasi dari yang seharusnya.

Pada sisi agen EDU, agen EDU perlu melakukan mekanisme kontrol ini untuk memastikan bahwa penanganan terhadap seorang siswa tidak akan berisiko bahkan membahayakan perusahaan. Agen EDU memastikan bahwa siswa yang ditanganinya tidak dalam kondisi pelanggaran hukum atau kondisi lainnya yang dapat menyeret perusahaan ke dalam masalah yang sama. Jika ternyata siswa ini telah memiliki masalah tertentu, agen EDU dapat mendeteksinya sejak dini, dan dapat memberikan *win win solution* sehingga baik siswa dan agen tidak dirugikan.

Siswa dan agen melaksanakan proses *controlling mechanism* dalam dua bentuk, yaitu *monitoring* dan *incentive*.

Monitoring

Untuk memastikan sekolah yang dipilih benar-benar sesuai dengan ekspektasinya, siswa menanyakan segala informasi yang dibutuhkannya. Apabila sekolah tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkannya, siswa meminta alternatif lain, kemudian kembali mengevaluasi sekolah tersebut, hingga benar-benar cocok dengan pilihannya. Diluar sesi konsultasi dengan agen EDU, siswa juga mencari informasi dengan metode lain, diantaranya *browsing* di internet dan bertanya kepada kenalan yang dianggap sudah berpengalaman. Bahkan, beberapa diantara siswa rela berkunjung langsung ke sekolah yang ingin ditunjanya. Siswa melihat sendiri sekolah tersebut, mengikuti *tour* keliling sekolah, dan menilai apakah sekolah tersebut benar-benar sesuai ekspektasinya. Segala bentuk usaha yang dilakukan siswa untuk mengevaluasi sekolah dilakukan agar sekolah yang dipilih benar-benar tepat sesuai keinginannya, sehingga tidak ada penyesalan diakhir ketika siswa menempuh studi di sekolah yang dipilihnya.

Setelah kontrak disepakati, siswa mengumpulkan segala bentuk informasi terkait dengan kinerja agen EDU. Siswa memanfaatkan beberapa media pendukung, diantaranya email, aplikasi *chatting* dan telepon. Sebagai saluran komunikasi, siswa memanfaatkan media pendukung ini sebagai bukti *track record* kinerja agen, sehingga perkembangan pengurusannya dapat terus dipantau dan diperbarui.

Email digunakan siswa sebagai pemantau saat agen berhubungan dengan pihak sekolah atau kedutaan. Semua email yang dikirim, baik oleh agen EDU ataupun pihak kedutaan diteruskan pula kepada email siswa. Dengan metode ini, siswa dapat melihat secara langsung proses pendaftaran dan komunikasi yang terjadi. Semua berita dan informasi yang disampaikan oleh pihak sekolah akan sampai kepada siswa persis sesuai aslinya. Melalui email, siswa dapat mempertanyakan proses-proses yang tidak dimengerti olehnya. Siswa selanjutnya akan meminta penjelasan dari AC terkait hal tersebut. Email juga menjadi alat bukti otentik proses yang dilakukan, sehingga jika terjadi hal-hal diluar pembicaraan dalam email, siswa dapat mendeteksi ada hal penyimpangan yang dilakukan oleh agen.

Aplikasi *chatting* dan telepon digunakan siswa sebagai jalur komunikasi jarak jauh. Siswa menggunakan media ini untuk berkomunikasi dengan agen EDU terkait perkembangan pengurusan yang sedang berjalan. Aplikasi *chatting* digunakan untuk mencari informasi yang kebutuhannya tidak perlu segera dipenuhi. Media ini memiliki menjamin keaslian informasi yang diberikan. Sementara itu, telepon digunakan jika informasi secepatnya harus diberikan. Selain itu, penerimaan informasi lewat telepon lebih jelas karena memungkinkan kedua belah pihak lebih responsif saat bertukar informasi.

Monitoring dilakukan berdasarkan ekspektasi siswa, dan dilakukan untuk mencegah terjadinya penyimpangan-penyimpangan yang tidak sesuai dengan kepentingannya.

Selain itu, oleh informan siswa dinyatakan bahwa *monitoring* digunakan untuk menjaga agen tetap mengurus keperluan sekolahnya. Terdapat ketakutan siswa bahwa agen bermalasan ketika mengurus keperluan sekolahnya. Dengan *monitoring*, siswa terus memacu agen agar bekerja sesuai dengan isi kontrak. Mengacu pada kondisi diatas, maka *monitoring* yang diterapkan oleh siswa termasuk dalam jenis *monitoring* proaktif. Hal ini berarti, *monitoring* dilakukan berdasarkan ekspektasi atau tujuan akhir siswa, dalam hal ini, siswa dapat melanjutkan studi ke sekolah yang dipilihnya.

Pada sisi lain, agen juga melakukan metode *monitoring*. Sebelum penanganan dilakukan, agen mengumpulkan semua dokumen-dokumen yang disyaratkan oleh pihak sekolah dan kedutaan untuk kepentingan aplikasi. Namun ternyata, pengumpulan dokumen ini tidak semata-mata hanya untuk kepentingan administrasi, namun dilakukan agen untuk memeriksa latar belakang siswa. Agen dengan cermat mempelajari latar belakang siswa melalui dokumen yang dikumpulkan. Jika ada hal-hal yang perlu dipertanyakan, maka agen akan menghubungi siswa melalui media komunikasi, baik telepon, email, maupun aplikasi *chatting*.

Incentive

Wujud insentif yang diberikan oleh siswa dapat beragam, sesuai dengan kondisi yang dialami tiap siswa. Ada insentif yang wajib diberikan, namun ada pula insentif yang tidak wajib diberikan. Insentif yang wajib diberikan telah diatur dalam kontrak yang disepakati di awal, sementara insentif yang tidak wajib diberikan adalah insentif yang diberikan secara sukarela oleh siswa karena kejadian-kejadian tertentu.

Insentif yang wajib diberikan adalah biaya *profee* sebesar USD 500 jika memilih untuk diuruskan ke sekolah yang tidak memiliki kerjasama dengan EDU. USD 500 adalah *profee* yang tidak dapat dikembalikan oleh perusahaan. *Profee* ini dijadikan sebagai pendapatan perusahaan pengganti komisi yang hilang karena menguruskan siswa ke sekolah yang tidak bekerjasama dengan EDU. Dengan demikian, insentif ini dikecualikan bagi siswa yang memilih untuk diuruskan ke sekolah yang bekerjasama dengan EDU.

Insentif yang tidak wajib diberikan oleh siswa dapat berwujud beberapa hal. Apabila agen dapat memberikan konsultasi dengan baik dan memuaskan, siswa dapat memilih untuk sekaligus menggunakan layanan LEARN pada perusahaan EDU. Siswa dapat menggunakan layanan ini, sehingga paket layanan yang diterima oleh siswa lengkap. Meskipun begitu, ketika siswa telah memilih menggunakan layanan LEARN, maka layanan tersebut akan menimbulkan biaya sesuai dengan paket belajar yang dipilih. Biaya tersebut wajib dibayar oleh siswa. Hal ini telah diatur dalam kontrak lain yang terpisah dengan kontrak GO. Bagi perusahaan, hal ini merupakan tambahan pendapatan.

Diakhir proses pengurusan, beberapa siswa sengaja membawa buah tangan untuk diberikan kepada agen EDU yang menanganinya. Buah tangan tersebut berwujud dalam berbagai bentuk, seperti kue, roti, minuman, camilan, hingga dompet dan cinderamata lainnya. Bagi siswa, hal itu merupakan wujud terima kasih karena mereka merasa puas dengan pelayanan agen EDU. Hal ini selaras dengan pernyataan Adrianto "Kalau membuahkan hasil yang menyenangkan *gitu lah ya*, boleh *lah ngasih-ngasih gitu. Ya ndak papa sih*." Disisi lain, tidak semua siswa melakukan hal yang sama. Ada siswa yang sama sekali tidak memberikan apa-apa kepada agen.

Melihat waktu pemberian, buah tangan ini tidak memiliki pengaruh apa-apa kepada proses pengurusan. Pemberian buah tangan oleh siswa tidak disepakati di dalam kontrak. Selain itu, agen EDU tidak dapat memastikan mana siswa yang akan memberikan buah tangan dan mana yang tidak. Buah tangan diberikan secara sukarela oleh siswa. Oleh karena itu, kinerja agen EDU selalu sama terhadap setiap siswa yang ditangani. Meskipun tidak mendapatkan buah tangan, tujuan siswa tetap harus tercapai.

Bentuk terakhir dari insentif dari siswa adalah siswa akan merekomendasikan EDU ke saudara dan kenalannya yang memiliki kebutuhan yang sama. Insentif ini secara langsung berpengaruh pada nama baik perusahaan dalam masyarakat. Perusahaan dapat lebih dikenal oleh masyarakat luas dengan pelayanannya yang memuaskan. Hal ini dapat diketahui karena pada setiap konsultasi, SC selalu menanyakan sumber informasi siswa mengenai agen EDU. Stela menegaskan dalam wawancara bahwa "Mereka (siswa) seringnya datang pas pameran, atau kalau tidak, ada temen atau saudaranya yang sudah pernah diurus Vista." Namun dampak ini tidak selalu langsung atau cepat dirasakan oleh perusahaan dan agen, tergantung kecakapan siswa dalam memberikan rekomendasi dan kebutuhan serta ketertarikan orang yang menerima rekomendasi.

Agency Cost

Dalam menjalankan *controlling mechanism*, siswa mengeluarkan biaya dan pengorbanan agar usaha tersebut dapat berjalan dengan baik. Untuk melakukan *monitoring*, siswa mengeluarkan biaya untuk membeli kuota internet. Kuota internet ini digunakan untuk menelpon, mengirimkan pesan, atau mengecek email yang masuk dari agen. Selain kuota internet, biaya penggunaan media komunikasi ini dapat berupa biaya pulsa. Biaya pulsa ini timbul ketika media komunikasi yang digunakan adalah telepon atau *Short Message Service* (SMS). Biaya ini juga dikeluarkan oleh agen Vista ketika melakukan *monitoring* terhadap siswa.

Selain kuota internet dan pulsa, siswa juga mengorbankan waktunya. Setelah menggunakan agen untuk mengurus

keperluan sekolahnya, siswa harus menyediakan waktu untuk memastikan proses pendaftaran terus berjalan setiap hari. Berbeda dengan telepon dan pesan, kadang-kadang email tidak memunculkan pemberitahuan atau notifikasi apabila ada surat yang baru masuk. Hal ini yang mendorong siswa untuk membuka email dan memeriksa apakah ada pesan masuk. Selain untuk mengecek email, secara tersirat siswa menyatakan bahwa ia juga menyediakan waktu untuk *browsing* secara mandiri tentang informasi sekolah yang dituju. Meskipun agen telah menyediakan informasi, siswa tetap mencari sendiri informasi untuk memastikan informasi yang diberikan sama dengan yang sebenarnya. Biaya kuota internet dan waktu yang disediakan oleh siswa untuk menjalankan proses *monitoring* ini disebut sebagai *monitoring cost*.

Selain biaya pemantauan, agen juga sudah memiliki anggaran untuk memberikan insentif kepada agen. Siswa akan membayar biaya USD 500 apabila menghendaki agen untuk mengurus sekolah non-partner. Selain itu, siswa juga membayar biaya program LEARN jika menggunakan layanan ini. Biaya disesuaikan dengan jenis program yang dipilih. Biaya lain akan timbul jika siswa memberikan imbalan kepada agen jika proses pengurusan yang dilakukan berhasil. Seperti contoh, Adrianto sudah menganggarkan biaya bingkisan ini meskipun masih belum pasti digunakan. "Paling *ya* mau keluar itu dengan kerelaan *ya* pasti, kayak lima puluh mungkin seratus *ndak papa lah*". Biaya ini akan dikeluarkan ketika siswa merasa sangat perlu untuk memberikan imbalan. Selain biaya-biaya diatas, siswa juga akan melakukan usaha untuk merekomendasikan EDU ke saudara dan kenalannya. Meskipun waktu dan tenaga yang dikorbankan tidak signifikan, namun hal ini dapat dihitung sebagai biaya. Biaya-biaya yang telah dikeluarkan siswa untuk memberikan insentif kepada perusahaan disebut sebagai *incentive cost*.

Secara umum, siswa merasa puas dengan proses layanan yang ia jalani. Hal ini berarti, segala sesuatu yang terjadi benar-benar memenuhi ekspektasinya. Di tengah-tengah pengurusan, siswa tidak mengalami kerugian atas penyimpangan tujuan yang dilakukan oleh agent, karena siswa memaksimalkan *monitoring* yang dilakukannya. Selama kepengurusan, agen memberikan informasi yang sesuai dengan kenyataan, didukung dengan bukti yang diperoleh siswa dari *browsing* di internet. Oleh karena tidak adanya penurunan kualitas tujuan siswa, maka biaya residual dalam konteks ini mendekati nol.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian tentang *principal-agent problem* pernah dilakukan oleh Henderson dan Lee untuk menyorot penggunaan dana bantuan untuk korban tsunami di Aceh tahun 2004 (Henderson & Lee, 2015). Terdapat organisasi pendonor dana (*principal*) yang memberikan sejumlah dana kepada organisasi *implementer* (*agent*) untuk direalisasikan

dalam bentuk infrastruktur, seperti rumah dan kapal nelayan. Organisasi pendonor ini adalah *Non-Government Organization* (NGO) yang akrab disebut sebagai *aid agency*, sementara organisasi *implementer* penerima dana dapat NGO ataupun organisasi milik pemerintah, yaitu Badan Rehabilitasi dan Rekonstruksi (BRR).

Pada penelitian ini, kontrak yang terjalin antara siswa dan agen pendidikan adalah kontrak oral. Sama halnya dengan hal tersebut, pada penelitian Henderson & Lee juga terdapat kontrak antara donor dan *implementer*. Namun terdapat perbedaan jenis kontrak yang disepakati. Kontrak dalam penelitian Henderson & Lee bersifat *bilateral* dan *incomplete*. Disebut demikian, sebab meskipun dana berasal dari *principal*, namun *principal* tidak ikut langsung memilih kontraktor yang akan mengeksekusi proyek pembangunan. Eksekutor ini dipilih oleh *implementer* sesuai dengan kondisi saat itu. Lebih lagi, material dan pekerja tidak dipilih oleh donor, namun dipilih oleh kontraktor yang dikontrak oleh *implementer*. Birokrasi kontrak yang panjang menyebabkan *donor* sulit mengontrol proses dan hasil pekerjaan *implementer*.

Berdasarkan kontrak diatas, baik dalam penelitian ini maupun milik Henderson & Lee memiliki *information assymetry* antar pihak yang dapat mengakibatkan penyimpangan berupa *adverse selection* dan *moral hazard*. Pada penelitian ini, *adverse selection* berupa kurangnya kapabilitas *principal* dalam mengurus dirinya untuk studi keluar negeri. Dalam penelitian Henderson & Lee, *principal* juga mengalami hal yang sama. *Principal* tidak mampu menangani kompleksitas dalam pemberian dana bantuan, sehingga secara langsung menyalurkan bantuan kepada *implementer*. Kebijakan para *principal* dalam kedua penelitian ini menyebabkan timbulnya potensi *moral hazard*. Pada penelitian ini, *moral hazard* yang terjadi adalah potensi agen untuk mengarahkan siswa ke sekolah yang memberikan keuntungan kepada agen tersebut.. Sementara itu, pada penelitian Henderson & Lee, *moral hazard* berbentuk potensi *implementer* dapat menyalahgunakan proses penggunaan dana, sehingga kualitas barang yang dihasilkan tidak yang seperti diharapkan. Dan terbukti, kualitas barang yang dihasilkan memiliki kualitas yang berbeda satu dengan yang lain.

Untuk mengendalikan perilaku *agent*, *principal* melakukan *controlling mechanism*. Kedua penelitian mengungkapkan bahwa bentuk *controlling mechanism* adaah berupa *monitoring* dan *incentives*. Jika dalam penelitian ini, *monitoring* dilakukan dalam bentuk pemeriksaan kembali atas kebenaran informasi yang diberikan oleh agen, maka dalam penelitian Henderson & Lee memeriksa kemajuan proyek. Sementara dalam hal pemberian *incentives*, dalam penelitian ini, insentif berbentuk *profee*, bingkisan, dan rekomendasi maka dalam penelitian Henderson & Lee, Insentif yang dapat diterima oleh *implementer* adalah nama baik, sebab hasil

pekerjaannya akan mendapat perhatian dan sorotan oleh masyarakat, baik dalam skala lokal maupun internasional.

Untuk menjalankan *controlling mechanism*, kedua penelitian sepakat bahwa ada *agency cost* yang ditimbulkan. *Agency cost* yang ditimbulkan oleh para *principal* hampir sama, yaitu dana dan usaha. Hanya saja, baik dana dan usaha yang dikorbankan memiliki nilai dan *scope* yang berbeda. Sementara *principal* dalam penelitian ini membiayai *controlling mechanism* terhadap satu atau dua *agent*, disisi lain *principal* dalam penelitian Henderson & Lee perlu membiayai *controlling mechanism* terhadap organisasi-organisasi *implementer* yang menerima dana bantuan darinya.

Secara keseluruhan, komponen bahasan *principal-agent problem* dalam penelitian ini juga terdapat dalam penelitian Henderson & Lee. Namun dalam rinciannya, bentuk-bentuk kontrak, *information assymetry*, *controlling mechanism*, dan *agency cost* memiliki perbedaan. Meskipun demikian, esensi dari *principal-agent problem* dalam kedua penelitian adalah sama, yaitu tetap melibatkan figur *principal* dan *agent* yang terikat kontrak, dimana kedua belah pihak memiliki kepentingan masing-masing untuk mencapai tujuannya.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kontrak yang disepakati antara siswa dan agen merupakan kontrak oral yang sifatnya mengikat. Meskipun demikian, kontrak dengan model seperti ini menimbulkan kerancuan. Hal ini disebabkan karena banyaknya kekurangan dalam pembuatan dan penjelasan isi kontrak, sehingga sarat akan potensi pelanggaran dan konflik. Akibatnya, dampak negatif dari kontrak ini sulit untuk diselesaikan secara hukum.
2. *Information assymetry* yang dimiliki oleh siswa dan agen mengakibatkan terjadinya *adverse selection* dan *moral hazard*. Bentuk *adverse selection* yang terjadi adalah sebagian siswa menyembunyikan informasi berupa ketidakmampuan mereka memperoleh informasi yang benar, kondisi siswa yang telah ditolak terlebih dahulu pada sekolah tujuan dan siswa sebelumnya telah memiliki masalah dengan pihak imigrasi. Bentuk *moral hazard* ini dapat berupa pengarahan siswa oleh agen EDU untuk memilih sekolah-sekolah yang menguntungkan agen.
3. *Control mechanism* berupa *monitoring* dan *incentive* terbukti dapat mengurangi bahkan mediadakan pelanggaran *adverse selection* dan *moral hazard* yang dilakukan oleh kedua belah pihak. *Monitoring* diwujudkan dalam bentuk pengecekan terhadap kebenaran informasi yang diberikan *agent* ataupun *principal*, sementara pemberian insentif dilakukan dalam wujud *profee* yang wajib dibayar dan bingkisan, mengikuti program LEARN serta promosi jasa agen EDU ke rekan dan kenalan siswa yang bersangkutan.
4. Sebagai konsekuensi pelaksanaan *control mechanism*, timbul biaya yang harus dikeluarkan oleh siswa, yaitu

Agency cost. Biaya *monitoring* dikeluarkan dalam bentuk pemakaian pulsa *handphone* dan kuota internet, pengorbanan waktu, serta tenaga siswa. Selain itu, siswa bebas memilih apakah akan memberikan insentif kepada agen atau tidak. Namun terbukti dalam penelitian, kepuasan *client* yang tinggi membuat *client* secara sukarela memberikan insentif dalam berbagai bentuk, misalnya biaya untuk membeli bingkisan, biaya untuk membayar profee, serta usaha untuk mempromosikan layanan Perusahaan ke rekan-rekannya.

Saran

Secara umum, *principal-agent theory* dapat digunakan dalam konteks pendidikan, oleh karena itu, peneliti memberikan beberapa saran untuk mengurangi dampak negatif *principal-agent theory*.

1. Perusahaan harus membakukan kontrak ke dalam surat kontrak. Hal ini akan membantu agen menjelaskan batas-batas layanan GO kepada *client*, sehingga tidak terjadi misinterpretasi oleh siswa; mengontrol pekerjaan agen yang melaksanakan proses layanan GO; mudah dalam hal pembuktian jika terjadi masalah di kemudian hari.
2. Siswa jangan mudah percaya dengan informasi yang diberikan oleh agen. Hal ini berarti, siswa harus turut memastikan kebenaran informasi yang diberikan dengan melakukan observasi secara mandiri. Jika diperlukan, siswa perlu meminta bukti-bukti pendukung mengenai informasi yang diberikan oleh agen. Hal ini akan membantu siswa untuk memastikan pilihannya benar-benar tepat sesuai ekspektasi.
3. Siswa harus menitikberatkan pelaksanaan *controlling mechanism* berupa *monitoring* daripada *incentives*, sebab dalam konteks ini, akses untuk memeriksa kebenaran informasi yang diberikan oleh agen mudah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Benvenisti & Cohen. (2013). War is governance: Explaining the logic of the laws of war from a principal-agent perspective. Retrieved December, 9 2015, from <http://ssrn.com/abstract=2199016>.
- Bungin, B. (2014). Penelitian kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya. Jakarta: Prenada Media Group.
- Doherty, Anne Marie & Quinn, Barry. (1999). International retail franchising: an agency theory perspective. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 27 (6), 224 – 237.
- Ditemukan praktek korupsi agen pendidikan untuk kuliah di Australia. (2015, April 17).Kompas. Retrieved September 26, from <http://www.tempo.co/read/abc/2015/04/17/20150417074123/Ditemukan-Praktek-Korupsi-Agen-Pendidikan-Untuk-Kuliah-di-Australia>.
- Foss & Stea. (2013). The principal theory of mind: The role of mentalizing for reward design and management principal-agent relations. *International Journal of Business Reviews*, 16(5), 224-271.
- Hardono, Indy. (2014, November 7). Kuliah di luar negeri, gengsi atau kebutuhan?. Kompas Cyber Media. Retrieved September 23, 2015, from <http://www.kompas.com>.
- Henderson & Lee. (2015). Organization of disaster aid delivery: spending your donations. *Economic Development and Cultural Change*. 63(4), 617-664.
- Kian tinggi, minat studi ke luar negeri. (2015, June 15).Kompas. Retrieved September 23, 2015, from <http://print.kompas.com/baca/2015/06/15/Kian-Tinggi%2c-Minat-Studi-ke-Luar-Negeri>
- Klayman, E. (1994). Irwin's business law: Concepts, analysis, perspective. Burt Ridge, Illinois: Irwin.
- Moore, M. (2015). Corporate governance, pay equity, and the limitations of agency theory. *International Journal of Management Reviews*, 20(5), 374-404
- Ojo, M. (2014). The role of external auditors in corporate governance: Agency problems and the management of risk. Retrieved December, 9 2015, from <http://ssrn.com/abstract=1427899>.
- Prihandoko. (2015, August). Pemerintah siapkan Rp 20 triliun untuk beasiswa luar negeri. Tempo Inti Media. Retrieved September 23, 2015, from <http://www.tempo.co>.
- Ruachhaus, R. W. (2009). Principal-agent problems in humanitarian intervention: Moral hazards, adverse selection, and the commitment dilemma. *International Studies Quarterly*, 53(4), 871-884.
- Sarosa, S. (2012). Penelitian kualitatif: Dasar-dasar.Jakarta: Indeks.
- Siebels, J. (2012). A review of theory in family business research: The implications for corporate governance. *International Journal of Management Reviews*, 14(3), 280-304
- Sugiyono. (2010). Metode penelitian bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Teresia, A. (2014, November). Bertemu abbott, Jokowi: australia itu penting. Tempo Inti Media. Retrieved September 23, 2015, from <http://www.tempo.co>.
- Turner, I. R. (2015). Political agency, oversight, and bias: The instrumental value of politicized policymaking.

Retrieved December 9 2015, from
<http://ssrn.com/abstract=2301946>.

Yamamoto, Yoneyama & Kwon. (2012). An experimental study on adverse selection and moral hazard. Hitotsubashi Journal of Commerce and Management, 1 (46), 51-64.