

**PERILAKU ORGANISASI DAN KOMPETENSI KERJA PADA UMKM KULINER:
STUDI KUALITATIF PADA USAHA MULI KRUI DI BANDAR LAMPUNG**

Pitri Amelia^{1*}, Levia Dara Puspita², Najwa Hilda Syafira Rahman³, Vicky F Sanjaya⁴

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung^{1,2,3,4}

Main Author's E-Mail Address / *Correspondent Author: pitriamelia2022@gmail.com

*Correspondence: pitriamelia2022@gmail.com | Submission Received : 03-12-2025; Revised : 21-12-2025; Accepted : 22-12-2025; Published : 30-12-2025

Abstract

This study aims to analyze organizational behavior and work competence in Muli Krui, a culinary UMKM operating around UIN Raden Intan Lampung amid an increasingly competitive market environment. Using a descriptive qualitative method through interviews, observations, and document review, the research explores communication patterns, leadership practices, task distribution, and both technical and non-technical employee competencies. The findings reveal that organizational behavior reflected in friendly communication, discipline, operational consistency, and participatory leadership significantly enhances service quality and customer loyalty. In addition, work competence, including hard skills in ice cream production and soft skills such as communication, customer service, and teamwork, plays a crucial role in maintaining product quality, improving work efficiency, and increasing customer satisfaction. The study concludes that strengthening organizational behavior and employee competence simultaneously is essential for Muli Krui to maintain its competitiveness, respond to market changes, and ensure business sustainability. This study contributes to the literature on organizational behavior in UMKM by providing empirical insights from a micro-scale culinary business context.

Keywords: Competitiveness, Organizational behavior, Soft skills, UMKM, Work competence.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku organisasi dan kompetensi kerja pada Usaha Muli Krui sebagai UMKM kuliner di sekitar UIN Raden Intan Lampung yang menghadapi persaingan industri yang semakin ketat. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, serta telaah dokumen untuk menggambarkan pola komunikasi, kepemimpinan, pembagian tugas, serta kemampuan teknis dan nonteknis karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku organisasi yang mencakup komunikasi ramah, kedisiplinan, konsistensi operasional, dan kepemimpinan partisipatif berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Di sisi lain, kompetensi kerja berupa hard skills dalam produksi es krim dan soft skills seperti pelayanan, komunikasi, serta kerja sama tim berpengaruh signifikan terhadap mutu produk, efisiensi kerja, dan kepuasan konsumen. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan perilaku organisasi dan kompetensi kerja secara simultan menjadi faktor kunci bagi Muli Krui dalam mempertahankan daya saing, menyesuaikan diri dengan perubahan pasar, dan menjaga keberlanjutan usaha. Studi ini berkontribusi pada literatur tentang perilaku organisasi di UMKM dengan memberikan wawasan empiris dari konteks bisnis kuliner skala mikro.

Kata kunci: Daya Saing, Kompetensi Kerja, Perilaku Organisasi, Soft Skills, UMKM

PENDAHULUAN

Muli Krui adalah salah satu UMKM es krim yang tengah populer di Bandar Lampung karena berhasil menyajikan cita rasa khas yang segar, menarik, dan berbeda dari produk lainnya. Usaha ini dikenal melalui pemakaian bahan berkualitas serta varian rasa yang inovatif, sehingga mampu memikat banyak pelanggan, terutama kalangan muda dan keluarga. Selain menawarkan rasa yang enak, Muli Krui juga memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi untuk memperluas pasar, membuat produknya semakin dikenal. Penyajian es krim yang estetik serta harga yang ramah di kantong menjadi faktor penting yang membuat usaha ini cepat digemari. Kehadiran Muli Krui tidak hanya memperkaya pilihan kuliner lokal, tetapi juga menjadi contoh UMKM yang mampu menyesuaikan diri dengan tren sambil tetap mempertahankan ciri khas pada setiap produknya.

Perilaku organisasi memegang peranan penting dalam meningkatkan efektivitas UMKM seperti Muli Krui, karena pengaturan interaksi, motivasi, dan pola kerja sangat menentukan mutu pelayanan di tengah persaingan industri kuliner. Pemahaman yang baik tentang dinamika organisasi membantu pemilik usaha membentuk suasana kerja yang lebih tertata, mendukung, dan mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan (Robbins, 1994). Di sisi lain, kompetensi kerja—baik kemampuan teknis dalam pembuatan produk maupun soft skills seperti komunikasi dan pelayanan—menjadi unsur utama yang berpengaruh terhadap keberhasilan operasional (Robles, 2012). Karyawan dengan kompetensi yang sesuai dapat meningkatkan kualitas layanan, menjaga konsistensi rasa, dan memperkuat reputasi usaha di mata konsumen. Pengembangan perilaku organisasi yang tepat juga memungkinkan Muli Krui menyesuaikan diri dengan perubahan tren serta memperkuat daya saing. Pandangan ini selaras dengan gagasan bahwa perubahan organisasi yang terencana mampu meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan UMKM (Cummings & Worley, 2005).

Usaha Muli Krui menghadapi beragam tantangan industri, termasuk perubahan selera konsumen, bertambahnya pesaing, serta tuntutan untuk menjaga mutu produk dan layanan tetap konsisten. Dalam situasi tersebut, pemahaman mengenai perilaku organisasi sangat penting untuk mengatur hubungan kerja, mendorong motivasi, dan memastikan koordinasi yang baik agar operasional berjalan stabil (Dipboye et al., 1994). Selain itu, kompetensi kerja karyawan, terutama kemampuan teknis serta soft skills seperti komunikasi dan pelayanan, diperlukan untuk menjaga keunggulan di pasar kuliner yang terus berubah (Velasco, 2012).

Pemahaman mendalam terhadap interaksi dan pengalaman kerja karyawan juga membantu pemilik usaha mengenali faktor yang memengaruhi kinerja serta kepuasan kerja, sehingga strategi pengembangan dapat disesuaikan dengan kondisi operasional (Hayes, 2000). Dengan demikian, perilaku organisasi dan kompetensi kerja menjadi aspek utama dalam menghadapi tekanan industri dan mendukung keberlanjutan Muli Krui.

Kompetensi kerja memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja usaha, termasuk pada UMKM seperti Muli Krui yang bergerak di bidang kuliner. Karyawan yang memiliki keterampilan teknis yang baik mampu menghasilkan produk yang stabil dan berkualitas, sehingga meningkatkan kepercayaan pelanggan serta menjaga kelancaran operasional usaha (Muchinsky, 2006). Selain kemampuan teknis, soft skills seperti komunikasi, pelayanan, dan kerja sama tim juga menjadi aspek utama yang memengaruhi kenyamanan pelanggan serta efektivitas hubungan kerja di lingkungan usaha (Solomon, 1999). Pelatihan soft skills terbukti mampu meningkatkan profesionalisme dan rasa percaya diri karyawan, yang pada akhirnya memberikan dampak positif terhadap mutu layanan dan kepuasan konsumen (John, 2009). Dengan mengembangkan kompetensi kerja secara seimbang, Muli Krui dapat meningkatkan produktivitas, memperkuat daya saing, serta mempertahankan keberlanjutan usaha di tengah persaingan pasar yang terus berkembang.

Perilaku organisasi pada Usaha Muli Krui tampak dari cara usaha ini menanggapi persaingan di sekitar UIN, di mana banyak penjual menjadi pesaing utama terutama dalam aspek harga, rasa, dan tempat. Persaingan harga cukup kuat karena penjual lain sering menawarkan harga lebih rendah, misalnya dari Rp5.000 menjadi Rp3.000 untuk menarik pembeli. Meskipun demikian, membuka stand baru di area tersebut sebenarnya mudah, hanya saja pada awalnya cenderung sepi, namun dengan konsistensi penjualan, pelanggan akan datang dengan sendirinya. Mahasiswa sebagai pembeli utama biasanya memperhatikan kualitas makanan dan pelayanan, bahkan jika harga sedikit lebih tinggi, pelayanan yang baik tetap membuat mereka tertarik membeli, apalagi karena es krim masih jarang dijual di lokasi tersebut. Ketika bahan baku habis, Muli Krui biasanya membeli secara online untuk menekan biaya, terutama saat harga bahan seperti cup mengalami kenaikan. Untuk menghadapi promo atau penurunan harga dari pesaing, Muli Krui menjaga loyalitas pelanggan melalui program “Jumat Berkah,” yaitu promo khusus bagi pembeli tercepat setiap hari Jumat.

Perilaku organisasi pada Usaha Muli Krui dipengaruhi oleh dinamika industri yang semakin ketat, terutama karena meningkatnya tuntutan terhadap kompetensi tenaga kerja serta perubahan kebutuhan konsumen. Dalam industri lokal, kompetensi yang diperlukan tidak hanya terkait kemampuan teknis, tetapi juga keterampilan nonteknis seperti komunikasi dan pelayanan. Pandangan ini sejalan dengan (Shuayto, 2012) yang menekankan bahwa soft skills berperan penting dalam menjaga daya saing di lingkungan kerja yang terus berubah. Selain itu, perspektif psikologi industri membantu usaha kecil seperti Muli Krui dalam mengatur sumber daya manusia secara lebih efektif, terutama terkait motivasi dan perilaku karyawan (Munandar, 2006). Perkembangan industri yang membutuhkan respons cepat juga ditegaskan oleh (Zehr, 1998), yang menyatakan bahwa perubahan dalam dunia kerja menuntut organisasi untuk meningkatkan kompetensi agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Ketiga referensi tersebut menjelaskan bagaimana kondisi industri memengaruhi perilaku organisasi di Usaha Muli Krui.

Kompetensi kerja karyawan pada Usaha Muli Krui memegang peran penting dalam mempertahankan daya saing di tengah persaingan ketat sekitar UIN, di mana beberapa penjual menawarkan harga lebih rendah seperti dari Rp5.000 menjadi Rp3.000. Kemampuan pelayanan menjadi aspek utama karena mahasiswa sebagai pembeli utama cenderung memilih makanan dengan kualitas baik dan pelayanan ramah, bahkan ketika harga sedikit lebih tinggi. Keahlian karyawan dalam memberikan layanan yang konsisten juga berpengaruh pada peningkatan jumlah pelanggan, terutama bagi usaha baru yang pada awalnya sepi namun dapat berkembang jika rutin beroperasi. Selain itu, kemampuan dalam mengelola bahan baku seperti membeli secara online membantu mengurangi biaya saat harga cup atau bahan lain naik. Dalam menghadapi promo pesaing, kreativitas karyawan dalam menjalankan program “Jumat Berkah” juga berperan menjaga loyalitas pelanggan dan meningkatkan kinerja usaha secara keseluruhan.

TINJAUAN LITERATUR

Perilaku organisasi merupakan kajian tentang bagaimana individu dan kelompok berinteraksi di dalam organisasi serta bagaimana sistem dan struktur memengaruhi perilaku tersebut. Dalam konteks UMKM seperti Muli Krui, perilaku organisasi mencakup pola komunikasi, motivasi kerja, dan kepemimpinan yang berperan dalam efektivitas layanan. Robbins menegaskan bahwa pengembangan organisasi yang terencana berfungsi

meningkatkan efektivitas dan ketertataan sistem kerja, sehingga mampu mendukung keberlanjutan usaha. Pada saat yang sama, teori Industrial Organization dari Porter menunjukkan bahwa struktur industri dan tingkat persaingan memengaruhi tindakan perusahaan, termasuk strategi dalam menghadapi pesaing serta menjaga daya saing di pasar. Struktur pasar yang kompetitif mendorong setiap pelaku usaha untuk lebih adaptif dalam mengatur perilaku kerja dan pola manajemen agar sesuai dengan dinamika lingkungan eksternal.

Kompetensi kerja memiliki peran penting dalam menentukan kualitas kinerja, baik dalam bentuk hard skills maupun soft skills. Hard skills mencakup kemampuan teknis dalam produksi dan operasional, sedangkan soft skills meliputi kemampuan komunikasi, kerja sama tim, dan penyesuaian diri yang sangat dibutuhkan dalam dunia kerja. Jurnal Hard Skills dan Soft Skills menegaskan bahwa soft skills seperti komunikasi, kemampuan bekerja sama, dan bekerja di bawah tekanan merupakan keterampilan utama yang memengaruhi efektivitas kerja karyawan. Dalam usaha seperti Muli Krui, kombinasi kedua kompetensi ini membantu menjaga kualitas produk, meningkatkan kualitas layanan, serta membangun loyalitas pelanggan. Dengan demikian, kompetensi kerja yang memadai serta perilaku organisasi yang baik akan memperkuat daya saing usaha, terutama dalam menghadapi struktur industri yang semakin ketat sebagaimana dijelaskan oleh Porter.

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam perilaku organisasi dan kompetensi kerja pada Usaha Muli Krui. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman fenomena, pengalaman, serta proses kerja yang terjadi secara langsung di lingkungan usaha. Subjek penelitian terdiri dari pemilik usaha dan karyawan Muli Krui yang terlibat dalam operasional harian, sedangkan objek penelitian meliputi perilaku organisasi, pola komunikasi, kepemimpinan, pembagian tugas, serta kompetensi kerja baik hard skills maupun soft skills.

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta pengumpulan informasi terkait praktik kerja, interaksi dengan pelanggan, dan strategi usaha menghadapi persaingan. Data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung, literatur, dan referensi teori terkait perilaku organisasi, kompetensi kerja, serta dinamika industri UMKM. Teknik analisis data mengikuti

model analisis Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi Usaha Muli Krui secara objektif dan mendalam. Informan penelitian terdiri dari 1 pemilik usaha dan 3 karyawan aktif. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman kerja, pola komunikasi, dan pembagian tugas.

RESULTS AND DISCUSSION

Usaha Es Krim Muli Krui mulai dirintis pada tahun 2021 ketika pemiliknya melihat peluang bisnis kuliner di sekitar UIN Raden Intan Lampung yang selalu dipadati mahasiswa. Terinspirasi dari jajanan es krim rumahan khas daerah, pemilik ingin menghadirkan cita rasa sederhana namun menarik bagi anak muda. Pada awal berdirinya, usaha ini hanya berupa gerobak kecil di depan kampus dengan pilihan rasa dasar seperti vanilla dan coklat serta topping brownies. Karena harganya ramah di kantong dan rasanya cocok di lidah mahasiswa, Muli Krui cepat mendapat perhatian. Dalam waktu singkat, mereka menambah varian rasa dan memperbaiki tampilan gerai. Kini, Muli Krui menjadi salah satu jajanan favorit mahasiswa UIN Raden Intan sebagai pilihan es krim yang segar dan terjangkau.

Usaha Es Cream Muli Krui yang berada di depan UIN Raden Intan Lampung menyediakan beragam pilihan es krim yang unik, menggugah selera, dan sesuai dengan preferensi mahasiswa. Produk yang ditawarkan mencakup brownies es cream, yaitu perpaduan antara brownies lembut dengan es krim dingin yang menghadirkan kombinasi rasa manis dan tekstur yang berbeda. Selain itu, tersedia es cream Singapura dengan tampilan warna-warni serta rasa creamy khas yang menyegarkan, ideal dinikmati saat cuaca panas. Muli Krui juga menawarkan es cream cemil yang disajikan dalam cup dengan tambahan topping seperti meses, biskuit, keju, atau saus coklat untuk memberikan pilihan rasa. Ketiga produk tersebut dijual dengan harga terjangkau, yaitu Rp10.000 per porsi, sehingga sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mahasiswa. Lokasi yang strategis dan penyajian cepat membuat usaha ini semakin digemari.

Di usaha Es Krim Muli Krui, pola komunikasi dilakukan secara sederhana dan langsung, terutama ketika menjelaskan harga yang menjadi faktor utama dalam bersaing di sekitar kampus. Pemilik selalu berusaha bersikap ramah karena pelayanan yang baik dianggap mampu mendorong mahasiswa untuk membeli, meski harga sedikit lebih tinggi. Hal ini sesuai

dengan pandangan (Klaus, 2010) tentang pentingnya komunikasi layanan. Budaya kerjanya menekankan kedisiplinan hadir setiap hari, sebab konsistensi diyakini dapat meningkatkan jumlah pelanggan meskipun awalnya sepi. Untuk menghemat biaya, bahan baku diperoleh melalui pemesanan online. Preferensi mahasiswa terhadap rasa dan kualitas interaksi menunjukkan adanya keterkaitan nilai dalam pilihan konsumen, sebagaimana dijelaskan oleh (Reynolds & Gutman, 1988). Pola perilaku kerja ini sejalan dengan prinsip psikologi industri menurut (Yuwono, 2005).

Kerja sama tim pada Usaha Es Krim Muli Krui terlihat dari pembagian tugas yang jelas dan komunikasi yang efektif dalam menghadapi persaingan harga serta menjaga kualitas rasa. Tim bekerja saling melengkapi, terutama ketika terjadi penurunan harga oleh pesaing. Pemilik menerapkan kepemimpinan partisipatif dengan mendorong rutinitas kerja yang konsisten, sehingga meskipun pada awalnya sepi, usaha dapat berkembang secara bertahap. Mahasiswa menjadi pelanggan utama, sehingga pelayanan yang ramah dan responsif menjadi fokus utama kepemimpinan. Ketika stok bahan habis atau harga bahan baku naik, pemilik mengarahkan tim untuk mencari alternatif pembelian lebih murah melalui platform online. Strategi Jumat Berkah juga menjadi bentuk kepemimpinan inovatif dalam mempertahankan pelanggan.

Persaingan di area UIN Raden Intan Lampung tergolong tinggi karena banyak penjual lain yang berusaha menarik pelanggan dengan menawarkan harga lebih rendah, seperti menurunkan harga dari Rp5.000 menjadi Rp3.000. Untuk pelaku usaha baru, tahap awal memang tidak mudah karena kondisi cenderung sepi, namun dengan berjualan secara konsisten setiap hari, pembeli akan datang secara bertahap. Mahasiswa menjadi konsumen utama, dan mereka lebih memperhatikan kualitas rasa serta pelayanan yang baik daripada hanya melihat harga. Karena itu, kemampuan memberikan pelayanan menjadi aspek penting dalam menjaga pelanggan. Saat stok bahan habis atau harga bahan naik, pemilik memilih membeli secara online untuk menekan biaya. Ketika pesaing melakukan penurunan harga, Muli Krui merespons dengan program “Jumat Berkah” sebagai strategi mempertahankan pembeli.

Usaha Muli Krui yang berlokasi di depan UIN Raden Intan Lampung menghadapi perubahan lingkungan industri yang semakin bersaing. Integrasi ekonomi kawasan dan proses liberalisasi menuntut UMKM agar mampu menyesuaikan diri dengan dinamika pasar serta bertambahnya pelaku kuliner di sekitar area kampus. Di samping itu, data ketenagakerjaan

menunjukkan bahwa sektor informal, termasuk UMKM seperti Muli Krui, harus meningkatkan kompetensi kerja untuk tetap bertahan di tengah perubahan ekonomi dan kebutuhan tenaga kerja yang lebih terstandar. Walaupun begitu, peluang bisnis tetap tersedia karena pertumbuhan industri kecil terus meningkat dan permintaan masyarakat terhadap makanan cepat saji yang inovatif semakin tinggi. Dengan peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan diferensiasi produk, Muli Krui memiliki potensi memperluas pasar serta menjaga keunggulan kompetitif.

Usaha Muli Krui sebagai bagian dari UMKM di sekitar UIN Raden Intan Lampung kini dihadapkan pada tuntutan untuk menyesuaikan kompetensi pekerjaannya dengan kebutuhan pasar yang terus berkembang. Perubahan selera konsumen, meningkatnya kompetisi, serta standar layanan yang semakin tinggi membuat kemampuan teknis dan nonteknis harus sejalan dengan tuntutan industri. Kesesuaian kompetensi tersebut menjadi faktor penting agar usaha dapat menjaga mutu produk, meningkatkan efektivitas kerja, dan memenuhi harapan pelanggan.

Pengaruh kompetensi terhadap kinerja terlihat jelas dalam proses pelayanan sehari-hari. Pekerja yang memiliki kemampuan sesuai kebutuhan mampu bekerja lebih efisien, tanggap, dan profesional, sehingga memberikan pengalaman positif bagi konsumen. Selain itu, kompetensi yang baik mendukung konsistensi rasa, kebersihan, serta pengelolaan bahan baku. Karena itu, peningkatan kemampuan kerja tidak hanya berdampak pada performa individu, tetapi juga pada keberlanjutan, reputasi, dan daya saing Usaha Muli Krui.

CONCLUSION

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku organisasi dan kompetensi kerja memiliki peran strategis dalam mendukung keberlanjutan dan daya saing Usaha Muli Krui sebagai UMKM kuliner di sekitar UIN Raden Intan Lampung. Pola komunikasi yang efektif, kedisiplinan, serta kepemimpinan partisipatif terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Perilaku organisasi yang terkelola dengan baik memungkinkan usaha untuk merespons dinamika persaingan, perubahan selera konsumen, serta tekanan harga secara lebih adaptif.

Selain itu, kompetensi kerja karyawan, baik hard skills dalam proses produksi maupun soft skills seperti komunikasi, pelayanan, dan kerja sama tim, berkontribusi langsung terhadap mutu produk, efisiensi kerja, dan kepuasan pelanggan. Kesesuaian kompetensi dengan

kebutuhan industri membantu usaha menjaga konsistensi kualitas serta memperkuat loyalitas konsumen. Oleh karena itu, penguatan perilaku organisasi dan peningkatan kompetensi kerja secara berkelanjutan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan keunggulan kompetitif dan keberlangsungan UMKM di tengah persaingan industri kuliner yang semakin ketat.

REFERENCES

- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2005). *Organizational development and change* (8th ed.). Thomson South-Western.
- Dipboye, R. L., Smith, C. S., & Howell, W. C. (1994). *Understanding industrial and organizational psychology: An integrated approach*. Harcourt Brace College Publishers.
- Hayes, N. (2000). *Doing qualitative analysis in psychology*. Psychology Press.
- John, J. (2009). Study on the nature of impact of soft skills training programme on the soft skills development of management students. *Pacific Business Review*, 24, 19–27.
- Klaus, P. (2010). Communication breakdown. *California Job Journal*, 28, 1–9.
- Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology applied to work* (8th ed.). Thomson Wadsworth.
- Munandar, A. S. (2006). *Psikologi industri dan organisasi*. UI Press.
- Reynolds, T. J., & Gutman, J. (1988). Laddering theory, method, analysis, and interpretation. *Journal of Advertising Research*, 28, 11–31.
- Robbins, S. P. (1994). *Organization theory: Structure, design, and applications*. Prentice-Hall.
- Robles, M. M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business Communication Quarterly*, 75, 453–465.
- Shuayto, N. (2012). The case for soft skills development in MBA programs. *Global Conference on Business & Finance Proceedings*, 7, 58–67.
- Solomon, H. (1999). Soft skills key to success, execs say. *Computing Canada*, 25(28), 1–2.
- Velasco, M. S. (2012). More than just good grades: Candidates' perceptions about the skills and attributes employers seek in new graduates. *Journal of Business Economics & Management*, 13(3), 499–517.
- Yuwono, I. (2005). *Psikologi industri dan organisasi*. Universitas Airlangga.
- Zehr, M. A. (1998). New office economy putting greater demands on schools. *Education Week*, 17(23), 7–10.