# BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR

* 1. **Tinjauan Pustaka Penelitian**
     1. **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari tenaga kerja yang bertugas dalam menganalisa setiap perubahan situasi dan kondisi yang terjadi dengan diberikan arahan oleh pimpinan di lapangan sebagai perencana dan evaluasi dari setiap laporan yang terjadi.

Menurut **Hery (2018:7-8)** manajemen merupakan proses mengkoordinir kegiatan pekerjaan secara efisien dan efektif, dengan melalui orang lain. Proses disini menggambarkan fungsi-fungsi yang sedang berjalan atau kegiatan utama yang dilakukan oleh manajer, yaitu mulai dari fungsi merencanakan, mengorganisir, memimpin, hingga fungsi mengendalikan.

Menurut **Shaleh (2018:1)** manajemen sumber daya manusia (MSDM) dapat didefinisikan sebagai ilmu dan seni dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengevalusian atas sumber daya manusia saat pengadaan, pengembangan, pengkompensasian, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja, untuk mencapai tujuan organisasi, keinginan karyawan, dan kebutuhan masyarakat.

Menurut **Riniwati (2016:2)** MSDM merupakan bagian dari ilmu manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. MSDM merujuk pada praktik dan kebijakan yang anda perlukan untuk menjalankan aspek orang dan personil dari jabatan manajemen meliputi perekrutan, seleksi, pelatihan, penempatan dan penilaian. Sementara itu **Hasibuan (2014:10)** mengatakan bahwa MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Berdasarkan beberapa teori diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan sumber daya manusia dan pendayagunaan sumber daya manusia yang ada dalam sebuah organisasi. Sehingga manajemen sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting dalam pencapaian target dan tujuan organisasi.

* + 1. **Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut **Mangkunegara (2017:2)** tedapat 6 fungsi operatif manajemen sumber daya manusia, yaitu sebagai berikut:

1. **Pengadaan tenaga kerja, terdiri atas:**  
   a. Perencanaan sumber daya manusia   
   b. Analisis jabatan  
   c. Penarikan karyawan  
   d. Penempatan kerja   
   e. Orientasi kerja (*job orientation*)
2. **Pengembangan karyawan, mencakup:**  
   a. Pendidikan dan pelatihan (*training and development*)  
   b. Pengembangan  
   c. Penilaian
3. **Pemberian balas jasa, mencakup:**  
   a. Balas jasa langsung: gaji/upah, insentif  
   b. Balas jasa tidak langsung: keuntungan, pelayanan/kesejahteraan
4. **Integrasi, mencakup:**  
   a. Kebutuhan karyawan  
   b. Motivasi kerja  
   c. Kepemimpinan  
   d. Kepuasan kerja  
   e. Disiplin kerja
5. **Pemeliharaan karyawan, mencakup:**  
   a. Komunikasi kerja  
   b. Kesehatan dan keselamatan kerja  
   c. Pengendalian konflik  
   d. Konseling
6. **Pemisahan karyawan, mencakup:**  
   a. Pemberhentian karyawan
   1. **Pelayanan Prima**

Pelayanan prima berhubungan erat dengan bisnis jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan. Akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan.

Menurut **Atmadjati (2018:1-2)** untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami Bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara professional.

Menurut **Barata dalam Atmadjati (2018:1)** Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal dengan istilah pelayanan prima (*service excellence*). Istilah pelayanan prima, artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan,

Sedangkan menurut **Sugiarto (2002:216)** “pelayanan prima adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan”. kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Setiap petugas pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila petugas pelayanan mengetahui siapa pelanggannya, karena dengan mengetahui siapa pelanggannya maka petugas pelayanan akan dapat mengidentifikasi apa keinginan pelanggan.

Berdasarkan pengertian yang sudah dipaparkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggannya. Pada hakikatnya, pelayanan prima bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik berupa produk barang atau jasa.

* + 1. **Tujuan Pelayanan Prima**

Pelayanan prima bukan hanya sekedar memberikan suatu layanan, hal ini memerlukan sedikit pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan pelanggan yang mengharapkan pelayanan yang terbaik. Hal ini berarti membuat karyawan yang bekerja di perusahaan melakukan pilihan, langkah, dan sikap dalam berhubungan dengan pelanggan yang tepat. Menurut **Rahmayanty (2013:8)** tujuan pelayanan prima adalah sebagai berikut:

1. Tujuan pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan dapat disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.
2. Tujuan pelayana prima yaitu untuk memberikan rasa puas dan kepercayaan pada pelanggan. Dalam pelakasanaannya, pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan serta pelayanan yang memberikan ciri khas kualitas. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.
3. Tujuan pelayanan prima untuk menjaga dan merawat agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhan atau keinginannya.
4. Tujuan pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan.

Menurut **Suyetty (2005:50)** “tujuan dari pelayanan prima adalah untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan, dan untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannya.”

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan akan tetap setia menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.

* + 1. **Prinsip Pelayanan Prima**

Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Menurut **Komar (2008:28)** cara melayani pelanggan, tamu, maupun customer adalah sebagai berikut:

1. Berpenampilan yang rapi dan serasi dalam memberikan pelayanan prima, sebagai seorang *customer service,* SPG, resepsionis, seseorang memerlukan beberapa persyaratan, seperti wajah harus menawan, badan harus tegap, tidak cacat, memiliki tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh rasa percaya diri, dan berbusana yang menarik.
2. Melayani dengan tepat waktu dan tidak mengabaikan dalam mengutamakan kualitas pelayanan prima, petugas pelayanan harus tepat waktu dan tidak mengabaikan tamu maupun pelanggan.
3. Memiliki pengetahuan yang luas sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Dalam hal ini petugas harus memiliki tingkat Pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatannya. Selain itu, memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
4. Bersikap sopan dan ramah masyarakat pengguna jasa pelayanan umumnya memiliki tingkat status ekonomi dan sosial yang berbeda. Hal ini tentu mempengaruhi karakter mereka. Untuk itu, petugas pelayanan dituntut memiliki keramahtamahan dalam melayani pelanggan atau tamu. Petugas pelayanan harus dapat bersikap sabar, tidak egois, dan sopan santun kepada mereka.
5. Kejujuran dan kepercayaan pelayanan prima oleh pengguna jasa dapat dipergunakan dalam berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran.

### Manfaat Pelayanan Prima

Manfaat pelayanan prima menurut **Zaenal Mukarom dalam (Suminar.R dan Apriliawati.M, 2017)** pelayanan prima bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Dengan pelayanan prima, penyedia layanan, pelanggan dan *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya. Disamping itu, manfaat pelayanan prima adalah:

1. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
2. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.
3. Acuan untuk pelayan, pelanggan dalam kegiatan pelayanan.

Menurut **(Frimayasa & Administrasi, 2017)** manfaat pelayanan prima adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan hubungan klien dan pelayanan publik.
2. Mempromosikan inovasi dan kreativitas dalam memberikan pelayanan.
3. Menghargai karyawan yang memberikan pelayanan prima.
4. Tingkat kepercayaan dalam pelayanan publik lebih tinggi.
5. Pelayanan prima yang diberikan dapat selalu dikenang atau dipikirkan oleh para pelanggan.

Menurut **(Firmansyah, 2016)** manfaat pelayanan prima adalah sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat; pelayanan prima memberikan kepercayaan dan kepuasan terhadap pelanggan.
2. Bagi PNS maupun pegawai swasta; pelayanan prima dapat memuaskan perasaan pribadi dengan melayani sepenuh hati tidak mengecewakan.
3. Bagi PNS maupun pegawai swasta; pelayanan prima dapat menciptakan kesejahteraan rakyat sehingga terjalin kerjasama dan partisipasi seluruh komponen bangsa untuk mewujudkan pembangunan bangsa dan Negara.
4. Bagi organisasi; pelayanan prima dapat menambah kepercayaan dan nilai kredibilitas individu yang ada dalam organisasi tersebut dan menjadi harapan setiap orang ,pelanggan atau masyarakat untuk berurusan dengan organisasi yang mampu memberikan pelayanan prima.

Menurut **(Freddy, 2017)** manfaat pelayanan prima adalah sebagai berikut:

1. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
2. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.
3. Acuan untuk pelayanan pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan (*why, when, whom, where, and how* pelayanan mesti dilakukan)

### Fungsi Pelayanan Prima

Menurut **(Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014)** pelayanan prima berfungsi sebagai:

1. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
2. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
3. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
4. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa.
5. Memenangkan persaingan pasar.
6. Memuasakan pelanggan agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
7. Memberikan keuntungan pada perusahaan.

Menurut **Zaenal Mukarom dalam (Suminar.R dan Apriliawati. M, 2017)** mengatakan bahwa fungsi pelayanan prima melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat memenuhi dan memuaskan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dalam rangka:

1. Memberdayakan masyarakat sebagai sebagai pelanggan pelayanan publik.
2. Membangun dan menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
   * 1. **Indikator Pelayanan Prima**

Menurut **Laksana (2018)** pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan.

Menurut (**Daryanto** dan **Ismanto Setyabudi, 2014**) unsur-unsur pelayanan prima terdiri dari:

1. **Penampilan**

Personal dan fisik sebagaimana layanan *front office* memerlukan persyaratan seperti; wajah harus menawan, badan harus tegap atau tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri dan busana harus menarik.

1. **Tepat waktu dan janji**

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji.

1. **Kesediaan melayani**

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani para pelanggan.

1. **Pengetahuan dan keahlian**

Sebagai syaraat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian.

1. **Kesopanan dan ramah tamah**

Masyarakat pengguna jasa layanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan social rendah mapun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahtamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

1. **Kejujuran dan kepercayaan**

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat digunakan sebagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran. Jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari segi kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikatagorikan sebagai pelayanan yang dapat dipercaya dari segi sikapnya, dari tutur katanya, menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas.

1. **Keterbukaan**

Secara pasti bahwa setiap urusan atau kegiatan yang memerlukan izin maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan dan kejelasan informasi kepada masyarakat.

1. **Biaya**

Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. **Tidak Rasial**

Pengurus pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukaan, agama, aliran, dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan luas dan merata.

1. **Kesederhanaan**

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

## Produktivitas Kerja

Menurut Dewan Produktivitas Nasional **(dalam Bagus, dkk (2019:21))** produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang dipergunakan (*input*).

Sedangkan menurut **Siagian** **(dalam Darmadi (2016:257))** produktivitas kerja adalah kemampuan memperoleh manfaat sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan *output* yang optimal, kalau mungkin yang maksimal.

Sementara itu, **Nawawi** dan **Kartini** **(dalam Darmadi (2016:257))** menjelaskan secara konkrit konsep produktivitas kerja sebagai berikut:

1. Produktivitas kerja merupakan perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh dengan jumlah kerja yang dikeluarkan. Produktivitas kerja dapat dikatakan tinggi jika hasil yang diperoleh lebih besar daripada sumber tenaga kerja yang dipergunakan dan sebaliknya.
2. Produktivitas yang diukur dari daya guna (efisiensi penggunaan personal sebagai tenaga kerja). Produktivitas ini digambarkan dari ketepatan penggunaan metode atau cara kerja dan alat yang tersedia, sehingga *volume* dan beban kerja dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang tersedia. Hasil yang diperoleh bersifat non-material yang tidak dapat dinilai dengan uang, sehingga produktivitas hanya digambarkan melalui efisiensi personal dalam pelaksanaan tugas-tugas pokoknya.

Berdasarkan beberapa teori diatas, dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja adalah hasil kerja yang seimbang dengan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan seorang tenaga kerja yang baik dan pencapaian tujuan usaha bisa terselenggarakan dengan baik, efektif dan efisien.

* + 1. **Faktor-faktor yang Memengaruhi Produktivitas Kerja**

**Sisca, dkk (2020:65)** mengemukakan bahwa sesungguhnya ada banyak faktor yang memengaruhi produktivitas kerja karyawan baik faktor dari dalam organisasi (internal) maupun faktor yang berasal dari luar organisasi (eksternal) sebagai berikut:

1. **Faktor Internal**
2. **Motivasi**

Motivasi adalah dorongan dalam diri karyawan untuk mau bekerja dengan giat dan baik. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan berusaha untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi dan sebaliknya karyawan yang memiliki motivasi kerja yang rendah akan mempunyai produktivitas kerja yang rendah. Oleh karena itu organisasi yang sehat dan efisien dengan berbagai cara selalu memperhatikan dan menjaga motivasi kerja karyawannya agar produktivitas kerjanya meningkat.

1. **Semangat Kerja**

Semangat kerja adalah kegairahan untuk melakukan pekerjaannya dengan giat dan baik dan mau melakukan kerja sama dalam pencapaian tujuan organisasi. Semangat kerja akan memacu karyawan bekerja dengan senang sehingga meningkatkan produktivitas kerjanya. Oleh karena itu setiap organisasi akan selalu berusaha untuk meningkatkan dan menjaga semangat kerja dari karyawannya. Semakin tinggi semangat kerja karyawan maka akan memacu dirinya untuk meningkatkan produktivitas kerjanya dan sebaliknya.

1. **Disiplin Kerja**

Disiplin kerja adalah ketaatan atau kepatuhan karyawan untuk selalu mengikuti peraturan dan pedoman kerja dan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan organisasi. Karyawan yang memiliki disiplin akan bertanggung jawab melakukan tugas pokok dan fungsinya dengan baik dan sebaliknya karyawan yang kurang atau tidak disiplin akan malas melakukan tugas pokok dan fungsinya dengan baik. Rivai **(dalam Sisca, dkk (2020:66))** memberi arti disiplin kerja sebagai suatu alat yang dipergunakan manajer untuk berkomunikasi dengan karyawannya agar bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesediaan karyawan dalam memenuhi segala peraturan organisasi.

1. **Kemampuan (*ability*)**

Kemampuan atau kompetensi adalah keahlian atau kecakapan yang dimiliki karyawan. Kemampuan seorang karyawan menjadi pendorong untuk meningkatkan produktivitas kerja. Kemampuan seorang karyawan sangat tergantung pada pendidikan dan pelatihan yang diperolehnya. Oleh karena itu, setiap organisasi selalu berupaya untuk meningkatkan kemampuan karyawannya melalui pendidikan dan pelatihan secara periodik baik yang dilakukan oleh organisasi sendiri maupun di luar organisasi.

1. **Pengalaman Kerja**

Pengalaman kerja adalah lamanya masa kerja dan banyaknya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan. Seorang karyawan yang memiliki pengalaman kerja relatif tinggi pada umumnya memiliki produktivitas kerja yang tinggi sebaliknya seorang karyawan yang baru diangkat atau memiliki pengalaman yang masih sedikit cenderung memiliki produktivitas yang relatif rendah. Karyawan yang memiliki pengalaman kerja akan lebih mengetahui cara-cara yang efektif dan efisien untuk melakukan pekerjaannya.

1. **Umur**

Umur berkaitan dengan kekuatan fisik dan kematangan seseorang. Umur karyawan mempunyai pengaruh kematangan karyawan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya yang pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas kerjanya. Karyawan yang berada di usia produktif cenderung semakin tinggi produktivitas kerjanya. Usia produktif seseorang adalah antara umur 20-60 tahun.

1. **Kesehatan dan Keselamatan Kerja**

Kesehatan adalah suatu kondisi di mana karyawan dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Kesehatan bukan saja secara fisik, akan tetapi juga sehat secara psikis dan rohani. Sumber daya manusia adalah unsur utama bagi organisasi dalam pencapaian tujuannya. Oleh karena itu menjaga kesehatan karyawan harus menjadi unsur prioritas dan utama bagi organisasi. Kesehatan dan keselamatan kerja karyawan memegang peranan penting dalam meningkatkan produktivitas kerja.

1. **Faktor Eksternal**
2. **Pendidikan dan Pelatihan**

Pendidikan dan pelatihan adalah salah satu bentuk investasi organisasi khususnya untuk jangka panjang. Pendidikan dan pelatihan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan dan kemauan karyawan dalam melakukan pekerjaanya serta meningkatkan produktivitas kerjanya. Oleh karena itu, organisasi yang maju selalu mengalokasikan dananya untuk mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi karyawannya. Selain itu, untuk menghadapi perubahan yang selalu muncul baik di bidang produksi, metode, lingkungan organisasi serta peraturan-peraturan baru menghendaki adanya pendidikan dan pelatihan. Hasil penelitian Stoner menunjukkan 75% produktivitas kerja karyawan ditentukan oleh pendidikan dan pelatihan karyawan. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa semakin tinggi dan semakin sering dilakukan pelatihan, maka produktivitas kerja karyawan akan semakin meningkat, demikian sebaliknya. Karyawan yang memiliki pendidikan yang relatif tinggi dan semakin sering mengikuti pelatihan, maka akan lebih luas wawasannya sehingga produktivitas kerjanya akan semakin meningkat. Pendidikan berbeda halnya dengan pelatihan. Pendidikan lebih fokus meningkatkan pengetahuan dan wawasan karyawan, pendidikan lebih fokus menambah keterampilan karyawan dalam menggunakan atau menerapkan sesuatu hal.

1. **Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu baik yang bersifat fisik maupun nonfisik yang berada ditempat kerja karyawan dan memengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Sedarmayanti **(dalam Sisca, dkk (2020:70)** memberi arti lingkungan kerja sebagai keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Selain itu Sofyan **(dalam Sisca, dkk (2020:70)** menyatakan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar karyawan yang memengaruhi dirinya dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya dalam suatu wilayah. Lingkungan fisik termasuk dalam hal ini sarana prasarana kantor, ventilasi dan cahaya dan sebagainya.

1. **Kepemimpinan**

Kepemimpinan adalah proses memengaruhi orang lain agar orang lain mau melakukan apa yang diinginkan oleh pemimpin. Rachmawati **(dalam Sisca, dkk (2020:70))** menyatakan kepemimpinan adalah kemampuan memengaruhi kelompok ke arah pencapaian tujuan atau suatu usaha menggunakan gaya memengaruhi dan tidak memaksa untuk memotivasi individu dalam mencapai tujuan. Pemimpin yang menjalankan gaya kepemimpinan yang disegani dan mumpuni akan meningkatkan produktivitas kerja karyawannya dan sebaliknya. Ada beberapa gaya kepemimpinan dalam manajemen mulai dari yang paling klasik yaitu gaya kepemimpinan otoriter, demokratis, birokratis, partisipatif, suportif, kharismatik, konsultatif, delegatif, situasional dan lain lain yang kesemuanya memiliki kelebihan dan kelemahannya masing-masing. Gaya kepemimpinan yang diperankan sesuai dengan tingkat kematangan karyawan akan meningkatkan produktivitas kerjanya dan sebaliknya.

1. **Budaya Organisasi**

Budaya organisasi adalah sekumpulan nilai-nilai dan norma-norma yang ada dalam organisasi dan dijadikan pedoman bagi karyawan untuk melaksanakan aktivitasnya dalam organisasi. Stoner (1995) menyatakan budaya organisasi merupakan sejumlah pemahaman penting seperti norma, nilai, sikap, dan keyakinan yang dimiliki bersama oleh anggota organisasi. Setiap organisasi terdapat pola mengenai kepercayaan ritual, mitos, serta praktik-praktik yang telah berkembang sejak lama. Pada dasarnya budaya organisasi diciptakan untuk mengatur perilaku karyawan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, sehingga dengan budaya organisasi maka produktvitas kerjanya akan semakin meningkat dan sebaliknya.

1. **Teknologi Informasi**

Teknologi informasi adalah sarana pendukung bagi manusia dalam melaksanakan pekerjaannya dengan cepat dan tepat. Oleh karena itu teknologi mempunyai pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan produktivitas kerja. Semakin canggih teknologi informasi yang digunakan, maka akan semakin meningkat produktivitas kerja karyawan atau tenaga kerja dalam organisasi. Dengan demikian penggunaan teknologi informasi yang tepat akan menentukan produktivitas kerja. William dan Sawyer **(dalam Sisca (2020:71)** menyatakan teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi yang mempunyai kecepatan tinggi membawa data, suara, dan video. Teknologi informasi dapat mengolah dan menghasilkan data yang cepat, tepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga mempercepat produktivitas kerja karyawan. Di era global saat ini setiap organisasi cenderung memakai sistem pemrosesan informasi berbasis teknologi informasi. Hal ini selain memberikan kemudahan bagi penggunanya juga dapat memberikan informasi dengan cepat, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami dan teruji kebenarannya.

1. **Pekerjaan yang Menarik**

Pekerjaan yang menarik dapat menjadi pendorong seseorang untuk bekerja dengan baik yang akan berdampak pada produktivitas kerjanya. Semakin menarik pekerjaannya maka akan semakin tertantang untuk meningkat produktivitas kerjanya dan sebaliknya semakin membosankan pekerjaannya maka manusia semakin tidak termotivasi untuk bekerja yang akan berdampak pada rendahnya produktivitas kerjanya. Pekerjaan yang menarik akan membuat karyawan merasa senang untuk melakukan pekerjaannya. Oleh karena itu organisasi harus dapat mengidentifikasi setiap pekerjaan yang disenangi oleh karyawannya atau minimal dapat menciptakan atau mengkreasikan pekerjaan sehingga menjadi menarik bagi karyawannya.

* + 1. **Indikator Produktivitas Kerja**

**Simamora (dalam Sisca, dkk (2020:60-63))** menyatakan beberapa indikator produktivitas kerja karyawan yaitu: kuantitas kerja, kualitas kerja, dan ketepatan waktu. Dari uraian tentang indikator produktivitas kerja yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dinyatakan beberapa indikator produktivitas kerja karyawan antara lain sebagai berikut:

1. **Efisiensi**

Efisiensi adalah perbandingan yang terbaik antara *input* (masukan) dan *output* (keluaran). Rasio antara pemasukan (*input*) dengan keluaran (*output*) merupakan unsur efisiensi adalah salah satu indikator dari produktivitas kerja. **Ravianto** **(dalam Sisca, dkk (2020:61))** menyatakan produktivitas adalah ukuran efisiensi yaitu modal, material, peralatan atau teknologi, manajemen SDM, informasi dan waktu yang digunakan untuk menghasilkan barang dan jasa. Berbicara tentang efisiensi selalu berhubungan atau berorientasi pada keberhasilannya menekan pemasukan (*input*) dengan memaksimalkan hasil (*output*). Bahasa ekonomi dan bahasa sederhana yang sering kita dengar kata efisiensi adalah dengan pemasukan (*input*) yang relatif sedikit akan memperoleh hasil (*output*) atau keuntungan yang sebesar-besarnya.

1. **Efektivitas**

Efektivitas adalah tercapainya tujuan dengan cepat dan tepat. Efektivitas selalu berorientasi kepada *output* tanpa mempersoalkan *input*. Berbeda halnya dengan efisiensi yang berorientasi pada masukan (*input*), maka efektivitas lebih berorientasi kepada *output* (hasil atau tujuan). **Hidayat** **(dalam Sisca, dkk (2020:61))** yang menjelaskan efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Di mana makin besar persentase target yang dicapai, maka akan semakin tinggi efektivitasnya.

1. **Kualitas Kerja**

Kualitas kerja adalah mutu yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan organisasi. Mutu dalam hal ini bukan saja yang bersifat fisik atau barang akan tetapi juga non fisik seperti jasa. Menurut **Flippo** **(dalam Sisca, dkk (2020:61))** mutu berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi. Mutu sesungguhnya berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menghasilkan barang dan jasa.

**Matutina** **(dalam Sisca, dkk (2020:62))** mengatakan kualitas kerja sumber daya manusia mengacu pada:

1. Pengetahuan (*knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelijensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
2. Keterampilan (*skill*) yaitu kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan.
3. Kemampuan (*ability*) yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerja sama dan tanggung jawab.
4. **Kuantitas Kerja**

Kuantitas kerja adalah jumlah atau *volume* (isi) pekerjaan yang dapat dihasilkan oleh seorang karyawan dalam satu periode tertentu. Dengan demikian yang dimaksud dengan kuantitas kerja adalah banyaknya jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh seorang karyawan berdasarkan jangka waktu tertentu. Kuantitas kerja menunjukkan salah satu indikator produktivitas kerja, semakin banyak jumlah atau kuantitas kerja yang dapat dihasilkan seorang karyawan maka akan semakin produktif. Kuantitas kerja haruslah diiringi dengan kualitas kerja.

1. **Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu adalah kesesuaian pencapaian target kerja karyawan dengan waktu yang telah ditentukan. Sesungguhnya, ketepatan waktu berkaitan dengan disiplin. Ketepatan waktu juga mengandung arti disiplin seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Semakin disiplin karyawan maka akan semakin memiliki ketepatan waktu demikian pula sebaliknya. Ketepatan waktu menjadi salah satu indikator produktivitas kerja, semakin tepat waktu pengerjaan karyawan, maka akan semakin produktif kerjanya dan sebaliknya, semakin tidak tepat waktu dan selalu mengulur-ulur waktu, maka akan semakin tidak produktif. Oleh karena itu setiap organisasi harus menetapkan waktu yang tepat yang dapat digunakan atau dimanfaatkan karyawan sebagai pedoman untuk menyelesaikan pekerjaannya agar selalu tepat waktu dan produktivitas kerja tercapai sesuai dengan yang telah ditentukan.

* 1. **Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan sebuah pembahasan yang dapat membantu peneliti mengetahui posisi dalam tema pokok bahasan yang diteliti. Hal ini dimaksudkan agar peneliti diharapkan mampu memberikan pembaruan atau gagasan baru mengenai studi peneltian.

**Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu**

| **No** | **Nama Peneliti** | **Judul peneliti** | **Persamaan** | **Perbedaan** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Ratna Ariani | SKRIPSI  PELAKSANAAN PELATIHAN PELAYANAN PRIMA UNTUK KARYAWAN DI KOPERASI MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA | * Menggunakan variabel yang sama yaitu Pelayanan Prima (X) | * Penelitian terdahulu menjadikan pelayanan prima sebagai variabel (Y) * Teori dan perumusan masalah yang berbeda * Menggunakan metode kualitatif * Jumlah karyawan * Perbedaaan Teknik Analaisis Data |
| 2 | Prasetyo, Andin dan Dr.Siti Maro’ah,M.Pd. dan Dr. Anna Marina, M.Si.,Ak.,CA | SKRIPSI  PERANAN PELATIHAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH | * Menggunakan kedua variabel yang sama yaitu pelayanan prima (X) dan produktivitas kerja (Y) | * Membahas permasalahan yang berbeda * Teori dan perumusan masalah yang berbeda * Menggunakan metode kualitatif * Jumlah karyawan * Perbedaaan Teknik Analaisis Data |
| 3 | Saraswati, Hani Elvadentia | TESIS  PENGARUH PELATIHAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP PENINGKATAN KINERJA OPERATOR SPBU PAMULARSIH SEMARANG | * Menggunakan variabel yang sama yaitu pelatihan prima (X) * Sama sama menggunakan metode Kuantitatif | * Membahas permasalahan yang berbeda * Teori dan perumusan masalah yang berbeda * Jumlah karyawan * Perbedaaan Teknik Analaisis Data * Pengolahan data menggunakan Evius |

***Sumber : Diolah Peneliti, 2021.***

* 1. **Kerangka Pemikiran**

Menurut **Hery (2018:7-8)** manajemen merupakan proses mengkoordinir kegiatan pekerjaan secara efisien dan efektif, dengan melalui orang lain. Proses disini menggambarkan fungsi-fungsi yang sedang berjalan atau kegiatan utama yang dilakukan oleh manajer, yaitu mulai dari fungsi merencanakan, mengorganisir, memimpin, hingga fungsi mengendalikan.

Menurut (**Daryanto** dan **Ismanto Setyabudi, 2014**) unsur-unsur pelayanan prima terdiri dari:

1. **Penampilan**

Personal dan fisik sebagaimana layanan *front office* memerlukan persyaratan seperti; wajah harus menawan, badan harus tegap atau tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri dan busana harus menarik.

1. **Tepat waktu dan janji**

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji.

1. **Kesediaan melayani**

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani para pelanggan.

1. **Pengetahuan dan keahlian**

Sebagai syaraat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian.

1. **Kesopanan dan ramah tamah**

Masyarakat pengguna jasa layanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan social rendah mapun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahtamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

1. **Kejujuran dan kepercayaan**

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat digunakan sebagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran. Jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari segi kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikatagorikan sebagai pelayanan yang dapat dipercaya dari segi sikapnya, dari tutur katanya, menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas.

1. **Keterbukaan**

Secara pasti bahwa setiap urusan atau kegiatan yang memerlukan izin maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan dan kejelasan informasi kepada masyarakat.

1. **Biaya**

Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. **Tidak Rasial**

Pengurus pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukaan, agama, aliran, dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan luas dan merata.

1. **Kesederhanaan**

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

**Simamora (dalam Sisca, dkk (2020:60-63))** menyatakan beberapa indikator produktivitas kerja karyawan yaitu: kuantitas kerja, kualitas kerja, dan ketepatan waktu. Dari uraian tentang indikator produktivitas kerja yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dinyatakan beberapa indikator produktivitas kerja karyawan antara lain sebagai berikut:

1. **Efisiensi**

Efisiensi adalah perbandingan yang terbaik antara *input* (masukan) dan *output* (keluaran). Rasio antara pemasukan (*input*) dengan keluaran (*output*) merupakan unsur efisiensi adalah salah satu indikator dari produktivitas kerja. **Ravianto** **(dalam Sisca, dkk (2020:61))** menyatakan produktivitas adalah ukuran efisiensi yaitu modal, material, peralatan atau teknologi, manajemen SDM, informasi dan waktu yang digunakan untuk menghasilkan barang dan jasa. Berbicara tentang efisiensi selalu berhubungan atau berorientasi pada keberhasilannya menekan pemasukan (*input*) dengan memaksimalkan hasil (*output*). Bahasa ekonomi dan bahasa sederhana yang sering kita dengar kata efisiensi adalah dengan pemasukan (*input*) yang relatif sedikit akan memperoleh hasil (*output*) atau keuntungan yang sebesar-besarnya.

1. **Efektivitas**

Efektivitas adalah tercapainya tujuan dengan cepat dan tepat. Efektivitas selalu berorientasi kepada *output* tanpa mempersoalkan *input*. Berbeda halnya dengan efisiensi yang berorientasi pada masukan (*input*), maka efektivitas lebih berorientasi kepada *output* (hasil atau tujuan). **Hidayat** **(dalam Sisca, dkk (2020:61))** yang menjelaskan efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Di mana makin besar persentase target yang dicapai, maka akan semakin tinggi efektivitasnya.

1. **Kualitas Kerja**

Kualitas kerja adalah mutu yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan organisasi. Mutu dalam hal ini bukan saja yang bersifat fisik atau barang akan tetapi juga non fisik seperti jasa. Menurut **Flippo** **(dalam Sisca, dkk (2020:61))** mutu berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi. Mutu sesungguhnya berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menghasilkan barang dan jasa.

**Matutina** **(dalam Sisca, dkk (2020:62))** mengatakan kualitas kerja sumber daya manusia mengacu pada:

1. Pengetahuan (*knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelijensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
2. Keterampilan (*skill*) yaitu kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan.
3. Kemampuan (*ability*) yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerja sama dan tanggung jawab.
4. **Kuantitas Kerja**

Kuantitas kerja adalah jumlah atau *volume* (isi) pekerjaan yang dapat dihasilkan oleh seorang karyawan dalam satu periode tertentu. Dengan demikian yang dimaksud dengan kuantitas kerja adalah banyaknya jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh seorang karyawan berdasarkan jangka waktu tertentu. Kuantitas kerja menunjukkan salah satu indikator produktivitas kerja, semakin banyak jumlah atau kuantitas kerja yang dapat dihasilkan seorang karyawan maka akan semakin produktif. Kuantitas kerja haruslah diiringi dengan kualitas kerja.

1. **Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu adalah kesesuaian pencapaian target kerja karyawan dengan waktu yang telah ditentukan. Sesungguhnya, ketepatan waktu berkaitan dengan disiplin. Ketepatan waktu juga mengandung arti disiplin seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaannya.

**Sumber Daya Manusia**

Manajemen merupakan proses mengkoordinir kegiatan pekerjaan secara efisien dan efektif, dengan melalui orang lain. Proses disini menggambarkan fungsi-fungsi yang sedang berjalan atau kegiatan utama yang dilakukan oleh manajer, yaitu mulai dari fungsi merencanakan, mengorganisir, memimpin, hingga fungsi mengendalikan.

**Hery (2018:7-8)**

**Produktivitas Kerja**

**(Y)**

1. **Efisiensi**
2. **Efektivitas**
3. **Kualitas Kerja**
4. Pengetahuan
5. Keterampilan
6. Kemampuan
7. **Kuantitas Kerja**
8. **Ketepatan Waktu**

**Simamora (dalam Sisca, dkk (2020:60-63))**

**Pelayanan Prima**

**(X)**

1. Penampilan
2. Tepat waktu dan janji
3. Kesediaan melayani
4. Pengetahuan dan keahlian
5. Kesopanan dan ramah tamah
6. Kejujuran dan kepercayaan
7. Keterbukaan
8. Biaya
9. Tidak Rasial
10. Kesederhanaan

**Daryanto** dan **Ismanto Setyabudi, 2014**

**Gambar 2.1  
Kerangka Pemikiran**

***Sumber : Diolah Peneliti, 2021.***

* 1. **Hipotesis**

**(Dantes, 2012)** hipotesis diartikan sebagai praduga atau asumsi yang harus diuji melalui data atau fakta yang diperoleh dengan jalan penelitian.Berdasarkan uraian kerangka pemikiran maka peneliti mengemukakan “Adanya Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Produktivitas Kerja Pada *Myloc Coffee*”. Terkait Uraian hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut adalah:

* 1. **Pengaruh**, merupakan faktor yang bersifat dari kedua aspek atau lebih dan saling memiliki hubungan.

1. **Pelayanan Prima**, merupakan kesediaan sumber daya manusia dalam memberikan loyalitas pada perusahaan dengan menjaga konsistensi pelayanan secara maksimal.
2. **Produktivitas Kerja**, merupakan psikologis dari sumber daya manusia dalam mengimplementasi suatu kerja secara teliti dan tepat waktu.