

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian Pustaka dalam penelitian merupakan salah satu bagian penting, karena kajian Pustaka berfungsi untuk memberikan landasan teoritis tentang penelitian tersebut mengapa perlu dilakukan dalam kaitannya dengan kerangka pengetahuan. Kajian Pustaka merupakan suatu proses penelaahan atau pengkajian terhadap berbagai literatur atau sumber kepustakaan yang diarahkan untuk menemukan landasan teoritis yang kuat serta memiliki tingkat kebenaran yang tinggi.

Kajian Pustaka merupakan daftar referensi dari berbagai jenis referensi seperti buku, artikel, jurnal, disertasi, tesis, skripsi, dan karya ilmiah lainnya yang dikutip di dalam penulisan proposal. Semua referensi yang tertulis dalam kajian Pustaka harus di rujuk didalamnya. Referensi ditulis urut berdasarkan abjad huruf awal dari nama akhir atau keluarga penulis pertama dan tahun penerbitan.

Peneliti menggunakan referensi beberapa buku terbitan dan jurnal yang relevan dengan masalah yang akan diteliti serta menggunakan perbandingan dengan penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian peneliti.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan bagi peneliti diambil sebagai pedoman terkait dengan penelitian-penelitian yang akan dilakukan yaitu mengenai pengaruh inovasi pelayanan terhadap kinerja pegawai. Peneliti

mengangkat beberapa penelitian-penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal dalam table berikut ini :

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

Nama (<i>Name</i>)	Youme C Rompas, Riane J Pio, Wehelmina Rumawas	Hafizah, Anggo Rudi, Fery Panjaitan	Bulgis, Abd. Qodir Djaelani, Khalikussabir
Jenis Luaran Laporan Penelitian	Jurnal	Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis	Jurnal Riset Manajemen
Tahun	2018	2017	2020
Universitas (<i>University</i>)	Universitas Sam Ratulangi	STIE, Bangka Belitung	Universitas Islam Malang
Judul (<i>Tittle</i>)	Inovasi dan Kerativitas dengan Kinerja Karyawan	Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Inovasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Persero Area Bangka	Pengaruh Inovasi, Kreativitas dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada Uptd Pternakan Kec. Woja Dompu
Latar Belakang Historis (<i>Historical Background</i>)	Suatu perusahaan baik yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu hal yang harus diperhatikan bahwa keberhasilan berbagai aktivitas	Kepemimpinan mempunyai peranan sentral dalam kehidupan organisasi, inovasi juga turut mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi Kerja bagi para karyawan juga tidak kalah pentingnya. Bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN (Persero) Area Bangka adalah	Di era globalisasi yang sangat pesat seperti saat ini, organisasi dituntut untuk mampu beradaptasi dengan lingkungan yang selalu mengalami perubahan dan peningkatan persaingan.

	<p>di dalam perusahaan untuk mencapai tujuan bukan hanya tergantung keunggulan teknologi, dana operasional, fasilitas yang dimiliki, tetapi juga tergantung pada aspek sumber daya manusia.</p>	<p>dengan mengeluarkan program listrik pintar.</p>	
<p>Konteks Kekinian Terkait Dengan Topik (<i>Current Context</i>)</p>	<p>Sumber daya manusia merupakan penggerak inovasi dan kreativitas di dalam sebuah perusahaan yang nantinya akan meningkatkan reputasi dan profit perusahaan dalam kurun waktu yang panjang.</p>	<p>Program listrik prabayar, dimana pelanggan dapat mengukur pemakaian listrik dan dapat mematok anggaran biaya listrik bulanan. Selain itu, pelanggan juga terlepas dari masalah kesalahan mencatat penggunaan listrik serta terbebas dari sanksi pemutusan terlambat membayar listrik.</p>	<p>Dalam pengelolaan Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya pencapaian tujuan organisasi, karena sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lainnya.</p>
<p>Teori-Teori Yang Telah dan Sedang Dipergunakan Peneliti Lain (<i>Theories Undepinning</i>)</p>	<p>Teori tentang pengertian inovasi menurut Nasution (2000). Teori kreativitas menurut Hendro (2011), dan teori kinerja menurut Pio (2015)</p>	<p>Teori tentang gaya kepemimpinan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2006). Teori inovasi menurut Vontana (2009), dan teori Motivasi menurut Kartika (2010)</p>	<p>Teori tentang inovasi menurut George dan Zhou (2001). Teori kreativitas menurut Munandar (2012:31). Teori semangat kerja menurut Hendry (2010). Teori Kinerja Karyawan menurut Ruky (2011)</p>

<p>Mendudukan Terminologi-Terminologi Yang Relevan Dipergunakan Dalam Berbagai Penelitian Sejenis (Terminology) Metode Penelitian</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan permodelan persamaan <i>Partial Least Square</i> (PLS). Metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner dan studi kepustakaan.</p>	<p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuisisioner, observasi, wawancara dan dokumentasi.</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder.</p>
<p>Penjelasan Bukti-Bukti Terkait Pentingnya Topik Riset Ini (Significant) Hasil Penelitian</p>	<p>Penelitian ini menemukan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara inovasi terhadap kreatifitas. Penelitian ini menemukan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menemukan bahwa adanya pengaruh yang positif signifikan tinggi antara kreativitas terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>Pengaruh Gaya kepemimpinan, inovasi, dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN Persero Area Bangka yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara parsial gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (persero) Area Bangka 2. Secara parsial inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (persero) Area Bangka. 3. Secara parsial motivasi berpengaruh positif dan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil penelitian menunjukkan variabel inovasi, kreativitas, dan semangat kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. 2. Hasil penelitian menunjukkan variabel inovasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 3. Hasil penelitian menunjukkan variabel Kreativitas

		signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (persero) Area Bangka.	secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 4. Hasil penelitian menunjukkan variabel semangat kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
Penjelasan Keunggulan Penelitian Yang Kita Lakukan (Research Gap)	Inovasi Kreativitas	Gaya Kepemimpinan	Inovasi Kreativitas
	Berfokus pada Inovasi kreatif terhadap kinerja karyawan, penyempurnaan kreativitas seperti pribadi yang kreatif, memberi dorongan, bahkan meningkatkan keahlian dan kemampuan akan meningkatkan kinerja karyawan.	Berfokus pada perusahaan yang memiliki tujuan untuk dapat mengandalkan peranan aktif SDM didalamnya dapat bekerja. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh inovasi dan motivasi yang diberikan oleh pemimpin.	Berfokus untuk kemajuan dan kelangsungan perusahaannya dengan melakukan peningkatan inovasi, kreativitas, semangat kerja terhadap kinerja karyawan.
	Keuntungan pada penelitian saya adalah fokus terhadap seberapa berpengaruh inovasi pelayanan terhadap kinerja pegawai.	Keuntungan pada penelitian saya adalah mengkaji seberapa terpengaruhnya inovasi pelayanan terhadap kinerja pegawai.	Keuntungan penelitian saya adalah fokus terhadap seberapa pengaruh inovasi pelayanan terhadap kinerja pegawai.

1. Menurut hasil penelitian dari Youme C Romps, Riane J Pio, dan Wehelmina Rumawas dengan judul penelitian Inovasi dan Kreativitas Kaitannya dengan Kinerja Karyawan yaitu Penelitian ini menemukan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara inovasi dengan kreatifitas dan tidak adanya pengaruh yang signifikan antara inovasi terhadap kinerja karyawan. Tetapi penelitian ini menemukan adanya pengaruh positif signifikan tinggi antara kreativitas dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu adanya perbedaan dalam teori yang digunakan dan juga teknik analisis yang digunakan.
2. Menurut hasil penelitian dari Hafizah, Anggoro Rudi dan Fery Panjaitan dengan judul Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Inovasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Persero Area Bangka yaitu secara parsial variabel gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN, secara parsial variabel inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN, secara parsial variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN dan secara simultan variabel gaya kepemimpinan, inovasi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu adanya kesamaan dalam membahas tentang pengaruh inovasi terhadap kinerja pegawai. Sedangkan perbedaan

penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yaitu adanya perbedaan dalam teori yang digunakan dan teknik analisis.

3. Menurut hasil penelitian dari Bulqis, Abd. Qodir Djaelani, Khalikussarbir dengan judul Pengaruh Inovasi Kreativitas dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada Uptd Peternakan Kec. Woja Dompu menunjukkan bahwa variabel inovasi, kreativitas dan semangat kerja secara simultan berpengaruh positif, variabel inovasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu adanya perbedaan dalam teori yang digunakan.

2.1.2 Kajian Administrasi Publik

2.1.2.1 Pengertian Administrasi

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Sementara administrasi dalam arti luas yaitu seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan hasil guna.

Herbert A. Simon (1999:3) yang dikutip oleh Pasolong (2019:3) mendefinisikan bahwa administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok Kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Sedangkan menurut S.P. Siagian (2004:2) yang dikutip oleh Pasolong (2019:3) mendefinisikan bahwa

administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Menurut The Liang Gie (2009:9) dalam bukunya administrasi perkantiran modern mengatakan bahwa administrasi memiliki pengertian dalam arti luas, yaitu Administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya. Hal tersebut menyelesaikan bahwa serangkaian kegiatan yang memerlukan proses kerja sama dan bukan merupakan hal yang baru karena dia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya pemidahan manusia. Sedangkan menurut Harbani Pasolong (2019) dalam bukunya Teori Administrasi Publik menyimpulkan bahwa administrasi publik memiliki dimensi unsur-unsur antara lain:

- 1) Adanya tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelum melaksanakan suatu pekerjaan
- 2) Adanya kerja sama baik sekelompok orang atau lembaga pemerintah maupun lembaga swasta
- 3) Adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok atau lembaga dalam melaksanakan tujuan yang hendak dicapai.

2.1.2.2 Pengertian Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano dalam Pasolong (2019:9) dalam bukunya Teori Administrasi Publik mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Pengertian administrasi menurut Dwight Waldo yang dikutip oleh Pasolong (2019:9) dalam bukunya Teori Administrasi Publik “Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Adapun menurut Nicholas Henry yang dikutip oleh Pasolong (2019:9) dalam bukunya Teori Administrasi Publik mendefinisikan :

“Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara baik”

Menurut David H. Rosenbloom (2017:9) mendefinisikan bahwa administrasi publik adalah “pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislative, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian. Sedangkan menurut Woodrow Wilson (2012 :21) dalam buku Wirman Syafri Administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat.

Nigro dan Nigro dalam Syafri (2012:20) mendefinisikan administrasi publik adalah usaha kerjasama kelompok dalam organisasi negara meliputi cabang eksekutif, yudikatif, legiskatif sehingga merupakan bagian dari proses politik yang berhubungan dengan sektor swasta dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dari definisi-definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2.1.3 Peran Administrasi Publik.

Menurut Gray dalam Pasolong (2019:20) menjelaskan peran administrasi publik dalam masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Administrasi publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.
2. Administrasi pulik melindungi hak-hak masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.
3. Administrasi publik berperan melestarikan nilai-nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan perubahan zaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.

Sedangkan menurut Frederik A. dalam Pasolong (2019:20) menjelaskan bahwa peran administrasi publik sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi.

2.1.4 Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah proses pengelolaan manusia melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai putusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan *stakeholder*. Untuk mencapai target tujuan tersebut seluruh sumber daya manusia yang ada haruslah diatur sedemikian rupa sehingga termotivasi untuk bekerja dan memiliki kinerja yang diinginkan.

Dalam manajemen sumber daya manusia mempunyai kekhususan untuk mempelajari bagaimana hubungan serta peranan manusia agar efektif dan efisien di

dalam suatu organisasi, maka dari manajemen sumber daya manusia dapat membantu organisasi menghindari kesalahan-kesalahan yang terjadi sehingga keberhasilan dan kegagalan manajemen sumber daya manusia ini akan berdampak pada tujuan organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Arif Yusuf Hamali (2018:2) dalam bukunya Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya.

Sedangkan menurut Rivai (2013:29) yang dikutip Simanjutak (2015:11) dalam buku Suwanto dan Donni Priansa yaitu :

“Manajemen sumber daya manusia adalah praktek manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan semua aspek tentang bagaimana orang bekerja dan dikelola dalam organisasi. Ini mencakup kegiatan seperti strategi sumber daya manusia manajemen, manajemen sumber daya manusia, tanggung jawab sosial perusahaan, manajemen pengetahuan, pengembangan organisasi, sumber-sumber SDM (perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen, seleksi, dan pengembangan manajemen imbalan, hubungan karyawan, kesejahteraan karyawan, Kesehatan karyawan dan keselamatan karyawan serta penyedia jasa karyawan)”.

Dessler dalam Kasmir (2019:7) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan proses menangani karyawan pelatihan penilaian, kompensasi, hubungan kerja, kesehatan dan keamanan serta adil terhadap fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia.

Menurut Suparyadi (2015:2) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk mempengaruhi sikap, perilaku, dan kinerja karyawan

agar mampu memberikan kontribusi yang optimal dalam rangka mencapai sasaran-sasaran perusahaan.

Dari pengertian beberapa definisi di atas mengenai manajemen sumber daya manusia dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia ini merupakan pengelolaan dalam mengatur sumber daya manusia sebagai penggerak utama dalam melaksanakan suatu kegiatan dan juga merupakan suatu kajian mengenai masalah tenaga kerja manusia yang diatur menurut fungsi-fungsinya agar efektif dan efisien dalam melaksanakan suatu kegiatan dan tujuan utamanya yaitu untuk memanusiakan manusia dan memberikan kesejahteraan secara profesional dan adil sesuai dengan porsi masing-masing pegawai.

2.1.4.1 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia memiliki tugas untuk mengelola sumber daya manusia agar sumber daya manusia menghasilkan output yang baik bagi suatu organisasi, sehingga dibutuhkan para manajer yang memahami tujuan dan fungsi dari manajemen sumber daya manusia itu sendiri.

Sedarmayanti (2017:9) menyatakan bahwa tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut :

- 1) Memberi saran kepada manajemen tentang kebijakan SDM untuk memastikan organisasi atau perusahaan memiliki SDM bermotivasi tinggi dan berkinerja tinggi, dilengkapi sarana untuk menghadapi perubahan
- 2) Memelihara dan melaksanakan kebijakan dan prosedur SDM untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan
- 3) Mengatasi krisis dan situasi dalam hubungan antar pegawai agar tidak ada gangguan dalam mencapai tujuan organisasi
- 4) Menyediakan sarana komunikasi antara pegawai dan manajemen organisasi
- 5) Membantu perkembangan arah dan strategi organisasi atau perusahaan secara keseluruhan dengan memperhatikan aspek SDM
- 6) Menyediakan bantuan dan menciptakan kondisi yang dapat membantu manajer lini dalam mencapai tujuan

Menurut Veithzel Rivai (2015:8) tujuan dari manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

1. Menentukan kualitas dan kuantitas karyawan yang akan mengisi semua jabatan dalam perusahaan.
2. Menjamin tersedianya tenaga kerja masa kini maupun masa depan, sehingga setiap pekerjaan ada yang mengerjakannya.
3. Menghindari terjadinya mismanajemen dan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas.
4. Mempermudah koordinasi, integrasi, dan sinkronasi (KIS) sehingga produktivitas kerja meningkat.
5. Menghindari kekurangan dan kelebihan karyawan.
6. Menjadi pedoman dalam menetapkan program penarikan, seleksi, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.
7. Menjadi pedoman dalam melaksanakan mutasi (vertikal atau horizontal)
8. Menjadi dasar dalam penilaian karyawan.

Kasmir (2019:7) tujuan dan manajemen sumber daya manusia tidak hanya diperlukan untuk memberikan gambaran tujuan dari manajemen puncak, tetapi juga merupakan penyeimbang tantangan-tantangan yang dihadapi oleh organisasi yang meliputi fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia, masyarakat dan karyawan yang dipengaruhi oleh tantangan-tantangan tersebut. Kegagalan dalam menetapkan tujuan dapat membahayakan kinerja pegawai.

Tujuan-tujuan manajemen sumber daya manusia terdiri dari empat tujuan yaitu :

1. Tujuan Organisasional
Ditunjukkan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi.
2. Tujuan Fungsional
Ditunjukkan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
3. Tujuan Sosial

Ditunjukkan untuk secara etis dan sosial merespon terhadap kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimasi dampak negatif terhadap organisasi.

4. Tujuan Personal

Ditunjukkan untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuannya minimal tujuan-tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi.

2.1.3.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Selain tujuan, manajemen sumber daya manusia juga memiliki fungsi Schuler dalam Priyono (2007:30) menguraikan fungsi manajemen sumber daya manusia antara lain sebagai berikut : 1) memperbaiki tingkat produktivitas, 2) memperbaiki kualitas kehidupan kerja, 3) meyakinkan bahwa organisasi telah memnuhi aspek-aspek.

Menurut Flipppo dalam Yunarsih dan Suwanto (2008:5) mengatakan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia terdiri dari :

1. *Procurement* (pengadaan)
2. *Development* (pengembangan)
3. *Compensation* (kompensasi)
4. *Integration* (integrasi)
5. *Separation* (pemutusan hubungan kerja)

Sedangkan fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Notoatmodjo (2003:121), yaitu :

1. Pengadaan sumber daya manusia (*recruitmen*)
2. Pengembangan (*development*)
3. Kompensasi (*compensation*)
4. Integrasi (*integration*)
5. Pemeliharaan (*maintenance*)
6. Pemutusan hubungan kerja (*separation*)

2.1.5 Konsep Inovasi

Inovasi berasal dari Bahasa latin yaitu *Innovare* yang berarti perubahan baru. Istilah latin tersebut baru mulai dikenal dalam kosa kata Bahasa Inggris pada abad ke-16. Secara umum, definisi dari inovasi biasa diartikan sebagai penemuan baru

atau teknologi baru. Inovasi juga tidak selalu mengubah keseluruhan suatu sistem tetapi hanya menambahkan hal baru didalam suatu sistem yang ada agar dapat diperbaharui.

Inovasi telah memiliki landasan hukumnya dalam UU N0.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang terdapat bab khusus mengenai inovasi daerah. Pasal 386 ayat 1 menyatakan bahwa “Dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah , Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi”, ayat 2 menyatakan bahwa “ Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah”. Inovasi yang dimaksud Pasal 386 adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Adapun bentuk pembaharuan yang dimaksud diantaranya yaitu penerapan hasil ilmu pengetahuan dan teknologi dan temuan baru dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Inovasi merupakan sebuah penemuan baru, teknologi baru atau pengembangan teknologi yang memiliki tujuan untuk dikembangkan.

Amabile dalam Riyanti. B.P.D (2019:76) berpendapat bahwa munculnya gagasan-gagasan baru disebut kreativitas, sedangkan penerapan gagasan baru disebut inovasi. Sutirna, H. (2018:83) menyatakan bahwa inovasi adalah suatu ide, hal-hal praktis, metode, cara, barang-barang buatan manusia, yang diamati atau dirasakan sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau kelompok orang (masyarakat).

Sedangkan menurut Hutagalung dan Hermawan (2018:26) mengatakan bahwa inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya.

Nur Fitriana (2014) mengatakan bahwa inovasi merupakan pengembangan cara-cara dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara efektif. Sedangkan Menurut Djamrud (2015) mengatakan bahwa inovasi merupakan yang berhubungan erat dengan ide-ide baru yang dapat bermanfaat.

Menurut Everret. M Rogers (1983) mengatakan bahwa inovasi adalah sebuah ide, gagasan, objek dan praktik yang dilandasi dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang ataupun kelompok tertentu untuk diaplikasikan dan diadopsi.

Milles B, Mattehew dalam Tahir dan Harakan (2017:84) memfokuskan inovasi menjadi empat yaitu :

1. Memiliki kekhasan, yaitu suatu inovasi memiliki ciri khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan
2. Memiliki ciri atau unsur pembaharuan, yaitu arti suatu inovasi memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar kebaruan.
3. Memiliki program yang terencana, yaitu bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang tidak tergesa-gesa, namun kegiatan inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.
4. Inovasi yang dilakukan memiliki tujuan, yaitu program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Menurut Mirnasari (2013) inovasi dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu:

1. Inovasi terusan (*subtaining innovation*) adalah proses inovasi yang membawa perubahan baru tapi tetap dengan mendasar pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau yang telah ada.
2. Inovasi terputus (*distontinues innovation*) adalah proses inovasi yang membawa perubahan baru yang sama sekali tidak berdasar lagi pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Dari pengertian mengenai definisi inovasi di atas, dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan suatu gagasan atau terobosan baru yang dapat mengubah suatu kesempatan menjadi peluang ide yang dapat dikembangkan dan diterima oleh masyarakat. Inovasi merupakan pencarian yang dilakukan dengan sepenuh hati melalui hasil pemikiran, riset, pengalaman, dan kerja yang telah disempurnakan. Dari beberapa definisi diatas juga peneliti memilih teori inovasi dari Rogers dikarenakan dianggap sesuai dengan penelitian ini, karena penelii juga meneliti tentang *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *triability* dan *observability*.

Indikator Inovasi

Rogers dalam Suwarno (2008:9) menjelaskan bahwa inovasi dalam pelaksanaannya memiliki indikator, yaitu :

1. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.
2. *Compability* atau kesesuaian. Inovasi juga sebaliknya mempunyai sifat komatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan gara inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.
3. *Complexity* atau kerumitan. Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk mengui kualitas dari sebuah inovasi.
5. *Observability* atau Kemudahan diamati. Sebuah inovasi harus diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuat yang lebih baik.

Karakteristik atribut inovasi tersebut menurut Rogers, dapat dicoba untuk digunakan sebagai unit analisis untuk melihat inovasi pelayanan terhadap kinerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Penerapan inovasi dimaksudkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik.

2.1.6 Konsep Pelayanan

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu perihal atau cara untuk melayani/kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli atau barang jasa.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan disini adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan dapat berupa barang maupun jasa. Menurut Kotler (2016:155) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Djaenuri (1997:15) pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47), adalah tindakan atau perubahan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan,

sesama karyawan, dan juga pemimpin. Sedangkan menurut Moenir (2015) pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena ini merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan kesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh satu orang atau kelompok untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi baik langsung maupun tidak langsung, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang amat dekat dengan kehidupan manusia. kehidupan manusia tidak dapat lepas dari pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

2.1.7 Konsep Kinerja Pegawai

Secara umum, kinerja merupakan hasil kerja pegawai secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (*individual*) dan kinerja organisasi. kinerja pegawai yaitu hasil kerja dari perseorangan dalam suatu organisasi.

Menurut Byars dalam Harum Samsuddin (2018:77) kinerja diartikan sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu, sedangkan menurut Veithzal Rivai (2013) kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Mathis dan Jackson dalam Harum Samsuddin (2018:78) mendefinisikan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan, sedangkan menurut Sukmanala dalam Tannady (2017:153) kinerja merupakan sesuatu yang dikerjakan dan dihasilkan dimana keluarannya dapat berupa produk atau jasa dalam periode tertentu dan memiliki ukuran tertentu dan dikerjakan oleh seseorang atau sekelompok orang melalui kecakapan, kemampuan, pengetahuan, dan pengalamannya.

Kinerja menurut Hariandja dalam Harum Samsuddin (2018:78) merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan peranannya dalam organisasi.

Menurut Kasmir dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia (2019:182) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode biasanya 1 tahun, kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan. Sedangkan Widodo dalam Pasolong (2019:203) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Menurut Mangkunegara (2017:67) yang menerjemahkan kinerja pegawai sebagai “Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Pengertian di atas menjelaskan bahwa faktor kinerja sangat dominan dalam menentukan baik tidaknya suatu pekerjaan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Suntoro (1999:12) yang dikutip oleh Ismail Nawawi (2013:212) dalam bukunya yang berjudul Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja, yaitu :

“Bahwa kinerja pegawai (*performance*) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”.

Dari beberapa definisi kinerja di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan apa yang telah dilakukan oleh para pegawai atau karyawan dalam mengerjakan tanggung jawabnya sesuai dengan tugas dan fungsinya. Pegawai yang melaksanakan tanggung jawab atau beban yang diberikan biasanya berusaha untuk mencapai hasil yang maksimal dengan beberapa tujuan. Sedangkan peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa kinerja pegawai adalah suatu proses yang dilakukan oleh pegawai untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik lagi secara kualitas dan kuantitasnya, karena kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang ataupun kelompok dalam suatu organisasi dimana para pegawai tersebut memiliki tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Berhasil atau tidaknya tujuan dan cita-cita dalam suatu organisasi pemerintahan tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. Kinerja tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagaimana yang dikemukakan oleh Keith Davis dalam buku Anwar Prabu Mangku Negara yaitu :

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan *ability* terdiri dari kemampuan potensi *IQ* dan kemampuan *reality knowledge+skill*. Artinya pimpinan dan karyawan yang memiliki *IQ superior, very superior, gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan yang terampil dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari maka akan mudah menjalankan kinerja dengan maksimal.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan sebagai suatu sikap *attitude* pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja *situation* di lingkungan organisasinya. Mereka bersikap positif pro terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka berpikir negatif kontra terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan pada motivasi kerja yang rendah. Situasi yang dimaksud meliputi hubungan kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Sedangkan menurut Harun Samsuddin (2018:81) dalam bukunya yang berjudul

kinerja Karyawan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu :

1. Faktor individu, meliputi kemampuan, kreativitas, inovasi, inisiatif, kemauan, kepercayaan diri, motivasi serta komitmen individu.
2. Faktor organisasi, meliputi kejelasan tujuan, kompensasi yang diberikan, kepemimpinan, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.
3. Faktor Sosial, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, keserataan dan kekompakan anggota tim serta keamanan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Harbani Pasolong (2010:186), yaitu :

1. Kemampuan, yaitu kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi dan minat.
2. Kemauan, yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
3. Energi, yaitu sumber kekuatan dari dalam diri seseorang. Dengan adanya energi, seseorang mampu merespon dan bereaksi terhadap apapun yang dibutuhkan.
4. Teknologi, yaitu penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan.
5. Kompensasi, yaitu sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.
6. Kejelasan Tujuan, yaitu tujuan yang harus dicapai oleh pegawai. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat terarah dan berjalan lebih efektif dan efisien.

7. Keamanan, yaitu kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya akan berpengaruh kepada kinerjanya.

Indikator Kinerja Pegawai

Terdapat berbagai teori mengenai indikator kinerja pegawai. Salah satunya indikator kinerja pegawai. Fadel (2009:195) yang dikutip oleh Harun Samsuddin (2018:82) dalam bukunya yang berjudul *Kinerja Karyawan* mengemukakan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu :

1. Pemahaman atas tupoksi dalam menjalankan tupoksi, bawahan harus terlebih dahulu paham tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing serta mengerjakan tugas sesuai dengan apa yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Inovasi memiliki inovasi yang positif dan menyampaikan pada atasan serta mendiskusikannya pada rekan kerja tentang pekerjaan.
3. Kecepatan kerja dalam menjalankan tugas kecepatan kerja harus diperhatikan dengan menggunakan mengikuti metode kerja yang ada.
4. Keakuratan kerja tidak hanya cepat, namun dalam menyelesaikan tugas karyawan juga harus disiplin dalam mengerjakan tugas dengan teliti dalam bekerja dan melakukan pengecekan ulang.
5. Kerjasama kemampuan dalam bekerjasama dengan rekan kerja lainnya seperti bisa menerima dan menghargai pendapat orang lain.

Menurut Keban (2004:109) dalam Pasolong (2010:184) pengukuran kinerja pegawai penting dilakukan oleh instansi pelayanan publik. Dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan, atau berbagai faktor sukses bagi kinerja pegawai serta institusi maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan selama ini.

Adapun aspek-aspek yang meliputi kinerja yang dapat dijadikan ukuran kinerja menurut T.R Mitchell dalam Sedarmayanti (2011:51), yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas kerja (*Quality of work*)
kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat ketentuan dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan

- kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
2. Ketepatan Waktu (*Promptness*)
Berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.
 3. Inisiatif (*Initiative*)
Memiliki kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugasnya tanpa harus bergantung terus-menerus kepada atasan.
 4. Kemampuan (*Capability*)
Diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.
 5. Komunikasi (*Communication*)
Merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

Tabel 2. 2

Alur Teori

Teori	Ahli	Dalam Buku	Keterangan
<i>Grand Theory</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dwight Waldo 2. Nicholas Henry 3. David. H Rosenbloom 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasolong 2. Pasolong 	Peneliti memilih teori dari Nicholas Henry karena sesuai dengan penelitian ini.
<i>Midle Theory</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasmir 2. Sukmanala 3. Widodo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasmir 2. Tannady 3. Pasolong 	Peneliti menggunakan teori dari Kasmir karena sesuai dengan penelitian ini.
<i>Applied Theory</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hutagalung 2. Amabile 3. E.M Rogers 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hermawan 2. Riyanti 3. Suwarno 	Peneliti menggunakan teori dari E.M Rogers karena sesuai dengan penelitian ini.

Manfaat Pengukuran Kinerja Pegawai

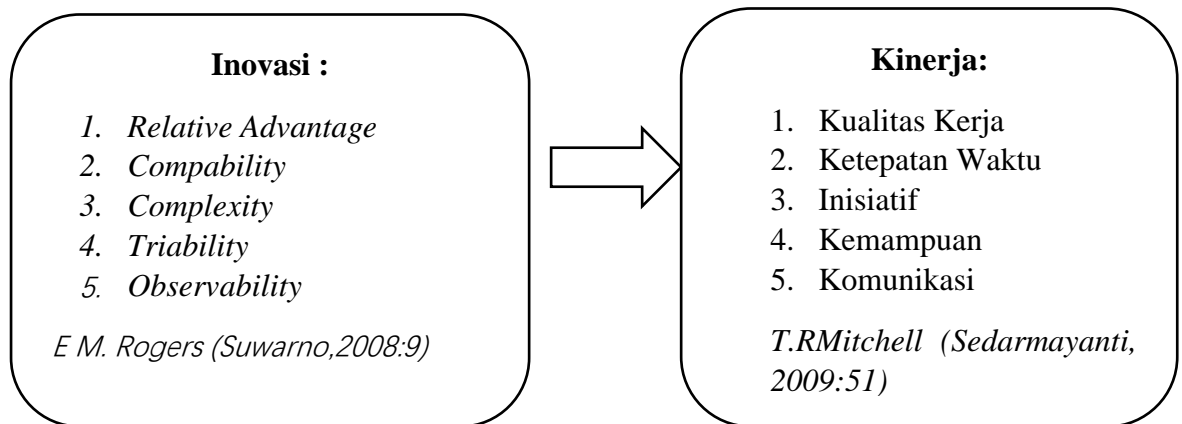
Dalam organisasi, masalah pengukuran kinerja merupakan hal yang penting dalam manajemen program serta keseluruhan melalui pengukuran kinerja diharapkan bahwa instansi pemerintah dapat mengetahui kinerja dalam satu periode tertentu. Dengan adanya suatu pengukuran kinerja maka kegiatan dan program instansi pemerintah dapat diukur dan dievaluasi. Selanjutnya dari pengukuran kinerja setiap instansi dapat dibandingkan dengan instansi yang sejenis, sehingga penghargaan dan tindakan disiplin dapat dilakukan secara lebih objektif lagi.

2.2 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori dapat berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Menurut Uma Sekarna dalam Pasolong (2012) mengatakan bahwa pada dasarnya kerangka berpikir adalah penjelasan sementara mengenai objek penelitian yang menjadi permasalahan pada penelitian yang akan dilakukan.

Inovasi mempengaruhi kinerja. Inovasi adalah suatu gagasan baru. Sedangkan kinerja merupakan tujuan dari suatu organisasi. Jika pegawai melakukan inovasi maka akan menghasilkan kinerja yang lebih baik lagi. Agar penelitian ini lebih mudah dalam pelaksanaannya, digambarkan untuk kerangka pemikiran berupa dua buah kotak yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya.

Gambar 2. 1



2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka peneliti menerapkan hipotesis penelitian sebagai berikut : Ada pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

Menurut Sugiyono (2019:223) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian. Oleh karena itu, rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk pertanyaan.

Hipotesis diatas adalah hipotesis penelitian yang sifatnya verbal dan substantif artinya belum bisa diuji. Oleh karena itu harus diterjemahkan kedalam hipotesis statistik yang sudah operasional sebagai berikut :

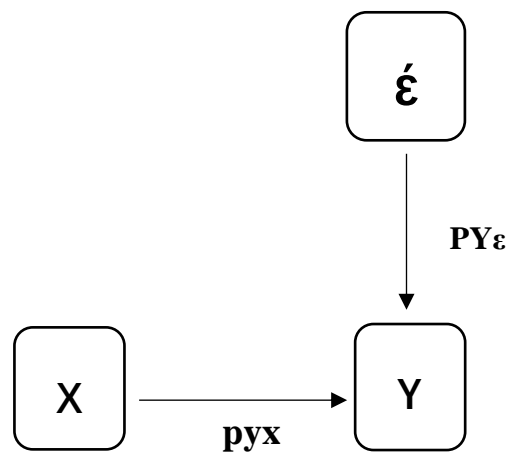
- a. $H_0 ; \rho_s = 0$, artinya Pengaruh Inovasi Pelayanan : Kinerja Pegawai = 0, Pengaruh Inovasi Pelayanan (X) Kinerja Pegawai (Y) artinya pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai tidak ada perbedaan pengaruh.

- b. H1: $\rho_s \neq 0$, artinya pengaruh Inovasi Pelayanan : Kinerja Pegawai $\neq 0$, artinya pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai ada perbedaan pengaruh.

Berdasarkan hipotesis tersebut, maka untuk mempermudah dalam pengajuan hipotesis, peneliti mengajukan definisi operasional sebagai berikut :

1. Inovasi Pelayanan (X) merupakan suatu ide atau gagasan baru untuk meningkatkan inovasi pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Adapun indikator untuk mencapai inovasi pelayanan sebagai berikut :
 - 1) Relative Advantage
 - 2) Compability
 - 3) Complexity
 - 4) Triability
 - 5) Observability
2. Kinerja Pegawai (Y) merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Indikator yang digunakan untuk menganalisis adalah sebagai berikut :
 - 1) Kualitas Kerja
 - 2) Ketepatan Waktu
 - 3) Inisiatif
 - 4) Kemampuan
 - 5) Komunikasi

3. Pengaruh yang signifikan menunjukkan keterkaitan atau Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan daerah Kota Bandung



Gambar 2. 2 Paradigma Penelitian

Keterangan Gambar :

X : Variabel Inovasi pelayanan

Y : Variabel Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung

E : Pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dengan penelitian

P_{yx} : Besarnya Inovasi Pelayanan dari variabel kinerja pegawai

PY^s : Besarnya pengaruh dari variable lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian