

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

E. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Salah satu cara agar penjualan jasa satu perusahaan ataupun sebuah BMT lebih unggul di bandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen membeli jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan. Kualitas (quality) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk menemukan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2014: 268) mengemukakan bahwa “Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen”. Menurut Mauludin (2015:67) mengemukakan bahwa

“Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh”. Menurut Wyock dalam Fandy Tjiptono (2014 : 268) bahwa “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellent) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Karena dalam jangka panjang dari ikatan hubungan tersebut perusahaan dapat memahami harapan konsumen lebih baik dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen berdasarkan harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2014:217) bahwa terdapat lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (*service quality*) yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

a. Berwujud (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Dapat meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

c. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:

Komunikasi (*Communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.

Kredibilitas (*Credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

Keamanan (*Security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.

Kompetensi (*Competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

Sopan santun (*Courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

e. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian

dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

3. Prinsip Kualitas Pelayanan

Saleh (2010:105) terdapat 6 (enam) prinsip utama kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

a. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

b. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

c. Perencanaan Strategi

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

d. Review

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.

f. *Total Human Reward*

Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Melalui cara ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

4. Indikator Pelayanan

Fitzsimmons dalam Sinambela (2011:7) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu :

- a. Reliabilitas (*reliability*) yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.

- b. Ketampakan fisik (*tangibles*) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- c. Responsivitas (*responsiveness*) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- d. Kepastian (*assurance*) yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika moral dalam memberikan pelayanan.
- e. Empati (*empathy*) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

F. Kinerja Karyawan

6. Pengertian Kinerja Karyawan

Prestasi kerja atau kinerja pegawai sangat berkaitan dengan produktivitas organisasi. Secara umum kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas waktu, kecakapan, kesungguhan, serta pengalaman. Istilah prestasi kerja atau kinerja pegawai mengandung berbagai pengertian.

Menurut Mangkunegara (2016:67) “Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara”.

Menurut Edison (2016:190) “Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Menurut Sutrisno (2016:170) “Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Dengan kinerja karyawan yang tinggi maka kesempatan perusahaan untuk mencapai dan mengoptimalkan pencapaian tujuan dapat tercapai sehingga pimpinan perusahaan perlu memberikan perhatian dan prioritas atas kinerja karyawan”

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam mengerjakan tugas atau pekerjaannya secara efisien dan efektif dengan indikator terlaksananya semua pekerjaan pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan adanya partisipasi aktif individu yang melakukannya.

7. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja dapat digunakan untuk berbagai tujuan yang bermanfaat bagi organisasi dan karyawan yang dinilai. Tujuan dari penilaian kinerja karyawan adalah untuk memberikan informasi terkait prestasi kerja karyawan diwaktu yang lalu dan sebagai prediksi kinerja karyawan diwaktu yang akan datang.

Menurut Marwansyah (2014:228) “Tujuan penilaian kinerja karyawan adalah sebagai dasar dalam pengambilan keputusan untuk (1) melatih, memutasikan, atau mendisiplinkan pekerja; (2) mempromosikan pekerja yang berprestasi; (3) menindak pekerja yang kurang atau tidak berprestasi; dan (4) memberikan atau menunda kenaikan imbalan/balas jasa”.

Menurut Badriyah (2015:208) “Ada dua tujuan dari penilaian kinerja yaitu

untuk pengembangan tujuan organisasi dan untuk mengevaluasi terhadap tujuan organisasi”.

Untuk pengembangan tujuan organisasi, yaitu: (1) sebagai motivasi bagi para karyawan; (2) sebagai media untuk memperkuat hubungan antara atasan dengan bawahan; (3) sebagai alat untuk mendiagnosis masalah yang dialami oleh individu atau karyawan; (4) sebagai sarana pengembangan komitmen organisasi melalui diskusi kesempatan karir dan perencanaan karir; dan (5) sebagai bahan untuk mengambil keputusan dilakukannya pelatihan dan bimbingan pekerjaan dalam rangka memperbaiki kinerja dan pengembangan potensi pada masa yang akan datang.

Menurut Wilson (2014:233) “Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi. Tujuan ini dapat memberikan manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi. Kepentingan lain atas tujuan ini adalah sebagai dasar dalam memutuskan pemindahan pekerjaan (*job transferring*) pada posisi yang tepat, promosi pekerjaan, mutasi atau demosi sampai tindakan pemberhentian”.

Menurut Wilson (2014:232) Bagi suatu perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain evaluasi antar individu dalam organisasi, pengembangan dalam diri setiap individu, pemeliharaan sistem dan dokumentasi.

a. Evaluasi

Bagi suatu perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain, evaluasi antar individu dalam organisasi, pengembangan dalam diri setiap individu pemeliharaan sistem dan dokumentasi.

Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi. Tujuan ini dapat member! manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi. Kepentingan lain atas tujuan ini adalah sebagai dasar dalam memutuskan pemindahan pekerjaan (*job transferring*) pada posisi yang tepat, promosi pekerjaan, mutasi atau demosi sampai tindakan pemberhentian.

b. Pengembangan Diri Setiap Individu dalam Organisasi

Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan, Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan. Karyawan yang berkinerja rendah disebabkan kurangnya pengetahuan atas pekerjaannya akan ditingkatkan pendidikannya, sedangkan bagi karyawan yang kurang terampil dalam pekerjaannya akan diberi pelatihan yang sesuai.

Berbagai sistem yang ada dalam organisasi, setiap subsistem yang ada saling berkaitan antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Salah satu subsistem yang tidak berfungsi dengan baik akan mengganggu jalannya subsistem yang lain. Oleh karena itu, sistem dalam organisasi perlu dipelihara dengan baik. Tujuan pemeliharaan sistem akan memberi beberapa manfaat antara lain, pengembangan perusahaan dari individu, evaluasi pencapaian tujuan oleh individu atau tim, perencanaan sumber daya manusia, penentuan dan identifikasi kebutuhan pengembangan organisasi, dan audit atas sistem sumber daya manusia.

c. Dokumentasi

Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa akan datang. Manfaat penilaian kinerja disini berkaitan dengan keputusan-keputusan manajemen sumber daya manusia, pemenuhan secara legal manajemen sumber daya manusia, dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas.

8. Metode Penilaian Kinerja Karyawan

Seorang karyawan yang bekerja di suatu organisasi perlu dilakukan penilaian dengan tujuan dapat diketahui sejauh mana karyawan tersebut telah menjalankan tugasnya, dan sejauh mana kelemahan yang dimiliki untuk diberi kesempatan memperbaikinya.

Menurut Ricky W. Griffin dalam Irham (2014:67) "Kinerja karyawan seharusnya dievaluasi secara berkala karena berbagai alasan. Salah satu alasan adalah bahwa *penilaian kinerja diperiukan* untuk memvalidasi alat pemilihan atau mengukur dampak dari program pelatihan. Alasan kedua bersifat administratif, untuk membantu dalam membuat keputusan mengenai kenaikan gaji, promosi, dan pelatihan. Alasan yang lain adalah untuk menyediakan timbal balik bagi karyawan untuk membantu mereka meningkatkan kinerja mereka saat ini dan merencanakan karier di masa mendatang".

Agar penilaian kinerja karyawan dapat dilakukan secara maksimal maka diperlukan pengumpulan data, yaitu salah satunya dengan melakukan observasi.

Menurut Wirawan dalam Irham (2014:67) bahwa "Dalam rangka mengobservasi, penilai mengumpulkan data kinerja ternilai dan melakukan dokumentasi yang akurat, yaitu mencatat dalam buku kerjanya atau dalam instrumen khusus untuk mencatat hasil observasi".

Untuk melakukan suatu penilaian kinerja dibutuhkan metode penilaian yang memiliki tingkat dan analisa yang representatif. Menurut Ricky W. Griffin dalam Irham (2014:67) bahwa, dua kategori dasar dari metode penilaian yang sering digunakan dalam organisasi adalah metode objektif dan metode pertimbangan.

- a. Metode objektif (*objective methods*) menyangkut dengan sejauh mana seseorang bisa bekerja dan menunjukkan bukti kemampuan ia bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Bagi banyak pihak metode objektif bisa memberikan hasil yang tidak begitu akurat atau mengandung bias karena bisa saja seorang karyawan memiliki kesempatan yang bagus maka ia terlihat mampu bekerja dengan sangat baik dan penuh semangat, sedangkan ada karyawan yang tidak memiliki kesempatan dan ia tidak bisa menunjukkan kemampuannya secara maksimal.

- b. Metode pertimbangan (*judgemental methods*) adalah metode penilaian berdasarkan nilai rangking yang dimiliki oleh seorang karyawan, jika ia memiliki nilai rangking yang tinggi maka artinya ia memiliki kualitas kinerja yang bagus, dan begitu pula sebaliknya. Sistem penilaian rangking ini dianggap memiliki kelemahan jika seorang karyawan ditempatkan dalam kelompok kerja yang memiliki rangking yang bagus maka penilaiannya akan mempengaruhi posisinya sebagai salah satu karyawan yang dianggap baik, begitu pula sebaliknya jika seorang ditempatkan dalam kelompok dengan rangking buruk maka otomatis rangkingnya juga tidak bagus. ~»

Menurut Wirawan dalam Irham (2014:68), bahwa "Penilaian kinerja dilakukan secara formatif dan sumatif. Penilaian kinerja secara formatif adalah penilaian kinerja ketika karyawan sedang melakukan tugasnya dan penilaian dilakukan pada akhir periode penilaian".

Secara khusus Ricky W. Griffin dalam Irham (204:68) mengatakan bahwa, "Suatu inovasi terkini dalam penilaian kinerja yang digunakan dalam banyak organisasi saat ini disebut timbal balik 360 derajat manajer dievaluasi oleh setiap orang di sekitar mereka-atasan mereka, rekan kerja mereka, dan bawahan mereka".

Dengan begitu artinya penilaian kinerja seorang manajer menjadi lebih maksimal, karena dinilai dari berbagai sudut pandang, jika dahulu yang menilai hanya atasan saja, maka saat ini penilaian juga datang dari

bawahan. Sehingga diharapkan berbagai permasalahan bisa dicarikan solusi.

9. Kesalahan-Kesalahan Dalam Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Wilson (2014:246-248) walaupun seorang atasan sudah ahli dalam menilai dan berpengalaman melakukan penilaian ke atas kinerja para bawahannya, namun kemungkinan akan terjadi kesalahan-kesalahan yang dilakukan. Ada berbagai kemungkinan kesalahan atau distorsi yang dapat terjadi antara lain halo efek, kecenderungan penilaian terpusat, bisa terlalu lunak dan keras, pengaruh kesan terakhir, dan prasangka pribadi.

a. Efek Halo

Efek halo (halo effect) adalah suatu kesalahan dilakukan manajer karena menggunakan hanya satu faktor mewakili faktor lain dalam mengambil keputusan untuk menentukan kinerja seseorang. Sebagai contoh, seorang karyawan memiliki kesetiaan yang tinggi, manajer memberikan penilaian tinggi tanpa memerhatikan faktor lain. Suatu kemungkinan terjadi, seorang karyawan baik dalam kesetiaan tetapi belum tentu baik pada faktor lain, seperti kuantitas dan kualitas hasil pekerjaannya. Memang, jarang sekali seorang karyawan baik atau buruk dalam semua faktor pekerjaannya. Tetapi, seorang karyawan baik atau buruk pada suatu faktor tertentu perlu pertimbangan atas faktor lain sebelum memutuskan dalam penilaian kinerja.

b. Kecenderungan Penilaian Terpusat

Ada penilai yang enggan memberi nilai kinerja bawahannya baik atau buruk, sehingga memberikan penilaian rata-rata, walaupun kinerjanya bervariasi. Kesalahan seperti ini mungkin terjadi karena penilai kurang informasi, tersedia waktu yang sedikit dalam menilai, kurang pengetahuan yang memadai mengenai faktor yang dinilai.

c. Bisa Terlalu Lunak dan Keras

Ada sebagian penilai memberikan penilaian sangat baik atau sangat buruk saja, karena ada penilai bersifat murah hati, dan keras hati. Dosen yang mengajar mata kuliah tertentu memberikan nilai kepada mahasiswanya dengan nilai A atau E. Penilaian terlalu lunak adalah pemberian nilai yang sangat baik atas kinerja karyawan. Penilaian sangat baik terjadi karena menghindari konflik, seorang manajer memberikan penilaian kepada para bawahan lebih tinggi daripada nilai yang semestinya diperoleh. Pada sisi lain, ada penilai yang keras hati, enggan memberikan penilaian sangat baik. Penilaian seperti ini tergolong pada bias terlalu keras. Penilai yang masih muda dan belum berpengalaman sering melakukan kesalahan seperti ini.

d. Pengaruh Pesan Terakhir

Pengaruh kesan terakhir (recency effect), bila seorang penilai memberikan penilaian atas dasar kejadian yang terjadi terakhir sekali.

Perlakuan yang terjadi terdahulu bukan merupakan pertimbangan dalam pemberian nilai. Hal ini terjadi karena kejadian yang terakhir memberikan kesan atau mudah diingat oleh penilai. Sebagai contoh, seorang karyawan yang berperilaku baik selama ini, tetapi buruk pada saat terakhir, penilaian kinerja adalah yang terjadi pada saat terakhir. Demikian sebaliknya, perilaku buruk pada awal periode dan baik pada akhir periode, maka kinerja karyawan yang dinilai adalah baik.

e. Perasangka Pribadi

Ada suatu faktor tertentu yang membuat penilai yang tidak benar dilakukan oleh penilai. Suatu faktor tertentu sebagai dasar yang dilakukan penilai untuk menentukan kinerja karyawan baik atau buruk. Termasuk pada faktor-faktor tersebut antara lain, gender, ras, agama, dan kebangsaan. Sebagai contoh, seorang penilai pria memberikan penilaian baik kepada karyawan wanita karena senang kepada wanita tersebut. Seorang penilai berprasangka bahwa seorang karyawan suku tertentu malas bekerja sehingga memberikan penilaian yang kurang baik, padahal tidak semua suku tertentu tersebut malas. Demikian dapat terjadi pada faktor-faktor lain yang dipersangkakan tidak benar sehingga dapat merugikan pada pihak karyawan.

f. Kesalahan Kontras

Kesalahan kontras adalah penilai menggunakan penilaian kepada perbandingan kinerja seorang karyawan ke atas karyawan lainnya, bukannya berdasarkan standar kinerja. Kesalahan ini terjadi karena berpatokan kepada kinerja karyawan yang pertama sekali dinilai oleh penilai. Bila penilaian pertama sekali dilakukan kepada karyawan yang memiliki kinerja sangat baik, maka penilaian berikutnya kepada karyawan yang berkinerja rata-rata dimasukkan pada kategori kinerja rendah. Demikian sebaliknya, bila penilaian dilakukan pertama sekali kepada karyawan yang memiliki kinerja rendah, maka penilaian berikutnya dilakukan kepada karyawan berkinerja rata-rata sudah digolongkan pada kinerja baik.

g. Kesalahan Serupa dengan Saya

Kesalahan juga dapat terjadi karena penilai terpengaruh atas sifat-sifat yang serupa atau mirip dengan dirinya. Tentu, menguntungkan bagi karyawan yang memiliki sifat yang sama dengan penilai. Suatu penilaian yang kurang objektif, karena seorang karyawan yang dinilai baik karena ada unsur kemiripan dengan sifatnya, tetapi akan berbeda penilaian oleh penilai yang memiliki sifat yang berbeda dengan dirinya.

10. Indikator Kinerja Karyawan

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.

Menurut Robbins (2014:260) indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima menurut yaitu:

- a. Kualitas
Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b. Kuantitas
Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu
Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas
Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian
Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

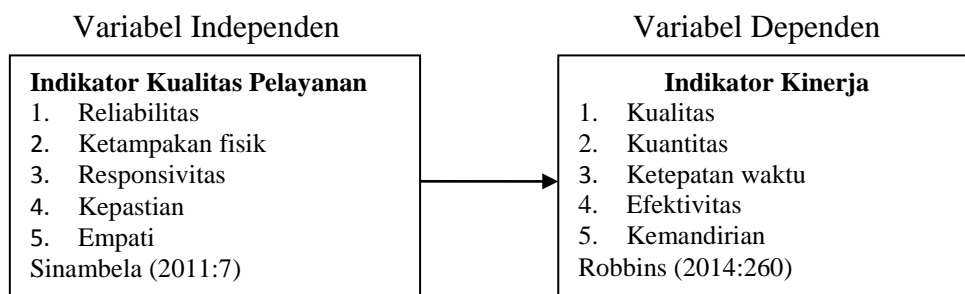
G. Kerangka Pikir

Pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan tentunya harus didasarkan kepada kerangka berpikir untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan. Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya. Indikator kinerja mencakup kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian. Untuk organisasi pelayanan jasa, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna

untuk menilai seberapa jauh kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu apakah dapat memenuhi harapan atau dan memuaskan pengguna jasa. Indikator kualitas pelayanan mencakup reliabilitas, ketampakan fisik, responsivitas, kepastian dan empati. Ada hubungan antara kinerja dengan kualitas pelayan khususnya bagi nasabah sebagai objek dari pelayanan jasa di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru. Dengan demikian pelanggan/masyarakat dapat merasakan hal-hal sebagai berikut:

1. Jika pelayanan dibawah harapan, maka karyawan akan merasa kecewa atau tidak puas
2. Jika pelayanan sesuai dengan harapan, maka karyawan akan merasa puas
3. Jika pelayanan melebihi harapan, maka karyawan akan merasa sangat puas dan senang.

Berdasarkan kajian teoritis sebagaimana yang telah dipaparkan dimuka, maka dalam penyusunan penelitian ini penulis mengajukan kerangka teori sebagai berikut :



H. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:134) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data”.

Adapun Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ada Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru Tahun 2018