

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Medan I merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bergerak di bidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. PT. Pegadaian (Persero) Cabang Krakatau merupakan salah satu cabang dari PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah 1 Medan yang berada di Jl. Pegadaian No. 112, Medan. Untuk meningkatkan kinerja pada perusahaan salah satunya peningkatan karyawannya, maka PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Medan I memiliki data penilaian pegawai yang disebut dengan Key Performance Indicator.

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai individu sesuai dengan peran dan tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja (Umam, 2018). Kinerja yang baik akan tercapai dengan adanya perbaikan secara terus menerus. Namun, perbaikan kinerja tidak hanya dilakukan jika prestasi kerja tidak sesuai seperti yang diharapkan, perbaikan kinerja harus pula dilakukan walaupun seseorang, tim, maupun individu di masa depan dapat menetapkan target kuantitatif yang lebih tinggi atau dengan kualitatif yang lebih baik.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan ditemukan permasalahan kinerja karyawan yang diterapkan oleh pimpinan, dimana lebih cenderung pada target dan kinerja atau tugas yang memfokuskan karyawan pada hasil pencapaian hasil kerja yang harus dicapai oleh karyawan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Banyaknya masalahnya dan hambatan yang dialami oleh masing-masing karyawan yang mengalami kesulitan dalam pencapaian target kerjanya di perusahaan, dan ada juga karyawan yang masih dinilai kurang baik untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan pada masing-masing bidangnya di perusahaan. Selain itu masih kurangnya perhatian yang diberikan atasan kepada karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Pelanggan sebagai pengguna barang dan jasa dalam menentukan pilihan produk banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal. Faktor-faktor tersebut mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap keputusan untuk membeli suatu produk bagi seseorang pelanggan.

Bila ditinjau dari sudut pandang perusahaan salah satu cara yang efektif dalam melakukan diferensiasi adalah melalui jasa pelayanan yang diberikan. Hal ini membawa perubahan yang cukup mendasar dalam bisnis utama suatu perusahaan. Meningkatnya

sektor jasa telah dibarengi dengan kesepakatan dan perdebatan tentang ada yang membentuk jasa. Dengan kemajuan ekonomi global dewasa ini mendorong pertumbuhan sektor jasa. Banyak peluang bisnis yang muncul dari sektor ini, demikian pula dengan pegadaian yang ada saat ini, dimana dengan keadaan ekonomi yang semakin sulit sedangkan kebutuhan akan kebutuhan terus meningkat.

Para pelaku usaha berusaha mempertahankan konsumen, karena mempertahankan konsumen harus mendapatkan prioritas yang lebih besar dibandingkan upaya mendapatkan pelanggan baru. Pada umumnya lebih mudah untuk mendapatkan pelanggan yang sudah ada ketimbang menarik pelanggan baru. Proses pelayanan jasa, atau proses penyampaian layanan, melibatkan serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memberikan layanan kepada pelanggan. Berikut adalah beberapa hal yang terkait dengan proses pelayanan jasa.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan ditemukan permasalahan terkait dengan proses pelayanan jasa, seperti jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan atau ekspektasi pelanggan. Karyawan yang tidak memiliki pelatihan yang memadai dapat mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Permasalahan dalam penelitian ini juga diperkuat adanya research gap dari hasil penelitian terdahulu. Menurut Ayu Desi Indrawati (2013) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa proses pelayanan jasa berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Nova Hari Santhi (2018) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa proses pelayanan jasa tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas terdapat beberapa variabel yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, namun hasilnya tidak sesuai. Hal tersebut mengakibatkan pemahaman yang beraneka ragam mengenai pengaruh proses pelayanan jasa terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan yang ada maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Proses Pelayanan Jasa terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian Kanwil 1 Medan.

I.2 Tinjauan Pustaka

I.2.1 Proses Pelayanan Jasa

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/anggota. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. Ada beberapa pendapat mengenai pengertian

pelayanan, Kotler mendefinisikan pelayanan (jasa) sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. (Kotler dan Keller, 2018).

Jasa merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dalam hal ini misalnya penjual dengan pembeli, dan pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (intangible) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu sehingga jasa tersebut tidak dapat dilihat (Kotler dan Keller, 2018).

Indikator proses pelayanan jasa yang umum digunakan adalah:

1. Kecepatan waktu pelayanan. Indikator ini mengukur sejauh mana layanan diberikan secara cepat dan responsif kepada pelanggan.
2. Akurasi atau ketepatan pelayanan. Indikator ini menilai sejauh mana penyedia jasa memberikan layanan dengan benar dan tepat sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
3. Kesopanan dan keramahan pelaku usaha. Indikator ini menilai tingkat keberhasilan dalam memberikan layanan dengan cara yang sopan, ramah, dan menghormati pelanggan.
4. Tanggung jawab dalam menangani keluhan pelanggan. Indikator ini mengevaluasi sejauh mana penyedia jasa siap dan mampu menangani keluhan dan masalah yang muncul dari pelanggan dengan efektif dan bertanggung jawab.

I.2.2 Kinerja

Kinerja karyawan sangat dipengaruhi dan bahkan tergantung pada kualitas dan kemampuan kompetitif sumber daya manusia yang dimilikinya. Kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur pegawai atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja masing-masing pegawai.

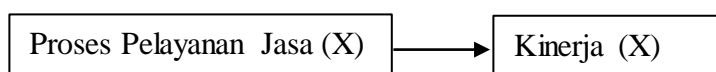
Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017). Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan pengalaman, kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2019).

Indikator kinerja merupakan suatu yang akan dihitung dan diukur. Adapun indikator kinerja, yaitu,

- 1) kualitas kerja, kemampuan menghasilkan sesuai dengan kualitas standar yang ditetapkan perusahaan.

- 2) Kuantitas kerja, kemampuan menghasilkan sesuai dengan jumlah standar yang ditetapkan perusahaan.
- 3) Keandalan kerja, terdiri dari pelaksanaan dalam mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati, kerajinan dalam melaksanakan pekerjaan.
- 4) Sikap, pernyataan evaluatif terhadap objek, orang atau peristiwa (Mangkunegara, 2017).

I.3 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

I.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dikembangkan, yaitu :

Ha : Terdapat pengaruh kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kanwil 1 Medan.

Ho : Tidak terdapat pengaruh kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kanwil 1 Medan.