

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. LANDASAN TEORI**

Subbab ini akan dijelaskan mengenai teori dasar yang digunakan untuk acuan atau sumber untuk mengetahui hubungan kinerja sumber daya manusia terhadap kepuasan penumpang. Subbab ini akan menjelaskan beberapa pokok yaitu pengertian manajemen sumber daya manusia, tujuan sumber daya manusia, lingkup kegiatan manajemen SDM, kriteria kinerja karyawan dan indikatornya kepuasan penumpang atau konsumen, evaluasi kinerja sumber daya manusia, persepsi, layanan check-in counter dan hubungan kinerja SDM dan kepuasan penumpang/pelanggan.

##### **1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)**

Manajemen sumber daya manusia dipandang memiliki peranan yang cukup penting di ranah industri, apa yang dilakukan oleh manajer SDM menggambarkan bagaimana aktivasi pengelolaan SDM di lingkungan perusahaan. Manajemen SDM adalah suatu proses yang mencakup evaluasi terhadap kebutuhan SDM, mendapatkan orang-orang untuk memenuhi kebutuhan itu, dan mengoptimalkan pendayagunaan sumber daya yang penting tersebut dengan dengan cara memberikan insentif dan penugasan yang tepat, agar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi di mana SDM itu berada.

Gerry Dessler (2011) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan

kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan, dan masalah keadilan. Menurut Mathis & Jackson (2012) dalam Hasibuan (2012), Manajemen sumber daya manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar lebih efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan di setiap perusahaan.

Selanjutnya, dari pendapat para ahli di atas disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu ilmu yang digunakan untuk mengatur orang atau karyawan sesuai dengan tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia wajib diterapkan di perusahaan besar maupun perusahaan kecil untuk membuat perusahaan tersebut dapat terus berkembang, karena keberhasilan suatu organisasi juga dapat bergantung pada karyawan di dalam organisasi tersebut. Peranan manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Hasibuan (2017) antara lain:

- a. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan job description, job specification dan job evaluation.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas the right man in the right job.
- c. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
- d. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.

- e. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
- g. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
- h. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan.
- i. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
- j. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

Dari pendapat para ahli di atas terdapat persamaan secara garis besar yaitu SDM adalah sebagai ilmu atau seni yang wajib ada di sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan, dengan perencanaan strategis bisnis.

## 2. Tujuan Sumber Daya Manusia

Widodo, penulis buku Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia (2015) Tujuan manajemen SDM secara keseluruhan mencakup tujuan yang berorientasi kepada kepentingan sosial, kepentingan organisasi, kepentingan fungsional, dan kepentingan individu.

- a. Tujuan yang berorientasi kepada kepentingan sosial, adalah tujuan yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat dengan tetap menjaga dampak negatif yang seminimum mungkin terhadap organisasi. Untuk memenuhi tujuan

ini kegiatan manajemen SDM harus memperhatikan aspek hukum yang berlaku, kebutuhan sosial masyarakat, dan hubungan baik dengan serikat buruh.

- b. Tujuan berorientasi memenuhi kebutuhan organisasi, adalah tujuan yang diarahkan untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Jadi, manajemen SDM sendiri bukan merupakan tujuan akhir, tetapi merupakan alat untuk membantu tercapainya tujuan organisasi. Untuk memenuhi tujuan tersebut, kegiatan manajemen SDM harus mencakup perencanaan SDM, penyeleksian SDM, pelatihan dan pengembangan SDM, penilaian dan penempatan SDM dan kegiatan-kegiatan pengawasan dan pengendalian SDM.
- c. Tujuan yang berorientasi pada kepentingan fungsional manajemen SDM, adalah tujuan yang diarahkan untuk menjamin fungsi utama SDM dapat berjalan secara efektif dengan menyadari bahwa tingkat pelayanan dan fasilitas yang di berikan kepada bagian SDM adalah sekedar agar ia dapat berfungsi dengan baik. Fungsi utamanya adalah melakukan kegiatan penilaian, penempatan, dan pengendalian SDM organisasi yang bersangkutan.
- d. Tujuan yang berorientasi kepada kepentingan individu, adalah tujuan yang diarahkan untuk membantu karyawan mencapai tujuan pribadinya sesuai dengan sumbangannya terhadap organisasi. Untuk mendukung tujuan ini kegiatan- kegiatan yang dilakukan dalam manajemen SDM mencakup kegiatan pelatihan dan

pengembangan, penilaian, penempatan, kompensasi dan pengawasan serta pengendalian.

Dalam penyelenggaraan manajemen SDM keseluruhan tujuan tersebut harus dapat dicapai secara terpadu, karena semuanya memang diperlukan dan saling mengisi.

### **3. Lingkup Kegiatan Manajemen SDM**

Widodo, penulis buku Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia (2015) menuliskan bahwa lingkup kegiatan manajemen SDM sesuai dengan pengelompokan fungsinya, mencakup kegiatan kegiatan sebagai berikut:

a. Dalam fungsi perencanaan (planning)

Merupakan fungsi penetapan program-program pengelolaan sumber daya manusia yang akan membantu pencapaian tujuan perusahaan, kegiatannya meliputi: pemahaman tujuan dan sasaran organisasi, analisis pekerjaan atau jabatan, penentuan perencanaan kebutuhan SDM bagi organisasi yang bersangkutan, dan perencanaan untuk pemenuhannya serta pengendaliannya.

b. Dalam fungsi pengorganisasian (organizing)

Merupakan fungsi penyusunan dan pembentukkan suatu organisasi dengan mendesain struktur dan hubungan antar para pekerja dan tugas-tugas yang harus di kerjakan, termasuk menetapkan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab. Kegiatannya

meliputi: rekrutmen (pengadaan), penyeleksian dan orientasi (pengenalan) organisasi.

c. Dalam fungsi pengarahan (directing)

Merupakan fungsi pemberian dorongan pada para pekerja agar dapat dan mampu bekerja secara efisien dan efektif sesuai tujuan yang telah direncanakan. Pengembangan personel, kegiatannya mencakup: pelatihan dan pengembangan, dan perencanaan karier.

d. Dalam fungsi pengendalian (controlling)

Merupakan fungsi pengukuran, pengawasan dan pengendalian terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana rencana yang telah ditetapkan, khususnya di bidang tenaga kerja, telah dicapai. Pemeliharaan personel, kegiatannya mencakup: pengaturan kompenasi, pengaturan tunjangan, pembinaan motivasi, pembinaan kesehatan dan keselamatan, serta hubungan perburuhan, dan pemberhetian.

Widodo, penulis buku Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia (2015) menuliskan fungsi operasional dalam Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan dasar (basic) pelaksanaan proses MSDM yang efisien dan efektif dalam pencapaian tujuan organisasi/perusahaan. Fungsi operasional tersebut dibagi menjadi 8 (delapan), secara singkat sebagai berikut:

- a. Perencanaan (Planning) merupakan proses penentuan langkah-langkah yang akan dilakukan di masa yang akan datang. Fungsi perencanaan meliputi:
- 1) Menganalisis pekerjaan yang ada
  - 2) Menyusun uraian pekerjaan
  - 3) Menyusun persyaratan pekerjaan
  - 4) Menentukan sumber-sumber penarikan SDM
- b. Pengadaan (Procrutment) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Fungsi pengadaan meliputi:
- 1) Mengumumkan dan menerima surat lamaran
  - 2) Melakukan seleksi
  - 3) Melakukan orientasi dan pelatihan pratugas
  - 4) Pengangkatan SDM
  - 5) Penempatan SDM
- c. Pengembangan (Development) yaitu proses peningkatan keterampilan teknis, teoristik, konseptual, dan moral keryawan melalui pendidikan dan pelatihan. Fungsi pengembangan meliputi:
- 1) Penilaian prestasi kerja
  - 2) Perencanaan karier
  - 3) Pendidikan dan pelatihan
  - 4) Pemberian tugas

- 5) Mutasi dan promosi
  - 6) Motivasi dan disiplin kerja
- d. Kompensasi (Compensation) merupakan pemberian balas jasa langsung (direct) dan tidak langsung (indirect), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikannya kepada perusahaan. Fungsi kompensasi meliputi:
- 1) Penggajian dan pengupahan
  - 2) Pemberian tunjangan-tunjangan
  - 3) Pangkat dan jabatan
  - 4) Pemberian penghargaan
- e. Pengintegrasian (Integration) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.
- f. Pemeliharaan (Maintenance) yaitu kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka bekerja sama sampai pensiun. Fungsi pemeliharaan meliputi:
- 1) Pemeliharaan kebugaran fisik dan jiwa raga
  - 2) Pemeliharaan keamanan dan keselamatan kerja
  - 3) Pemberian jaminan perumahan
  - 4) Pemeliharaan kesehatan
  - 5) Pemeliharaan kesejahteraan rumah tangga SDM
  - 6) Pemeliharaan hubungan kerja dan hak asasi SDM

- g. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma norma social.
- h. Pemberhentian (Separation) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Dalam fungsi ini SDM mengatur hak hak para pensiun yang dapat diberikan kepada mereka yang telah berjasa besar terhadap perusahaan.

Kesimpulannya, Menurut Widodo, penulis buku Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia (2015) lingkup kegiatan manajemen SDM sesuai dengan pengelompokan fungsinya, mencakup beberapa kegiatan yaitu planning, organizing, directing, controlling. Dan menurut Prof. Dr. Suparno Eko Widodo, penulis buku Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia (2015) fungsi operasional atau fungsi dasar dalam pelaksanaan proses MSDM yang efisien dan efektif dalam pencapaian tujuan organisasi/perusahaan dibagi menjadi 8 fungsi yaitu 1. Perencanaan (Planning) 2. Pengadaan (Procrutment). 3. Pengembangan (Development). 4. Kompensasi (Compensation), 5. Pengintegrasian (Integration), 6. Pemeliharaan (Maintenance), 7.Kedisiplinan, 8. Pemberhentian (Separation) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan.

#### **4. Kriteria dan Indikator Kinerja Karyawan.**

Salah satu kegiatan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dalam sebuah perusahaan adalah kinerja karyawan, yaitu bagaimana karyawan melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan

sesuatu pekerjaan atau peranan dalam organisasi. Menurut Oxford dictionary, kinerja (performance) merupakan suatu tindakan proses atau cara bertindak atau melakukan fungsi organisasi. Moehariono dalam Rosyida (2010) dalam bukunya menyimpulkan pengertian kinerja karyawan atau defisi kinerja atau performance sebagai hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Yuwaliatin dalam mangkuenegara mengatakan bahwa kriteria kinerja diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam studi yang tergabung dalam ukuran kinerja secara umum kemudian diterjemahkan kedalam penilaian perilaku secara mendasar, meliputi:

- a. Kuantitas kerja
- b. Kualitas kerja
- c. Pengetahuan tentang pekerjaan
- d. Perencanaan kegiatan

Menurut Harbani Pasolong (2010) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

- a. Kemampuan, yaitu kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi dan minat.

- b. Kemauan, yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
- c. Energi, yaitu sumber kekuatan dari dalam diri seseorang. Dengan adanya energi, seseorang mampu merespon dan bereaksi terhadap apapun yang dibutuhkan, tanpa berpikir panjang atau perhatian secara sadar sehingga ketajaman mental serta konsentrasi dalam mengelola pekerjaan menjadi lebih tinggi.
- d. Teknologi, yaitu penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan.
- e. Kompensasi, yaitu sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.
- f. 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.
- g. Keamanan, yaitu kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya, akan berpengaruh kepada kinerjanya.

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator menurut Robbins (2006) 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 menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Kesimpulannya adalah diperlukannya kriteria dan indikator atau tolak ukur seperti penjelasan di atas untuk membuat kinerja sumber daya manusia menjadi lebih baik.

## **5. Kepuasan Penumpang atau Konsumen.**

Persaingan yang sangat ketat, dengan semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus mampu menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Kotler dan Keller (2012)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Tjiptono (2012) Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry, mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya .

Mengukur tingkat kepuasan konsumen sangatlah perlu untuk mempertahankan suatu perusahaan. Para ahli pemasaran mendefinisikan kepuasan konsumen sebagaimana telah didefinisikan oleh Fandy Tjiptono (2012) adalah kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Kepuasan juga dapat diartikan sebagai perbandingan antara kinerja yang diharapkan dengan kinerja yang diterima konsumen atau pelanggan (Nandan, 2010; Anber et al., 2011; Hasan et al., 2013). Penelitian Jahanshahi et al. (2011), menyatakan bahwa kepuasan akan tetap menjadi komponen yang sangat penting dalam mencapai kesetiaan konsumen, sangat sulit memperoleh kesetiaan konsumen tanpa terlebih dahulu memperoleh kesan pertama yang disebut sebagai kepuasan. Oleh karena itu, faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan yaitu kualitas produk dan kualitas layanan perlu mendapat perhatian pimpinan perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Irawan (2008) yaitu :

- a. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya)  
Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
- b. Selalu membeli produk  
Yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
- c. Akan merekomendasikan kepada orang lain  
Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
- d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk  
Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Sedangkan, menurut Kotler (2005), ada 3 indikator kepuasan pelanggan yaitu

- a. Sistem penanganan keluhan dan saran konsumen Suatu perusahaan yang berorientasi pada konsumen akan memberikan kesempatan luas pada konsumen untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain.
- b. Sistem survei reputasi perusahaan Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan dengan mengadakan survei melalui berbagai media baik melalui telepon, pos, ataupun dengan wawancara secara langsung.
- c. Sistem analisis konsumen Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah melakukan transaksi dan berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar diketahui penyebab mengapa pelanggan tersebut kabur.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas maka indikator kepuasan pelanggan yang digunakan pada penelitian ini yaitu, (menurut Irawan, 2008) :

- a. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya) Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
- b. Akan merekomendasikan kepada orang lain Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan

menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.

- c. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

## **6. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia**

Evaluasi kinerja atau penilaian prestasi karyawan yang dikemukakan Handoko (2010), penilaian prestasi kerja (performance appraisal) adalah proses melalui organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Biasanya tindakan penilaian atas prestasi kerjaselalu diiringi dengan suatu system kebijaksanaan. Hasibuan (2010) juga mengatakan bahwa penilaian prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yangdibebankan kepadanya berdasarkan kecakapan, pengalaman dankesanggupan dalam bekerja serta waktu.

Dari beberapa pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Disamping itu, juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan atau penentuan imbalan.

Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari SDM organisasi. Secara lebih spesifik, tujuan dari evaluasi kinerja sebagaimana dikemukakan Sunyoto yang dikutip oleh Mangkunegara (2005) adalah:

- a. Meningkatkan Saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau pekerjaan yang di embannya sekarang.
- d. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- e. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Terdapat kurang lebih 2 (dua) syarat utama yang diperlukan guna melakukan evaluasi atau penilaian kinerja yang efektif menurut Gomez yaitu 1) adanya kriteria kinerja yang dapat diukur secara objektif; dan 2) adanya objektivitas dalam proses evaluasi. Sedangkan bagi organisasi, hasil penilaian kinerja sangat penting dalam kaitannya dengan pengambilan

keputusan tentang berbagai hal seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem balas jasa, serta berbagai aspek lain dalam proses manajemen SDM..

Berdasarkan kegunaan tersebut, maka penilaian yang baik harus dilakukan secara formal berdasarkan serangkaian kriteria yang ditetapkan secara rasional serta diterapkan secara objektif serta didokumentasikan secara sistematis. Dengan demikian, dalam melakukan penilaian atas prestasi kerja para pegawai harus terdapat interaksi positif dan kontinyu antara para pejabat pimpinan dan bagian kepegawaian. Untuk mempertegas dan memperjelas bagaimana penilaian kinerja dalam suatu organisasi dapat menghasilkan individu-individu yang berkualitas maka Malayu S P Hasibuan dalam Yani (2012) menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah menilai rasio dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan setiap karyawan. Menurut Simamora penilaian kinerja adalah suatu proses dengannya suatu organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan dapat memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka serta memungkinkan perusahaan untuk mengetahui seberapa baik seseorang karyawan bekerja jika dibandingkan dengan standar-standar organisasi.

Belarmino (2013) menyatakan bagi perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain evaluasi antar individu dalam

organisasi, pengembangan dari diri setiap individu, pemeliharaan sistem dan dokumentasi.

- a. Evaluasi antar individu dalam organisasi Penilaian kinerja bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.
- b. Pengembangan dari diri setiap individu dalam organisasi penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan yang memiliki kinerja rendah yang membutuhkan pengembangan baik melalui pendidikan formal maupun pelatihan.
- c. Pemeliharaan sistem berbagai sistem yang ada dalam organisasi memiliki sub sistem yang saling berkaitan antara satu sub sistem dengan sub sistem lainnya. Oleh karena itu perlu dipelihara dengan baik.
- d. Dokumentasi Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa akan datang. Hal ini berkaitan dengan pengambilan keputusan.

Pengukuran terhadap kinerja didapat dari: atasan langsung, penanggungjawab, dan rekan kerja menurut Becker & Klimoski dalam Journal of Personneel Psychology Vol. 42, indikator kinerja adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas Pekerjaan
- b. Kuantitas Pekerjaan

- c. Sikap
- d. Kerjasama
- e. Komunikasi
- f. Kinerja Keseluruhan

Kesimpulannya adalah evaluasi atau penilaian kinerja sangat dibutuhkan untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Evaluasi atau penilaian kinerja sumber daya manusia juga menentukan keberhasilan tujuan perusahaan atau organisasi.

### **7. Persepsi**

“Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, di mana pengertian sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan” Setiadi (2010). Persepsi menurut Pride dan Ferrel dalam Fadila dan Lestari (2013), persepsi adalah segala proses pemilihan, pengorganisasian dan penginterpretasian masukan informasi, sensasi yang diterima melalui penglihatan, perasaan, pendengaran, penciuman dan sentuhan untuk menghasilkan makna.

### **8. Pelayanan Check-in Counter**

Proses pelayanan check in counter sangat-lah penting untuk kelancaran bagi seorang penumpang untuk pergi menggunakan pesawat terbang. Jika pelayanan check in counter tidak berjalan dengan baik maka bisa mengakibatkan keterlambatan bagi seorang penumpang pesawat terbang. Check-in counter merupakan suatu pelayanan yang diberikan kepada penumpang pada saat chek-in, tentunya petugas Check-in harus

bersikap ramah dan tidak lupa mengucapkan salam terhadap penumpang. Pada saat ini dilakukan pengecekan terhadap tiket, passport, visa, pengambilan flight coupon, pemeriksaan terhadap bagasi dan tentu juga pemberian label-label pada bagasi penumpang, ISSN : 2460-1594 Jurnal Ground Handling Dirgantara Vol.3, No. 1 (2016) pemberian boarding pass, dan tidak lupa pemberian informasi mengenai pembayaran airport tax, lokasi gate dan schedule keberangkatan pesawat yang akan dinaiki.

Kelancaran seluruh proses bagi penumpang yang akan naik pesawat sangatlah penting, baik bagi penumpang itu sendiri maupun bagi perusahaan penerbangan sehingga tidak menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan. Oleh karena itu, petugas dibagian check-in counter harus terlatih/dilatih dengan baik sehingga betul-betul menguasai pekerjaannya dan hal-hal lainnya yang terkait. Check-in counter di bandara adalah tempat pendaftaran pelaporan bagi para (calon) penumpang yang akan berangkat naik pesawat di Bandar Udara, check-in counter berlokasi di wilayah restricted public area.

#### **9. Hubungan Kinerja SDM dan Kepuasan Penumpang/Pelanggan.**

Maryoto (2000), menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misal standar, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama. Adapun indikatornya ialah: kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, dan kontribusi pada organisasi. Sherman and Ghomes dalam Soelaiman (2007) *“Job performance is the amount of succesfull role*

*achievement*” (Prestasi kerja / kinerja adalah jumlah / ukuran keberhasilan atas sesuatu yang dicapai). Menurut Soelaiman dalam bukunya Manajemen Kinerja (2007) memberikan pengertian atas kinerja adalah sebagai sesuatu yang dikerjakan dan dihasilkan dalam bentuk produk maupun jasa, dalam suatu periode tertentu dan ukuran tertentu oleh seseorang atau sekelompok orang melalui kecakapan, kemampuan, pengetahuan dan pengalamannya. Kemudian ia juga menjelaskan (2007) kinerja karyawan (employee performance) adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.

Pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa merupakan ujung tombak dalam pencapaian kualitas pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik yang dapat dikatakan baik maka yang berperan utama adalah bagaimana cara kerja, sikap dan perilaku para pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa layanan publik. Dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kinerja dari para pegawai pelayanan publik tersebut. Sebagaimana dinyatakan oleh Tjandra (2005), ketulusan dan integritas dalam memberikan pelayanan prima, antara lain:

- a. Sopan dan ramah dari para pegawai kepada konsumen yang menghubunginya.
- b. Konsumen merupakan prioritas atau urutan teratas dan serta kredibilitas melayani konsumen.

- c. Fasilitas pelayanan yang dapat memberikan kesan yang baik terhadap pelayanan.
- d. Mampu dalam menyajikan pelayanan yang baik.

Yang dimaksud pelayanan yang baik menurut Kasmir (2012) adalah tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia karyawan yang baik, bertanggung jawab, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan konsumen, mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen. Apabila terdapat salah satu sistem pelayanan yang terganggu maka secara keseluruhan akan mengganggu pula pelayanan itu sendiri. Menurut pandangan Albrecht, Zemke (2006) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari interaksi dari berbagai aspek, yaitu salah satunya sistem pelayanan. Sistem pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Sistem pelayanan akan memberikan prosedur pelayanan yang memiliki standar dan dapat memberikan mekanisme kontrol di dalam sistem pelayanan tersebut sehingga segala bentuk penyimpangan-penyimpangan atau kesalahan-kesalahan akan mudah diketahui. Sistem pelayanan SDM akan berhubungan langsung dengan para penumpang atau pelanggan. Para penumpang atau pelanggan akan menilai apakah kinerja layanan SDM di perusahaan atau organisasi tersebut memuaskan atau tidak.

Tjiptono (2012) Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan

keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Seorang pelanggan akan terpuaskan jika harapannya terpenuhi dan merasa sangat gembira jika harapannya terlampaui. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas, dimana akan berdampak langsung pada prestasi produk. Jika dikaitkan dengan industri jasa, seperti bandara maka yang dimaksud dengan produk adalah pelayanan. Setiap organisasi selalu berusaha untuk mencapai tujuannya, sehingga, mereka harus berkonsentrasi pada beberapa aspek. Salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM) organisasi yang dipandang sebagai sumber penting. Nimalathasan (2012) menyatakan bahwa organisasi diharapkan untuk selalu menjaga tenaga kerja yang terlatih dengan baik dan efektif. Apalagi organisasi yang bergerak di bidang jasa, menjaga kinerja karyawan merupakan salah satu cara untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Salah satu cara penting untuk melihat bahwa karyawan mempengaruhi kinerja organisasi adalah interaksinya dengan pelanggan. Jika karyawan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, tentu pelanggan akan merasa terpuaskan sehingga nantinya akan loyal pada perusahaan. Sebaliknya, jika karyawan tidak memberikan pelayanan dengan baik, maka pelanggan tidak merasa puas dan cenderung meninggalkan organisasi untuk beralih ke organisasi lain yang mampu memberikan kepuasan yang optimal. Persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para

pelanggan akan mencari jasa perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Oleh karena itu, sebuah perusahaan tidak cukup hanya mengejar kepuasan pelanggan. Perusahaan harus mencari dan menciptakan pelanggan baru serta tetap mempertahankan pelanggan-pelanggan setia yang sudah ada.

Ellitan dalam Marianah (2012) menyatakan bahwa memberikan pelayanan-pelayanan unggul merupakan sebuah strategi yang menang karena menghasilkan lebih banyak pelanggan baru, lebih sedikit kehilangan pelanggan, lebih banyak penyekatan dari persaingan harga dan lebih sedikit kesalahan yang membutuhkan kinerja pelayanan. Pelayanan merupakan komponen nilai pokok yang menggerakkan setiap perusahaan untuk sukses. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memperoleh dan mempertahankan kepuasan pelanggan adalah dengan mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja karyawan. Mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja karyawan agar tetap baik merupakan pekerjaan yang sulit dilakukan oleh perusahaan jasa. Hal ini terjadi karena yang mereka jual adalah jasa atau pelayanan kepada pelanggan. Jika pelanggan tidak merasa puas, dapat menandakan terjadinya penurunan kinerja karyawan. Kinerja karyawan diperlukan agar mutu pelayanan kepada pelanggan tetap tinggi sesuai dengan harapan perusahaan.

Tranggono (2008) dalam penelitiannya memperoleh kesimpulan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kinerja karyawan, maka konsumen akan semakin

terpuaskan. Pelanggan akan menyatakan puas, jika perusahaan yang diwakili karyawan mereka mampu memberikan kinerja layanan sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini akan menyebabkan konsumen melakukan pembelian ulang atas jasa yang ditawarkan perusahaan. Jadi, kepuasan pelanggan akan terbentuk jika karyawan berkinerja tinggi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Terry and Israel menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan kepada konsumen sehingga konsumen merasa terpuaskan adalah kinerja karyawan.

## B. PENELITIAN YANG RELEVAN

Tabel 2.1 penelitian Yang Relevan

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Jumlah Responden	Hasil penelitian
1	Eswika & Istiatin (Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Batik Surakarta 2015)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer PT. RAMAYANA MOTOR SUKOHARJO	100 Responden	Terdapat pengaruh simultan (secara bersama-sama) antara kualitas pelayanan yang mencakup variabel tangible(wujud fisik), reliability(kehandalan), responsiveness(daya tanggap), assurance(jaminan), empathy(empati) terhadap kepuasan konsumen Dealer PT.

				Ramayana Motor Sukoharjo.
2	Muhammad Dhio Daruskasyfu Mahalli, S.E., M.Si (2015)	Analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di bandar udara Internasional KUALANAMU	300 Responden	Mean Important Score(MIS) dan nilai rata-rata masing-masing atribut kinerja Mean Satisfaction Score (MSS). Atribut petugas bandar udara mementingkan kepentingan penumpang dengan nilai kepentingan 3.84. Atribut yang paling penting dalam penelitian ini dan atribut penampilan petugas bandar udara adalah atribut dengan tingkat kepentingan paling rendah dengan nilai kepentingan 3.31. Sedangkan nilai rata-rata yang diperoleh dari masing-masing atribut tingkat kinerja (MSS) yang paling tinggi adalah penampilan petugas bandar udara dengan

				<p>nilai kinerja 3.84 dan atribut yang memiliki kinerja paling rendah adalah adanya kesesuaian antara harga Passanger Service Charge dengan pelayanan yang diterima dengan nilai kinerja.</p>
3	<p>Didit Darmawan (Kandidat Doktor Ilmu Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2015)</p>	<p>Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan</p>	<p>120 Responden</p>	<p>1. Kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan</p> <p>2. Kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pelanggan.</p> <p>3. kepercayaan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan pelanggan.</p>

Hasil dari penelitian pertama yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer PT. RAMAYANA MOTOR SUKOHARJO” dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara parsial antara variabel tangible, reliability, responsible, assurance, empathy terhadap kepuasan konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. Hasil uji F menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel tangible, reliability, responsible, assurance, empathy terhadap kepuasan konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. Hasil uji regresi linier berganda diperoleh persamaan  $Y = 7,386 - 0,341 X_1 + 0,504 X_2 + 0,302 X_3 - 0,322 X_4 + 0,257 X_5 + \epsilon$ . Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah variabel reliability (kehandalan) dengan koefisien 0,504. Uji R<sup>2</sup> (R Square) didapatkan hasil sebesar 0,944 atau 94,4 % yang berarti bahwa kepuasan konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo dipengaruhi oleh variabel tangible, reliability, responsible, assurance, empathy sebesar 94,4%. Dan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. sebesar 5,6%. diharapkan Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo perlu menerapkan dan mengembangkan aspek pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang mencakup tangible (wujud fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), sehingga dapat memperoleh pangsa pasar yang lebih baik.

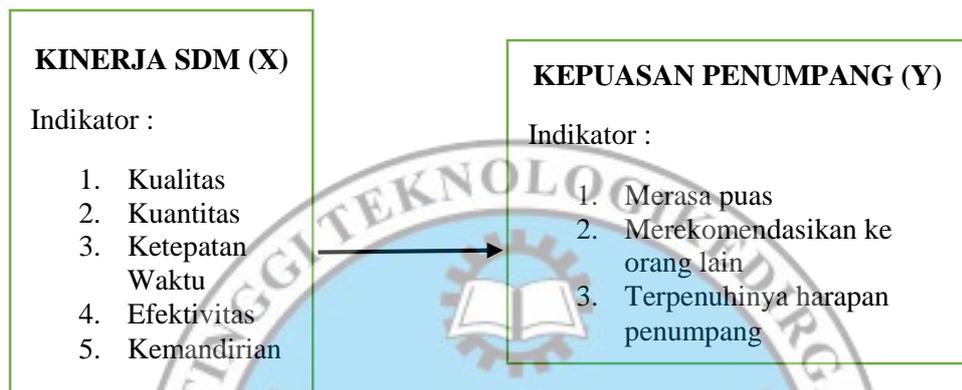
Hasil dari penelitian ketiga yang berjudul “Analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di bandar udara Internasional KUALANAMU” Hasil analisis dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index(CSI) yang dilakukan peneliti menunjukan Bandar Udara Internasional Kualanamu berada pada katagori cukuppuas dengan nilai 63,6%.3.Adapun strategi yang dilakukan PT. Angkasa Pura II dalam mencapai World Class Airportdi Bandar Udara Internasional Kualanamu dengan melakukan beberapa percepatan pembangunan infrastruktur, yang kedua adalah melakukan strategi bisnis, bersinergi dengan unit-unit terkait.

Hasil dari penelitian ketiga yang berjudul “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan ” menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, dan kemudian kepercayaan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan pelanggan

### C. KERANGKA BERPIKIR

Berdasarkan pada rumusan masalah dan tinjauan pustaka yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disajikan kerangka pemikiran untuk menggambarkan tentang kinerja Sumber Daya Manusia di bandara Yogyakarta International Airport dalam hal ini menghasilkan dua hipotesis

(H0 dan Ha) . Dalam kerangka pikir penelitian digambarkan bagaimana kinerja SDM terutama pada bagian check in counter dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berikut ini kerangka pemikiran pada penelitian.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian

#### D. HIPOTESIS

Pengujian hipotesis ini dimaksudkan untuk membuat dugaan atau jawaban sementara dari permasalahan penelitian yaitu mengetahui sejauh mana pengaruh yang signifikan antara kinerja petugas check in counter terhadap kepuasan penumpang di bandara Yogyakarta International Airport.

Ho : Kinerja petugas check in counter maskapai Citilink di bandara Yogyakarta International Airport tidak berpengaruh pada kepuasan penumpang.

Ha : Kinerja petugas check in counter maskapai Citilink di bandara Yogyakarta International Airport berpengaruh pada kepuasan penumpang.