

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Kinerja karyawan juga bergantung pada pendidikan dan pelatihan dari perusahaannya. Oleh karena itu, karyawan merupakan salah satu aset perusahaan yang paling penting. Demi kelancaran perusahaan maka perlu adanya manajemen sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat menentukan dalam proses perkembangan dan kemajuan perusahaan khususnya dan pembangunan bangsa pada umumnya. Tanpa adanya kinerja yang bagus dari sumber daya manusia maka peningkatan teknologi tidak akan ada artinya. Apabila suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas itu baik maka penumpang akan merasa senang dan puas. Guna mencapai tujuan dan target sasaran yang diprogramkan oleh perusahaan, diperlukan tenaga-tenaga yang potensial dan berkualitas tinggi.

Nabila (2015), dalam tugas akhirnya yang mengulas tentang “Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikan F sebesar $0,000 < (\alpha) 0,05$.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Eka Yulianawati (2015), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang First Class Pada Penerbangan Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta”. Menghasilkan kesimpulan hasil dari uji-t menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (sig. t:0,002), keandalan (sig. t: 0,025), daya tanggap (sig. t: 0,001), jaminan (sig.

t:0,029), dan empati (sig. t: 0,012) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan dari hasil uji-F menunjukkan sig. F: 0,000 hal ini semakin menjelaskan bahwa semua variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

B. Landasan Teori

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Karyawan merupakan salah satu aset perusahaan yang penting untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, demi kelancaran perusahaan maka perlu adanya manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Secara sederhana, yang dimaksud SDM adalah daya yang bersumber dari manusia. Daya yang bersumber dari manusia ini dapat pula disebut tenaga atau kekuatan (energi atau power) (Zainun dalam Nabila, 2015).

Tersedianya sumber daya manusia (SDM) dengan tingkat kompetensi yang bersaing dan memiliki produktifitas diatas rata-rata di setiap industri adalah tertuang dalam visi perusahaan dalam mengembangkan SDM sebagai tolak ukur tahap-tahap pencapaiannya. Indikator kinerja tersebut antara lain meliputi tingkat produktifitas, kepuasan kerja dan kaderisasi untuk menjaga sustainabilitas perusahaan. Pengembangan SDM dilakukan melalui tiga pilar strategi yaitu:

- a. Membangun organisasi yang tangguh
- b. Profesionalisme pengelolaan kinerja karyawan
- c. Pengembangan SDM berbasis kompetensi serta moral dan motivasi pada tingkat yang dinamis.

2. Kinerja

Kinerja atau prestasi kerja didefinisikan dalam beragam rumusan, akan tetapi pengertian kinerja pada umumnya menunjuk pada keberhasilan pegawai dalam menjalankan tugasnya menurut kriteria yang ditentukan untuk jangka waktu tertentu. Kinerja juga merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang di dasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2001).

Kinerja mengacu pada prestasi karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan. Menurut (Setiawan dalam Nabila, 2015) pengertian kinerja atau prestasi kerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. (Mangkunegara, 2000) menyatakan, pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya. Selain itu, kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa ukuran kinerja. Beberapa ukuran kinerja tersebut meliputi: kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, kemampuan mengemukakan pendapat, pengambilan keputusan, perencanaan kerja dan daerah organisasi kerja.

Sistem penilaian kinerja ialah proses untuk mengukur kinerja karyawan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penilaian kerja karyawan yaitu:

- a. Karakteristik situasi, deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja pekerjaan
- b. Tujuan penilaian kinerja
- c. Sikap karyawan terhadap evaluasi

Adapun tujuan dari penilaian kinerja bagi para karyawan dapat dikategorikan sebagai sesuatu yang bersifat evaluasi dan pengembangan (Okto, 2002).

- a. Tujuan Evaluasi

Tujuan evaluasi yang dimaksud adalah hasil dari penilaian kinerja digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi, staffing decision dan digunakan sebagai dasar mengevaluasi sistem seleksi.

- b. Tujuan Pengembangan

Seorang manajer mencoba meningkatkan kinerja seseorang karyawan dimasa yang akan datang. Tujuan pengembangan ini adalah melihat prestasi riil yang dicapai individu, menangani kelemahan-kelemahan individu yang menghambat kinerja dan mengembangkan prestasi-prestasi yang dicapai.

Terdapat enam kriteria yang digunakan untuk mengukur kinerja secara individu (Bernardin dan Russel dalam Nabila, 2015), antara lain:

- a. Kualitas

Tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyelesaikan beberapa cara ideal dan penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

b. Kuantitas

Jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah sejumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan Waktu

Tingkat suatu aktivitas yang diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan dilihat dari sudut koordinasi yang dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektivitas

Tingkat penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan dengan maksud menghasilkan keuntungan mengurangi kerugian setiap penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian

Tingkat dimana seorang karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa minta bantuan, bimbingan dan pengawasan atau meminta turut campurnya pengawas.

f. Komitmen Kerja

Tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan dan tanggung jawab kerja terhadap perusahaan.

3. Pelayanan Prima

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan (Atmadjati, 2012).

Pelayanan prima (service excellence) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan

kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan, untuk mencapai suatu layanan yang prima karyawan perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu. Keterampilan tersebut diantaranya berpenampilan baik dan rapih, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (gesture) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional (Sucirahayu, 2017).

4. Pelayanan Check-in Counter

Proses pelayanan check-in counter sangatlah 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 check-in, tentunya petugas/staff 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, 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/staf di bagian check-in counter harus terlatih 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. Adapun tugas-tugas pokok Check-in Counter sebagai berikut:

- a. Mengecek validity tiket, tanggal penerbangan, rute penerbangan dan kelas.
- b. Mencocokkan dokumen penumpang seperti KTP, Paspor atau SIM yang akan dicocokkan dengan tiket.
- c. Menyobek flight coupon.
- d. Mengecek bagasi, menimbang bagasi, dan menempelkan label bagasi serta memberikan claim tag kepada penumpang.
- e. Menangani excess baggage.
- f. Menentukan penumpang go show.
- g. Menentukan seat number penumpang serta menerbitkan boarding pass.
- h. Berkomunikasi dan berkoordinasi dengan unit lain.

5. Proses dan Prosedur Check-in Counter

Proses dan prosedur check-in counter (Suprpto, 2017) adalah sebagai berikut :

- a. Petugas mengucapkan salam.
- b. Penumpang menyerahkan dokumen atau kartu identitas kepada petugas seperti, KTP, SIM atau Paspor.
- c. Petugas mengecek KTP, SIM atau Paspor penumpang dan melihat apakah foto penumpang tersebut sama dengan penumpangnya dan identitas penumpang di KTP, SIM, atau Paspor tersebut juga harus sama.

- d. Petugas check-in counter memasukan nama penumpang di passenger name list pada komputer untuk mengetahui bahwa penumpang tersebut sudah melakukan reservasi sesuai dengan tiket yang dimiliki.
- e. Memasukan data penumpang seperti genre dan nomor tempat duduk penumpang.
- f. Setelah semuanya lengkap maka petugas mengeluarkan boarding pass.
- g. Petugas menimbang tas atau koper penumpang, apabila berat tas atau koper tersebut kurang dari 7 kg, maka tas atau koper tersebut dapat dibawa ke pesawat dan menjadi tanggung jawab penumpang itu sendiri.
- h. Setelah semuanya selesai dan semua dokumen-dokumen penumpang sudah diperiksa oleh petugas kemudian petugas check-in counter menunjukkan dimana gate, nomor seatnya, jam keberangkatan, dan tag number bagasi penumpang tersebut.

6. Kepuasan Penumpang

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih telah memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian (Fandy Tjiptono, 2000). Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan (Kotler dalam Kinanda, 2014). Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Terciptanya

kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Konsumen akan memiliki harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi (*performance expectation*). Harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi atau kualitas produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen. Fungsi produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen sebenarnya adalah persepsi konsumen terhadap kualitas produk tersebut. Dalam mengevaluasi kualitas suatu produk atau jasa, konsumen akan menilai berbagai atribut (*dimensi kualitas pelayanan dan dimensi kualitas produk*).

Konsumen mungkin tersenyum ketika mereka berbicara mengenai barang atau jasa. Konsumen mungkin mengatakan hal-hal yang bagus tentang barang atau jasa. Senyum merupakan suatu bukti bahwa seseorang puas, cemberut sebaliknya mencerminkan kekecewaan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan tentang sikap dan persepsi konsumen mengenai barang jasa dengan meneliti manifestasi yang terkait dengan produk/jasa yang dilihat. Manifestasi yang terlihat adalah jawaban-jawaban yang diberikan para pelanggan melalui pengisian kuesioner kepuasan konsumen.

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun

sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas (Awan, 2013).

Adapun empat metode pengukuran kepuasan pelanggan (Kotler dalam Tjiptono, 2005) yaitu :

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya. Guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka, maka media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website dan lain-lain.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei menggunakan angket, telepon, email, website, maupun wawancara langsung.

c. Ghost Shopping

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan-kepuasan pelanggan adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staff penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya tersebut, mereka kemudian diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.

d. Lost Customer Analysis

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah dipindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

Menurut Lupiyoadi (2001), terdapat lima faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu :

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi yang mereka lakukan menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap seseorang apabila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara atas masalah-masalah yang diteliti yang kebenarannya perlu diuji kembali. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan antara kinerja staff check-in counter PT. Gapura Angkasa terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung.

H_a : Ada pengaruh signifikan antara kinerja staff check-in counter PT. Gapura Angkasa terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung.

