

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pembahasan tentang Sumber Daya Insani

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Insani

Manajemen dalam arti mengatur sesuatu agar dilakukan dengan baik, tepat, dan terarah merupakan sesuatu yang disyariatkan ajaran Islam. Proses-proses manajemen pada dasarnya adalah perencanaan segala sesuatu secara mantap untuk melahirkan keyakinan yang berdampak pada melakukan sesuatu sesuai dengan aturan serta memiliki manfaat. Dalam hadist riwayat Imam Tirmidzi dari Abu Hurairah Rasulullah SAW bersabda;

مِنْ حُسْنِ إِسْلَامِ الْمَرْءِ تَرْكُهُ مَا لَا يَغْنِيهِ

“diantara baiknya, indahnya keislaman seseorang adalah yang selalu meninggalkan perbuatan yang tidak ada manfaatnya.”¹

Manajemen Sumber Daya Insani adalah proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi (perusahaan). Manusia memerlukan organisasi dan sebaliknya organisasi memerlukan manusia.

Manusia merupakan motor penggerak, tanpa manusia organisasi tidak akan berfungsi. Manusia merupakan faktor utama dalam mewujudkan eksistensi organisasi. Eksistensi organisasi diwujudkan melalui kegiatan manusia yang disebut bekerja, oleh karena itu kompetitif atau tidak eksistensi suatu organisasi (perusahaan)

¹ Didin Hafidhuddun, Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), 3

tergantung atau ditentukan oleh manusia, yang sangat penting artinya dalam menghadapi perubahan lingkungan/iklim bisnis sekarang dan di masa datang. Setiap organisasi/perusahaan tidak dapat menolak fakta bahwa sumber daya insani merupakan faktor sentral dalam upaya mewujudkan eksistensinya berupa tercapainya tujuan bisnis yakni keuntungan dan manfaat lainnya. Sumber daya material dan finansial perlu disediakan dan dipergunakan dalam jumlah yang memadai untuk keperluan pengelolaan sumber daya insani. Perlu diyakini bahwa melalui sumber daya insani yang berkualitas dan mampu memberikan kontribusi yang terbaik dalam mencapai tujuan organisasi, berarti akan diperoleh keuntungan yang berimbang atau melebihi nilai sumber daya material dan finansial yang telah digunakan untuk mengelola sumber daya insani.²

Manajemen sumber daya insani konsen terhadap pengaturan aktivitas dan hubungan antar karyawan. Mereka diharapkan mampu menunjukkan kinerja yang optimal. Kegiatan sumber daya insani adalah seputar penentuan aktivitas karyawan, seleksi calon karyawan, pelatihan dan pengembangan karyawan serta semua aktivitas lain terkait dengan awal masuk karyawan hingga masa pensiun.³ Perangkat insani adalah perorangan dikalangan lembaga, sejak dari pemilik (*owners*), pimpinan (*directors*), pengelola (*managers*), hingga pekerja (*workers*) dilapisan paling bawah. Perangkat insani suatu lembaga haruslah memadai dari jumlah (*quantity*) dan serasi dalam mutu (*quality*) serta terpuji dalam kepribadian (*personality*). Sumber Daya Insani selain membutuhkan integritas, juga membutuhkan kompetensi.

² Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk bisnis yang kompetitif*, 42-43

³ Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah; sebuah kajian historis dan kontemporer*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 105

Sumber daya insani adalah *human capital* yang berperan lebih besar daripada modal finansial. Apabila sumber daya insani memenuhi prasyarat yang ada, artinya bisa diandalkan sebagai *human capital* karena mempunyai kompetensi dan integritas yang baik, maka sumber daya lainnya yang berupa keuangan dan teknologi akan terjaga dengan baik. Hal tersebut akan sangat berperan dalam memajukan suatu perekonomian di suatu negara.⁴ Membentuk insan-insan yang mempunyai karakter dan kompetensi yang baik merupakan suatu kewajiban. Kaitannya dengan *maqashid al-syari'ah*, dalam penjagaan terhadap agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta, memerlukan sumber daya insani yang sangat unggul. Memiliki integritas yang baik tanpa disandingkan dengan keahlian dan skill yang baik pula, tidak akan menjamin terjaganya kelima hal yang termasuk dalam *maqashid al-syari'ah*.⁵

Manajemen sumber daya insani merupakan bidang strategis dari organisasi. Manajemen sumber daya insani harus di pandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya. Manajemen sumber daya insani adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.

Manajemen sumber daya insani merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Manajemen sumber daya insani mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya.

⁴ Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam perspektif Maqashid Al-Syari'ah*, 273

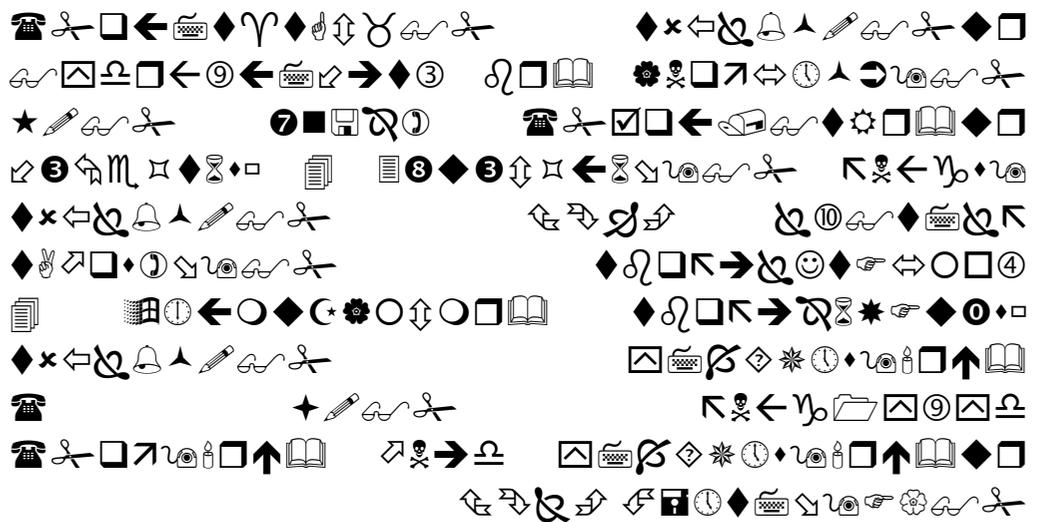
⁵ Ibid, 291

2. Fungsi Manajemen Sumber Daya insani

Dalam tugasnya manajemen sumber daya insani dapat dikelompokkan atas tiga fungsi, yaitu:

- a. Fungsi manajerial; perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.
- b. Fungsi operasional: pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja.
- c. Fungsi ketiga adalah kedudukan manajemen sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.⁶

Sebagaimana firman Allah swt:



“ dan orang-orang yang menjauhi Thaghut (yaitu) tidak menyembah- nya[1310] dan kembali kepada Allah, bagi mereka berita gembira; sebab itu sampaikanlah berita

⁶ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2011), 4-8

*itu kepada hamba- hamba-Ku, yang mendengarkan Perkataan lalu mengikuti apa yang paling baik di antaranya.(Q.S Az-Zumar: 17-18)*⁷

Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial.

Dalam manajemen sumber daya manusia, terdapat sejumlah fungsi operasional, yakni : perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, kompensasi, keselamatan, dan kesehatan kerja, hubungan industrial, dan penelitian sumber daya manusia.⁸

⁷ Departemen RI, *AL-Hikmah*, (Diponegoro: CV Penerbit Diponegoro,2010), 460

⁸ Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 8

1) Fungsi Manajerial adalah:

- a) Perencanaan, adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisiensi dalam membantu terwujudnya tujuan.
- b) Pengorganisasian, adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan yang akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.
- c) Pengarahan dan pengadaan, adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisiensi dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan.⁹

2) Fungsi operasional adalah:

- a) Perencanaan sumber daya manusia, perencanaan sumber daya manusia adalah proses yang secara sistematis mengkaji kebutuhan sumber daya manusia untuk menjamin tersedianya tenaga kerja dalam jumlah dan mutu, atau kompetensi, yang sesuai pada saat dibutuhkan. Perencanaan adalah proses penentuan jumlah dan mutu/kualifikasi sumber daya manusia di masa yang akan datang.
- b) Rekrutmen dan seleksi, rekrutmen adalah proses menarik perhatian sejumlah calon karyawan potensial dan mendorong mereka agar melamar

⁹ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5-6

pekerjaan pada sebuah organisasi. Seleksi adalah proses identifikasi dan pemilihan orang-orang dari sekumpulan pelamar yang paling cocok dengan posisi yang ditawarkan dan dengan organisasi. Hasil proses seleksi adalah para calon karyawan yang paling memenuhi syarat di antara para pelamar.

- c) Pengembangan Sumber daya manusia, adalah upaya terencana yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kompetensi pekerja dan kinerja organisasi melalui program-program pelatihan, pendidikan, dan pengembangan.
- d) Kompensasi, atau balas jasa didefinisikan sebagai semua imbalan yang diterima oleh seseorang sebagai balasan atas kontribusinya terhadap organisasi. Imbalan yang diberikan kepada karyawan itu dapat berupa salah satu atau kombinasi dari bentuk-bentuk berikut ini;
- Gaji atau upah, yakni uang yang diterima oleh seseorang sebagai imbalan atas pekerjaannya
 - Insentif dan bagi hasil, yakni uang / barang yang diberikan kepada karyawan, di luar gaji/upah pokok berdasarkan kinerja individu atau organisasi
 - Tunjangan dan pelayanan, yakni imbalan finansial tambahan selain gaji/upah pokok, misalnya tunjangan jabatan, tunjangan keluarga, cuti, liburan, dan asuransi kesehatan
 - Imbalan non finansial, misalnya pekerjaan yang menyenangkan dan lingkungan kerja yang nyaman

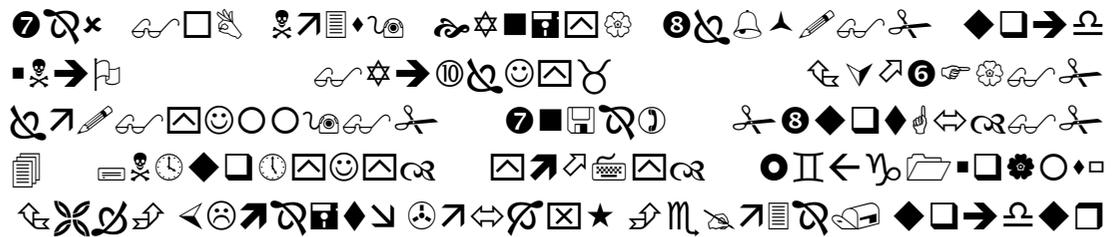
- e) Perencanaan dan pengembangan karir, karir adalah semua pekerjaan yang pernah dijalani seseorang sepanjang kehidupan kerjanya atau sebuah pola/lintasan pekerjaan yang ditempuh seseorang sepanjang kerjanya.
- f) Keselamatan dan kesehatan kerja, keselamatan kerja meliputi upaya untuk melindungi para pekerja dari cedera akibat kecelakaan kerja. Kesehatan kerja adalah terbebasnya para pekerja dari penyakit dan terwujudnya kesejahteraan fisik dan mental pekerja.
- g) Hubungan industrial, adalah sebuah sistem hubungan yang terbentuk antara pelaku dalam proses produksi barang dan jasa yang terdiri atas unsur pengusaha, pekerja/buruh dan pemerintah.¹⁰

3. Peran Manajemen Sumber Daya Insani

Tujuan yang hendak diklarifikasikan adalah manfaat apa yang akan kita peroleh dengan penerapan manajemen sumber daya insani dalam suatu perusahaan. Tujuan manajemen sumber daya insani ialah meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam perusahaan melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis, dan sosial. Manajemen sumber daya insani merupakan bagian dari manajemen umum yang memfokuskan diri pada sumber daya insani.

¹⁰ Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 8-10

Sebagaimana firman Allah swt dalam Q.S Al Baqarah :29



Dia-lah Allah, yang menjadikan segala yang ada di bumi untuk kamu dan Dia berkehendak (menciptakan) langit, lalu dijadikan-Nya tujuh langit. dan Dia Maha mengetahui segala sesuatu.¹¹

Aspek lain dari manajemen sumber daya insani adalah peranannya dalam pencapaian tujuan perusahaan secara terpadu. Peranan manajemen sumber daya insani adalah mempertemukan atau memadukan ketiga kepentingan tersebut yaitu perusahaan, karyawan dan masyarakat luas, menuju tercapainya efektivitas, efisiensi, produktivitas dan kinerja perusahaan.¹² Peran sumber daya insani dalam menentukan keberhasilan perusahaan tidak dapat diabaikan begitu saja. Berargumentasi bahwa sumber daya insani merupakan sumber keunggulan daya saing yang mampu menghadapi berbagai tantangan.

Sumber daya insani dapat tetap bertahan karena mereka memiliki kompetensi manajerial, yaitu kemampuan untuk merumuskan visi dan strategi perusahaan serta kemampuan untuk memperoleh dan mengarahkan sumber daya-sumber daya lain dalam rangka mewujudkan visi dan menerapkan strategi perusahaan.¹³ Kegiatan-kegiatan manajemen sumber daya manusia dapat dijalankan pada tingkat individu,

¹¹ Departemen RI, *AL-Hikmah*,5

¹²Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006), 8

¹³ Edy Sutrisno, *Manajemen*, 20

kelompok, dan unit organisasi yang lebih tinggi. Peran fungsi sumber daya manusia ikut memfasilitasi organisasi mencapai tujuan-tujuannya dengan mengambil prakarsa dan memberikan pedoman dan dukungan atas semua persoalan yang terkait dengan para karyawan. Tujuan pokoknya adalah menjamin bahwa organisasi mengembangkan strategi, kebijakan dan praktik-praktik manajemen sumber daya manusia yang secara efektif dapat menangani segala hal yang berhubungan dengan pengadaan dan pengembangan sumber daya manusia serta hubungan antara manajemen dan pekerja. Fungsi sumber daya manusia dapat memainkan peran utama dalam menciptakan lingkungan yang memungkinkan para karyawan mendayagunakan kapasitas terbaik mereka dalam mewujudkan potensi mereka demi kepentingan organisasi dan karyawan. Peran sumber daya manusia dalam organisasi ditandai oleh perubahan dari waktu ke waktu.¹⁴

Dengan berorientasi pada pelayanan, ketidaksesuaian dapat diminimalkan atau bahkan dihilangkan. Dampak positifnya adalah meningkatkan kepuasan kerja mereka, dan sumber daya yang puas akan selalu berusaha sekuat tenaga untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Prinsip kedua, pengelolaan yang memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada sumber daya insani untuk berperan serta aktif di dalam perusahaan. Tujuannya agar pekerjaan menjadi lebih menarik sehingga mampu mendorong semangat kerja sumber daya insani dan memotivasi mereka menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik dan menyempurnakan hasil kerja mereka. Prinsip ketiga, pengelolaan sumber daya insani yang mampu menumbuhkan kembangkan jiwa *entrepreneur* dalam diri setiap individu. Jiwa *entrepreneur* ini

¹⁴ Marwansyah, *Manajemen sumber daya manusia*, 25

Kualitas memiliki 8 dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek berikut:

- a. Kinerja (*performance*), kinerja ini merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu.
- b. Keistimewaan produk (*features*), perkembangan kualitas suatu produk menuntut karakter fleksibilitas agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar.
- c. Reliabilitas/keterandalan (*reliability*), reliabilitas suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk.
- d. Kesesuaian (*conformance*), kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi, dan beberapa kesalahan lain.
- e. Ketahanan (*durability*), secara teknis ketahanan suatu produk didefinisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis, ketahanan diartikan sebagai usia ekonomis suatu produk dilihat dari jumlah kegunaan yang diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk.
- f. Kemampuan pelayanan (*serviceability*), kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan, dan kemudahan produk untuk diperbaiki.

- g. Estetika (*aesthetics*), estetika merupakan dimensi pengukuran yang paling subjektif. Estetika suatu produk dilihat dari bagaimana suatu produk terdengar oleh konsumen, baik itu bagaimana penampilan luar suatu produk, rasa, maupun bau. Estetika jelas merupakan penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.
- h. Kualitas yang dirasakan (*perceived quality*), konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk (jasa). Namun, konsumen umumnya memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung, misalnya merek, nama, dan negara produsen.¹⁷

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan.

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun memiliki beberapa elemen-elemen sebagai berikut;

- (1) Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- (2) Kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan
- (3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).¹⁸

¹⁷ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 212-215

¹⁸ M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*, 16

2. Pengertian Pelayanan

“Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Menurut Gronroos sebagaimana dikutip di bawah ini:

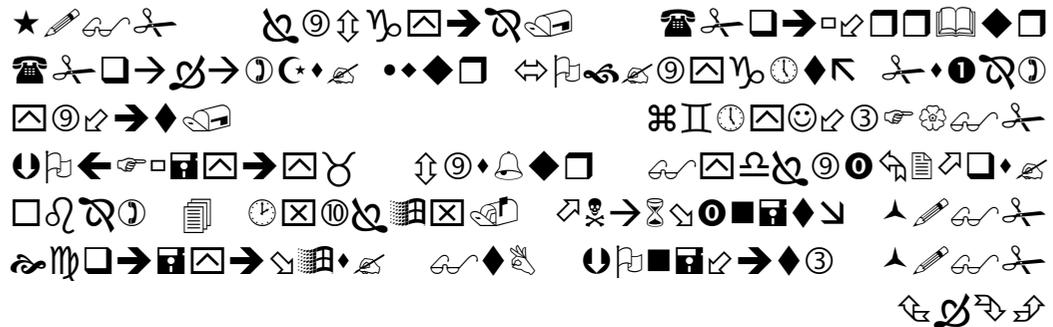
Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.¹⁹ Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sebagaimana dalam kitab Sohih Muslim yang meriwayatkan sebuah hadist yang berbunyi: *“Barang siapa menghilangkan (memebrikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusanduniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”*

Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi

¹⁹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005),2-3

atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sebagaimana firman Allah swt dalam Q.S An Nahl: 91



“ dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. ”²⁰

Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu;

- a. Pelayanan bersifat tidak diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

²⁰ Departemen RI, *AL-Hikmah*, 277

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Pelayanan juga dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan bermanfaat bagi orang lain.

Dalam proses layanan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan, yaitu;

- a. Penyedia layanan, adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang/jasa.
- b. Penerima layanan, adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan.
- c. Jenis dan bentuk layanan, jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara berupa layanan yang berkaitan dengan;
- d. Pemberian jasa-jasa saja
- e. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja
- f. Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.²¹

²¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, 212-214

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang atau jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, tidak dapat ditumpuk atau digudangkan, melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen.²² Jika perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik di mata pelanggannya, maka perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik ini harus dapat dipenuhi oleh perusahaan sehingga keinginan pelanggan dapat diberikan secara maksimal. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik perlu didukung oleh berbagai hal, yaitu:

- a. Tersedia karyawan yang baik, kenyamanan pelanggan juga sangat tergantung dari petugas *Customer Service* yang melayaninya, petugas harus ramah, sopan, dan menarik.
- b. Tersedia sarana dan prasarana, dalam melayani pelanggan juga penting diperhatikan adalah sarana prasarana yang dimiliki seperti meja dan kursi serta peralatan pendukung lainnya harus nyaman untuk ditempati dan dipandang.
- c. Bertanggung jawab, artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas harus mampu melayani dari awal sampai akhir. Jika terjadi sesuatu, petugas yang dari awal mengerjakannya segera mengambil alih tanggung jawabnya.

²² B. Boediono, *Pelayanan Prima*, 60-61

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat, layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- e. Mampu berkomunikasi, dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan, menjaga rahasia pelanggan dan perusahaan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan, karena tugas selalu berhubungan dengan manusia, perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.
- h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan, cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan.
- i. Mampu memberikan kepercayaan, pelanggan lama maupun baru perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari, semua ini dapat dilakukan melalui pelayanan petugas *customer service* khususnya dan seluruh karyawan umumnya.²³

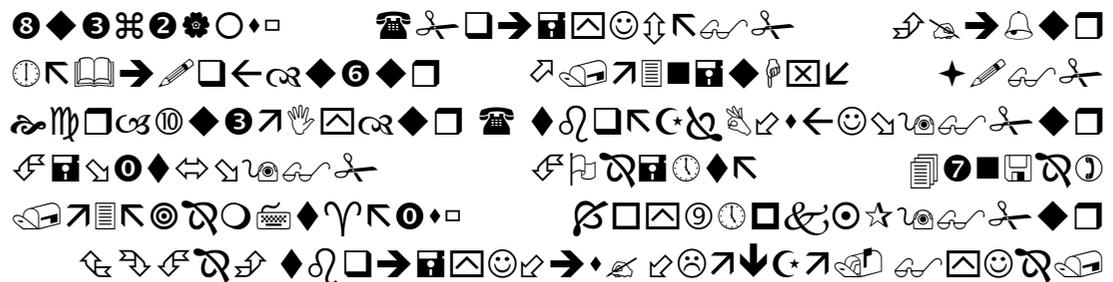
3. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan

²³ Kasmir, *Kewirausahaan*, 308-310

kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Sebagaimana firman Allah swt dalam Q.S At-Taubah: 105



“dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”²⁴

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

²⁴ Departemen RI, *AL-Hikmah*, 203

- a. Menjaga dan memperhatikan , bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
- b. Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- c. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
- d. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.²⁵

Beberapa faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan (jasa) yang meliputi 10 dimensi, yaitu :

- a. *Tangibles*; keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
- b. *Reliability*; mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (*right in the firts time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.

²⁵ “pengertian-definisi-kualitas-pelayanan” <http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/02/>, diakses tanggal 7 Oktober 2015

- c. *Responsiveness*; pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan /keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
- d. *Competence*; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi.
- e. *Access*; meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
- f. *Courtesy*; pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.
- g. *Communication* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.
- h. *Credibility* ; pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.
- i. *Security* ; pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.
- j. *Understanding The Customer* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.²⁶

²⁶ "kualitas pelayanan" <http://dedylondong.blogspot.co.id//2011/11>, diakses tanggal 7 oktober 2015

Kualitas pelayanan dianggap sebagai *pervasive strategic force*, menyatakan kualitas pelayanan sangat mempengaruhi proses perbaikan efektifitas organisasi. Adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Ia menyatakan bahwa perbaikan kualitas pelayanan akan menghasilkan kepuasan konsumen, oleh karena itu hubungan tersebut harus ditingkatkan. Menyatakan kualitas pelayanan perusahaan memiliki pengaruh terhadap keunggulan kompetitif melalui karakteristik perusahaan. Kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan konsumen dan *image* keseluruhan organisasi. Kualitas pelayanan sangat penting terutama dalam hal *planning, leadership*, dan implementasi komitmen terhadap perusahaan untuk mengembangkan budaya perusahaan yang punya orientasi kualitas dalam setiap aktivitas agenda perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu; pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan, bila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.²⁷

²⁷ Lina Anatan, *Service Excellence*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 69-71