

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Sebelumnya

Untuk mengetahui masalah yang akan dibahas, perlu adanya penelitian terdahulu untuk membedakan dengan beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian peneliti yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Dan Tanggung Jawab Karyawan Terhadap Kecepatan Layanan Pada PT.Rekso Nasional Food (McDonald’s) Gresik Kota Baru”. Berikut beberapa penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan sebagai kajian pustaka:

Penelitian Indrawati, Nita (2017) meneliti tentang “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pertanahan Kota Kendari” Hasil penelitian menunjukkan bahwa: secara simultan (bersama-sama) kompetensi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor pertanahan kota kendari, Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan terletak pada variabel penelitian, pada penelitian ini menggunakan variabel kompetensi. Sedangkan variabel penelitian yang akan dilaksanakan yaitu .kemampuan dan tanggung jawab karyawan.

Penelitian Saleh, Farid (2009) meneliti tentang “Pengaruh Kemampuan dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dispenda Kota Palembang” menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen yang terdiri dari kemampuan pegawai dan pengembangan karir terhadap variabel dependen yaitu kinerja, Melalui uji-t diketahui juga bahwa

faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai dispenda kota Palembang adalah program pengembangan karier. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan terletak pada variabel penelitian, pada penelitian ini menggunakan variabel kemampuan dan pengembangan karier. Sedangkan variabel penelitian yang akan dilaksanakan yaitu kemampuan dan tanggung jawab karyawan.

Penelitian Emmyah (2009) dengan judul: "Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Politeknik Negeri Ujung Pandang". Hasil penelitian menunjukkan bahwa : secara simultan (bersama-sama) kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai pada politeknik negeri ujung pandang. Uji secara parsial menunjukkan bahwa indikator konsep diri dan nilai-nilai member pengaruh paling dominan, sedangkan indikator karakteristik pribadi memberi pengaruh paling kecil. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan terletak pada variabel penelitian, pada penelitian ini menggunakan variabel kompetensi dan kinerja. Sedangkan variabel penelitian yang akan dilaksanakan yaitu kemampuan dan tanggung jawab karyawan.

Penelitian Maya Sari, Fajar (2013) dengan judul "Pengaruh Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Guru Di Sd Negeri Kecamatan Gondang Mojokerto". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja. penelitian ini menggunakan variabel kompetensi, lingkungan kerja, kepuasan

kerja dan kinerja sedangkan variabel penelitian yang akan dilaksanakan yaitu kemampuan dan tanggung jawab karyawan.

Tabel 2.1
Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu

No.	Item	Peneliti Terdahulu			Penelitian Sekarang
1.	Judul	Indrawat, Nita (2017) Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pertanahan Kota Kendari	saleh, Farid (2009) Pengaruh Kemampuan dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dispenda Kota Palembang	Maya Sari, Fajar (2013) Pengaruh Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Guru Di Sd Negeri Kecamatan Gondang Mojokerto	Fatur Rokim (2018) Pengaruh Kemampuan Dan Tanggung Jawab Karyawan Terhadap Kecepatan Layanan Pada PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru
	Tahun	2017	2009	2013	2018
	Variabel	1. Kompetensi (X1) 2. Kinerja Pegawai (Y)	1. Kemampuan (X1) 2. Pengembangan Karir (X2) 3. Kinerja Pegawai (Y)	1. Kompetensi (X1) 2. Lingkungan Kerja (X2) 3. Kepuasan Kerja (Y1) 4. Kinerja (Y2)	1. Kemampuan (X1) 2. Tanggung Jawab Karyawan (X2) 3. Kecepatan Layanan (Y)
	Teknik Analisis	Regresi linier berganda	Regresi linier berganda	Regresi linier berganda	Regresi linier berganda
	Persamaan	1. Kompetensi (X1)	1. kemampuan (X1)	1. kompetensi (X1)	
	Perbedaan	1. Kinerja pegawai (Y)	1. Pengembangan Karir (X2) 2. Kinerja Pegawai (Y)	1. Lingkungan Kerja (X2) 2. Kepuasan Kerja (Y1) 3. Kinerja (Y2)	

2.2.Landasan Teori

2.2.1. Kemampuan

2.2.1.1. Pengertian Kemampuan

Kemampuan ialah bakat yang melekat pada seseorang untuk melakukan suatu kegiatan secara fisik atau mental yang ia peroleh sejak lahir, belajar, dan dari pengalaman. Kemahiran (*skill*) biasanya diartikan kemampuan dalam menangani suatu tugas (pekerjaan) dengan menggunakan tenaga fisiknya tetapi ada juga yang berpendapat bahwa kemampuan dan kemahiran itu sama saja artinya (Soehardi, 2003:24). Misalnya yang disebut *management skill*, biasanya tidak menggunakan tenaga fisik melainkan mentalnya.

Menurut Hasibuan (2010:76), kemampuan adalah menetapkan dan melaksanakan sistem dalam pemanfaatan sumber daya. Sedangkan Menurut Thoha (2011) kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman. menurut Hutapea dan Thoha (2008:28) indikator kemampuan kerja diantaranya sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*knowledge*), Pengetahuan merupakan fondasi yang mana akan membangun keterampilan dan kemampuan. Pengetahuan terorganisasi dari informasi, fakta, prinsip atau prosedur yang jika diterapkan membuat kinerja yang memadai dari pekerjaan.
2. Keterampilan (*skill*) Kemampuan seseorang dalam menguasai pekerjaan, penguasaan alat dan menggunakan mesin tanpa kesulitan

3. Sikap (*Attitude*) pola tingkah laku seseorang didalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Apabila karyawan memiliki sifat mendukung pencapaian organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan sebaik-baiknya.

Kemampuan *knowledge*, *skill* dan *attitude* cenderung lebih nyata (*visible*) dan relatif berada dipermukaan (ujung) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kemampuan adalah kompetensi dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

2.2.2. Tanggung Jawab Karyawan

2.2.2.1. Pengertian Tanggung Jawab Karyawan

Menurut Mustari (2011:21) bertanggung jawab adalah “sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagaimana yang seharusnya dilakukan terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial dan budaya), Negara dan Tuhan”. Menurut Agus (2012:25) tanggung jawab adalah “orang yang bisa melakukan kontrol internal sekaligus internal bahwa suatu keyakinan bahwa ia boleh mengontrol dirinya dan yakin bahwa kesuksesan yang dicapainya adalah hasil usahanya sendiri”.

Menurut Hawari (2012:199) tanggung jawab adalah “perilaku yang menentukan bagaimana kita bereaksi setiap hari, apakah kita cukup bertanggung jawab untuk memegang komitmen, menggunakan sumber daya, menjadi toleran dan sabar, menjadi jujur dan adil, membangun keberanian serta menunjukkan kerjasama”, sedangkan menurut Abdullah (2010:90) tanggung jawab adalah

“kemampuan seseorang untuk menjalankan kewajiban karena dorongan didalam dirinya atau biasa disebut dengan panggilan jiwa”.

Menurut penjelasan dari beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab adalah orang yang melaksanakan segala sesuatu atau pekerjaan dengan bersungguh-sungguh dengan sukarela, berani menanggung segala resiko dan segala sesuatunya baik dari perkataan, perbuatan dan sikap. Menurut Fitri (2012:43) ada 3 yaitu sebagai berikut:

1. Mengerjakan tugas dan pekerjaan dengan baik.
2. Bertanggung jawab pada setiap perbuatan.
3. Melakukan piket sesuai jadwal yang sudah ditetapkan.

2.2.3. Kecepatan Layanan

2.2.3.1 Pengertian Kecepatan Layanan

Kecepatan pelayanan terdapat didalam kualitas pelayanan. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kecepatan pada umumnya menjadi indikator dari kualitas pelayanan yang kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kecepatan pada dasarnya berarti sebuah satuan dari pergerakan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu hal. Sementara layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Jadi dapat di artikan kecepatan layanan adalah seberapa cepat

aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk berinteraksi dengan konsumen dengan barang atau jasa yang diberikan.

Kecepatan suatu pelayanan dalam perusahaan jasa akan menimbulkan suatu kesan atau nilai baik dari pelanggan. Nilai pelanggan yang baik dibutuhkan suatu perusahaan guna meningkatkan penjualan dari minat loyalitas secara tidak langsung. Tjiptono, 2007) mengemukakan bahwa, ada beberapa indikator dari kecepatan layanan antara lain:

1. Kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan.
2. Kecepatan dalam menyiapkan pesanan.
3. Kecepatan dalam transaksi dengan pelanggan.
4. Kecepatan dalam memberikan kenyamanan kepada pelanggan, meliputi tempat dan ruangan.

2.2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecepatan layanan

Menurut Moenir (2010:88), dalam pelaksanaan suatu pelayanan, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

1. Pembagian tugas pegawai

Adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik.

2. Adanya aturan

Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.

3. Faktor organisasi

Yaitu merupakan pengaturan dan mekanisme pekerjaan (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor kemampuan dan keterampilan

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan.

5. Faktor sarana pelayanan

Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan.

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses aktifitas/kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Lupiyoadi (2010, hal : 147) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi

jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

2.3. Hubungan Antar Variabel

2.3.1. Hubungan Kemampuan dengan Kecepatan layanan.

Kecepatan pelayanan salah satu faktor dari kualitas pelayanan. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Kecepatan layanan merupakan kunci utama keberhasilan suatu restoran cepat saji, setiap perusahaan memiliki strategi dalam memikat minat beli konsumen akan tetapi kurangnya kecepatan pelayanan dapat menimbulkan rasa kecewa bagi konsumen. Jika hal ini terjadi terus-menerus akan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan salah satunya hilangnya konsumen. Menurut Tjiptono (2004) upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat melalui lima dimensi pokok yang menentukan kecepatan layanan yaitu *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *Assurance* (kemampuan memberi jaminan pelayanan), *Empathy* (kemampuan memahami keinginan pelanggan) dan *tangibles* (tampilan fisik pelayanan, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi).

2.3.2. Hubungan Tanggung jawab karyawan dengan Kecepatan layanan.

Robbins dan Coulter (2007:300) mengemukakan bahwa tanggung jawab merupakan kewajiban untuk menjalankan tugas dengan baik. Tanggung jawab

tidak lain merupakan kewajiban seseorang untuk menjalankan tugas dengan seoptimal mungkin sebagai bentuk kesiapan anggota organisasi.

Di dalam perusahaan, bentuk tanggung jawab dapat diciptakan melalui pembagian kerja. Proses pembagian kerja merupakan hal sangat penting, hal ini disebabkan karena pembagian kerja karyawan membuat karyawan lebih terampil akan tugasnya untuk pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dan beban tugas pekerjaannya. Pembagian kerja diharapkan dapat menjadikan karyawan lebih bertanggung jawab pada posisinya sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam hal kecepatan pelayanan.

Pembagian kerja yang baik merupakan kunci bagi penyelenggaraan kerja terutama dalam memberikan jaminan terhadap kestabilan, kelancaran dan efisien kerjanya. Sebaliknya jika pembagian kerja itu dilakukan dengan ceroboh, artinya tidak menyesuaikan kemampuan seseorang dengan bidang pekerjaannya, maka ia akan berpengaruh tidak baik bahkan dapat menimbulkan kegagalan dalam penyelenggaraan pekerjaannya. Untuk dapat meningkatkan kecepatan pelayanan dalam mencapai hasil kerja yang berkualitas di perlukan pengawasan di suatu instansi. Jika didalam sebuah kegiatan terdapat kendala-kendala yang tidak sesuai dengan harapan organisasi, maka perlunya peran pengawasan untuk memberikan tindakan korektif dengan melakukan evaluasi dan memberikan dorongan, bantuan dan informasi kepada karyawannya, sebaliknya karyawan harus melaksanakan tugas dengan baik dan menyelesaikan untuk dievaluasi tugas terlaksana dengan baik atau tidak. (Reilly, 2003:119)

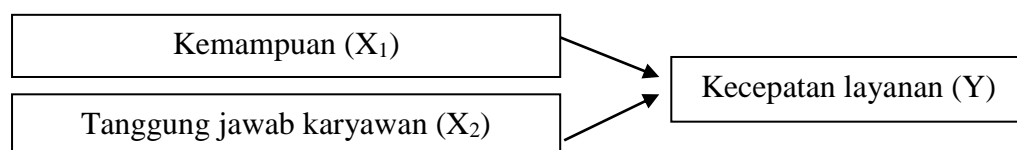
2.4. Hipotesis

Menurut Sujarweni (2015;68), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis merupakan pernyataan tentang hubungan antara beberapa dua variabel atau lebih pada penelitian kuantitatif, hipotesis lazim dituliskan dalam sub bab tersendiri yaitu ada di bab 2. Hipotesis merupakan dugaan sementara secara teoritis terhadap permasalahan yang di hadapi serta dugaan sementara dari jawaban rumusan masalah.

1. Kemampuan berpengaruh terhadap kecepatan layanan pada PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru.
2. Tanggung jawab karyawan berpengaruh terhadap kecepatan layanan pada PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru.

2.5. Kerangka Konseptual

Berdasarkan tujuan penelitian, maka dalam penelitian ini akan digunakan model analisis sebagai berikut :



Keterangan :
 Secara Parsial : \longrightarrow

Gambar 2.1.
Kerangka Konseptual