

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Sebelumnya

Reza Septian (2013) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan ERHA Clinic Bandung. Penelitian ini menganalisa besarnya pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan ERHA Clinic Bandung. Proses pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non probability* sampling dengan teknik *judgement*, dengan jumlah responden sebanyak 42 responden dari karyawan ERHA Clinic Bandung. Proses pengumpulan data dilakukan dengan langsung ke terjun lapangan dengan melakukan observasi secara langsung serta wawancara, dan membagikan kuesioner. Teknik analisa data menggunakan model analisis validitas, analisis reabilitas, analisis koefisien determinasi, dan analisis korelasi *spearman rank*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ERHA Clinic Bandung.

Hidayat dan Mukhlisulfatih (2011) melakukan penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Layanan Administrasi Akademik Pada Universitas Negeri Gorontalo. Penelitian ini menganalisis besarnya pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kinerja layanan administrasi akademik. Proses pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non probability* sampling dengan teknik *judgement*, dengan jumlah responden sebanyak 52 responden yang berasal dari semua prodi di Universitas Negeri Gorontalo. Proses pengambilan data dilakukan dengan kuisisioner yang berisi pendapat atau tanggapan mengenai penggunaan sistem informasi

manajemen. Teknik analisis data menggunakan koefisien korelasi *spearman rank*. Teknik analisis ini merupakan analisis yang digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kinerja layanan administrasi akademik, Sehingga dapat diketahui seberapa besar pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kinerja layanan administrasi akademik pada Universitas Negeri Gorontalo.

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Saat ini dengan Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Reza Septian (2013) Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan ERHA Clinic Bandung	<ul style="list-style-type: none"> a. Meneliti pengaruh pelatihan terhadap kinerja. b. Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>non probability sampling</i>. c. Pelatihan sebagai variabel X dan kinerja sebagai variabel Y. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Penelitian saat ini menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda. b. Penelitian saat ini menggunakan teknik sensus/sampling jenuh
2	Hidayat dan Mukhlisulfatih (2011) Analisis Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Layanan Administrasi Akademik Pada Universitas Negeri Gorontalo	<ul style="list-style-type: none"> a. Meneliti pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kinerja. b. Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>non probability sampling</i>. c. Sistem informasi manajemen sebagai variabel X dan kinerja sebagai variabel Y. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Penelitian saat ini menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda. b. Penelitian saat ini menggunakan teknik sensus/sampling jenuh

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Konsep Pelatihan *Service Excellent*

2.2.1.1. Pengertian Pelatihan

Pelatihan menurut Dessler (2011;280) adalah proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan baru untuk melakukan pekerjaannya. Menurut Hisbuan (2010;69) pelatihan adalah suatu usaha meningkatkan kemampuan teknis teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan pelatihan.

Menurut Bella (dalam Hisbuan, 2010;70) mengatakan bahwa pendidikan dan latihan sama dengan pengembangan yaitu merupakan proses meningkatkan keterampilan kerja baik teknis maupun manajerial. Pelatihan mengacu kepada metode yang digunakan untuk memberikan karyawan baru atau yang ada saat ini dengan keterampilan yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan.

Karyawan harus mengetahui apa yang perusahaan ingin mereka lakukan dan bagaimana cara melakukannya. Para karyawan yang tidak mengetahui caranya akan mengerjakan pekerjaannya dengan cara mereka sendiri yang tidak sesuai dengan keinginan perusahaan. Menurut Nitisemito (dalam Noviana, 2007;7) mengatakan bahwa pelatihan adalah suatu kegiatan dari perusahaan yang bermaksud untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan dari para karyawan sesuai dengan kegiatan dari perusahaan yang bersangkutan.

Memiliki karyawan-karyawan yang berpotensi tinggi bukanlah suatu jaminan bahwa pekerjaan mereka akan baik. Menurut Gomes (2003;197)

pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya, atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya.

Raymond dan Noe (2005;3) menjelaskan pelatihan mengarah kepada usaha yang direncanakan perusahaan untuk memfasilitasi pembelajaran dari kompetensi yang berhubungan dengan pekerjaan karyawan. Kompetensi tersebut mencakup pengetahuan, keterampilan atau perilaku-perilaku untuk keberhasilan kinerja karyawan.

Dari beberapa pendapat mengenai pelatihan diatas, Pelatihan merupakan proses dimana karyawan mendapatkan tambahan kemampuan dan keterampilan kerja dalam menjalankan pekerjaannya. Pelatihan karyawan diharapkan dapat memberikan keterampilan dan pengetahuan baru untuk digunakan karyawan dalam pekerjaannya saat ini.

Pelatihan yang diadakan bagi karyawan haruslah direncanakan secara tepat sesuai dengan kebutuhan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan karyawan. Mathis dan Jackson (2008;285) menjelaskan bahwa '*training is expensive*', program pelatihan bagi karyawan memerlukan biaya yang cukup besar yang harus dikeluarkan perusahaan, sehingga perusahaan atau organisasi harus dapat mempersiapkan sebuah pelatihan yang tepat bagi karyawan mulai dari perencanaan, implementasi hingga pada tahap evaluasi.

Diharapkan dari biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk program pelatihan karyawan, perusahaan mendapatkan manfaat yang sebanding dalam peningkatan kualitas kerja karyawan dan organisasi. Manfaat yang diharapkan

perusahaan berupa peningkatan produktifitas kerja dan kinerja karyawan dan kinerja perusahaan, berkurangnya tingkat kesalahan kerja dan kecelakaan kerja, mengurangi tingkat *turnover* karyawan, perubahan dan perbaikan perilaku kerja, ataupun meningkatkan kemampuan mengaplikasikan keterampilan baru. Deasler (2011;92), menjelaskan bahwa terdapat empat langkah dalam proses pelatihan (*four steps training process*) :

1. Analisis Kebutuhan Pelatihan (*Need Analysis*)

Analisis kebutuhan pelatihan merupakan tahap awal dalam merumuskan program pelatihan bagi karyawan. ini merupakan tahap mengidentifikasi pengetahuan dan keterampilan yang secara spesifik dibutuhkan oleh karyawan dan membandingkan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh calon peserta pelatihan.

2. Desain Pengajaran (*Instruction Design*)

Tahap merumuskan tujuan pelatihan secara spesifik dan terukur. Memeriksa isi program pelatihan yang memungkinkan (materi pelatihan, simulasi dan praktek dalam pelatihan, dan aktifitas lainnya) hingga merumuskan biaya yang diperlukan untuk melaksanakan program pelatihan.

3. Pelaksanaan Program Pelatihan (*Implementation The Training Program*)

Dalam melaksanakan program pelatihan, dapat menggunakan metode pelatihan seperti on job training, ataupun pelatihan menggunakan media internet online.

4. Evaluasi (*Evaluation*)

Tahap evaluasi merupakan tahap penilaian apakah program pelatihan memberikan dampak dan mamfaat atau sebaliknya.

Sedangkan menurut Hariandja (2002;174) Terdapat beberapa proses atau kegiatan yang harus dilakukan dalam upaya mengembangkan program pelatihan yang efektif ini yaitu:

1. Menganalisa kebutuhan pelatihan organisasi
2. Menentukan sasaran dan materi program pelatihan
3. Menentukan metode pelatihan dan prinsip-prinsip belajar yang digunakan
4. Mengevaluasi program pelatihan

Dari uraian tersebut di atas mencerminkan manfaatnya sangat penting dari pelaksanaan pelatihan dalam upaya meningkatkan produktivitas kayrawan yang sekaligus akan berpengaruh terhadap produktivitas karyawan.

2.2.1.1.1. Tujuan Pelatihan

Menurut Mangkunegara (2006;52) menyatakan bahwa tujuan pelatihan adalah ;

1. Meningkatkan penghayatan jiwa dan ideologi.
2. Meningkatkan produktivitas kerja.
3. Meningkatkan kualitas kerja.
4. Meningkatkan ketetapan perencanaan sumber daya manusia.
5. Meningkatkan sikap, moral, dan semangat kerja.
6. Meningkatkan rangsangan agar karyawan mampu berkinerja secara maksimal.
7. Menigkatkan kesehatan dan keselamatan kerja.

8. Menghindarkan keseragaman.
9. Meningkatkan perkembangan pribadi karyawan.

2.2.1.1.2. Manfaat Pelatihan

Menurut Simamora (2007;7) menyatakan bahwa manfaat pelatihan adalah :

1. Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas.
2. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan agar mencapai standar-standar kinerja yang dapat diterima.
3. Menciptakan sikap, loyalitas, dan kerjasama yang lebih menguntungkan.
4. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan dan kerjasama yang lebih menguntungkan.
5. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
6. Membantu pegawai dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

2.2.1.1.3. Komponen Pelatihan

Ada beberapa hal yang sangat penting dan harus diperhatikan yang harus ada di dalam pelatihan. Mangkunegara (2006 : 51) menyatakan bahwa segala bentuk pelatihan yang dibuat oleh perusahaan memiliki komponen-komponen sebagai berikut :

1. Tujuan dan sasaran pelatihan harus jelas dan dapat diukur.

Pelatihan merupakan cara yang digunakan oleh setiap perusahaan dalam mengembangkan *skill and knowledge* bagi para karyawannya. Hal ini dilakukan perusahaan agar para karyawan dapat saling bahu-membahu dalam mencapai tujuan perusahaan.

2. Para pelatih (*trainers*) harus ahlinya yang berkualifikasi memadai.
Artinya keprofesionalan pelatih (*trainer*) merupakan suatu keharusan. Hal ini dikarenakan karyawan adalah sumber daya perusahaan yang membutuhkan ketrampilan serta pengetahuan yang baru dan harus dikembangkan sehingga dibutuhkan seorang pelatih (*trainer*) yang memenuhi kriteria atau *qualified*.
3. Materi pelatihan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai.
Setiap pelatihan yang dilaksanakan memiliki beragam materi yang tersaji sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Model pelatihan yang diprioritaskan oleh perusahaan bagi karyawannya harus disesuaikan dengan tujuan akhir dari pelatihan tersebut sehingga pelatihan yang dilaksanakan akan efisien dan efektif.
4. Metode pelatihan harus sesuai dengan kemampuan peserta atau karyawan.
Setiap karyawan memiliki kekuatan dan kelemahan, hal ini adalah manusiawi mengingat manusia tidak ada yang sempurna. Sehingga perusahaan harus pintar menyeleksi dan memonitor mengenai metode-metode apa yang sesuai dengan tingkat kemampuan karyawan, perusahaan harus bisa melihat hal-hal apa saja yang dibutuhkan karyawan agar dapat meningkatkan *skill and knowledge* mereka.
5. Peserta pelatihan harus memenuhi persyaratan yang ditentukan.
Ini adalah hal yang cukup penting, namun sering diabaikan oleh tim yang mengadakan pelatihan. Fenomena yang terjadi adalah karyawan yang tidak berkompeten dalam materi yang disajikan, namun karena kekurangan peserta

pelatihan atau karena terlambatnya informasi mengenai pelatihan yang akan dilangsungkan, maka persyaratan bagi pesertapun terabaikan

2.2.1.1.4. Prinsip Pelatihan

Agar program pelatihan lebih terarah dan terlaksana sesuai dengan yang diharapkan, maka prinsip-prinsip dalam pelatihan harus diterapkan dengan baik. Mangkunegara (2006;51) menjelaskan mengenai prinsip-prinsip dalam pelatihan, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Materi yang diberikan secara sistematis dan berdasarkan tahapan-tahapan.
2. Tahapan-tahapan tersebut harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai.
3. Pelatih / pengajar / pemateri harus mampu memotivasi dan menyebarkan respon yang berhubungan dengan serangkaian materi pelajaran.
4. Adanya penguat (*reinforcement*) guna membangkitkan respon yang positif dari peserta.
5. Menggunakan konsep pembentukan (*shaping*) perilaku.

2.2.1.1.5. Metode Pelatihan

Setiap perusahaan yang menjalankan pelatihan, membutuhkan metode yang tepat agar isi pelatihan tersebut dapat dengan mudah diresap oleh para karyawan yang menjadi peserta pelatihan. Mangkunegara (2006;67) menjelaskan bahwa metode pelatihan adalah sebagai berikut :

1. Metode Pekerjaan (*On The Job Training*).

Hampir 90 persen dari pengetahuan pekerjaan diperoleh melalui metode ini. Prosedur metode ini informal, observasi sederhana, mudah, dan praktis. Karyawan mempelajari pekerjaannya dengan mengamati pekerja lain yang sedang bekerja, dan kemudian mengobservasi perilakunya. Aspek-aspek lain dari on the job training adalah lebih formal dalam format. Karyawan yang sudah lama bekerja di suatu perusahaan atau atasan memberikan pekerjaan kepada pekerja baru, kemudian atasan membantu atau membimbing pekerja tersebut. Misalnya, magang. Merupakan pelatihan yang bersifat terjun langsung di tempat kerja. Magang adalah salah satu cara pelatihan yang paling efektif dan berguna, mengingat karyawan dapat bersentuhan langsung dengan masalah-masalah dan kegiatan yang ada.

2. Metode Balai (*Vestibule*).

Metode ini adalah suatu ruangan terpisah yang digunakan untuk tempat pelatihan bagi karyawan baru, yang akan menduduki suatu pekerjaan. Metode ini sangat cocok untuk banyak peserta (karyawan baru) yang dilatih dengan jenis pekerjaan yang sama dan dalam waktu yang sama. Pelaksanaan metode ini biasanya dilakukan dalam beberapa hari sampai beberapa bulan dengan pengawasan instruktur. Misalnya, metode kuliah. Kuliah merupakan suatu caramah yang disampaikan secara lisan untuk tujuan-tujuan pendidikan. Keuntungannya adalah dapat digunakan untuk kelompok besar sehingga dapat disajikan secara bersama dan relatif singkat. Kelemahannya adalah

peserta lebih bersikap pasif, komunikasi satu arah, sehingga tidak terjadi umpan balik dari peserta.

3. Metode Demonstrasi dan Contoh.

Suatu demonstrasi menunjukkan dan merencanakan bagaimana suatu pekerjaan atau bagaimana sesuatu itu dikerjakan. Metode ini melibatkan pemeragaan contoh-contoh. Misalnya, metode studi kasus. Studi kasus adalah uraian tertulis atau lisan tentang masalah yang ada. Peserta diminta untuk mengidentifikasi masalah dan merekomendasikan pemecahannya. Metode ini membutuhkan analisis dan kemampuan dalam memecahkan masalah.

4. Metode *Apprenticeship*.

Adalah suatu cara mengembangkan ketrampilan. Metode ini seolah-olah karyawan bekerja, tetapi sambil belajar. Metode ini mirip dengan metode *on the job training*. Tetapi istilah ini dikhususkan untuk ketrampilan yang hanya mendapatkan bimbingan dan dapat langsung mengerjakan pekerjaannya misalnya, metode konferensi. Merupakan suatu pertemuan formal tempat terjadinya diskusi atau konsultasi tentang sesuatu yang penting. Konferensi menekankan adanya diskusi kelompok kecil, materi pelajaran yang terorganisasi dan melibatkan peserta aktif. Pada metode konferensi, belajar didasarkan melalui partisipasi lisan dan interaksi antar peserta. Peserta dianjurkan memberikan gagasan-gagasan untuk didiskusikan.

5. Metode Simulasi

Yakni suatu metode yang membuat suatu situasi atau peristiwa menciptakan bentuk realitas atau imitasi dari realitas. Simulasi ini merupakan pelengkap

sebagai teknik duplikat yang mendekati kondisi nyata pada pekerjaan misalnya, metode bermain peran. Disini jelas terlihat suatu bentuk perilaku yang diharapkan. Peranan peserta disini adalah menjelaskan situasi dan masing-masing peran mereka yang harus diperankan dalam pemecahan suatu masalah. Dapat dikatakan ini merupakan latihan dalam menghadapi suatu masalah. Sehingga ketrampilan para peserta dapat dipraktikkan saat metode ini berlangsung. Dan pengembangannya akan mudah dilakukan saat benar-benar dalam kondisi memecahkan suatu masalah.

6. Metode Ruang Kelas

Metode ini dipakai untuk menambah pengetahuan para pekerja. Metode ini lebih mudah dipelajari dalam ruangan karena yang dibahas biasanya mengenai konsep-konsep, sikap, teori-teori, dan kemampuan memecahkan masalah yang harus dipelajari misalnya, metode bimbingan berencana. Terdiri dari serangkaian langkah yang berfungsi sebagai pedoman dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Meliputi langkah-langkah yang telah diatur terlebih dahulu mengenai prosedur yang berhubungan dengan penguasaan ketrampilan khusus atau pengetahuan umum. Dapat menggunakan buku pedoman dalam metode ini.

Menurut Panggabean (2004;47-49) metode yang dapat digunakan untuk pelatihan pada dasarnya dapat dikelompokkan ke dalam dua kelompok yaitu *on the job training* dan *off the job training*.

1. *On the job training* (latihan sambil kerja)

On the job training meliputi semua upaya melatih karyawan untuk mempelajari suatu pekerjaan sambil mengerjakannya di tempat kerja yang sesungguhnya. *On the job training* meliputi program magang, rotasi pekerjaan, *understudy* atau *coaching* (praktik langsung dengan orang yang sudah berpengalaman atau atasan yang sudah dilatih).

2. *Off the job training*

Pelatihan dilaksanakan pada lokasi terpisah dengan tempat kerja. Program ini memberikan individu dengan keahlian dan pengetahuan yang mereka butuhkan untuk melaksanakan pekerjaan pada waktu terpisah dari waktu kerja regular mereka. Sebagai contoh yaitu trining instruksi pekerjaan, pembelajaran terprogram (*programmed learning*), *vestibule trining* (trining dalam suatu ruangan khusus), studi kasus, *management games*, seminar, permainan peran (*role playing*), dan pengajaran melalui computer.

2.2.1.1.6. Pentingnya Pelatihan Sebagai Upaya Pengembangan Karyawan

Melalui pelatihan, karyawan dapat terbantu mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan yang ada, dapat meningkatkan keseluruhan karier karyawan dan dapat membantu mengembangkan tanggung jawabnya pada saat ini maupun di masa mendatang. Sehingga ada beberapa alasan mengapa pelatihan harus dilakukan atau menjadi bagian yang sangat penting dari kegiatan manajemen sumber daya manusia. Menurut Mangkunegara (2006;55) alasan-alasan dilaksanakannya, diantaranya sebagai berikut:

1. Adanya pegawai baru

Para karyawan baru sangat memerlukan pelatihan orientasi. Mereka perlu tujuan, aturan-aturan, dan pedoman kerja yang ada pada perusahaan. Disamping itu, mereka perlu memahami kewajiban-kewajiban, hak dan tugasnya sesuai dengan pekerjaannya.

2. Adanya penemuan-penemuan baru

Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi modern, banyak ditemukan peralatan-peralatan baru yang lebih canggih daripada peralatan kantor yang digunakan sebelumnya.

Maka itu para karyawan perlu mendapatkan pelatihan agar dapat menggunakannya dengan sebaik-baiknya. Selanjutnya alasan mengapa pelatihan harus dilakukan dalam kegiatan manajemen sumber daya manusia yang dilakukan Hariandja (2002;169) adalah:

1. Pegawai yang baru direkrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan.
2. Perubahan-perubahan dalam lingkungan kerja dan tenaga kerja.
3. Meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki produktivitas.
4. Menyesuaikan dengan peraturan-peraturan yang ada.

2.2.1.1.7. Indikator Pelatihan

indikator-indikator pelatihan kerja menurut Mangkunegara (2006;46) adalah sebagai berikut :

1. Instruktur

Mengingat pelatih biasanya berorientasi pada peningkatan *skill*, maka pelatih yang dipilih untuk memberikan materi pelatihan harus benar-benar memiliki kualifikasi yang memadai sesuai dengan bidangnya, personal dan kompeten, selain itu pendidikan instruktur pun harus benar-benar baik untuk melakukan pelatihan.

2. Peserta

Peserta pelatihan tentunya harus diseleksi berdasarkan persyaratan tertentu dan kualifikasi yang sesuai, selain itu peserta pelatihan juga harus memiliki semangat yang tinggi untuk mengikuti pelatihan.

3. Materi

Materi pelatihan atau kurikulum harus sesuai dengan tujuan pelatihan yang hendak dicapai oleh perusahaan dan materi pelatihan juga harus *update* agar peserta dapat memahami masalah yang terjadi pada kondisi yang sekarang.

4. Metode

Metode pelatihan akan lebih menjamin berlangsungnya kegiatan pelatihan yang efektif apabila sesuai dengan jenis materi dan komponen peserta pelatihan.

5. Tujuan

Pelatihan merupakan tujuan yang ditentukan, khususnya terkait dengan penyusunan rencana aksi (*action play*) dan penetapan sasaran, serta hasil yang diharapkan dari pelatihan yang akan diselenggarakan, selain itu tujuan

pelatihan juga harus disosialisasikan sebelumnya kepada para peserta agar peserta dapat memahami pelatihan tersebut.

6. Sasaran

Sasaran pelatihan harus ditentukan dengan kriteria yang terinci dan terukur (*measurable*).

2.2.1.2. Pengertian *Service Excellent* (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 (Barata, 2003;30). Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009;8).

Kemudian pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga

pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan (Pratomo & Shaff, 2000;107).

Definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis terdapat dalam buku pelayanan prima (Barata 2003; 27):

1. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
2. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
3. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
4. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
5. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra.
6. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
7. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Pelayanan prima (*service excellent*) dapat dipahami sebagai melayani lebih dari yang diharapkan, dengan memberikan perhatian kepada waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, biaya, proses, dan kepuasan. Pelayanan prima merupakan pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisiten dan akurat (Rahmayanty, 2013; 18).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan dari definisi pelayanan prima (*service excellent*) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standar dan

prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

2.2.1.2.1. Tujuan *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Menurut Rahmayanty (2013;12-13) Terdapat beberapa tujuan pelayanan prima yaitu:

1. Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.
2. Kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga dan merawat pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
3. Serta upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

2.2.1.2.2. Pentingnya *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Ada beberapa alasan mengapa pelayanan prima penting bagi suatu perusahaan (Rahmayanty, 2013; 3-7):

1. Pelayanan prima memiliki makna ekonomi.

Pelanggan adalah kunci meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan perusahaan, meraih pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya.

Bila membina hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, bila mereka puas ada kemungkinan menunjukkan loyalitasnya dengan memberikan informasi kepada orang lain dan tingkat kepercayaan melalui testimony (ucapan seseorang) lebih tinggi dan efektif selain biaya yang dikeluarkan lebih rendah.

2. Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan

Perusahaan bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Persaingan yang semakin maju

Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

4. Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan

Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat. Memahami sudut pandang

pelanggan menyadari kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsur emosi dan afeksi, seperti gaya hidup, jati diri, petualangan, cinta dan persahabatan, kedamaian serta kepercayaan.

Kemudian Majid (2011;61) menjelaskan lebih spesifik betapa pentingnya *service excellent* kepada pelanggan karena beberapa alasan, yaitu:

1. Pelanggan menilai efisiensi perusahaan melalui karyawan yang ditemui.
2. Kesan pertama (*positive first impression*) sangat penting.
3. Perusahaan memiliki harapan dan standar yang tinggi dari para pekerja.
4. Pelanggan percaya kepada perusahaan dan akan terus senang dilayani jika ia diperlakukan dengan baik.
5. Salah satu bentuk promosi yang paling efektif dari periklanan adalah “*Word of Mounth*” (promosi dari mulut ke mulut). Jika pelanggan senang, dia akan memberitahukan kepada orang lain.
6. Kita merasa senang dan bangga akan diri kita sendiri jika memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.
7. Pelanggan mempercayakan kita sebagai sumber informasi dan bantuan utama

2.2.1.2.3. Dimensi *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Gespersz dalam (Maddy, 2009; 10) menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
2. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepetatan pelayanan.
3. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.

4. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
5. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
6. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
7. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi, dan lain-lain

2.2.1.2.4. Konsep *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003; 31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).

1. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

2. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan

memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

3. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

4. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

5. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Pendapat lain menyatakan bahwa konsep pribadi pelayanan prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku, komunikasi, pengetahuan, dan penyampaian. Konsep layanan prima tersebut terdiri dari hal-hal berikut ini (Pendit, 2004; 51):

1. Pribadi prima tampil ramah
2. Pribadi prima tampil sopan
3. Pribadi prima tampil yakin
4. Pribadi prima tampil rapi
5. Pribadi prima tampil ceria
6. Pribadi prima senang memaafkan
7. Pribadi prima senang bergaul
8. Pribadi prima tampil belajar dari orang lain
9. Pribadi prima senang dalam kewajaran
10. Pribadi prima senang menyenangkan orang lain

Jadi konsep pelayanan prima meliputi A6, yaitu Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).

2.2.1.2.5. Proses dan Tahapan *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Menurut Judiari (2010;106) terdapat beberapa tahapan dalam proses pelayanan prima, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan.

Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).

2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.

Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).

3. Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan.

Langkah: ambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas/asertif, pengertian, pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting, memberikan lingkungan yang menyenangkan.

4. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani.

Langkah: tuntaskan semua kebutuhan pelanggan, ambil langkah ekstra bagi pelayanan, beri sikap yang menjadikan pelanggan berada di pihak anda.

2.2.1.2.6. Upaya Penyediaan *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2007; 6):

1. **Transparasi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif**, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat/pelanggan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.2.1.2.7. Prinsip-prinsip Manajemen Pelayanan dan Titik Perhatiannya

Untuk menunjang pelayanan agar sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan oleh pelanggan, maka suatu pelayanan memiliki prinsip-prinsip dan titik perhatiannya, seperti yang dijelaskan dibawah ini (Ibrahim, 2007; 27):

Tabel 2.2 Prinsip dan Titik Perhatian Pelayanan

No.	Prinsip-prinsip	Titik Perhatian	
		Kebutuhan Publik	Kebutuhan Manajemen/Pengelola
1.	Persamaan keuntungan dan logika usaha.	Pelanggan merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan.	Keputusan terhadap efisiensi ke dalam maupun ke luar harus terintegrasi secara hati-hati.
2.	Kewenangan dalam pengambilan keputusan	Pengambilan keputusan harus didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan.	Beberapa keputusan penting yang strategis harus dibuat terpusat.
3.	Fokus pengorganisasian	Organisasi harus terstruktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama untuk menggerakkan sumber-sumber dapat mendukung garis depan operasional.	Hal ini sering menuntut kesederhanaan organisasi dengan tanpa penempatan bagian-bagian yang tidak terlalu dibutuhkan.
4.	Kontrol / pengawasan	Pemimpin dan pengawasan harus memperhatikan dorongan semangat dan dukungan kepada karyawan.	Prosedur pengawasan yang jeli, namun tidak berbelit-belit/rumit .
5.	Fokus pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> - Wujud kualitas yang dirasakan pelanggan merupakan focus dari sistem ganjaran / penghargaan. - Kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan harus menjadi focus dan pengukuran yang ingin dicapai. 	<ul style="list-style-type: none"> - Semua bidang yang berkaitan sudah seharusnya dipertimbangkan. - Untuk memonitor produktivitas dan efisiensi internal, kriteria pengukuran ke dalam perusahaan / organisasi dapat digunakan sebaik mungkin, dengan memprioritaskannya untuk pencapaian kepuasan pelanggan / masyarakat.

2.2.1.2.8. Perbedaan Antara Pelayanan Barang dan Jasa

Pelayanan jasa, proses dan kegiatannya lebih pada hal yang tidak/kurang berwujud atau lebih bersifat abstrak. Sebaliknya pelayanan barang dengan mudah dapat dilakukan penilaian kualitasnya. Pelayanan barang sering diikuti dengan suatu pelayanan jasa (misalnya garansi terhadap barang tersebut), dan sebaliknya pelayanan jasa diikuti pelayanan barang (misalnya jasa pelayanan pemasangan air bersih, sering diikuti dengan peralatannya, terutama pemasangan baru, bukan misalnya sekedar pemeliharaan teknis yang tidak memerlukan barang tambahan), dan masih banyak contoh lainnya yang saling berkaitan (Ibrahim, 2007; 5).

Ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Kemudian juga dijelaskan karakteristik produk (barang) dan pelayanan oleh Zemke (Ratminto & Winarsih, 2007; 3).

Tabel 2.3 Karakter Barang dan Jasa

No.	Produk (Barang)	Pelayanan Jasa
1.	Konsumen memiliki objeknya.	Konsumen memiliki kenangan. Pengalaman atau memori tersebut tidak bisa dijual atau diberikan kepada orang lain.
2.	Tujuan pembuatan barang adalah keseragaman, semua barang adalah sama.	Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan. Setiap konsumen dan setiap kontak adalah special.
3.	Suatu produk atau barang dapat disimpan.	Suatu pelayanan terjadi saat tertentu, ini tidak dapat disimpan.
4.	Konsumen adalah pengguna akhir yang tidak terlibat dalam proses produksi.	Konsumen adalah rekanan yang terlibat dalam proses produksi.
5.	Kontrol kualitas dilakukan dengan cara membandingkan output dengan spesifikasinya.	Konsumen melakukan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya.
6.	Jika terjadi kesalahan produksi,	Jika terjadi kesalahan, satu-satunya

	produk (barang) dapat ditarik kembali dari pasar.	cara yang bisa dilakukan untuk memperbaikinya adalah minta maaf.
7.	Moral karyawan sangat penting.	Moral karyawan berperan sangat menentukan.

2.2.2. Konsep Sistem Informasi Manajemen

2.2.2.1. Definisi Sistem Informasi Manajemen

Menurut Alter (dalam Abdul Kadir, 2003;11) sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi.

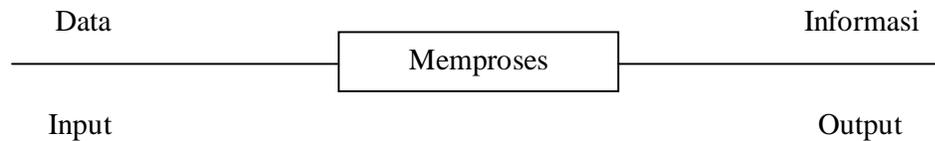
Menurut Hall (dalam Abdul Kadir, 2003;11) sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pemakai.

Menurut Sutabri (2012:46), Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Dari pengertian mengenai sistem informasi yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas maka sistem informasi merupakan kumpulan dari beberapa elemen yang dirangkai dan diproses yang kemudian menghasilkan suatu informasi dan selanjutnya didistribusikan untuk dimanfaatkan oleh para penggunanya.

Pada dasarnya sistem informasi mempunyai tiga kegiatan utama yaitu: menerima data sebagai masukan, kemudian memprosesnya dengan melakukan

perhitungan, penggabungan unsur-unsur data dan akhirnya dapat diperoleh informasi yang diperlukan sebagai keluaran. Prinsip tersebut berlaku baik bagi sistem informasi manual maupun sistem informasi modern dengan penggunaan perangkat komputer.



Sumber: Iman Sudarman (1999:11)

Gambar 2.1
Model Sistem Informasi Sederhana

Sistem informasi manajemen merupakan suatu kelompok orang, seperangkat pedoman dan petunjuk, peralatan pengolah data (seperangkat elemen), memilih, menyimpan, mengolah dan mengambil kembali data (mengoperasikan data dan barang) untuk mengurangi ketidakpastian pada pengambilan keputusan (mencari tujuan bersama) dengan menghasilkan informasi untuk manajer pada waktu mereka dapat menggunakannya dengan paling efisien (menghasilkan informasi menurut waktu rujukan).

McLeod dan Schell (2012;12) sistem informasi manajemen adalah suatu sistem berbasis komputer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa.

Menurut Davis (dalam Jogiyanto, 2005;15) sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi semua operasi organisasi.

Frederick H. Wu (dalam Jogiyanto, 2005:14) menyatakan sistem informasi manajemen adalah kumpulan-kumpulan dari sistem-sistem yang menyediakan informasi untuk mendukung manajemen.

Menurut Susanto (2002:68) yang mengemukakan pengertian Sistem Informasi Manajemen yaitu sistem informasi manajemen merupakan kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang diperlukan oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan saat melaksanakan fungsinya.

2.2.2.2. Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Menurut Mustakini (2009:13), Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi (*Information*) dari bentuk data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya. Tujuan sistem informasi terdiri dari Kegunaan (*Usefulness*), Ekonomi (*Economic*), Keandalan (*Realibility*), Pelayanan Langgan (*Customer Service*), Kesederhanaan (*Simplicity*), dan Fleksibilitas (*Fleksibility*).

1. Kegunaan (*Usefulness*)

Sistem harus menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan untuk pengambilan keputusan manajemen dan personil operasi di dalam organisasi.

2. Ekonomi (*Economic*)

Semua bagian komponen sistem termasuk laporan-laporan, pengendalian-pengendalian, mesin-mesin harus menyumbang suatu nilai manfaat setidaknya tidaknya sebesar biaya yang dibutuhkan.

3. Keandalan (*Realibility*)

Keluaran sistem harus mempunyai tingkatan ketelitian yang tinggi dan sistem itu sendiri harus mampu beroperasi secara efektif bahkan pada waktu komponen manusia tidak hadir atau saat komponen mesin tidak beroperasi secara temporer.

4. Pelayanan Langgan (*Customer Service*)

Sistem harus memberikan pelayanan dengan baik atau ramah kepada para pelanggan. Sehingga sistem tersebut dapat diminati oleh para pelanggannya.

5. Kesederhanaan (*Simplicity*)

Sistem harus cukup sederhana sehingga terstruktur dan operasinya dapat dengan mudah dimengerti dan prosedurnya mudah diikuti.

6. Fleksibilitas (*Fleksibility*)

Sistem harus cukup fleksibel untuk menangani perubahan-perubahan yang terjadi, kepentingannya cukup beralasan dalam kondisi dimana sistem beroperasi atau dalam kebutuhan yang diwajibkan oleh organisasi.

2.2.2.3. Komponen Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi terdiri dari lima sumber daya yang dikenal sebagai komponen sistem informasi. Kelima sumber daya tersebut adalah manusia, hardware,

software, data, dan jaringan. Kelima komponen tersebut memainkan peranan yang sangat penting dalam suatu sistem informasi (Mulyanto 2009;247)

1. Sumber Daya Manusia

Manusia mengambil peranan yang penting bagi sistem informasi. Manusia dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem informasi. Sumber daya manusia dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu pengguna akhir (end user) dan pakar sistem informasi. Pengguna akhir (end user) adalah orang-orang yang menggunakan informasi yang dihasilkan dari sistem informasi, misalnya pelanggan, pemasok, teknisi, mahasiswa, dosen, dan orang-orang yang berkepentingan dengan informasi dari sistem informasi tersebut. Sedangkan pakar sistem informasi adalah orang-orang yang mengembangkan dan mengoperasikan sistem informasi, misalnya sistem analis, developer, operator sistem, dan staf administrasi lainnya.

2. Sumber Daya Hardware

Sumber daya hardware adalah semua peralatan yang digunakan dalam pemrosesan informasi. Sumber daya hardware tidak hanya sebatas komputer saja, melainkan semua media data seperti lembaran kertas dan disk magnetik atau optikal.

3. Sumber Daya Software

Sumber daya software adalah semua rangkaian perintah (instruksi) yang digunakan untuk memproses informasi. Sumber daya software tidak hanya berupa program saja, tetapi juga berupa prosedur. Program merupakan sekumpulan instruksi untuk memproses informasi. Sedangkan prosedur

adalah sekumpulan aturan yang digunakan untuk mewujudkan pemrosesan informasi dan mengoperasikan perintah bagi orang-orang yang akan menggunakan informasi.

4. Sumber Daya Data

Sumber daya data bukan hanya sekedar bahan baku untuk masukan sebuah sistem informasi, melainkan sebagai dasar membentuk sumber daya organisasi. Seperti yang dijelaskan sebelumnya data dapat berbentuk teks, gambar, audio atau suara, maupun video.

5. Sumber Daya Jaringan

Sumber daya jaringan merupakan media komunikasi yang menghubungkan komputer, pemroses komunikasi, dan peralatan lainnya, serta dikendalikan melalui software.

2.2.2.4. Sifat Sistem Informasi Manajemen

Menurut Scott (dalam Nashir, 2001;100) sifat-sifat Sistem Informasi Manajemen dapat digarisbawahi sebagai berikut:

1. Sistem informasi manajemen adalah menyeluruh.

Kata “manajemen” dalam sistem informasi manajemen adalah serba melingkupi. Di dalam sistem informasi manajemen termasuk sistem pemroses transaksi dan sistem-sistem yang utama dirancang bagi para manajer di beberapa tingkatan. Sebuah sistem informasi manajemen melingkupi sistem informasi formal maupun informal, baik yang manual maupun yang berkomputer termasuk juga Sistem Informasi Proyek, Sistem Informasi Perkantoran, Sistem Informasi Intelejen, Sistem Informasi Peramalan, Sistem

Penopang Keputusan, dan berbagai model komputer yang memproses data bisnis, serta berbagai Sistem Informasi Khusus atau yang terstruktur. Sebagai penyeimbang, mungkin komponen yang terpenting dalam Sistem Informasi Manajemen adalah manajer, yang pikirannya akan memproses dan menyebarluaskan informasi serta berinteraksi dengan elemen-elemen lain dari Sistem Informasi Manajemen

2. Sistem informasi manajemen adalah terkoordinasi.

Komponen sebuah sistem informasi manajemen biasanya tidak dikelola dari satu titik pusat organisasi; ada berbagai departemen pengguna, departemen pemroses data, dan mungkin fungsi pengelola data yang terpisah, bahkan yang lain-lainnya mungkin memiliki hak atas bagian tertentu dari sistem informasi manajemen. Bagaimanapun juga, sebuah sistem informasi manajemen dikoordinasi secara terpusat untuk menjamin bahwa data yang diproses, otomatisasi perkantoran, maupun data intelejen, dan juga komponen-komponen yang lainnya, dikembangkan dan dioperasikan dengan cara terencana dan terkoordinasi; semuanya untuk menjamin bahwa informasi melewati dan menuju sub sistem yang diperlukan; serta menjamin bahwa sistem informasi bekerja secara efisien. Fungsi koordinasi ini biasanya dilakukan oleh komisi pengarah yang terpisah atau oleh bagian pengolah data atau oleh manajer pengelola data.

3. Sistem informasi manajemen memiliki sub-sistem informasi.

Sistem informasi manajemen adalah serangkaian sub sistem, atau sistem komponen setengah terpisah yang merupakan bagian dari keseluruhan dan

merupakan sistem yang terpadu. Masing-masing dari sub-sistem menyumbang tercapainya sasaran sistem informasi manajemen dan organisasi. Sebagian dari sistem berperan hanya dalam satu kegiatan atau satu lapis organisasi saja, sementara yang lainnya berperan serba-lapis (*multilevel*) atau melaksanakan kegiatan berganda (*multiple activities*). Struktur keseluruhan dari sistem berganda harus disusun secara cermat dan ditetapkan sebagai bagian dari rencana sistem jangka panjang.

4. Sistem informasi manajemen terintegrasi secara rasional.

Sub-sistem (kumpulan dari sistem yang semi-terpisah) adalah terpadu sehingga kegiatan dari masing-masing saling berkaitan satu dengan yang lainnya; integrasi ini dilakukan terutama dengan melewati data diantara sistem-sistem tersebut. Program komputer dan file dapat dirancang untuk menangani arus data diantara sistem, dan prosedur manual dapat digunakan untuk melaksanakan integrasi tersebut. Sementara integrasi membuat pemrosesan informasi menjadi efisien dengan cara mengurangi pemrosesan antara (*intermediate processing*) dan peristiwa pemrosesan data yang sama oleh berbagai departemen, dan keuntungan yang menonjol adalah memberikan informasi lebih singkat, lengkap, dan relevan. Manajer senior, khususnya, akan dapat mengambil manfaat dari sistem integrasi karena mereka memerlukan informasi saling-fungsional. Walau integrasi total dari sub-sistem tidak akan tercapai namun demikian sampai derajat tertentu integrasi diperlukan untuk suatu sistem informasi manajemen yang efektif.

5. Sistem informasi manajemen mentransformasikan data kedalam informasi dengan berbagai cara.

Apabila data diolah dan berguna bagi manajer tertentu untuk tujuan tertentu, maka ia menjadi informasi. Ada berbagai cara dimana data harus ditransformasikan kedalam sebuah sistem informasi. Misalnya, data biaya untuk organisasi tertentu mungkin dapat diringkaskan dalam biaya keseluruhan, biaya variable, dan biaya standar untuk masing-masing organisasi, baik untuk masing-masing jenis biaya, jenis konsumen, dan jalur produk (*product-line*).

Berbagai cara dimana sistem informasi manajemen harus mentransformasikan data kedalam sistem informasi ditentukan oleh sifat personil organisasi, sifat tugas kemana informasi ditujukan, dan pengharapan dari penerima eksternal atas informasi.

6. Sistem informasi manajemen meningkatkan produktivitas.

Sistem informasi manajemen dengan berbagai cara mampu meningkatkan produktivitas. Sistem informasi manajemen mampu melaksanakan tugas rutin seperti penyimpanan dokumen dengan efisien, ia mampu memberikan layanan terbaik bagi organisasi eksternal dan individu, dan ia juga mampu memberikan peringatan dini tentang masalah internal dan ancaman eksternal. Disamping juga mampu mengingatkan adanya berbagai kesempatan, membantu proses manajemen yang normal, serta mampu meningkatkan kemampuan manajer untuk mengatasi masalah-masalah tidak terduga.

7. Sistem informasi manajemen sesuai dengan sifat dan gaya manajer.

Suatu sistem informasi manajemen dikembangkan lewat pengenalan atas sifat dan gaya manajerial dari personil yang akan menggunakannya, termasuk juga sumbangan yang diberikan oleh para manajer. Pada tingkat senior dalam organisasi, secara cermat sistem informasi manajemen dijalin dengan cita rasa pribadi para manajer, dan akan dijalin-kembali (*retailored*) dengan cita rasa masing-masing manajer baru apabila yang lama berhenti. Pada lapis organisasi terendah, sistem informasi manajemen dijalin dengan cita rasa biasa dimana para tenaga administratif dan personil operasi akan menggunakan informasi dan berinteraksi dengan sistem informasi.

Untuk manajer madya, sistem informasi dijalin untuk sifat umum manajer seperti yang dibahas pada bab sebelumnya. Untuk profesional dan personil teknis, sistem informasi dijalin agar sesuai dengan sifat tugas khusus, tetapi juga dengan tetap memperimbangan cara pikir para spesialis memproses informasi.

Para perancang apabila akan mengembangkan sistem informasi manajemen hendaknya mampu mempertimbangkan faktor manusiawi dengan cermat. Apabila tidak demikian, maka sistem yang dihasilkan tidak efektif atau akan disisihkan oleh penggunanya.

8. Sistem informasi manajemen menggunakan kriteria mutu yang telah ditetapkan.

Sebuah sistem informasi manajemen harus dirancang agar sesuai dengan toleransi terhadap kecepatan, relevansi, dan ketepatan informasi. Toleransi ini bervariasi dari satu tugas ketugas lainnya, dan dari satu lapis kelapis lainnya

didalam organisasi. Terhadap kecepatan, untuk beberapa tugas tertentu data yang diperlukan harus dicari selama waktu yang panjang dan kemudian ditransformasikan sehingga menjadi informasi yang diperlukan manajer baik secara periodis ataupun pada selang waktu tak-teratur, sedangkan untuk tugas lain mungkin diperlukan dengan selang waktu teratur, tetapi karena panjangnya periode tunda (*grace periode*) memungkinkan untuk dilaporkan setelah selesainya akhir suatu periode. Untuk tugas yang lain lagi, mungkin informasi diperlukan secepat mungkin segera selesai berakhirnya periode, dan untuk kebanyakan tugas informasi harus diperoleh selama periode berlangsungnya transaksi.

2.2.2.5. Karakteristik Sistem Informasi Manajemen

Sutarbi (2005;93) menjelaskan mengenai karakteristik sistem informasi manajemen yaitu:

1. Sistem informasi manajemen membantu manajer secara terstruktur pada tingkat operasional dan tingkat kontrol saja, sistem informasi manajemen dapat digunakan pula sebagai alat untuk membuat suatu perencanaan.
2. Sistem informasi manajemen didesain untuk memberikan laporan operasional untuk kegiatan sehari-hari sehingga dapat memberi informasi untuk mengontrol operasi tersebut dengan lebih baik.
3. Sistem informasi manajemen sangat bergantung pada keberadaan data operasi secara keseluruhan, serta bergantung pada alur informasi yang dimiliki oleh organisasi tersebut.

4. Sistem informasi manajemen biasanya tidak memiliki kemampuan untuk menganalisis masalah.
5. Sistem informasi manajemen biasanya berorientasi pada data-data yang sudah terjadi atau data-datayang sedang terjadi, bukan data-data yang belum terjadi seperti forecasting.
6. Sistem informasi manajemen juga berorientasi pada data-data didalam organisasi dibanding data-datadari luar organisasi.
7. Sistem informasi manajemen biasanya tidak fleksibel karena bentuk laporan-laporan yang dihasilkanbanyak sudah dipersiapkan sebelumnya

2.2.3. Konsep Kinerja

2.2.3.1. Pengertian Kinerja

Ada beberapa pendapat mengenai definisi kinerja, menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2002;67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Efendi (2002;105) kinerja adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi”.

Menurut Hasibuan (2005;105) memberikan pengertian kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Dari pendapat para pakar diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil akhir dari tenaga dan pikiran yang dicapai seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan.

Menurut Simamora (2004) deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting yaitu:

1. Tujuan. Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personil.
2. Ukuran. Ukuran dibutuhkan untuk mengetahui apakah seorang personil telah mencapai kinerja yang diharapkan, untuk itu kuantitatif dan kualitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan personal memegang peranan penting.
3. Penilaian. Penilaian kinerja reguler yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan kinerja setiap personil. Tindakan ini akan membuat personil untuk senantiasa berorientasi terhadap tujuan dan berperilaku kerja sesuai dan searah dengan tujuan yang hendak dicapai.

Hasil kerja seseorang akan memberikan umpan balik bagi orang itu sendiri untuk selalu aktif melakukan pekerjaannya secara baik dan diharapkan akan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik pula. Pendidikan mempengaruhi kinerja seseorang karena dapat memberikan wawasan yang lebih luas untuk berinisiatif, berinovasi dan selanjutnya berpengaruh terhadap kinerjanya.

2.2.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2002;67) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor Motivasi (*motivation*).

1. Faktor Kemampuan (*ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan (*Knowledge + Skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right in the right place, the right man in the right job*).

2. Faktor Motivasi (*motivation*).

Motivasi tumbuh dari sikap (*attitude*) seorang pegawai yang menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan perusahaan.

Sikap mental merupakan kondisi yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai kinerja secara maksimal. Seorang pegawai harus memiliki sikap mental yang siap secara psikologi (mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya, seorang pegawai harus siap secara mental, maupun secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja aman dan nyaman sesama karyawan.

Menurut Mathis dan Jackson (2006;113-114) ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

1. Kemampuan Individu

Kemampuan individual karyawan ini mencakup bakat, minat, dan faktor kepribadian. Tingkat keterampilan merupakan bahan mentah yang dimiliki

seorang karyawan berupa pengetahuan, pemahaman, kemampuan, kecakapan interpersonal, dan kecakapan teknis, dengan demikian kemungkinan seorang karyawan akan mempunyai kinerja yang baik. Jika karyawan tersebut memiliki tingkat keterampilan baik maka karyawan tersebut akan menghasilkan kinerja yang baik pula.

2. Usaha yang Dicurahkan

Usaha yang dicurahkan dari karyawan bagi perusahaan adalah etika kerja, kehadiran, dan motivasinya. Tingkat usahanya merupakan gambaran motivasi yang diperlihatkan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

3. Dukungan Organisasi

Dalam dukungan organisasi, perusahaan menyediakan fasilitas bagi karyawan dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah apa yang mempengaruhi sebanyak mereka memberikan kontribusi pada organisasi.

Dari beberapa faktor di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Diantaranya faktor internal antara lain: kemampuan intelektualitas, disiplin kerja, kepuasan kerja dan motivasi karyawan. Faktor eksternal meliputi: gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi dan sistem manajemen yang terdapat di perusahaan tersebut. Faktor-faktor tersebut hendaknya perlu diperhatikan oleh pimpinan sehingga kinerja karyawan dapat optimal.

Sedangkan menurut Nitisemito (2001;109), terdapat berbagai faktor kinerja karyawan, antara lain:

1. Jumlah dan komposisi dari kompensasi yang diberikan
2. Penempatan kerja yang tepat
3. Pelatihan dan promosi
4. Rasa aman di masa depan (dengan adanya pesangon dan sebagainya)
5. Hubungan dengan rekan kerja
6. Hubungan dengan pemimpin

2.2.3.3. Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (2002;67) hal yang perlu diperhatikan oleh manajer sumber daya manusia indikator kinerja karyawan, yang dijadikan penulis sebagai indikator antara lain meliputi :

1. Kualitas kerja adalah menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan.
2. Kuantitas kerja adalah menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi keluaran atau hasil tugas-tugas rutinitas dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas itu sendiri.
3. Kerjasama menyatakan kemampuan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas.
4. Tanggung jawab menyatakan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya.
5. Inisiatif yakni bersemangat dalam menyelesaikan tugasnya, serta kemampuan dalam membuat suatu keputusan yang baik tanpa adanya pengarahan terlebih dahulu.

2.2.3.4. Standar Kinerja

Standar kinerja merupakan tingkat kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi dan merupakan pembandingan (*benchmark*) atau tujuan atau target tergantung pada pendekatan yang diambil. Standar kerja yang baik harus realistis, dapat diukur dan mudah dipahami dengan jelas sehingga bermanfaat baik bagi karyawan maupun organisasi (Abdullah, 2014;114)

2.2.3.4.1. Fungsi Standar Kinerja

Standar kerja sebagaimana yang dijelaskan Abdullah (2014;115) memiliki fungsi antara lain:

1. Sebagai tolak ukur (*benchmark*) untuk menentukan keberhasilan dan ketidakberhasilan kinerja ternilai.
2. Motivasi karyawan agar bekerja lebih keras untuk mencapai standar. Untuk menjadikan standart kinerja yang benar-benar dapat memotivasi karyawan perlu dikaitkan dengan *reward* atau imbalan dalam sistem kompensasi.
3. Memberikan arah pelaksanaan pekerjaan yang harus dicapai, baik kuantitas maupun kualitas.
4. Memberikan pedoman kepada karyawan berkenaan dengan proses pelaksanaan pekerjaan guna mencapai standart kinerja yang ditetapkan.

2.2.3.4.2. Persyaratan Standar Kinerja

Agar dapat digunakan sebagai tolak ukur (*benchmark*), maka standart kinerja harus memiliki persyaratan-persyaratan tertentu. Peryaratan-persyaratan standart kinerja sebagaimana yang dijelaskan Abdullah (2014;115-116) antara lain:

1. Terdapat hubungan yang relevan dengan strategi organisasi.
2. Mencerminkan keseluruhan tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.
3. Memperhatikan pengaruh faktor-faktor di luar kontrol karyawan.
4. Memperhatikan teknologi dan proses produksi.
5. Sensitif, dapat membedakan antara kinerja yang dapat diterima dan yang tidak dapat diterima.
6. Memberikan tantangan kepada karyawan.
7. Realistis, dapat dicapai oleh karyawan.
8. Berhubungan dengan waktu pencapaian standar.
9. Dapat diukur dan ada alat ukur untuk mengukur pencapaian standar.
10. Standar harus konsisten
11. Standar harus adil
12. Standar harus memenuhi ketentuan undang-undang dan peraturan ketenagakerjaan.

2.3. Pelatihan *Service Excellent* Berpengaruh Terhadap Kinerja

Dalam penelitian Yuliandani dan Fetty (2015) Pengaruh Pelatihan Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Anggrek Shopping Hotel Bandung. Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa pelatihan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khan dan Farooq dalam penelitian Aruan (2013) juga menyatakan bahwa

pelatihan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari pelatihan tersebut akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

2.4. Sistem Informasi Manajemen Berpengaruh Terhadap Kinerja

Fahry, dkk (2015) dalam penelitian Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya Dan Tangerang Bidang Sumber Daya Manusia Dan Keuangan. Penelitian ini menjelaskan bahwa sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya Dan Tangerang bidang sumber daya manusia dan keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa bila sistem informasi manajemen baik maka kinerja karyawan juga akan baik.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Johanna Mudjiati (2008) yang menyimpulkan bahwa variabel sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan Nitisemito (dalam Utami, 2012;12) yang mengklasifikasikan beberapa faktor yang dinilai turut mempengaruhi kinerja karyawan, di antaranya adalah sistem informasi manajemen.

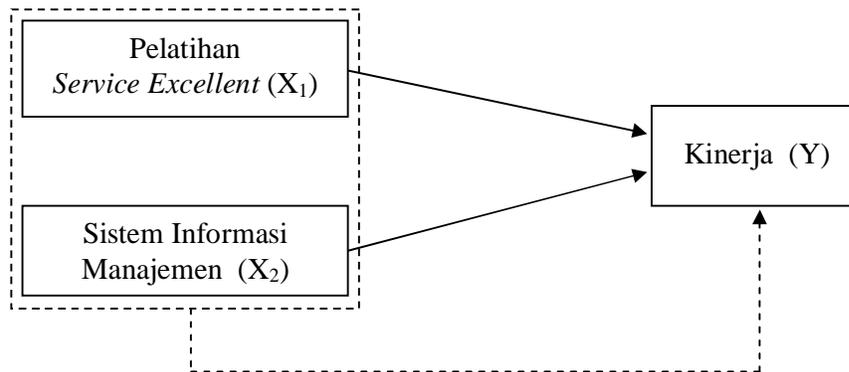
2.5. Hipotesa

H₁ : Diduga ada pengaruh program pelatihan *service excellent* terhadap kinerja karyawan laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya.

H₂ : Diduga ada pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kinerja karyawan laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya.

H₃ : Diduga ada pengaruh secara simultan program pelatihan *service excellent* dan sistem informasi manajemen terhadap kinerja karyawan laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya.

2.6. Kerangka Konseptual (*Framework*)



Gambar 2.2
Kerangka Konseptual

Keterangan :

————— : Parsial

----- : Simultan