

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Hasil – hasil yang ada dari sebuah penelitian yang dijadikan sebagai perbandingan tidak terlepas dari topik penelitian yaitu terkait Persepsi Masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan oleh Tri Inda Fadhila Rahma (2018) yang berjudul Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Technology (*fintech*) menjelaskan bahwa persepsi ini meliputi sikap, minat, pemahaman, motivasi, dan harapan. Dimana sikap masyarakat mendukung kemajuan inovasi, masyarakat juga berminat untuk menggunakan *fintech*, masyarakat juga berharap penyelenggara *fintech* memberikan sosialisasi kepada masyarakat.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Luh Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, Iyus Akhmad Haris (2019) Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng secara total dari 14 indikator pelayanan pada rentang nilai IKM 2,51-3,25 dengan nilai konversi IKM pada rentang 62,51-81,25 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan baik.

Vivi Herlina (2019) Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Desa Dalam Menyelenggarakan Pemerintahan Desa. Hasil analisis menunjukkan bahwa berdasarkan skor yang diperoleh sebesar 0,691 dikategorikan baik.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Aloysius Rangga Aditya Nalendra, Bryan Givan, Imelda Sari (2020) Persepsi Warga Jakarta Terhadap pelayanan Publik Dengan Metode IPA dan CSI yang menunjukkn bahwa secara umum Warga DKI Jakarta puas dan dapat diterima warga bernilai positif .

Tabel 2.1

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang

No	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang	Persamaan	Perbedaan	Objek	Hasil
1	Tri Inda Fadhila Rahma (2018) <i>Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Technology (fintech)</i>	Nadila Puspitasari (2022) <i>Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik</i>	menggunakan metode kualitatif		penggunaan <i>fintech</i>	Persepsi ini meliputi sikap, minat, pemahaman, motivasi, dan harapan

No	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang	Persamaan	Perbedaan	Objek	Hasil
2	Luh Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, Iyus Akhmad Haris (2019) <i>Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng</i>	Nadila Puspitasari (2022) <i>Persepsi Masyarakat at Gresik Terhadap Kinerja Pemerinta h Daerah Kabupaten Gresik</i>	Metode Kualitatif		<i>Kantor Kecamatan n Sawan Kabupaten Buleleng</i>	Secara total dari 14 indikator pelayana n pada rentang nilai IKM 2,51- 3,25 dengan nilai konversi IKM pada rentang 62,51- 81,25 yang berada

No	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang	Persamaan	Perbedaan	Objek	Hasil
						pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan baik.
3	Vivi Herlina (2019) <i>Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa</i>	Nadila Puspitasari (2022) <i>Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik</i>		Menggunakan metode kuantitatif	Pemerintah Desa di Desa Air Teluh	Hasil analisis menunjukkan bahwa berdasarkan skor yang diperoleh sebesar 0,691 dikategorikan baik

No	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang	Persamaan	Perbedaan	Objek	Hasil
4	Aloysius Rangga Aditya Nalendra, Bryan Givan, Imelda Sari (2020) <i>Persepsi Warga Jakarta Terhadap pelayanan Publik Dengan Metode IPA dan CSI</i>	Nadila Puspitasari (2022) <i>Persepsi Masyarakat at Gresik Terhadap Kinerja Pemerinta h Daerah Kabupaten Gresik</i>	Membahas terkait persepsi masyarakat	menggunakan metode kuantitatif	Pelayanan Publik DKI Jakarta	menunjukkan bahwa secara umum Warga DKI Jakarta puas dan dapat diterima warga bernilai positif

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Kinerja

2.2.1.1 Definisi Kinerja

Sumber daya manusia dalam suatu instansi sangatlah penting perannya dalam mengatur, mengelola, memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai suatu tujuan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi potensial. Faktor produksi manusia di sini bukan hanya bekerja secara fisik namun juga pikir. Pengoptimalan sumber daya manusia menjadi titik pusat perhatian sebuah perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Sehingga dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia merupakan sumber yang sangat penting atau suatu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja yang baik.

Terwujudnya *good governance* adalah salah satu syarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita berbangsa dan bernegara. Guna terwujudnya cita-cita berbangsa dan bernegara, maka peran pemerintah dalam penyelenggaraan negara harus diselenggarakan. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).

Menurut Mangkunegara (2016:67) pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai

dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Wirawan (2013: 34) kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance*, kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Dengan adanya pendapat dari beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil suatu kerja atau tingkatan pencapaian yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu organisasi atau perusahaan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan oleh suatu organisasi dalam waktu tertentu.

2.2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2010:13) mengungkapkan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) di atas 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 man in place, the man on the right job*).

1. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan dari pegawai yang

terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan mental yang mendorong diri untuk berusaha mencapai prestasi kerja yang maksimal.

Selain itu menurut Handoko (2001:193) faktor-faktor kinerja juga dipengaruhi oleh motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, komitmen terhadap organisasi dan aspek-aspek ekonomis, teknis serta berperilaku lainnya.

Karakteristik orang yang memiliki kinerja yang tinggi menurut Mangkunegara (2002:68) :

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi
2. Berani mengambil resiko yang dihadapi
3. Memiliki tujuan yang realistis
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuar untuk merealisasikan tujuannya
5. Memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Kinerja dapat dikatakan baik bila karyawan memenuhi hal sebagai berikut (Robbins 2003:260) :

1. Kualitas kerja, diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas, diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
3. Waktu produksi (*production time*), diukur dari persepsi pegawai terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi *output*.
4. Efektivitas, persepsi karyawan dalam menilai pemanfaatan waktu dalam menjalankan tugas, efektivitas penyelesaian tugas dibebankan organisasi.
5. Komitmen kerja, tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

2.2.2 Persepsi Masyarakat

2.2.2.1 Definisi Persepsi

Persepsi adalah proses kognitif yang memungkinkan kita menginterpretasikan dan memahami sekitar kita. Dikatakan pula sebagai proses menginterpretasikan suatu lingkungan. Orang harus mengenal objek untuk berinteraksi sepenuhnya dengan lingkungan mereka. Persepsi merupakan proses menerima informasi membuat pengertian tentang dunia di sekitar kita. Hal tersebut memerlukan pertimbangan informasi mana perlu diperhatikan, bagaimana mengkategorikan informasi, dan bagaimana menginterpretasikannya dalam kerangka kerja pengetahuan kita yang telah ada.

Menurut Kotler (2013:179) persepsi merupakan dimana kita memilih, mengatur dan menginterpretasikan informasi.

Persepsi merupakan proses mengidentifikasi, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan informasi yang ditangkap oleh panca indra untuk melukiskan

dan memahaminya (Wirawan, 2010 : 751). Persepsi suatu proses dalam sistem saraf yang berasal dari stimulasi fisik dan pancaindera. Istilah persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap sesuatu benda ataupun kejadian yang pernah dialami.

Philip Kotler mengemukakan Persepsi adalah proses dimana stimuli-stimuli diseleksi, diorganisasikan, dan diinterpretasikan. Persepsi merupakan salah satu aspek penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek serta gejala yang timbul dari lingkungan sekitarnya. Persepsi terbentuk melalui suatu proses pemahaman atau pemberian suatu makna atas informasi terhadap stimulus. Stimulus sendiri didapat melalui proses penginderaan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan - hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses oleh otak.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada hakikatnya persepsi merupakan suatu proses yang memungkinkan kita mengorganisir informasi dan menginterpretasikan kesan terhadap lingkungan sekitar.

2.2.2.2 Proses Terjadinya Persepsi

Proses terjadinya persepsi menurut Kotler (2013:14), orang yang dapat memiliki persepsi yang berbeda atas objek yang sama karena tiga proses persepsi yaitu :

1) Perhatian Selektif

Orang mengalami sangata banyak rangsangan setiap hari

2) Distorsi Selektif

Kecenderungan menafsirkan informasi sehingga sesuai dengan prakonsepsi kita

3) Ingatan Selektif

Orang akan melupakan banyak hal yang mereka pelajari, namun dengan adanya ingatan selektif, orang akan cenderung mengingat hal-hal yang baik..

2.2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Shaleh (2009) menjelaskan persepsi lebih bersifat psikologis daripada merupakan proses penginderaan saja, maka faktor-faktor yang dapat mempengaruhi :

1. Perhatian yang selektif

Seseorang akan menerima banyak rangsangan, namun tidak semua rangsangan mampu diterima untuk itu individu akan memusatkan perhatiannya pada rangsangan tertentu.

2. Ciri-ciri rangsang

Rangsang yang bergerak di antara rangsang yang diam akan lebih menarik perhatian, demikian juga rangsangan yang paling besar diantara yang kecil yang memiliki latar belakang yang kontras dan intensitas rangsangan paling kuat yang akan menarik perhatian.

3. Nilai dan Kebutuhan Individu

Orang memiliki pola dan cita rasa yang berbeda dalam mengamati sesuatu. Dalam penelitian anak-anak dari golongan ekonomi rendah melihat uang koin lebih besar daripada anak-anak dari golongan ekonomi tinggi.

4. Pengalaman Dahulu

Pengalaman yang dialami oleh individu sangat mempengaruhi bagaimana seseorang mempersepsi sesuatu.

Ada beberapa faktor lain yang membentuk dan kadang-kadang mendistorsi persepsi.

1. *Perceiver*, orang yang memberikan persepsi. Faktor ini terdiri dari beberapa komponen seperti (sikap, minat, motif, pengalaman dan harapan).
2. Target, orang atau objek yang menjadi sasaran persepsi. Faktor ini terdiri dari beberapa komponen seperti (sesuatu yang baru, gerakan, suara, besaran atau ukuran, latar belakang, kedekatan dan kesamaan).
3. Situasi, keadaan pada saat persepsi dilakukan. Faktor ini terdiri dari beberapa komponen seperti (waktu, pengaturan kerja dan pengaturan sosial).

2.2.2.4 Komponen-komponen Pembentukan Persepsi

Menurut Sobur (2003) dalam proses persepsi memiliki tiga komponen, diantaranya :

1. Seleksi

Penyampaian oleh indera terhadap rangsangan dari luar, intensitas, dan jenisnya dapat banyak atau sedikit. Setelah rangsangan tersebut diterima maka akan diseleksi.

2. Interpretasi

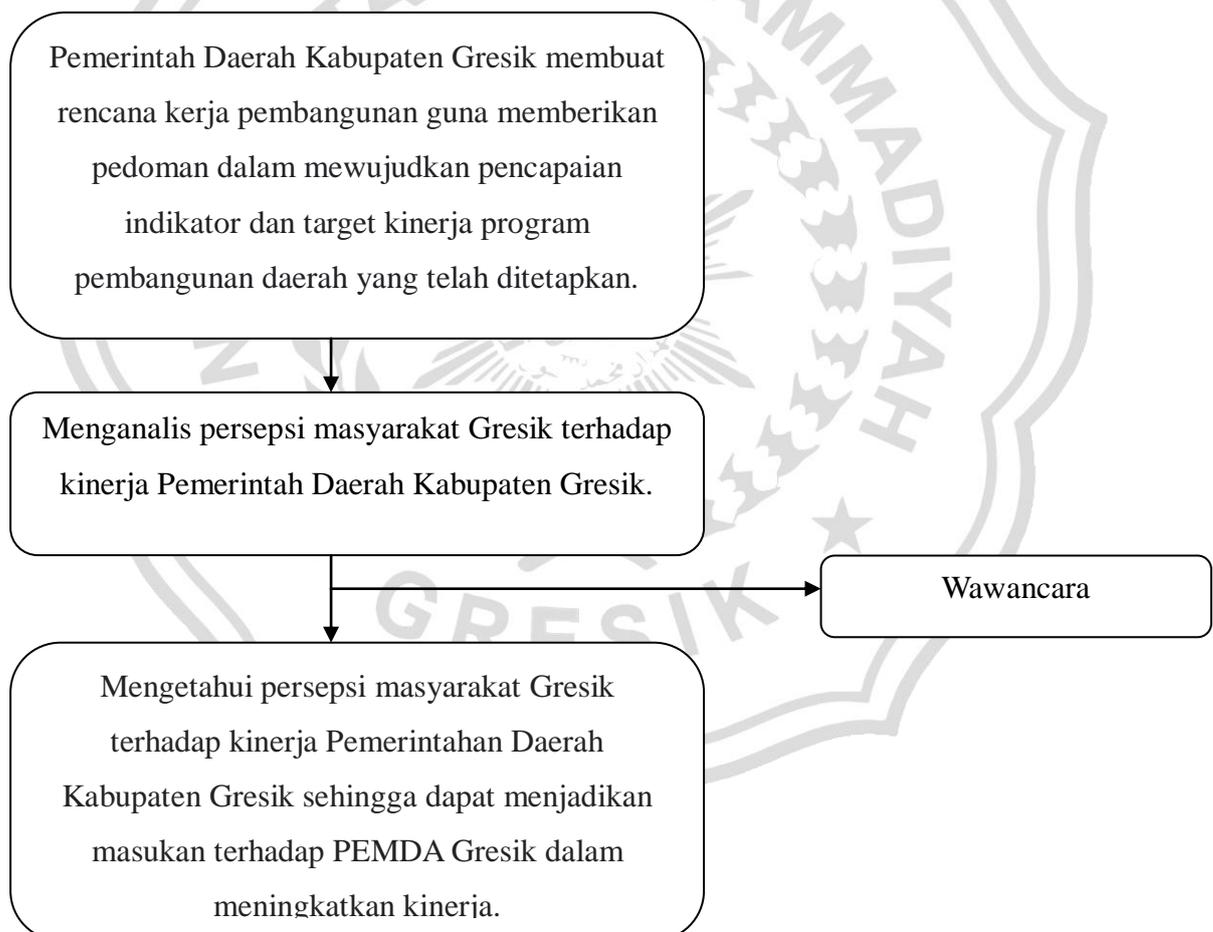
Proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang.

Interpretasi ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti masa lalu, nilai yang dianut, motivasi, kepribadian dan kecerdasan. Hal ini juga bergantung pada kemampuan seseorang untuk mengadakan pengkategorian informasi dari yang kompleks menjadi sederhana.

3. Pembulatan

Penarikan kesimpulan dan tanggapan terhadap informasi yang diterima. Persepsi yang diserap merupakan sebagai reaksi yang berhubungan dengan apa yang telah diserap yang terdiri dari reaksi tersembunyi sebagai pendapat atau sikap dan reaksi terbuka sebagai tindakan yang nyata sehubungan dengan tindakan yang tersembunyi (pembentukan kesan).

2.3 Kerangka Konseptual





Gambar 2.1

Kerangka Konseptual