

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki posisi istimewa dibandingkan dengan sumber daya lainnya karena mereka adalah elemen kunci dalam sebuah organisasi. Apapun arah atau tujuan organisasi, pengelolaan dan kepemimpinannya selalu bergantung pada kontribusi dari individu-individu. Oleh karena itu, SDM menjadi faktor yang paling penting dalam pengelolaan suatu organisasi atau lembaga. SDM merupakan salah satu faktor yang utama dalam menunjang keberhasilan dari sebuah perusahaan atau organisasi.

Menurut Hadari Nawawi (dalam Rahman, 2020) berpendapat bahwa SDM memiliki tiga arti. Pengertian yang pertama adalah bahwa SDM merupakan potensi atau *asset* yang berperan sebagai pengelola suatu bisnis atau organisasi. Ke dua adalah SDM dipandang sebagai potensi manusia yang berperan sebagai pemimpin atau penggerak dalam kemajuan organisasi menuju pencapaian tujuan dan mewujudkan keberadaannya. Ke tiga adalah SDM dipandang sebagai orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi atau lingkungan, sering disebut karyawan, pekerja.

Pernyataan tersebut diperkuat dengan pendapat Rahaman (2020) yang menyebutkan bahwa SDM merupakan unsur penting yang tidak dapat dipisahkan dari keberadaan suatu organisasi, baik itu perusahaan maupun lembaga. Hal Ini terjadi karena SDM menjadi patokan atau standar untuk mengukur kemajuan suatu institusi atau bisnis, dan juga menjadi representasi dari *asset* dan kekayaan utama dari setiap organisasi.

Menurut Sulistyowati (2021) SDM merupakan manusia yang dipekerjakan di sebuah instansi sebagai penggerak, pemikir dan

perencana untuk mencapai visi-misi organisasi. Menurut Wibowo (2017) menyatakan bahwa SDM ialah suatu perencanaan pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka tercapainya tujuan organisasi. SDM merupakan perseorangan sebagai aktivis yang bertugas pada suatu badan lembaga atau perusahaan berperan sebagai modal yang harus dibimbing serta ditingkatkan kemampuannya (Author & Angga, 2022).

Hasmin & Nurung (2021) menyatakan bahwa SDM adalah faktor inti dari organisasi dan tim. Apapun bentuk dan tujuannya, sebuah organisasi didirikan berdasarkan berbagai visi yang bermanfaat bagi umat manusia, dalam menjalankan misinya dikelola oleh manusia. Penunjang keberhasilan sebuah perusahaan di masa depan memanfaatkan pengelolaan SDM sebagai faktor yang paling sempurna. Setiap perusahaan memiliki aturan sendiri dalam peningkatan SDM (Author, 2020).

SDM dapat dikatakan berkualitas jika mempunyai kemampuan untuk melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dengan berbekal pendidikan, latihan dan pengalaman yang cukup memadai (Widodo, 2015).

Dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003 pasal 1 ayat 2 tentang ketenagakerjaan, tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa SDM adalah individu yang memiliki kompetensi dan kemampuan dalam mencapai sesuatu dengan landasan akal, pengetahuan, keinginan, keterampilan, kreatifitas, perasaan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa, dan karsa).

2.1.2 Strategi Sumber Daya Manusia

Menurut Farhan (2018) Strategi sumber daya manusia adalah suatu keharusan untuk diterapkan perusahaan/organisasi di dalam mengimbangi teknik manajemen sumber daya manusia sehingga sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan/organisasi sulit untuk diintimidasi oleh pesaing.

Menurut Soetrino (2016) Untuk mengevaluasi SDM perlu dipertimbangkan empat faktor sebagai berikut:

- a. Tingkat strategi, antara lain: misi, visi, dan sasaran organisasi.
- b. Faktor internal SDM, antara lain: aset SDM, kualifikasi SDM, aktivitas SDM: pengadaan, pemeliharaan, pelatihan dan pengembangan, serta kebijakan-kebijakan SDM.
- c. Faktor-faktor eksternal, antara lain: demografis, perubahan sosial, budaya, teknologi, politik, peraturan pemerintah, pasar tenaga kerja, dan isu internasional (misal: HAM dan ekologi).
- d. Faktor organisasional, antara lain: struktur, strategi perusahaan, budaya perusahaan, dan strategi SDM.

2.1.3 Perencanaan Sumber Daya Manusia

Menurut Nawawi (2015) Perencanaan SDM adalah proses menetapkan strategi untuk memperoleh, memanfaatkan, mengembangkan, dan mempertahankan SDM sesuai dengan kebutuhan organisasi/perusahaan sekarang dan pengembangannya di masa depan.

Perencanaan sumber daya manusia tidak hanya diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja suatu organisasi atau perusahaan, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Konsep ini juga menyoroti pentingnya strategi dalam memanfaatkan, mengembangkan, dan menjaga potensi sumber daya manusia setelah mereka bergabung sebagai hasil dari perencanaan sumber daya manusia yang terperinci. Kegiatan-kegiatan ini, yang mencakup pelatihan, evaluasi kinerja, perencanaan karier, pengembangan sumber daya manusia, dan lain sebagainya, dilaksanakan sebagai bagian dari beberapa aspek

manajemen sumber daya manusia lainnya. Kegiatan-kegiatan tersebut hanya mungkin dilakukan secara efektif dan efisien jika dari perencanaan SDM ditetapkan kualifikasi yang akurat untuk setiap bidang kerja/jabatan kosong yang memerlukan SDM, baik dari sumber internal (promosi dan pindah) maupun eksternal (Nawawi, 2015).

2.1.4 Jenis-Jenis Sumber Daya Manusia

Menurut Muhammad Yusuf (2016) jenis SDM dibagi dalam SDM mikro dan makro:

1. Pengertian sumber daya manusia secara mikro adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota dalam perusahaan, organisasi atau institusi tertentu dan biasanya disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan sebagainya.
2. Pengertian sumber daya manusia secara makro adalah merujuk pada sekelompok penduduk di dalam suatu negara yang telah memasuki usia angkatan kerja, meliputi penduduk yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja.

2.1.5 Fungsi Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2019) fungsi SDM meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

2.1.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Sugiyatno dan Danang (2015), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia adalah pendidikan dan latihan, gizi dan kesehatan, kondisi lingkungan dan sosial budaya.

1. Pendidikan dan Latihan
Pendidikan dapat menghasilkan tenaga kerja yang lebih baik kualitasnya. Hal itu dapat meningkatkan produktivitas kerja dari tenaga kerja yang bersangkutan. Dengan pendidikan dan latihan, dapat dihasilkan berbagai jenis tenaga ahli dan terlatih yang mampu bekerja lebih baik.
2. Gizi dan kesehatan
Untuk mengerjakan suatu kegiatan, manusia memerlukan gizi yang cukup sebagai sumber energi. Keadaan kesehatan sangat mempengaruhi aktivitas manusia untuk bekerja. Kondisi kesehatan yang tidak baik menyebabkan seseorang tidak dapat bekerja dengan

baik. Jadi, keadaan gizi dan kesehatan sangat mempengaruhi kualitas sumber daya manusia.

3. Kondisi lingkungan dan sosial budaya
Faktor lain yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia adalah kondisi hidup yang berkualitas rendah dengan berbagai pencemaran dan semangat kerja yang rendah. Selain itu, motivasi untuk menikmati hasil kerja juga merupakan faktor penting bagi produktivitas kerja.

2.1.7 Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Indikator adalah penandaan pencapaian kompetensi dasar secara spesifik yang dapat dijadikan ukuran dalam mengetahui pencapaian sebuah tujuan. Menurut Kasanuddin (2011) berpendapat bahwa indikator dari kualitas sumber daya manusia adalah:

1. Kualitas intelektual meliputi pengetahuan dan keterampilan:
 - 1) Pengetahuan adalah kemampuan yang dimiliki lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki pegawai/karyawan.
 - 2) Keterampilan adalah kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki pegawai/karyawan.
2. Pendidikan adalah kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi, tingkat ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja.
3. Memahami bidangnya adalah kemampuan pegawai/karyawan dalam mengetahui dan menjalankan tanggung jawabnya.
4. Kemampuan adalah sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.
5. Semangat kerja adalah sikap antusiasme yang dimiliki oleh pegawai/karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.
6. Kemampuan perencanaan pengorganisasian adalah kemampuan pengembangan dan manajemen sebuah organisasi.

2.2 Pengertian Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi

Menurut Widiaworo (2017) Pemahaman adalah kekuatan untuk mengonfrontasikan atau mengasosiasikan informasi-informasi yang dipelajari menjadi “satu-kesatuan” yang utuh di otak kita. Pada dasarnya pemahaman merupakan hasil dari belajar. Pemahaman ini terbentuk dikarenakan adanya tahapan belajar yang diikuti oleh kemampuan berpikir untuk mengetahui dan mengenal sesuatu yang akan dipahami.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, pemahaman merupakan kata yang berasal dari kata dasar “paham” yang artinya mengerti. Jadi pemahaman merupakan proses, cara, perbuatan memahami atau memahamkan.

Berdasarkan definisi di atas, pemahaman dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengolah informasi atau sesuatu yang dipelajari melalui tahapan proses belajar untuk dapat dimengerti dan dipahami atau memahamkan.

Dengan demikian pemahaman dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang dibebankan kepada Sumber Daya Manusia (SDM) yang terdapat dalam sebuah perusahaan ataupun organisasi sangat diperlukan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tugas pokok terdiri dari dua suku kata yaitu “tugas” dan “pokok”. Tugas adalah yang wajib dikerjakan atau yang ditentukan untuk dilakukan; pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seseorang; pekerjaan yang dibebankan; suruhan (perintah) untuk melakukan sesuatu: surat perintah. Sedangkan Pokok adalah asas; dasar; inti sari; pusat (yang menjadi titik perhatian dan sebagainya); yang terutama; yang sangat penting; sasaran utama yang dibebankan kepada organisasi untuk dicapai.

Sedangkan menurut Moekijat dalam devi & syaputra (2017) “Tugas adalah suatu bagian atau satu unsur atau satu komponen dari suatu jabatan. Tugas adalah gabungan dari dua unsur (elemen) atau lebih sehingga menjadi suatu kegiatan yang lengkap”.

Tugas pokok adalah kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang paling utama dan rutin dilakukan oleh para pegawai dalam sebuah organisasi yang memberikan gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi demi mencapai tujuan tertentu (devi & syaputra, 2017).

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa tugas pokok merupakan serangkaian ruang lingkup tanggung jawab yang utama dalam posisi jabatan atau organisasi tertentu.

Sedangkan fungsi Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Fungsi adalah jabatan (pekerjaan) yang dilakukan, kegunaan suatu hal, peran sebuah unsur bahasa dalam satuan sintaksis yang lebih luas (seperti nomina berfungsi sebagai subjek).

Fungsi menurut Manullang dalam devi dan syaputra (2017), adalah rincian tugas yang sejenis atau erat hubungannya satu sama lain untuk

dilakukan oleh seorang pegawai tertentu yang masing-masing berdasarkan sekelompok aktivitas sejenis menurut sifat atau pelaksanaannya. Tugas pokok dan fungsi (tupoksi) adalah kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang dilaksanakan oleh para pegawai yang memiliki aspek khusus serta saling berkaitan satu sama lain menurut sifat atau pelaksanaannya untuk mencapai tujuan tertentu dalam sebuah organisasi (Rivani, 2012).

Dari pengertian pemahaman tugas pokok dan fungsi di atas, dapat disimpulkan bahwa pemahaman tugas pokok dan fungsi merupakan kemampuan seseorang untuk mengolah sesuatu yang dipelajari melalui tahapan proses belajar terhadap ruang lingkup tanggung jawab yang utama dalam posisi jabatan atau organisasi tertentu berdasarkan tugas dan pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai tertentu.

2.2.1 Indikator Pemahaman

Untuk mengukur kemampuan pemahaman perlu alat ukur (indikator). Hal tersebut sangat penting dan dapat dijadikan pedoman pengukuran yang tepat. Indikator yang tepat dan sesuai adalah indikator menurut : Sanjaya (2008) mengatakan bahwa indikator pemahaman adalah sebagai berikut:

1. Pemahaman lebih tinggi tingkatannya dari pengetahuan
2. Pemahaman bukan hanya sekedar mengingat fakta, akan tetapi berkenaan dengan menjelaskan makna atau suatu konsep.
3. Dapat mendeskripsikan mampu menerjemahkan.
4. Mampu menafsirkan, mendeskripsikan secara variabel.
5. Pemahaman eksplorasi, mampu membuat estimasi.

Menurut Zakaria (2006) menyatakan bahwa ada beberapa indikator yang menunjukkan suatu pemahaman adalah:

1. Menyatakan ulang setiap konsep;
2. Mengklasifikasikan objek – objek menurut sifat – sifat tertentu (sesuai dengan konsepnya);
3. Memberikan contoh dan non contoh dari konsep;
4. Menyajikan konsep dalam berbagai bentuk representasi;
5. Mengembangkan syarat perlu atau syarat cukup suatu konsep;
6. Menggunakan, memanfaatkan dan memilih prosedur atau operasi tertentu;
7. Mengaplikasikan konsep atau pemecahan masalah.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa indikator pemahaman konsep diantaranya adalah menerjemahkan bukan hanya dari bahasa yang satu ke bahasa yang lain tetapi juga dari konsepsi abstrak menjadi satu model simbolik, menginterpretasi, mengekstrapolasi yang menuntut kemampuan intelektual yang lebih tinggi.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas juga dapat diartikan sebagai tingkat baik atau buruknya, mutu, taraf atau derajat sesuatu. Menurut Philip B. Crosby kualitas merupakan kesesuaian dengan persyaratan atau standar yang sudah ditentukan.

Sementara Pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan, oleh sebab itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Menurut Monir dalam Larasati Lallo (2015) berpendapat bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Kotler (2018), pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh pemberi pelayanan terhadap penerima layanan, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 pasal 1 ayat 1 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jadi, Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Sugeng, I. S., & Rafik (2018) berpendapat bahwa “kualitas pelayanan adalah salah satu faktor menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan”. Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Menurut Abubakar (2018) bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu kepada penerima layanan.

2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Affandi (2018) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk pelayanan. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Gaspersz (dalam Ardane dkk, 2017) menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri atas beberapa unsur berikut ini.

1. Ketepatan waktu. Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.

2. Akurasi. Kualitas Pelayanan adalah dengan reliabilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
3. Kesopanan dan keramahan. Kesopanan dan keramahan merupakan dimensi penting dalam menunjang kualitas pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.
4. Tanggung jawab. Berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
5. Kelengkapan. Menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan. Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya *outlet*, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data.
7. Variasi model. Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola pola baru dalam Kualitas Pelayanan serta *features* dari Kualitas Pelayanan.
8. Kualitas pelayanan pribadi. berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
9. Kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan. Berkaitan dengan jangkauan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parkir dan sebagainya.
10. Atribut pendukung kualitas pelayanan lainnya. Berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Heterogeneity dalam Mukarom dan Laksana (2018) untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan, perlu diketahui kriteria, dimensi, atau indikator yang dipakai oleh pelanggan dalam menilai pelayanan tersebut, di mana lima indikator kualitas layanan tersebut di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Bukti Fisik (*tangibles*)
adalah fasilitas fisik yang harus terdapat dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. segi tampilan fisik (*tangible*) yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa.
- b. Keandalan/Reliabilitas (*reliability*)
adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terlebih-lebih memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang tepat sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Merupakan suatu keinginan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada penerima layanan, dengan menyampaikan informasi yang jelas tanpa membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang tidak jelas.

- d. Jaminan (*assurance*)
Adalah seperti keamanan dan kenyamanan, akurasi pemeriksaan serta pelayanan yang berkualitas juga perlu diperhatikan.
- e. Perhatian/Empati (*empathy*).
Merupakan sikap atau rasa empati seperti kesediaan mendengarkan keluhan penerima layanan, perhatian personal kepada penerima layanan adalah hal yang sangat perlu untuk diperhatikan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada penerima layanan.

2.3.4 Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, perusahaan atau organisasi harus menerapkan prinsip-prinsip tertentu untuk mewujudkannya.

Berkaitan dengan hal tersebut, menurut Tjiptono & Chandra (2016) terdapat enam prinsip pokok dalam mewujudkan kualitas pelayanan baik yang di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan
Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
2. Pendidikan
Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan
Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. *Review*
Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
5. Komunikasi
Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan *stakeholder* perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
6. Penghargaan dan pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

2.3.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Berikut merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Kasmir (2017):

1. Jumlah tenaga kerja; banyaknya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan.
2. Kualitas tenaga kerja; meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja.
3. Motivasi karyawan; suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.
4. Kepemimpinan; proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan.
5. Budaya organisasi; sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.
6. Kesejahteraan karyawan; pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan.
7. Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, *layout* gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya

2.4 Hasil Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil-hasil penelitian terdahulu yang bisa dijadikan sebagai acuan dalam topik penelitian. Penelitian terdahulu telah dipilih sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, sehingga diharapkan mampu menjelaskan maupun memberikan referensi bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian. Berikut dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipilih.

Tabel 2.4
Hasil Penelitian Terdahulu

JUDUL	METODE PENELITIAN	HASIL
1. TUGAS POKOK DAN FUNGSI ORGANISASI TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MUSI BANYUASIN. Penelitian oleh Charitin Devi, Dadang Syahputra (2017)	Metode kualitatif dan kuantitatif.	1. Uji validitas, semua item pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid artinya semua item dapat digunakan lebih lanjut untuk penelitian selanjutnya. 2. Uji reliabilitas, didapat koefisien alpha hitung masing-masing sebesar ,7960 untuk variabel tupoksi (X) dan untuk variabel lingkungan kerja dan ,7802 untuk variabel kinerja pegawai (Y). artinya semua variabel reliabel untuk digunakan dalam pengujian selanjutnya. 3. Uji secara regresi, nilai konstanta sebesar 20,0556 menyatakan bahwa besarnya nilai variabel Y jika variabel bebasnya dianggap nol artinya tanpa dipengaruhi tugas pokok dan fungsi organisasi maka besarnya kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. 4. Koefisien korelasi sebesar 0,574 menandakan bahwa terdapat hubungan yang sedang antara tugas pokok dan fungsi (tupoksi) terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.
2. PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (STUDI TENTANG	metode penelitian asosiatif dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif atau statistik. Teknik pengumpulan data	Hasil penelitiannya adalah Berdasarkan hasil deskriptif total variabel penelitian diketahui nilai rata-rata sumber daya manusia sebesar 3,53 dan kualitas pelayanan memiliki rata-rata sebesar 3,48. Berdasarkan data statistik deskriptif dapat dijelaskan

PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR PEMERINTAH KECAMATAN KUTOREJO KABUPATEN MOJOKERTO) Penelitian ini oleh Heriwati (2018)	yang digunakan yaitu observasi, studi pustaka, dan kuesioner.	bahwa secara umum kualitas sumber daya manusia di pemerintahan kecamatan Kutorejo dilaksanakan dengan baik.
3. PENGARUH MUTU PELAYANAN, PEMAHAMAN SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR DAN SARANA PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI. penelitian oleh Malikhah (2019)	Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kausal (causal), yaitu untuk melihat hubungan beberapa variabel yang belum pasti.	Dalam penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa Mutu Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Sarana Pendukung secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur dan Peran Pimpinan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN PROFESIONALISME KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif asosiatif dengan tujuan untuk melihat pengaruh	Berdasarkan penelitian tersebut diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Secara parsial kualitas SDM ada pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa kualitas SDM yang baik pada PT. PLN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam

PT. PLN (PERSERO) PELAKSANA PEMBANGKIT BUKIT ASAM TANJUNG ENIM. penelitian oleh Kina Atika, Nisa' Ulul Mafra (2020)	variabel bebas terhadap variabel terikat.	Tanjung Enim akan meningkatkan kinerja karyawan. Secara parsial profesionalisme kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa apabila karyawan memiliki profesionalisme kerja yang tinggi pada PT. PLN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim maka kinerja karyawan akan meningkat. Secara simultan kualitas SDM dan profesionalisme kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim. Dapat disimpulkan bahwa apabila kedua variabel ini dapat ditingkatkan secara Bersama-sama maka kinerja karyawan juga akan meningkat.
5. PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PASIRSARI CIKARANG SELATAN. penelitian oleh Supriatin dan Suhendra (2021)	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.	Berdasarkan penelitian tersebut diperoleh Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang Positif sebesar 0,618 atau 61,8% antara variabel Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Pasirsari Kecamatan Cikarang Selatan.

Sumber: Hasil penelitian terdahulu

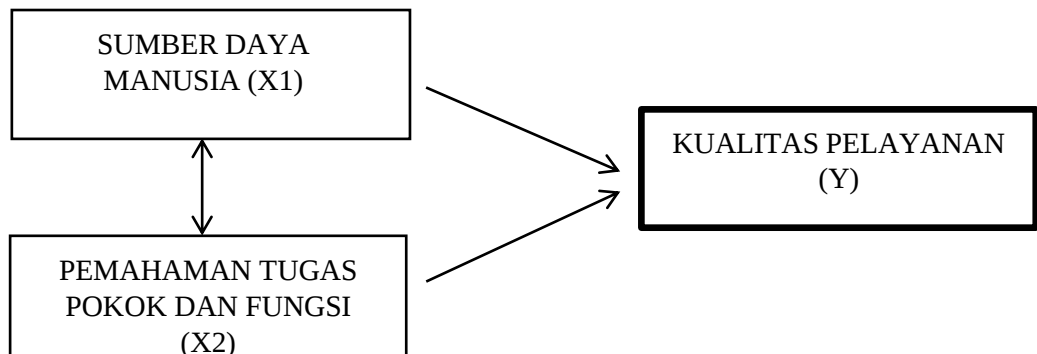
2.5 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan jenis kerangka pemikiran yang memiliki fungsi untuk menjelaskan alur pemikiran yang terhubung antara konsep yang satu dengan konsep lainnya, serta bertujuan untuk memberikan suatu ilustrasi atau gambaran berupa asumsi yang terkait dengan variabel-variabel yang akan diteliti nantinya.

Menurut Sugiyono (2017) kerangka konsep dalam penelitian merupakan alur berpikir dengan menerapkan berbagai model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah dalam topik penelitian dengan susunan yang sistematis. Berikut merupakan kerangka konseptual yang akan digunakan dalam penelitian ini:

Gambar 2.1

Kerangka Konseptual



Sumber: Olahan Peneliti 2023

2.6 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016) hipotesis memiliki arti sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah, Tujuan penelitian, landasan teori, dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan sebelumnya. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Sumber Daya Manusia memiliki hubungan terhadap kualitas pelayanan.

H2: Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi memiliki hubungan terhadap kualitas pelayanan.

H3: Sumber daya manusia dan pemahaman tugas pokok dan fungsi memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Ho: Sumber daya manusia dengan pemahaman tugas pokok dan fungsi tidak memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.