

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen Sumber daya Manusia

1. Pengertian Manajemen SDM

Asal kata dari manajemen yaitu *manus* berarti tangan jadi manajemen diartikan sebagai cara manusia dalam menangani suatu tugas.^{6 7} Adapun beberapa unsur dari manajemen itu sendiri yaitu manusia, uang, material, peralatan, metode, dan pasar. Dari keenam unsur manajemen tersebut dikatakan bahwa ketersediaan manusia yang sangat penting untuk memanfaatkan unsur manajemen lainnya. Manajemen sumber daya adalah unsur dari manajemen dipakai untuk mengamati bagaimana hubungan manusia yang terlibat dalam lingkup organisasi.

Adapun beberapa para ahli yang telah mengemukakan tentang manajemen sumber daya manusia dalam bukunya Marwansyah yaitu:

- a. Menurut Flippo (2014) manajemen sumber daya manusia adalah usaha melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas fungsi pengadaan, pengembangan, pemberian balasan jasa, pemeliharaan agar tujuan-tujuan dari individu, organisasi, dan masyarakat hendak dicapai.

⁶ Octovianus, *Manajemen dan Kepemimpinan menurut Wahyu Allah*, (Malang: Yayasan Persekutuan Perkabaran Injil Indonesia, 2007), 1.

⁷ Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 3.

- b. Mondy dan Neo (2010) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan usaha sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi.
- c. Ivancevich (2015) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah sebuah fungsi yang dijalankan dalam organisasi dengan tujuan memperlengkapi pendayagunaan manusia atau karyawan dengan tepat untuk mewujudkan sasaran organisasi dan individu.

2. Fungsi Manajemen SDM

Dalam mewujudkan tujuan dengan optimal tentu dengan melakukan fungsi dari manajemen sumber daya manusia tersebut sebagai berikut:

a. Perencanaan

Perencanaan adalah upaya untuk mengumpulkan orang yang akan bekerja (tenaga kerja) dengan benar sesuai kebutuhan organisasi menetapkan atau mempersiapkan langkah-langkah yang akan dilaksanakan kedepannya untuk menolong tercapainya sasaran dari organisasi tersebut.⁸

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian ialah upaya dalam mengelompokkan seluruh karyawan kemudian menentukan pembagian kerja berdasarkan keahlian yang ada pada setiap karyawan berdasarkan koordinasi dalam bagan organisasi.

⁸ Ibid, 21-23.

c. Pengarahan

Dari kedua fungsi yang telah dilakukan maka pada fungsi pengarahan ini adalah usaha dalam mengarahkan semua karyawan supaya mau bekerjasama secara dengan tepat dalam menolong dalam memberikan arahan bagi karyawan supaya dapat memberi diri untuk bekerjasama secara tepat dalam menolong mengapai target untuk organisasi dan pelanggan. Fungsi ini merupakan salah satu tugas dilaksanakan oleh pemimpin yang memberi tugas kepada bawahan supaya melakukan segala pekerjaannya dengan benar.

d. Pengendalian

Fungsi pengendalian adalah proses untuk menyadarkan karyawan supaya mematuhi aturan-aturan organisasi berdasarkan ketentuan. Kegunaan dari pengendalian ini adalah apabila terjadi kesalahan maka akan diadakan suatu tindakan perbaikan untuk penyempurnaan ketentuan. Hal yang akan dinilai dari fungsi ini yaitu kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, pelaksanaan tugas, dan memelihara keadaan lingkungan pekerjaan.

e. Pengadaan

Pengadaan merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam penerimaan tenaga pelamar pekerja, seleksi, penempatan untuk memperoleh karyawan tepat pada kebutuhan organisasi. Apabila hal ini dilakukan dengan benar akan membantu tercapainya tujuan yang baik pula.

f. Pengembangan

Fungsi pengembangan merupakan proses mengembangkan kemampuan teknis, konseptual dan moral karyawan tepat dengan keperluan pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.

g. Kompensasi

Kompensasi ialah suatu pemberian upah yang dilakukan dalam dua bentuk pertama secara langsung yaitu upah diberikan sesuai dengan waktu yang ditentukan dan tidak langsung yaitu upah keberuntungan yang diperoleh karyawan diluar gaji, biasa bentuk uang atau barang.

h. Pengintegrasian

Integrasi yaitu usaha yang dilakukan dengan menyesuaikan suatu keinginan karyawan dengan kebutuhan organisasi dan masyarakat.

i. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah usaha untuk mempertahankan karyawan sebagai anggota memiliki kesetian yang meningkat. Setiap bawahan yang mempunyai semangat tinggi memiliki tanggung jawab untuk tugasnya, dan juga memiliki kinerja yang baik.

j. Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah suatu sikap mencerminkan manusia yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pekerjaannya. Displin merupakan hal yang mendukung untuk mendapatkan tujuan baik



B. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Dalam KBBI kinerja adalah kata dasar “kerja” jika kinerja dalam bahasa asing adalah prestasi dan bisa juga berarti hasil kerja.⁹ Jadi pemahaman awal dari kinerja dapat dilihat dari dua bentuk. Dengan demikian kinerja adalah gambaran nyata atau prestasi yang telah dicapai selama melakukan tugas dengan waktu tertentu.

Adapun pengertian kinerja yang akan diuraikan berdasarkan pemahaman para ahli yaitu:

- a. Mangkunegara (2002) menjelaskan bahwa kinerja ialah hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh karyawan selama menyelenggarakan pekerjaannya berdasarkan tugasnya yang diembankan.¹⁰
- b. Pendapat Sinambela (2006) bahwa kinerja adalah suatu hasil yang hendak dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.
- c. Widodo (2006), mengemukakan bahwa kinerja adalah melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diinginkan.

Sehubungan dengan apa yang telah diuraikan bahwa kinerja ialah hasil atau pencapaian pribadi dan kelompok dalam menyelenggarakan tugasnya yang diembankan dalam upaya mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

⁹ Darmanto, *Baur Orientasi Strategis Dan Kinerja Organisasi*, (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2015), 72.

¹⁰ Harbani Pasolong, *Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 176.

2. Indikator Kinerja

Ketika melihat tentang suatu organisasi, baik itu di lingkup Pemerintahan juga dalam lingkup Swasta, dari kedua organisasi tersebut selalunya terdapat sekelompok orang yang akan mengerakannya untuk mencapai tujuan. Kedua gambaran yang telah uraikan diatas dapat memperlihatkan bahwa dalam organisasi baik dilingkup pemerintahan dan swasta kedua organisasi itu selalunya membutuhkan sekelompok orang yang menjadi penentu dari keberhasilan organisasi itu dengan memanfaatkan apa yang ada.

Indikator yang digunakan untuk menilai kineija Pegawai Negeri Sipil di Indonesia sesuai Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 mengenai perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekegaan (DP-3).

Berikut elemen-elemen dinilai dalam pelaksanaan pekeijaan DP3 yaitu:

1. Kesyetiaan

Kesyetiaan merupakan suatu sikap dan kemampuan mengikuti dan menaati ketika menyelenggarakan pekeijaan yang ditekuni dengan memiliki banyak kesabaran serta tanggungjawab. Hal yang akan dilihat dari sikap yang pertama ini adalah perilaku dan perbuatan sehari-hari para pegawai dalam melaksanakan wewenangnya dan mampu menanggung dampak dari setiap keputusan yang diambil.^{11 11}

¹¹ Harbani Pasolong, *Administrasi Publik*, 183-184.

2. Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan gambaran yang diperoleh setiap individu maupun kelompok setelah melakukan tugas berdasarkan waktu yang telah ditetapkan,

3. Tanggungjawab

Tanggungjawab merupakan suatu kemampuan setiap individu ketika menyelesaikan pekerjaannya dengan sebaik mungkin serta dapat sesuai pada batas yang sudah ditentukan dan mampu menanggung dampak dari tindakan yang ditentukan.

4. Ketaatan

Ketaatan adalah kemampuan setiap individu dalam menaati peraturan perundang-Undangan dan peraturan kedisiplinan sebagaimana yang diberlakukan dalam organisasi tersebut.

5. Kejujuran

Kejujuran merupakan sebuah kesungguhan dari seorang pegawai dalam melakukan pekerjaannya dengan mempergunakan salah tentang tugas yang diberikannya.

6. Kerjasama

Kerjasama adalah suatu upaya pegawai dengan sesama rekan kerja dalam mewujudkan sesuatu hal untuk mencapai tujuan yang telah ditargetkan.

7. Prakarsa

Prakarsa ialah suatu sikap pegawai dalam mengambil keputusan untuk melaksanakan tugas utama tanpa menanti perintah dari kepala atau pimpinan.

8. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan proses memberikan pengaruh kepada individu atau kelompok dalam lingkup organisasi untuk mewujudkan tujuan.

3. Faktor yang dapat Mempengaruhi Kinerja

Untuk mendukung suatu kelancaran aktivitas yang dilakukan terlebih pada pencapaian tujuan yang baik tentu dengan mempersiapkan segala kebutuhan dan melakukan persyaratan dalam organisasi tersebut. Dengan demikian jika tidak dipersiapkan dan dilakukan hal itu maka akan berpengaruh terhadap kinerja.

Berikut terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yakni.¹²

a. Ketidaktersediaan Peralatan dan Barang

Ketidaktersediaan suatu peralatan yang digunakan untuk mendukung sebuah pelaksanaan pekerjaan dapat berpengaruh pencapaian tujuan yang maksimal. Peralatan dan barang adalah alat-alat yang dipakai untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan. Peralatan dan barang yang dimaksudkan yaitu, kertas, pulpen, stempel dan bantalannya, komputer,

¹² SLJWARDI, "Pengaruh Komunikasi, Kedisiplinan, dan Tanggung Jawab Terhadap Kinerja,*' *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* Vol.4 No.2 (Desember 2010), 101.

jaringan, printer, penjepit kertas, rak, lemari, map, gunting, kalender, pelubang kertas.

b. Lingkungan Kerja

Kondisi lingkungan kerja yang kurang tepat menjadi faktor terhadap pencapaian kinerja yang baik. Misalnya keadaan ruang kerja yaitu, penerangan, suhu udara, warna ruangan, kebersihan, hubungan dengan teman kerja.

c. Tanggung Jawab

Berbicara tentang suatu tanggung jawab dalam organisasi dapat dilihat dalam dua bentuk yaitu, hak dan kewajiban jika keduanya tidak dilakukan secara benar maka juga akan berpengaruh bagi kinerja. Hak dan kewajiban yang dimaksudkan adalah hal penting dan layak untuk didapatkan setelah karyawan melaksanakan tugasnya misalnya penghasilan (gaji). Sedangkan kewajiban adalah hal yang bersifat apa yang harus dikerjakan yaitu, melaksanakan tupoksi atau tugas utama dengan baik. Seorang pegawai yang merasa memiliki tanggung jawab yang benar mereka akan sungguh-sungguh dengan tidak dengan menunda-nunda waktu melakukan pekerjaannya.

d. Visi dan Misi

Visi adalah suatu hal hendak diperoleh di waktu mendatang. Misi adalah program-program yang akan diselenggarakan dalam mencapai visi itu. Jika keduanya diketahui maka arah organisasi pun tidak jelas dan

orang-orang tidak tahu bagaimana bertindak dan tentu akan berpengaruh terhadap kinerja.

e. Sistem Komunikasi dan cara Kerja Pemimpin

Sistem komunikasi dan cara kerja dari pemimpin akan menjadi pengaruh terhadap kinerja apabila kedua hal tersebut tidak dilakukan. Dengan adanya komunikasi yang dilakukan maka para karyawan mengetahui sesuatu misalnya aturan yang berlaku, tugas, informasi yang baru dan juga pemimpin mengetahui keadaannya para karyawan. Cara kerja pemimpin sangat penting dalam sebuah organisasi misalnya dalam mengambil keputusan, menentukan prosedur.

C. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan publik

Dalam KBBI pelayanan adalah upaya dalam memberi kebutuhan orang lain. Asal kata dari pelayanan yaitu “Layan” yang berarti membantu serta mempersiapkan segala dibutuhkan orang lain untuk perbuatan melayani.

Adapun pengertian pelayanan publik menurut para ahli sebagai berikut:

- a. Menurut Kumiawan (2005), bahwa pelayanan publik adalah sebagai pemberi layanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki keperluan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok tata cara yang sudah ditentukan.
- b. Sinambela (2005), pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan keperluan masyarakat oleh penyelenggara negara.

¹³ Ibid, 128.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan berdasarkan kebutuhan masyarakat dan namun dalam memperoleh hal itu hal tersebut dibutuhkan kualitas pelayanan yang tepat dengan keperluan serta kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang Pendayagunaan Pelayanan Publik yang mengandung prinsip yaitu:

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan dalam hal ini ada dua bentuk baik melalui prosedur yaitu keadaan pada bagian-bagian pelayanan diberikan kepada masyarakat yang tidak berbelit-belit dan kesederhanaan melalui persyaratan teknis dan administrasi, diinginkan dalam memperoleh pelayanan tepat dengan jenis pelayanannya.¹⁴

b. Kejelasan

Kejelasan yang menyangkut petugas tentang keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawab).

c. Akurasi pelayanan

Akurasi pelayanan yakni suatu hal yang diperoleh masyarakat dalam memenuhi permohonan atau kebutuhannya dengan benar dan terhindari dari kesalahan-kesalahan.

¹⁴ Harbani Pasolong, *Administrasi Publik*, 139.

d. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah waktu yang telah ditentukan untuk memberikan dan menyelesaikan permohonan dari masyarakat yang memiliki kebutuhan. Hal dapat dilihat dari bagaimana individu yang mengambil peran penting dalam sebuah organisasi untuk melakukan pekerjaannya dengan memperhatikan waktu yang telah ditetapkan.

e. Keadilan

Keadilan menyangkut tentang penyelenggaraan pelayanan kepada orang yang mempunyai kebutuhan dengan tidak melihat atau membedakan baik golongan, status masyarakat yang dilayani.

f. Kenyamanan

Kenyamanan yang dimaksudkan dalam hal ini adalah orang yang memiliki suatu kebutuhan bisa mendapatkan pelayanan kemudian yang berhubungan dengan lokasi, ruang, tempat pelayanan, kemudahan terjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk.

g. Tanggung jawab

Prinsip tanggung jawab merupakan suatu hal yang berperan penting di dalam kinerja pegawai sebab pegawai yang betul-betul bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya mesti dia akan memperhatikan kinerjanya sebagai pegawai. Pegawai yang memiliki tanggung jawab akan diselesaikan tugasnya dan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya dan sesuai waktunya.

h. Kelengkapan saran dan prasana

Kelengkapan saran dan prasana yaitu ketersediaan peralatan kerja, tenaga kerja dan pendukung lainnya yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaannya kelompok dalam membantu terwujudnya tujuan dengan baik.

i. Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah suatu sikap atau perilaku diperlihatkan oleh individu yang terlibat dalam organisasi tersebut kepada orang-orang yang akan dijumpai misalnya dalam hal kesopanan dan keramahaman, waktu, ketertiban dan keteraturan dan lainnya yang dapat memberikan semangat bagi yang datang mengurus apa yang diperlukan.

E. Landasan Theologis

1. Perjanjian Lama

Dalam Perjanjian Lama tentang kinerja dapat dilihat tokoh Alkitab yaitu Musa yang diutus Tuhan melepaskan bangsa Israel dan menegur orang yang melakukan kesalahan. Dalam (Keluaran 31:18, 32:1-35), di mana bangsa Israel yang hidup dengan melakukan pelanggaran dibawa pimpinan Harun yang memerintahkan orang-orang untuk mengumpulkan anting-anting emas dari setiap perempuan, lalu kemudian anting-anting emas tersebut dibentuk dengan pahat dan membuatnya dari dari pada anak lembu tuagan, sesudah itu Harun menyampaikan kepada orang-orang itu bahwa inilah Allah yang membawa engkau keluar dari tanah Mesir. Harun memperhatikannya lalu ia mendirikan sebuah mezbah diletakkan didepan anak lembu. Setelah itu

Harun berseru bahwa besok hari raya untuk Tuhan, keesokkan harinya pagi-pagi mereka mempersembahkan korban bakaran dan korban keselamatan (Keluaran 31:5-6). Ayat (7) Lalu TUHAN memerintahkan Musa pergi dan turun dari gunung Sinai sebab umat yang telah dibawa keluar dari tanah Mesir telah merusak diri mereka.

Ayat 19, seketika Musa sampai pada perkemahan tersebut dan melihat anak lembu dan orang menari-menari atau menyembah berhala lalu marahlah Musa. Setelah masuk dalam perkemahan itu Musa membanting patung itu, lalu berkata siapa yang ada dipihak Tuhan datang kepadaku. Ayat 19, Musa meminta pengampunan bagi orang yang berdosa dari Tuhan.¹⁵

2. Perjanjian Baru

Jika melihat pelayan yang sejati dalam Perjanjian Baru dapat dilihat dari kisah Tuhan Yesus dalam (Yohanes 13:1-20), dimana bercerita tentang Tuhan Yesus yang membasuh kaki murid-murid pada ayat 4 dan 5.

Ketika Yesus membasuh kaki murid-murid-Nya, seketika sampai pada salah satu murid-Nya yaitu Simon Petrus, kata Petrus kepada Tuhan, Engkau hendak membasuh kakiku, tetapi jawab Yesus, Apa yang Kuperbuat, tidak tahu sekarang, tetapi engkau akan mengerti kelak. Dalam ayat 12-16, setelah Yesus membasuh kaki murid-murid-Nya Ia mengenakan pakaian-Nya. Lalu Ia berkata kepada murid-murid-Nya bahwa mengertikah kamu apa yang telah Kuperbuat, ayat 14 Yesus berkata bahwa jikalau Aku membasuh kakimu, Aku adalah Tuhan dan Gurumu, maka kamupun wajib saling membasuh kaki.

¹³ LAI, “*Keluaran 31:18, 32:1-35*,” (Jakarta: I Kapi Lai, 2017), 95-97

Dalam ayat ke 15 Yesus menyatakan bahwa Ia telah memberikan suatu teladan yang patut ditiru, dan pada ayat ke 16, Yesus berkata bahwa sesungguhnya seorang hamba tidaklah lebih tinggi daripada tuannya, ataupun seorang utusan dari pada dia yang mengutusnyanya.¹

¹ LAI, "*Yohanes 13:1-20*", (Jakarta: I Kapi Lai, 2017), 130.