

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1. Tinjauan Pustaka.

2.1.1. Pengertian Kompetensi.

Kompetensi pada umumnya diartikan sebagai kecakapan, keterampilan, dan kemampuan. Kata dasarnya kompetensi, berarti cakap, mampu atau terampil. pada konteks manajemen sumber daya manusia, istilah kompetensi mengacu kepada atribut atau karakteristik seseorang yang membuatnya berhasil dalam pekerjaan.

Kompetensi merujuk kepada pengetahuan, keterampilan, kemampuan, atau karakteristik kepribadian individual yang secara langsung mempengaruhi kinerja seseorang. Secara etimologi kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seseorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.

Kompetensi yang dimiliki seseorang pegawai mampu menjadi petunjuk bagi organisasi untuk mengetahui sejauh mana ia mampu menampilkan diri dan memberikan hasil kerja optimal untuk organisasinya. Hal ini bertujuan untuk memperoleh sumber daya manusia yang unggul dan profesional seperti yang diharapkan oleh organisasi.

Adapun pengertian Kompetensi menurut pendapat para ahli adalah sebagai berikut :

Kompetensi adalah suatu kemampuan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta dukungan oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerja tersebut. Wibowo. (2011, hal 324)

Kompetensi merupakan penguasaan terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Hal itu menunjukkan bahwa kompetensi mencakup tugas, keterampilan sikap dan apresiasi yang harus dimiliki. Mulyasa 2004,hal 38).

Kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Keterampilan adalah hal-hal yang orang bisa lakukan dengan baik. Pengetahuan adalah apa yang diketahui seseorang tentang suatu topik. Edy Sutrisno (2009,hal 221).

Kompetensi merupakan pengaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Apabila kompetensi diartikan sama dengan kemampuan, maka dapat diartikan pengetahuan memahami tujuan bekerja, pengetahuan dalam melaksanakan kiat-kiat jitu dalam melaksanakan pekerjaan yang tepat dan baik. Edy Sutrisno (2009,hal 222)

Kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya, Edy Sutrisno (2010,hal 203).

Kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berfikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama, Hasibuan. (2003,hal 87).

Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan pegawai mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya, Rosidah. (2009,hal 11).

Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, Moehariono. (2009,hal 3).

Sedangkan didalam UU No.13/2003 tentang Ketenagakerjaan Pasal 1 ayat 10 menyebutkan bahwa kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Secara umum kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik dasar yang terdiri dari kemampuan, pengetahuan, serta atribut personal lain yang membedakan seseorang yang perform dan tidak perform, “ ini berarti

inti utama dari system atau model kompetensi ini sebenarnya alat pembentuk untuk memprediksikan keberhasilan kerja seseorang pada suatu posisi. Kompetensi selalu mengandung maksud dan tujuan yang merupakan dorongan motif atau trait yang menyebabkan suatu tindakan untuk memperoleh hasil kinerja yang baik. Andersen *dalam* Martoyo. (2003,hal 15).

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, maka beberapa makna yang terkandung didalamnya adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik, kompetensi adalah bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang serta mempunyai perilaku yang mendalam dan melekat pada seseorang serta mempunyai perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan tugas pekerjaan.
2. Hubungan kausal, kompetensi dapat menyebabkan atau digunakan untuk memprediksi kinerja seseorang, artinya kinerja yang tinggi pula. Kriteria, yang dijadikan sebagai acuan, bahwa kompetensi secara nyata akan memprediksi seseorang dapat bekerja dengan baik, harus terukur dan spesifik atau terstandar.

Hal ini memberikan penjelasan bahwa kompetensi merupakan sebuah karakteristik dasar seseorang yang mengidiasikan cara berfikir, bersikap, dan bertindak secara menarik. Kesimpulan yang dapat dilakukan dan dipertahankan oleh seseorang pada waktu periode tertentu. Dari

karakteristik dasar tersebut tampak tujuan penentu tingkat kompetensi atau standar kompetensi yang dapat mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan dan mengkategorikan tingkat tinggi atau dibawah rata-rata.

Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan orang di tempat kerja pada berbagai tingkat dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individu yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja dan mencakup semua aspek catatan manajemen kinerja, keterampilan dan pengetahuan tertentu, sikap, komunikasi, aplikasi dan pengetahuan.

Oleh karena itu, Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasar pada setiap individu yang dihubungkan dengan kriteria yang direferensikan terhadap kinerja yang unggul atau efektif dalam sebuah pekerjaan.

Artinya kompetensi merupakan salah satu faktor yang membedakan seseorang yang mampu menunjukkan kinerja yang optimal. Kompetensi merupakan kumpulan sumber daya manusia yang secara dinamis menunjukkan kapasitas intelektual, kualitas sikap mental dan kapabilitas sosial seseorang.

1. Karakteristik Kompetensi.

Terdapat lima tipe karakteristik kompetensi, yaitu sebagai berikut:

1. Motif (*motives*) adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu. Misalnya orang memiliki motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan-tujuan yang memberi tantangan pada dirinya dan bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan tersebut serta mengharapkan feedback untuk memperbaiki dirinya.
2. Sifat (*Traits*) adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot tempur.
3. Konsep diri (*Self Concept*) adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang. Misalnya seseorang yang dinilai menjadi pimpinan sehingga memiliki perilaku kepemimpinan sehingga perlu adanya tes tentang *leadership ability*.
4. Pengetahuan (*Knowledge*) adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya

dipergunakan dalam pekerjaan. Tes pengetahuan mengukur kemampuan peserta tes untuk memilih jawaban yang paling benar, tetapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki.

5. Keterampilan (Skills) adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berfikir analisis dan konseptual.

2. Fungsi dan Manfaat Kompetensi

Secara umum kompetensi berfungsi sebagai parameter tingkat kemajuan suatu bidang kerja yang digunakan untuk uji kualitas seseorang yang telah mendalami suatu bidang pekerjaan tertentu. Kompetensi bermanfaat untuk mengembangkan kualitas anggota, dan kompetensi kualitas sumber daya manusia dalam organisasi dapat diukur.

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi

Kompetensi dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut :

1. Pendidikan
2. Pelatihan
3. Pengembangan Karir
4. Imbalan Berdasarkan Kompetensi
5. Seleksi
6. Petunjuk Strategik, dll.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang yaitu sebagai berikut: Tjuju Yuniarsih. et al, (2008,hal 29)

1. Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berfikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Kepercayaan banyak bekerja bahwa manajemen merupakan musuh yang akan mencegah mereka melakukan inisiatif yang seharusnya dilakukan, demikian pula apabila manajer merasa bahwa mereka hanya mempunyai sedikit pengaruh, mereka tidak meningkatkan usaha dan energi untuk mengidentifikasi tentang bagaimana mereka harus memperbaiki sesuatu. Untuk itu setiap orang harus berfikir positif baik tentang dirinya maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri orang yang berfikir kedepan.

2. Keterampilan

Keterampilan memainkan peran dikebanyakan kompetensi. Pengembangan keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual.

3. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan seperti tersebut.

4. Karakteristik Kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang yang cepat marah mungkin sulit untuk menjadi kuat dalam penyelesaian konflik dari pada mereka yang mudah mengelola respons emosionalnya. Walaupun dapat berubah, kepribadian tidak cenderung berubah dengan mudah. Tidaklah bijaksana untuk mengharapkan orang memperbaiki kompetensinya dengan mengubah kepribadiannya.

5. Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan pelatihan individual dari

atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.

6. Kemampuan Intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi. Sudah tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini.

7. Isu Emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semua cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kewenangan dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Orang mungkin mengalami kesulitan mendengarkan orang lain apabila mereka didengar.

Mengatasi pengalaman yang tidak menyenangkan akan memperbaiki penguasaan dalam banyak kompetensi. Akan tetapi, beralasan mengharapkan pekerja mengatasi hambatan emosional tanpa bantuan banyak diantaranya dianggap tabu dalam lingkungan kerja.

8. Budaya Organisasi

Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut :

- a. Praktek rekrutmen dan seleksi karyawan mempertimbangkan siapa diantara pekerja yang dimaksudkan dalam organisasi dan tingkat keahliannya tentang kompetensi.
- b. Sistem penghargaan mengkomunikasikan pada pekerja bagaimana organisasi menghargai kompetensi.
- c. Praktek pengambilan keputusan mempengaruhi kompetensi dalam memperdayakan orang lain, inisiatif, dan memotivasi orang lain.
- d. Filosofi organisasi- misi, dan nilai-nilai berhubungan dengan semua kompetensi.
- e. Kebiasaan dan prosedur member informasi kepada pekerja tentang berapa banyak kompetensi yang diharapkan.
- f. Komitmen pada pelatihan dan pengembangan mengkomunikasikan pada pekerja tentang pentingnya kompetensi pembangunan berkelanjutan.
- g. Proses organisasional yang mengembangkan pemimpin secara langsung mempengaruhi kompetensi kepemimpinan.

4. Jenis Kompetensi

Berdasarkan kriteria yang digunakan untuk memprediksi kinerja suatu pekerjaan, kompetensi terbagi atas dua kategori yaitu: Tjuju Yuniarsih et al, (2008,hal 24)

1. *Threshild Competencies* (kompetensi dasar), merupakan karakteristik utama yang harus dimiliki oleh seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik, akan tetapi tidak membedakan seseorang yang berkinerja tinggi dengan kinerja rata-rata (meliputi pengetahuan (*knowlwdge*) atau keahlian dasar seperti kemampuan untuk membaca).
2. *Differentiating Competencies* (kompetensi bidang), merupakan faktor-faktor yang membedakan seseorang yang berkinerja tinggi dengan yang berkinerja rendah.

Pengklasifikasian jenis kompetensi biasanya dilihat dari dimensi manusia secara personal dan hubungan antara personal karena manusia adalah makhluk social. Kompetensi yang dimiliki individu dapat dibedakan menjadi enam kluster kompetensi yang terdiri dari 20 kompetensi generik yang biasanya muncul diberbagai jenis pekerjaan dan dapat memberikan prestasi kerja superior, yaitu : Tjuju Yuniarsih et al, (2008,hal 25)

1. Kompetensi berprestasi dan bertindak (*achievement and action*) kompetensi berprestasi dan bertindak merupakan

untuk berprestasi yang berbentuk dari sinergi, watak, motif, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan yang diimplementasikan dalam bentuk sikap atau perilaku dalam bekerja yang terdiri dari :

- a. Orientasi prestasi, yaitu kepedulian atau usaha seseorang untuk menentukan lebih tinggi dibandingkan standar yang ditetapkan dalam pekerjaannya sehingga ia berusaha bekerja dengan baik.
- b. Perhatian terhadap kerapian, mutu, dan ketelitian, yaitu dorongan diri untuk mengurangi ketidakpastian di lingkungan kerjanya. Khususnya berkaitan dengan ketersediaan data dan informasi yang handal dan akurat.
- c. Inisiatif, merupakan prestasi untuk mengambil tindakan yang dicerminkan dengan melakukan lebih dari yang diperlukan dalam pekerjaan, melakukan sesuatu dimana tidak seorangpun memintanya.
- d. Pencarian informasi yaitu kemampuan untuk mencari dan mengumpulkan informasi untuk meningkatkan kualitas keputusan dan tindakan berdasarkan informasi yang handal dan akurat.

2. Kompetensi pelayanan (*helping and human service*)
kompetensi pelayanan merupakan kemampuan untuk memberikan bantuan dan layanan terbaik kepada pelanggan yang terbentuk dari sinergi, watak, motif, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan yang diimplementasikan dalam bentuk sikap atau perilaku dalam bekerja yang terdiri dari :
 - a. Empati (*interpersonal understanding*), yaitu kemampuan untuk mendengar dan mengerti ekspresi, pemikiran, perasaan yang tidak terucap oleh orang atau kelompok yang lain.
 - b. Orientasi pelayanan atau kepuasan pelanggan (*customer service orientation*), yaitu kemampuan untuk memahami perilaku orang lain dan mengerjakan sesuatu untuk menolong dan membantu orang lain.
3. Kompetensi mempengaruhi (*the impact and influence*)
kompetensi mempengaruhi merupakan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi dan menyakinkan orang lain yang terbentuk dari sinergi, watak, motif, konsep diri, dan pengetahuan dan keterampilan yang diimplementasikan dalam bentuk sikap atau perilaku dalam bekerja yang terdiri dari :

- a. Mendukung dan mempengaruhi (*impact and influence*), yaitu kemampuan untuk membujuk, menyakinkan, mempengaruhi atau membuat orang lain berkesan dengan tujuan untuk meraih dukungan.
 - b. Kesadaran berorganisasi (*organizational awareness*), yaitu kemampuan untuk mengidentifikasi informasi yang akan mempengaruhi atau berkaitan dengan organisasi.
 - c. Membangun hubungan kerja (*relationship building*), yaitu menjalin hubungan perkawanan atau hubungan jaringan dengan orang lain.
4. Kompetensi manajerial (*managerial competency*), yaitu kompetensi manajerial merupakan kemampuan untuk mengelola, member pemerintah yang berpengaruh dalam mengembangkan orang lain atau meningkatkan kinerja tim dan bekerja sama yang terbentuk dari sinergi, watak, motif, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan yang diimplementasikan dalam bentuk sikap atau perilaku dalam bekerja yang terdiri dari :
- a. Mengembangkan orang lain (*developing others*) yaitu kemampuan untuk mendorong bakat seseorang.
 - b. Pengarahan (*directiveness*) yaitu kemampuan untuk menunjukkan apa yang seharusnya dikerjakan.

- c. Kerja kelompok dan bekerja sama (*team work and cooperation*) yaitu kemampuan untuk bekerja sama dalam sebuah tim dan mengajak orang lain untuk bekerja sama.
 - d. Kepemimpinan (*leadership*) yaitu kemampuan untuk menjadi pemimpin dari sebuah tim.
5. Kompetensi keahlian (*cognitive competency*) kompetensi keahlian merupakan kemampuan keahlian atau daya pikir yang berfungsi sebagai suatu versi intelektual dan inisiatif, yang diimplementasikan dalam berbentuk sikap atau perilaku dalam bekerja yang terdiri dari :
- a. Berfikir analitis, yaitu kemampuan mengatasi permasalahan dengan cara menguraikan masalah menjadi bagian-bagian yang lebih rinci, membuat keputusan logis, melihat konsekuensi dan implikasi dari suatu keadaan dari tahap ketahap berdasarkan pengalaman masa lalu.
 - b. Berfikir konseptual, yaitu kemampuan untuk memahami situasi akar permasalahan secara mendasar dengan cara mengidentifikasi pola keterkaitan masalah tersebut baik nyata maupun bersifat maya dalam situasi yang kompleks, sehingga dapat menentukan tindakan-tindakan penting.

- c. Keahlian teknis, yaitu kemampuan untuk mengembangkan kemampuan dan mendistribusikan pada orang lain.
6. Efektifitas diri (*personal effectiveness*) efektifitas diri merupakan kemampuan yang mencerminkan beberapa aspek kematangan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain, yang terdiri dari :
- a. Pengendalian diri, yaitu kemampuan untuk mengontrol diri dalam menghadapi situasi yang rumit.
 - b. Percaya diri, yaitu percaya kepada kemampuan diri sendiri di dalam memecahkan masalah.
 - c. Fleksibilitas, yaitu kemampuan untuk bekerja dengan baik dalam berbagai lingkungan kerja.
 - d. Komitmen organisasi, yaitu kemampuan seseorang untuk menyelesaikan sikap atau melakukan tindakan yang menunjang kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi.

5. Model Penilaian Kompetensi

Ada 4 model penilaian kompetensi yaitu :

1. Wawancara

Digunakan untuk mengetahui tingkat pemahaman yang dimiliki individu, biasanya terkait sikap, motivasi, dan kepribadian yang sulit diukur dengan objektif.

2. Tes tertulis

Untuk mengukur daya ingat dan pengertian individu terhadap suatu materi.

3. Praktek

Untuk mengetahui kemampuan teknik individu, juga untuk mengetahui tingkat kemampuan individu apakah sesuai dengan kompetensi yang diujikan.

4. Laporan

Merupakan akumulasi dari keseluruhan elemen penilaian seorang yang kompeten dalam bidang tertentu tidak akan selamanya akan tetap kompeten apabila tidak diperbaharui dan di sesuaikan dengan kebutuhan, karena kompetensi dapat mengalami kemunduran dan menjadi ketinggalan zaman.

Berdasarkan uraian di atas makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Prediksi siapa yang berkinerja baik dan kurang baik dapat diukur dari kriteria atau standar yang digunakan. Analisis kompetensi di susun sebagian besar untuk pengembangan karir, tetapi penentuan tingkat kompetensi dibutuhkan untuk mengetahui efektivitas tingkat kinerja yang diharapkan.

Level kompetensi adalah sebagai berikut: Rosidah (2009,hal 11)

a. *Skill*

Skill adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas dengan baik misalnya seorang progamer computer.

b. *Knowledge*

Knowledge adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang khusus (tertentu), misalnya bahasa computer.

c. *Self-concept*

Self-concept adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang dan ditonjolkan dalam masyarakat (ekspresi nilai-nilai diri), misalnya pemimpin.

d. *Self Image*

Self Image adalah pandangan orang terhadap diri sendiri, merefleksikan identitas, contoh: melihat diri sendiri sebagai seorang ahli.

e. *Trait*

Trait adalah karakteristik abadi dari seseorang karakteristik yang membuat orang untuk berperilaku, misalnya : percaya diri sendiri.

f. *Motive*

Motive adalah sesuatu dorongan seseorang secara konsisten berperilaku, sebab perilaku seperti hal tersebut sebagai sumber kenyamanan, contoh: prestasi mengemudi.

Kompetensi *skill* dan *knowledge* cenderung lebih nyata (*visible*) relative berada di permukaan (ujung) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. *Social role* dan *self image* cenderung sedikit *visible* dan dapat dikontrol perilaku dari luar. Sedangkan *trait* dan *motive* letaknya lebih dalam pada titik sentral kepribadian. Kompetensi pengetahuan dan keahlian relative mudah untuk dikembangkan, misalnya dengan program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia. Sedangkan motif kompetensi dan *trait* berada pada kepribadian seseorang, sehingga cukup sulit dinilai dan dikembangkan. Salah satu cara yang paling efektif adalah memilih karakteristik tersebut dalam proses seleksi. Adapun konsep diri dan *social role* terletak diantara keduanya.

Efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu. Berdasarkan dari definisi ini, maka beberapa makna yang terkandung di dalamnya adalah sebagai berikut: Moeheriono. (2009,hal 6)

- a. Karakteristik dasar (*underlying characteristic*), kompetensi adalah sebgaiian dari kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang serta mempunyai prilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan tugas pekerjaan.
- b. Hubungan kausal (*causally related*), berarti kompetensi dapat menyebabkan atau digunakan untuk memprediksikan kinerja seseorang, artinya jika mempunyai kompetensi yang tinggi,maka akan mempunyai kinerja yang tinggi pula (sebagai akibat).

- c. Kriteria, (*criterion referenced*) yang dijadikan sebagai acuan, bahwa kompetensi secara nyata akan memprediksikan seseorang dapat bekerja dengan baik harus terukur dan spesifik atau terstandar. Kompetensi berdasarkan penjelasan tersebut merupakan sebuah karakteristik dasar seseorang yang mengindikasikan cara berfikir, bersikap, dan bertindak serta menarik kesimpulan yang dapat dilakukan dan di pertahankan oleh seseorang pada waktu periode tertentu.

6. Manfaat Penggunaan Kompetensi

Konsep kompetensi sudah mulai diterapkan dalam berbagai aspek dari manajemen sumber daya manusia walaupun yang paling banyak adalah pada bidang pelatihan dan pengembangan, rekrutmen dan seleksi, dan sistem remunerasi.

Konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar dengan berbagai alasan yaitu : Sutrisno. (2010,hal 67)

1. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai.

Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar: keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan kinerja. Kedua hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi

pengambilan keputusan secara subjektif dalam bidang sumber daya manusia.

2. Alat seleksi karyawan

Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi untuk memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan, kita dapat mengarahkan pada sasaran yang selektif serta mengurangi biaya rekrutmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.

3. Memaksimalkan produktivitas

Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi ramping mengharuskan kita mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horizontal.

4. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi

Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi adak lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu perilaku yang diharapkan yang diterampilkan seorang karyawan.

5. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan

Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Model kompetensi memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah.

6. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi

Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengkomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

Dari karakteristik dasar tersebut tampak tujuan penentuan tingkat kompetensi atau standar kompetensi yang dapat mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan dan mengkategorikan tingkat tinggi atau dibawah rata-rata.

Ada tiga komponen utama atau indikator pengukuran kompetensi yaitu: Menurut Wibowo (2007, hal 271).

- a) Pengetahuan (*knowledge*) adalah pengetahuan yang dimiliki oleh seorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang atau divisi yang dikerjakannya.

- b) Keterampilan (*skill*) adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap karyawan untuk melaksanakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan secara maksimal.
- c) Perilaku (*attitude*) adalah pola tingkah laku karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan.

Pengetahuan, keterampilan dan perilaku karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, karyawan yang mempunyai pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang cukup akan meningkatkan efisiensi perusahaan. Namun bagi karyawan yang belum mempunyai pengetahuan, keterampilan dan perilaku cukup, maka akan bekerja tersendat-sendat. Dan kurang efisien dalam menangani semua pekerjaan yang diberikan.

2.2. Kualitas Pelayanan

2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.

Apabila suatu bentuk pelayanan telah diberikan oleh penyedia kepada pelanggan dalam usaha pemenuhan kebutuhan dan kepentingan mereka maka tentunya manfaat dan kegunaan pelayanan tersebut akan dirasakan sendiri oleh para pelanggan, yakni apakah pelayanan yang mereka terima sudah memenuhi harapan mereka. Agar memenuhi harapan atas apa yang mereka butuhkan dan apa yang

menjadi kepentingan mereka dapat terwujud dengan baik maka pelanggan mengharapkan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas.

Makna kata "kualitas" sendiri dalam istilah pelayanan sangatlah beragam sesuai dengan perspektif, situasi dan kondisi orang-orang dalam memberikan penilaian. Misalnya bila kualitas ditinjau dari aspek "hasil" maka Tjiptono. (2007,hal 51) menyatakan bahwa: Pemenuhan harapan pelanggan sebagai resipien/ penggunanya (costumer utility). Pengertian tersebut memperlihatkan bahwa nantinya kualitas dalam istilah pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Suatu kualitas akan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalankan hubungan yang kuat dengan organisasi penyedia jasa pelayanan yang nantinya dalam jangka panjang ikatan seperti ini yang memungkinkan organisasi pelayanan dapat memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan mereka.

Pelayanan merupakan cara promosi secara tidak langsung yang dapat dilakukan oleh perusahaan, karena apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan memuaskan, maka dapat menjadi alat untuk menarik pelanggan yang lebih banyak lagi. Hasyimi. (2005,hal 50).

Pengertian kualitas dapat pula dibedakan menurut pandangan produsen dan konsumen. Definisi kualitas menurut produsen adalah kesesuaian terhadap spesifikasi, dimana produsen memberikan toleransi tertentu yang di spesifikasikan untuk dimensi-dimensi kritis dan tiap bagian yang dihasilkan. Pada bidang jasa kualitas di pertahankan dengan

memenuhi standar pelayanan. Dari sudut pandang konsumen, kualitas berarti nilai yaitu seberapa baik suatu produk atau jasa menyajikan tujuan yang dimaksudkan dengan tingkat harga yang bersedia di bayar konsumen.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat penjualan produk atau jasa lain. Stanto. (2003,hal 220).

Pengertian lain dari kualitas menurut Goetsch dan Davis *dalam* Hutasoit. (2011,hal 57) adalah: suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Ibrahim *dalam* Hutasoit. (2011,hal 58) kualitas suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, pengetahuan, kompetensi inti, modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia perusahaan untuk menghasilkan barang atau jasa bernilai tambah bagi manfaat masyarakat serta memberikan

keuntungan kepada para pemegang saham. Dari defenisi tersebut, menurut Gaspersz *dalam* Hutasoit, (2011,hal 59), kualitas setidaknya mengacu pada 2 (dua) hal utama yaitu: Pertama, kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan aktraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu. Kedua, kualitas terdiri dari segala sesuatu yang terbebas dari kekurangan atau kerusakan.

Harapan akan kualitas pelayanan yang demikian akan dapat diwujudkan dengan mengembangkan potensi-potensi yang ada dalam organisasi pelayanan, senada dengan apa yang disampaikan oleh Stamatis (1996) tentang Total Quality Service (TQS) *dalam* Tjiptono.(2007,hal 56) mendefinisikannya sebagai: "Sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan.

Dalam kesempatan yang sama Tjiptono.(2007,hal 51) menyatakan bahwa: "Dalam perspektif TQM (Total Quality Management), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia",Lain halnya dengan definisi yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis (1994) menyatakan bahwa "Kualitas merupakan suatu kondisi dinarnis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Tjiptono.(2007,hal 51).

Dilain pihak Joseph M. Juran *dalam* Tjiptono.(2007,hal 11) mendefinisikan "kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (fitness for use)' yang menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.Jadi dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pada dasarnya akan terkait dengan unsur-unsur yang melekat dalam istilah tersebut yang tidak hanya sekedar menekankan pada aspek hasil (output) yakni barang dan jasa saja melainkan terkait juga dengan aspek input seperti manusia, proses dan lingkungan sebagai unsur yang koheren serta sesuai dengan standar, spesifikasi yang telah ditetapkan guna memenuhi kecocokan dalam pemakaian dengan berorientasi yang menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya. Tjiptono,(2002,hal 14).

Komponen-komponen maupun dimensi-dimensi penilaian atau pengukuran kualitas jasa seperti yang telah diuraikan di atas, memberi kesimpulan bahwa output jasa yang dihasilkan dan cara penyampaianya kepada resipien penerima jasa merupakan aspek- aspek yang dapat digunakan untuk menilai atau mengukur suatu kualitas jasa pelayanan tersebut dimana penilaian atau pengukuran atas kualitas jasa ini akan

memberi arti adanya evaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar atau spesifikasi tertentu yang telah ditetapkan.

Oleh karena suatu kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan/ keinginan dan persepsi dari pelayanan yang diterima oleh pelanggan atau klien yang berarti bahwa nantinya suatu kualitas jasa/ pelayanan akan dinilai ataupun diukur atas persepsi pelanggan maka ada kalanya suatu jasa atau pelayanan yang diterima tidak dapat memenuhi semua apa yang menjadi harapan pelanggan atas kualitas jasa yang diberikan penyedia sehingga ini akan menimbulkan kesenjangan gap antara penyediaan dan pemberian jasa dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Pelayanan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain lebih lanjut dikatakan pelayanan umum adalah yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak nya. Moenir. (2005,hal 34).

Pelayanan adalah suatu yang didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan suatu manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan biasanya tidak

berwujud. Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa, sistem pelayanan adalah suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri dari berbagai bagian yang berkaitan secara teratur, diikuti dengan unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak terhadap pihak lain dengan memberikan manfaat, guna mencapai tujuan. Stanton. (2006,hal 286).

Pelayanan adalah cara promosi secara tidak langsung yang bertujuan untuk mempromosikan prestasi dari suatu produk yang bisa berupa teknis dan sejenisnya. Hasyim. (2005,hal 85).

Kepuasan pelanggan telah menjadi wacana yang telah dibicarakan oleh para riset perilaku konsumen sejak era 1980-an. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/ aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.

Kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Sangadji, at.al.(2013,hal 181).

Kepuasan konsumen diartikan sebagai keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima konsumen. Sangadji, at.al.(2013,hal 181). Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Tjiptono, (2008,hal 24). Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan

emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Tjiptono,(2008,hal 24).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Kotler, (2005,hal 70). Kualitas pelayanan sebagai kesenjangan antara ekspektasi atau keinginan pengguna jasa dengan apa yang dirasakan oleh mereka. Kotler,(2008,hal 120).

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang, setelah membandingkan kinerja (*perceived performance*) yang ia rasakan/ peroleh dibandingkan harapannya (*expectation*). Kotler,at.al,(2007,hal 179). Kepuasan adalah perasaan konsumen setelah membandingkan harapan (*prepurchase expectation*) dengan kinerja aktual (*actual performance*) produk/jasa yang dikonsumsinya. Simomora,(2004,hal 18).

Karena dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari. Sinambela,(2010,hal 42).

Transparan, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan publik.

Terdapat beberapa metode dalam mengukur kepuasan pelanggan: Kristanto,(2011,hal 35).

Sistem keluhan dan saran

Keluhan organisasi yang berorientasi kepada pelanggan perlu memberikan peluang kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak

saran, kartu komentar, saluran telepon khusus dan lain-lain. Kelemahan metodenya yang pasif, menyebabkan perusahaan sulit untuk memperolehnya gambaran yang lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggannya sebab bentuk komunikasinya tidak secara langsung bertatap muka.

Ghost shooping

Adalah metode dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shooper*) atau staf dan manajer yang menyamar untuk berperan sebagai pelanggan/ pembeli produk perusahaan sendiri dan pesaingnya. Dengan cara ini maka perusahaan dapat mengetahui dan mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan, menjawab pertanyaan dan menangani keluhan pelanggan.

Lost customer analysis

Adalah metode dengan cara menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau berpindah ke pemasok lain, untuk memahami sebab dan mengambil kebijakan perbaikan dimasa yang akan datang.

Surve kepuasan pelanggan

Dilakukan dengan melakukan penelitian survei, baik melalui media pos, telepon, maupun wawancara. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

Pelayanan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Jadi pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Sehingga pelayanan itu sendiri memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan.

Kualitas pelayanan tidak dapat di pisahkan dengan pengertian dari kualitas dan pelayanan itu sendiri. Menurut Sampara (1999) *dalam* Hardiyansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Goetsch dan Davis *dalam* Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Trigono dalam Hardiyansyah (2011:94), bahwa pelayanan yang terbaik yaitu:

Melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai pengertian kualitas pelayanan, peneliti menyimpulkan bahwa “kualitas pelayanan adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/masyarakat”

Kualitas pelayanan bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan, menurut Parasuraman *dalam* Hardiyansyah (2011:92), mendefinisikannya sebagai berikut: Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (superiority) dari suatu pelayanan.

Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan.

Menurut Goetsch dan Davis *dalam* Hardiyansyah (2011:36), Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.

Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Menurut Goetsch dan Davis *dalam* Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Sub Indikatornya adalah;
- a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. *Realibility* (kehandalan): kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Sub Indikatornya adalah;
- a) Kecermatan petugas dalam melayani
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. *Responsivess* (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Sub Indikatornya adalah:

- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d. *Assurance* (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Sub Indikatornya adalah;
- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- e. *Emphaty* (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Sub Indikatornya adalah;
- a) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)

2.2.3. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan. Menurut Wolkins, dikutip dalam Saleh (2010,hal 105) keenam prinsip tersebut terdiri atas:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

2. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi

bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan Strategik

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan stakeholder lainnya.

6. *Total Human Reward*

Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas

dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.2.4. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Saleh (2010:106) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.
- b. Tepat Waktu dan Janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.
- c. Kesediaan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- d. Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

- e. Kesopanan dan Ramah Tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepadapelanggan.
- f. Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.
- g. Kepastian Hukum. Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.

- h. Keterbukaan. Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.
- i. Efisien. Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
- j. Biaya. Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- k. Tidak Rasial. Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
- l. Kesederhanaan. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

2.2.5. Model Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Gronroos yang dikutip dalam Tjiptono (2005,hal 261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

1. Professionalisme and Skills. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (outcome-related criteria).
2. Attitudes and Behavior. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (customer contact personel) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
3. Accessibility and Flexibility. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
4. Reliability and Trustworthiness. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa

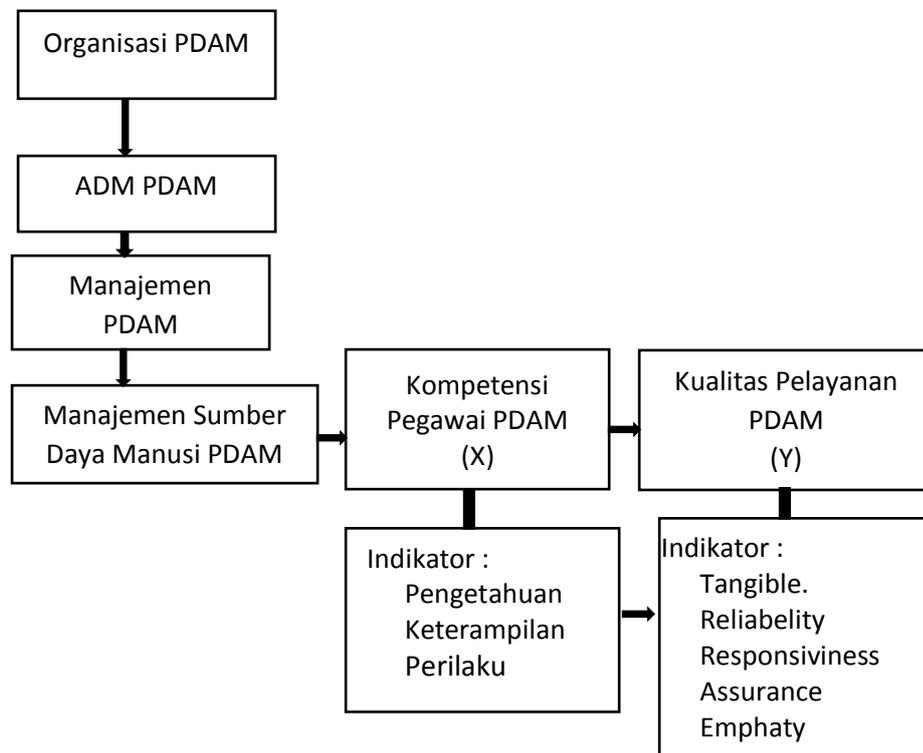
mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

5. Recovery. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
6. Reputation and Credibility. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas yang diungkapkan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas memuaskan.

2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah disebutkan di atas serta beberapa teori yang digunakan sebagai pendukung dalam penelitian ini maka dasar pembuatan model gambar kerangka pemikiran dalam penelitian menunjukkan adanya pengaruh kompetensi karyawan terhadap Kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu, yang dapat dilihat dalam gambar berikut ini :



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

2.4. Hipotesis

Berdasarkan kajian teori dan kerangka berfikir, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian tentang Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum

(PDAM) Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indragiri hulu sebagai berikut; Diduga Kompetensi Pegawai berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu.

2.5 Hasil Penelitian terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Yuliyanti (2015) yang berjudul : PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA DOKUMEN IMPOR DI PT SARANA PUBLIK LOGISTIK JAKARTA. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kompetensi sumber daya manusia untuk layanan kualitas dokumen impor di PT Sarana Logistik Umum Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis "r hitung" adalah lebih besar dari r tabel ($0,651 > 0,266$) dengan tingkat signifikansi 6,095, sehingga hipotesis ini diterima dan ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan impor dokumen di PT Sarana Umum Logistik. Penelitian ini disajikan dalam bentuk kuantitatif dengan metode survey. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu para pelanggan jasa dari PT Sarana Public Logistic Jakarta. Dalam penentuan jumlah sampel peneliti menggunakan teknik Sampling Jenuh sensus adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal

ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Dari hasil survey didapatkan bahwa jumlah sampel yang akan digunakan sebanyak 53 orang. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data melalui hasil penyebaran kuesioner dan observasi langsung objek penelitian.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh : Muhamad Fauzul Adhim (2016) yang berjudul : Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Pdam Tirta Moedal Kota Semarang, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan iklim organisasi terhadap kinerja pegawai di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dengan metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini melalui koesioner. Analisis data yang digunakan adalah koefisien korelasi Kendall dan koefisien konkordansi Kendall. Pengolahan data menggunakan program SPSS 16.0. Berdasarkan hasil perhitungan pada analisis data diketahui bahwa hipotesisdalam penelitian

Dari kedua penelितihan yang relevan seperti yang telah di ungkapkan tersebut diatas ada hal yang lain yang penulis teliti dalam penelitian pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Rengat, Kabupaten Indaragiri Hulu.

2.6. Konsep Operasional variabel

Difinisi operasional variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak di bidang produk dan jasa. Dimana hal ini fisik produk biasanya ditunjang dengan berbagai macam inisial produk.

Sebagai sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra sebagai salah satu lembaga publik dalam pelayanan penyediaan air bersih (minum) dituntut tingkat kualitas pelayanannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya rendahnya kinerja operasional pegawai akan mencerminkan rendahnya kinerja organisasi.

Variabel terkait (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas Sugiyono, (2011,hal 39) variabel terkait dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan yaitu bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesanya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk atau harapan-harapannya. Kolter,(2008,hal 42)

1. Kualitas pelayanan(Y)

Kualitas pelayanan adalah merupakan kegiatan-kegiatan Yang dilakukan oleh perusahaan (PDAM) untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dan harapan masyarakat secara umum/ publik akan pelayanan air minum.

2. Kompetensi karyawan (X)

Kompetensi karyawan adalah merupakan suatu kecakapan dan kemampuan pegawai perusahaan (PDAM) dalam melaksanakan pekerjaan dalam memberikan pelayanan.

Untuk lebih jelasnya operasional variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.1.: Operasional Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
1	2	3	4	5
Menurut Wibowo (2007:271) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.	Kompetensi Pegawai(x)	Pengetahuan (<i>knowledge</i>)	1. Pengetahuan/pemahaman terhadap bidang tugas kerja pegawai. 2. Pengetahuan pegawai menyelesaikan pekerjaan administrasi dalam menangani pelanggan. 3. Kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan dalam menangani pelanggan.	Sangat setuju, Setuju, Ragu-ragu, Kurang setuju, Tidak setuju.
		Keterampilan (<i>skill</i>)	1. Keterampilan pengoperasian mesin dan peralatan. 2. Keterampilan/kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan dalam menanganin pelanggan.	Sangat setuju, Setuju, Ragu-ragu, Kurang setuju, Tidak setuju.

		Perilaku (attitude)	<ol style="list-style-type: none">1. Hubungan kerja antara sesama pegawai dan masyarakat pelanggan dapat memberikan pelayanan.2. Kesopanan dan rasa menghargai dalam memberikan pelayanan.	Sangat setuju, Setuju, Ragu-ragu, Kurang setuju, Tidak setuju.
--	--	------------------------	---	--

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
1	2	3	4	5
Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011: 36) Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan)	Kualitas Pelayanan Pegawai(Y)	Tangibles (berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan 3. Kemudahan dalam proses pelayanan 4. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan. 	Sangat setuju, Setuju, Ragu-ragu, Kurang setuju, Tidak setuju.
		Realibility (kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecerdasan petugas dalam melayani. 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas. 3. Keahlian petugas dalam 	Sangat setuju, Setuju, Ragu-ragu, Kurang setuju, Tidak setuju.

sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.			menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.	
		Responsivess (ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. 2. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. 	Sangat setuju, Setuju, Ragu-ragu, Kurang setuju, Tidak setuju.
		Assuranse (jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 2. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam 	Sangat setuju, Setuju, Ragu-ragu, Kurang setuju, Tidak setuju.

			<p>3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan</p>	
		Emphaty (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendahulukan kepentingan pelanggan / pemohon 2. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun 3. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. 	<p>Sangat setuju, Setuju, Ragu-ragu, Kurang setuju, Tidak setuju.</p>

Sumber_: Tinjauan Pustaka (2017) diolah.

3.7. Teknik Pengukuran

Adapun Teknik pengukuran dalam penelitian adalah dengan pengukuran Skala ordinal Skala ordinal adalah suatu skala di mana penomoran objek/ kategori disusun menurut besarnya, yaitu dari tingkat terendah ke tingkat tertinggi atau sebaliknya dengan jarak/rentang yang tidak harus sama. Skala ini memiliki ciri seperti pada ciri skala nominal ditambah satu ciri lagi, yaitu kategori data dapat disusun berdasarkan urutan logis dan sesuai Dengan besarnya karakteristik yang dimiliki.

Dalam penelitian ini, setiap alternatif jawaban dalam kuoesioner diberi skor penilaian sebagai berikut :

1. Skor 5 = "Sangat Setuju"
2. Skor 4 = "Setuju"
3. Skor 3 = "Ragu-ragu"
4. Skor 2 = "Kurang Setuju"
5. Skor 1 = "Tidak Setuju"

Urutan angka dalam ukuran ordinal ini selalu memiliki tingkatan atau selalu berurutan, baik dari kecil ke besar, atau besar ke kecil.

Adapun pengukuran variabel adalah sebagai berikut :

1. Kompetensi

Variabel kualitas pelayanan dengan jumlah pertanyaan sebanyak 15, skor tertinggi adalah $15 \times 5 \times 100$ responden = 7500, sementara skor terendah $15 \times 1 \times 100 = 1500$, jadi interval skornya adalah skor tertinggi $7500 - 1500 = 6000 / 5 = 1200$ dengan demikian kompetensi dikatakan :

- a. Sangat setuju apabila total rentang dari jawaban responden berkisar antara 6300-7500
- b. Setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 5100-6299
- c. Ragu-ragu apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 3900-5099
- d. Kurang setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 2700-3899
- e. Tidak setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 1500-2699

Sedangkan pengukuran indikator-indikator dari variabel pelayanan antara lain sebagai berikut :

1) Pengetahuan (*knowledge*)

Indikator pengetahuan jumlah item sebanyak 5 dengan demikian skor tertinggi $5 \times 5 \times 100 = 2500$ sedangkan skor terendah $5 \times 1 \times 100 = 500$, interval skornya adalah $2500 - 500 / 5 = 400$. Dengan demikian pengetahuan dikatakan,

- a. Sangat setuju apabila total tentang skor dari jawaban responden berkisar antara 100-2500
- b. Setuju apabila total tentang skor dari jawaban responden berkisar antara 2300 -99
- c. Ragu-ragu apabila total tentang skor dari jawaban responden berkisar antara 2301-2299
- d. Kurang setuju apabila total tentang skor dari jawaban responden berkisar antara 101-2300
- e. Tidak setuju apabila total tentang skor dari jawaban responden berkisar antara 100-100

2) Keterampilan (*skill*)

Indikator pengetahuan jumlah item sebanyak 5 dengan demikian skor tertinggi $5 \times 5 \times 100 = 2500$ sedangkan skor terendah $5 \times 1 \times 100 = 500$, interval skornya adalah $2500-500/5 = 2400$. Dengan demikian pengetahuan dikatakan,

- a. Sangat setuju apabila total tentang skor dari jawaban responden berkisar antara 100-2500
- b. Setuju apabila total tentang skor dari jawaban responden berkisar antara 2300 -99
- c. Ragu-ragu apabila total tentang skor dari jawaban responden berkisar antara 2301-2299
- d. Kurang setuju apabila total tentang skor dari jawaban responden berkisar antara 101-2300

- e. Tidak setuju apabila total tentang skor dari jawaban responden berkisar antara 100-100

3) Perilaku (*attitude*)

Indikator pengetahuan jumlah item sebanyak 5 dengan demikian skor tertinggi $5 \times 5 \times 100 = 2500$ sedangkan skor terendah $5 \times 1 \times 100 = 500$, interval skornya adalah $2500-500/5 = 400$. Dengan demikian pengetahuan dikatakan,

- a. Sangat setuju apabila total tentang skor dari jawaban responden berkisar antara 100-2500
- b. Setuju apabila total tentang skor dari jawaban responden berkisar antara 2300 -99
- c. Ragu-ragu apabila total tentang skor dari jawaban responden berkisar antara 2301-2299
- d. Kurang setuju apabila total tentang skor dari jawaban responden berkisar antara 101-2300
- e. Tidak setuju apabila total tentang skor dari jawaban responden berkisar antara 100-100

2. Kepuasan pelanggan

Variabel kualitas pelayanan dengan jumlah pertanyaan sebanyak 15, skor tertinggi adalah $15 \times 5 \times 100$ responden = 7500, sementara skor terendah $15 \times 1 \times 100 = 1500$, jadi interval skornya adalah skor tertinggi $7500-1500 = 6000 / 5 = 1200$ dengan demikian kompetensi dikatakan :

- a. Sangat setuju apabila total rentang dari jawaban responden berkisar antara 6300-7500
 - b. Setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 5100-6299
 - c. Ragu-ragu apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 3900-5099
 - d. Kurang setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 2700-3899
 - e. Tidak setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 1500-2699
1. Tangibles (berwujud)

Indikator tangibles jumlah item penilaian sebanyak 3 dengan demikian skor tertinggi $3 \times 5 \times 100 = 1500$ sedangkan skor terendah $3 \times 1 \times 100 = 300$, interval skornya adalah $1500 - 300/5 = 1440$. Dengan demikian tangibles dikatakan,

- a. Sangat setuju apabila total rentang dari jawaban responden berkisar antara 60-1500
- b. Setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 1380-59
- c. Ragu-ragu apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 1381-1379
- d. Kurang setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 59-1378

e. Tidak setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 58-62

2. Reability (kehandalan)

Indikator tangibles jumlah item penilaian sebanyak 3 dengan demikian skor tertinggi $3 \times 5 \times 100 = 1500$ sedangkan skor terendah $3 \times 1 \times 100 = 300$, interval skornya adalah $1500 - 300/5 = 1440$. Dengan demikian tangibles dikatakan,

a. Sangat setuju apabila total rentang dari jawaban responden berkisar antara 60-1500

b. Setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 1380-59

c. Ragu-ragu apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 1381-1379

d. Kurang setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 59-1378

e. Tidak setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 58-62

3. Responsivess (ketanggapan)

Indikator tangibles jumlah item penilaian sebanyak 3 dengan demikian skor tertinggi $3 \times 5 \times 100 = 1500$ sedangkan skor terendah $3 \times 1 \times 100 = 300$, interval skornya adalah $1500 - 300/5 = 1440$. Dengan demikian tangibles dikatakan,

- a. Sangat setuju apabila total rentang dari jawaban responden berkisar antara 60-1500
- b. Setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 1380-59
- c. Ragu-ragu apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 1381-1379
- d. Kurang setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 59-1378
- e. Tidak setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 58-62

4. Assurance (jaminan)

Indikator tangibles jumlah item penilaian sebanyak 3 dengan demikian skor tertinggi $3 \times 5 \times 100 = 1500$ sedangkan skor terendah $3 \times 1 \times 100 = 300$, interval skornya adalah $1500-300/5 = 1440$. Dengan demikian tangibles dikatakan,

- a. Sangat setuju apabila total rentang dari jawaban responden berkisar antara 60-1500
- b. Setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 1380-59
- c. Ragu-ragu apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 1381-1379
- d. Kurang setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 59-1378

e. Tidak setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 58-62

5. Emphaty (Empati)

Indikator tangibles jumlah item penilaian sebanyak 3 dengan demikian skor tertinggi $3 \times 5 \times 100 = 1500$ sedangkan skor terendah $3 \times 1 \times 100 = 300$, interval skornya adalah $1500 - 300 / 5 = 1440$. Dengan demikian tangibles dikatakan,

a. Sangat setuju apabila total rentang dari jawaban responden berkisar antara 60-1500

b. Setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 1380-59

c. Ragu-ragu apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 1381-1379

d. Kurang setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 59-1378

e. Tidak setuju apabila total rentang skor dari jawaban responden berkisar antara 58-62