

## BAB II

### STUDI KEPERPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### A. Studi Kepustakaan

Sebagai acuan untuk menjawab tujuan penelitian ini, penulis mengembangkan beberapa studi kepustakaan yang relevan dengan masalah penelitian, berikut ini penulis mengemukakan konsep-konsep yang mendukung berkaitan dengan variabel yang diteliti untuk membantu memecahkan permasalahan yang terjadi antara lain : .

##### 1. Konsep Administrasi

Administrasi merupakan suatu proses kerja sama aktivitas dilakukan didalam suatu komponen diawali menetapkan suatu kebijakan dimana kebijakan tersebut dilaksanakan dengan proses kerja sama dan saling berkaitan dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan, dengan kata lain administrasi adalah manusia/orang yang beraktivitas dalam suatu organisasi atau komponen untuk mencapai tujuan yang sama. Kemajuan dan keberhasilan manusia dalam berbagai aspek kehidupannya niscaya dicapai melalui organisasi sedangkan manajemen suatu proses adalah serangkaian tahap kegiatan yang diarahkan pada pencapaian tujuan dengan pemanfaatan semaksimal mungkin sumber daya yang ada.

Menurut Gie Administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh segenap orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu (dalam Zulkifli & Moris 2014;14)

Menurut Newman Administrasi adalah sebagai petunjuk bagi seseorang dalam memimpin dan mengontrol dari suatu kelompok atau individu untuk mencapai sejumlah tujuan (dalam Zulkifli 2009;12)

Broks Adams (dalam Wirman syafri, 2012;8) administrasi adalah kemampuan mengkoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain didalam suatu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan – kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan

Administrasi menurut Siagian (2014;4) administrasi ialah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah di ambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mecapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Adapun ciri-ciri administrasi menurut Thoha (2008;36-38) yang dapat dipergunakan untuk membedakan secara jelas dengan instusi-instusi lain dapat dikemukakan sebagai berikut :

- 1) Administrasi Negara adalah suatu kegiatan yang tidak bisa dihindari (*navoidable*).
- 2) Administrasi Negara memerlukan adanya kepatuhan.
- 3) Administrasi Negara mempunyai prioritas.
- 4) Administrasi Negara mempunyai ukuran yang tidak terbatas.
- 5) Pemimpin atasannya (*top management*) bersifat politis.
- 6) Pelaksanaan administrasi Negara adalah sangat sulit diukur.
- 7) Terdapat dua standar penilaian tentang administrasi Negara sangat diharapkan oleh masyarakat menghandaki administrasi Negara berbuat banyak untuk memenuhi kebutuhan mereka dan administrasi Negara mempunyai kebutuhan mereka dan administrasi Negara mempunyai kemampuan,keahlian,dana sumber-sumber lain yang terbatas.

Broks Adams (dalam Wirman syafri, 2012;8) administrasi adalah kemampuan mengkoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali

bertentangan satu dengan yang lain didalam suatu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan – kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan

Menurut Leonard D. White (dalam wirman syafri, 2012;9) administrasi ialah proses yang selalu terdapat pada setiap usaha kelompok, public atau privat, sipil atau militer, skala besar atau kecil.

Menurut Silalahi administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (dalam Zulkifli 2005;20). Berangkat dari teoritis batasan konsep administrasi baik dalam arti sempit maupun dalam arti luas (keseluruhan proses kerjasama) menunjukkan adanya sejumlah aspek utama yang menjadi motor penggerak untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi organisasi

Sedangkan menurut Herbert A. Simon menyebutkan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama(dalam Pasolong, 2007;2). Administrasi sebagai salah satu cabang ilmu sosial, yang cakupannya keseluruhan proses aktivitas kerjasama sejumlah manusia didalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Menurut Pasolong (2007;3) mengatakan administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional.

Menurut Zulkifli (2005;20) terdapat tiga pengertian substansial yang terkandung dalam sejumlah konsep administrasi yaitu :



- a. Bahwa administrasi dapat dipandang sebagai seni. Keberhasilan penerapannya memerlukan kiat-kiat tertentu yang bersifat sangat situasional dan kondisional. Administrasi sangat terikat kepada aspek kondisi, situasi, waktu dan tempat dimana dia dijalankan.
- b. Bahwa dalam konsep administrasi terdapat unsur-unsur ; adanya dua orang manusia atau lebih; adanya tujuan yang hendak dicapai; adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan; adanya perlengkapan dan peralatan untuk melaksanakan tugas; dan adanya pertimbangan rasionalitas dalam merumuskan dan menyediakan setiap unsur tersebut diatas.
- c. Bahwa administrasi sebagai suatu proses kerjasama bukan merupakan konsep yang baru. Dia sudah ada dan dijalankan sejak manusia sudah mengenal peradaban. Tentang keberadaan administrasi sebagai suatu proses tindakan

Bertitik tolak dari dasar teoritis batasan konsep administrasi menunjukkan adanya sejumlah unsur-unsur administrasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu, kelompok yang bekerja sama memerlukan seperangkat instrumen yang saling terkait dan bersinergi. Seperangkat instrumen tersebut berwujud sejumlah unsur yang mutlak harus ada. Artinya tanpa adanya unsur-unsur tersebut, tujuan yang telah ditetapkan atau yang di kehendaki tidak akan tercapai. Menurut Wirman (2012;11-13) adanya unsur-unsur administrasi adalah sebagai berikut:

1. Organisasi
2. Manajemen
3. Komunikasi
4. Kepegawaian
5. Keuangan
6. Perbekalan
7. Tata usaha
8. Hubungan Masyarakat

Sedangkan administrasi dipandang dalam arti sempit dapat dicermati dari definisi berikut:

Administrasi adalah rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat-menyurat (koresponden) dan pengelolaan keterangan tertulis lainnya. Jadi administrasi adalah serangkaian kegiatan ketatausahaan atau

kesekretariatan berupa surat-menyurat dan pengelolaan data atau keterangan tertulis lainnya yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang didasari oleh rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Zulkifli. 2005;16)

Menurut Chandler dan Plano mengatakan administrasi publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (manager) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik (dalam Pasolong 2010;7).

Sedangkan Menurut Siagian (2003;7) administrasi negara adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan Negara

Menurut Pasolong (dalam Mulyadi, 2016;33), Administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Administrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap kebutuhan publik dan juga melembagakan praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional.

Menurut E. N. Gladden (dalam wirman syafri, 2012;9) langkah pertama adalah mendefinisikan administrasi sebagai aktifitas manusia yang bersifat umum yang dilaksanakan, baik di dalam maupun di luar lingkungan publik. Di dalam masyarakat mana pun.

## 2. Konsep Organisasi

Menurut Victor A. Thompson menyatakan bahwa suatu organisasi adalah suatu intergrasi dari sejumlah spesialis-spesialis yang bekerja sama sangat rasional dan impersonal untuk mencapai beberapa tujuan spesifik yang telah diumumkan sebelumnya (dalam Thoha 2003;125)

Chester Bernard mempunyai rumusan tertentu tentang organisasi sesuai dengan perspektifnya, suatu Organisasi adalah suatu sistem dari aktifitas-aktifitas orang yang berkoordinasi secara sadar atau kekuatan-kekuatan yang terdiri dari dua orang atau lebih (dalam Thoha 2003;125)

Paul C. Bartholomew Organisasi adalah suatu susunan yang agaknya logis dari bagian-bagian yang saling tergantung untuk mewujudkan suatu keseluruhan yang bersatupadu dengan mana kekuasaan dan kontrol dapat dilaksanakan dengan tujuan yang mencapai suatu maksud tertentu (dalam Sutarto 2002:31)

Pandangan klasik tentang organisasi dinyatakan oleh, Kerjasama adalah suatu tata hubungan sosial yang berhubungan dan dibatasi oleh aturan-aturan. Aturan-aturan ini sejauh mungkin dapat memaksa seseorang untuk melakukan kerja sebagai suatu fungsinya yang ajek, baik dilakukan oleh pimpinan maupun oleh pegawai-pegawai administrasi lainnya (Max Webber dalam Thoha 2003;127)

Aspek pengertian yang dikemukakan oleh Webber ini adalah bahwa suatu organisasi atau kelompok kerjasama ini mempunyai unsur-unsur properties sebagai berikut :

- a. Organisasi merupakan tata hubungan sosial. Dalam hal ini seseorang individu melakukan proses interaksi sesamanya di dalam organisasi tertentu.
- b. Organisasi mempunyai batasan-batasan tertentu. Dengan demikian seseorang individu yang melakukan hubungan interaksi dengan lainnya tidak didasarkan atas kemauan sendiri. Akan tetapi mereka dibatasi oleh peraturan-peraturan tertentu.



- c. Organisasi merupakan suatu kumpulan tata aturan yang bias membedakan suatu organisasi dengan kumpulan-kumpulan kemasyarakatan. Tata aturan ini menyusun proses integrasi di antara orang-orang yang bekerjasama di dalamnya, sehingga interaksi tersebut tidak begitu saja.
- d. Organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur yang didalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan sesuatu fungsi tertentu. Istilah lain dari unsur ini ialah terdapatnya hirarki. Konsekuensi dari adanya hirarki ialah bahwa di dalamnya organisasi ada pimpinan atau Kepala dan bawahan atau staf.

Menurut Bernard dalam Thoha (2003;128) menyatakan bahwa organisasi adalah suatu sistem kegiatan-kegiatan yang koordinasi secara sadar, atau suatu kekuatan dari dua manusia atau lebih. Dengan demikian Bernard menyumbangkan pendapatnya mengenai unsur kekayaan suatu organisasi, antara lain :

- a. Organisasi terdiri dari serangkaian kegiatan yang di capai lewat suatu proses kesadaran, kesengajaan dan koordinasi yang bersasaran.
- b. Organisasi merupakan kumpulan dari orang-orang untuk melaksanakan kegiatan yang bersasaran tersebut.
- c. Organisasi memerlukan adanya komunikasi, yakni suatu hasrat dari sebagian anggotanya untuk mengambil bagian dalam pencapaian tujuan bersama dengan anggota-anggota lainnya. Dalam hal ini Bernard menekankan peranan seseorang dalam organisasi, diantaranya ada sebagian anggota yang harus diberi informasi atas motivasi dan sebagian lainnya yang harus membuat keputusan.

Organisasi adalah suatu struktur formal dan stabil yang membutuhkan sumber daya lingkungan dan memprosesnya untuk menghasilkan output atau pengeluaran. Organisasi merupakan bentuk formal karna mereka merupakan entitas legal dan harus mematuhi ketentuan yang berlaku. Kemudian mengemukakan karakteristik struktur organisasi (Husein dan Wibowo 2006;44 ) adalah :

- a. Pembagian tugas yang jelas.
- b. Hirarki
- c. Aturan dan prosedur yang jelas
- d. Perkembangan yang tidak terpisah-pisah
- e. Kualifikasi posisi teknis
- f. Efisiensi organisasi yang maksimal

Menurut Thoha (2003;131) Organisasi dapat dirumuskan sebagai kolektifitas orang-orang yang bekerja sama secara sadar dan sengaja untuk

mencapai tujuan tertentu. Kolektifitas tersebut berstruktur, terbatas dan beridentitas yang dapat dibedakan dengan kolektifitas-kolektifitas lainnya.

Keberadaan administrasi pemerintahan atau administrasi negara tanpa adanya hubungan kerjasama dan koordinasi baik internal suatu organisasi maupun lintas organisasi tidak akan berhasil apalagi jika organisasi tersebut tergabung dalam suatu wadah yang dikenal dengan istilah pemerintahan atau negara. Secara istilah administrasi negara adalah sebagai suatu kumpulan orang dalam suatu lingkungan kerja dimana orang-orang tersebut mempunyai peran dan tugas masing-masing dengan satu tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi berdasarkan kesepakatan bersama (Siagian 2002;2)

Administrasi Pemerintahan Desa adalah segenap usaha yang dilakukan Pemerintah Desa guna memenuhi dan menjamin terlaksananya kebijakan publik yang telah ditetapkan oleh pemerintah atasannya dan juga kegiatan dalam rangka menetapkan dan melaksanakan kebijakan penyelenggaraan rumah tangga desa yang bersangkutan (Ndraha 2001; 40)

Menurut Saparin (1996:46) Administrasi Pemerintahan Desa adalah suatu kegiatan yang bersumber pada wewenang pemerintahan desa yang terdiri atas tugas-tugas kewajiban berlandaskan peraturan perundang-undangan yang berlaku, guna menjalankan pemerintahan desa.

Menurut Pamudji (2001:22) menegaskan bahwa administrasi negara setidaknya memiliki kriteria sebagai berikut :

1. Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan,
2. Meliputi ketiga cabang pemerintahan eksekutif, legislatif dan yudikatif serta sehubungan diantara mereka,
3. Mempunyai peranan penting dalam merumuskan kebijakan Negara dan oleh karena nya merupakan sebaian proses politik,
4. Dalam beberapa hal berbeda dengan administrasi privat atau swasta,
5. Sangat erat dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.

Sedarmayanti (2004;09) menyatakan bahwa pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang menghormati kedaulatan rakyatnya, oleh karena itu tugas dari pemerintahan adalah :



- a. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia,
- b. Memajukan kesejahteraan umum,
- c. Mencerdaskan kehidupan bangsa, dan
- d. Melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan perdamaian abadi dan keadilan sosial.

### 3. Konsep Manajemen

Istilah manajemen telah diartikan oleh berbagai pihak dengan persepektif yang berbeda-beda, misalnya pengelolaan, pembinaan, pengurusan, pelaksanaan, kepemimpinan, pemimpin, ketua pengurusan, administrasi dan sebagainya.

Teori dan prinsip manajemen memberikan kemudahan dalam menentukan hal-hal yang harus dikerjakan untuk dapat secara efektif menjadi seorang manajer, yaitu orang yang menjalankan fungsi manajemen.

Adapun focus studi manajemen adalah menciptakan efektivitas dan efisiensi, sedangkan locus berbagai bentuk dan jenis organisasi, hal ini memandang manusia sebagai sumberdaya strategis pada setiap organisasi oleh karena itu setiap fungsi manajemen mengacu kepada peranan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi.

Menurut Terry (2009;9) manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Manajemen merupakan sebuah kegiatan; pelaksanaannya disebut manajing, dan orang yang melakukannya disebut manajer.

Manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain (Siagian 2003;5).

Selain itu menurut Hasibuan (2006;2) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk suatu tujuan tertentu.

Menurut Harold dan Cyril O'Doneel Manajaemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengendalian (dalam Hasibuan. 2006;3)

Manajemen adalah suatu rangkaian aktivitaas (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber-sumber daya organisasi (manusia, finansial, fisik, dan informasi) untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien (Griffin 2004;8)

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan operasional atau maksud-maksud yang nyata (Brantas. 2009;4)

Menurut Oei Liang manajemen adalah ilmu dan seni perencanaan, pemgprganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengawasan sumber daya organisasi dan alam, terutama sumber daya manusia mencapai tujuan yang telah ditetapkan (dalam Sabardi. 2001;4).

Massie menyatakan Suatu proses dimana suatu kelompok secara kerjasama mengarahkan tindakan atau kerjanya untuk mencapau tujuan bersama. Proses tersebut mencakup tehnik-tehnik yang digunakan oleh para manajer untuk mengkoordinasikan kegiatan atau aktivitas orang-orang lain menuju tercapainya tujuan bersama; para manajer sendiri jarang melakukan aktivitas-aktivitas yang dimaksud (dalam Arsyad. 2003;1)

Menurut Himan mengatakan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama (dalam Manulung, 2001;3).

Menurut Stoner dan Freeman manajemen sebagai suatu proses untuk membuat aktivitas terselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain (dalam Wibowo, 2007;2).

Erni dan Kurniawan (2010;6) mengatakan bahwa manajemen pada dasarnya merupakan seni atau proses dalam menyelesaikan suatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. Dalam penyelesaian akan sesuatu tersebut, terdapat tiga faktor yang terlibat ;

- a. Adanya penggunaan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia, maupun faktor-faktor produksi lainnya. Atau sebagaimana menurut griffin, sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumber daya alam, sumber daya keuangan serta informasi.
- b. Adanya proses yang bertahap dari mulai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengimplementasian, hingga pengendalian dan pengawasan.
- c. Adanya seni dalam menyelesaikan pekerjaan.

Menurut Marry Parker Follet manajemen adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain (dalam Erni dan Kurniawan, 2010;5).

George R. Terry menyebutkan fungsi-fungsi manajemen adalah sebagai berikut :

- a. *Plainning* (perencanaan)
- b. *Organising* (pengorganisasian)
- c. *Actuating* (penggerak)
- d. *Controlling* (pengendalian dan pengawasan)



Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata, manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “managing” pengelolaan, sedang pelaksanaannya disebut manajer atau pengelola (G. R. Terry dan Leslie W. Rue 2003;1)

Yang menyatakan bahwa manajemen lebih mengutamakan pendayagunaan sumber daya manusia lainnya, oleh karena itu manajemen sangat diperlukan dalam sebuah organisasi untuk mendayagunakan sumber daya yang ada, maka dengan demikian diperlukan konsep manajemen sumber daya manusia (Darwis 2009;5)

Selain itu menurut Stoner manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, dan menggunakan semua sumber daya manusia untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan (dalam Handoko. 2003;8).

Luther gulick mendefenisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerja sama lain lebih bermanfaat bagi kemanusiaan (dalam Handoko. 2003;11)

Menurut Siswanto (2013;8) manajemen merupakan suatu ilmu karena didalam manajemen diaplikasikan langkah-langkah metode ilmiah tertentu. Langkah-langkah metode ilmiah yang diaplikasikan dalam manajemen tersebut adalah ;

- a. Observasi, rumusan permasalahan
- b. Akumulasi dan klarifikasi fakta tambahan yang baru
- c. Generalisasi
- d. Rumusan hipotesis
- e. Testing dan verifikasi

Dari berbagai pengertian manajemen yang telah dipaparkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah sebagian suatu proses, serangkaian tindakan, kegiatan atau pekerjaan yang mengarah kepada pencapaian sasaran tertentu melalui orang lain. Dan demikian, manajer adalah orang yang senantiasa memikirkan kegiatan yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk melakukan serangkaian kegiatan/tindakan tersebut, maka dibutuhkan pilar-pilar sebagai tiang penjaga atau sering disebut sebagai fungsi manajemen, bagaimana menjalankan pilar ini maka orang yang menjalankannya disebut manajer.

#### **4. Konsep Manajemen SDM**

Untuk lebih jelasnya, Manajemen Sdm dapat ditelaah dari beberapa defenisi menurut Marihot Tua E.H (dalam Sunyoto,2015;1), Manajemen sumber daya manusia adalah aktivitas yang dilakukan merangsang, mengembangkan, memotivasi dan memelihara kinerja yang tinggi dalam organisasi.

Selanjutnya menurut Marihot Tua E.H (dalam Sunyoto, 2015;1) Mengatakan bahwa sumber daya manusia dengan keseluruhan penentuan dan pelaksanaan berbagai aktivitas, policy, dan program yang bertujuan untuk mendapatkan tenaga kerja, pengembangan, dan pemeliharaan dalam usaha meningkatkan dukungannya terhadap peningkatan efektivitas organisasi dengan cara yang secara etis dan sosial dapat dipertanggung jawabkan.

Sedangkan menurut Edwin B. Flippo (dalam Sunyoto, 2015;2) yaitu manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi, dan masyarakat.

Menurut Moses N Kiggundu (dalam Sunyoto, 2015;2) Manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan personel bagi pencapaian

yang efektif mengenai sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan individu, organisasi masyarakat, nasional dan internasional.

Menurut Hadari Nawawi (dalam Sunyoto, 2015;3) yang dimaksud dengan sumber daya manusia meliputi tiga pengertian, yaitu

- Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi, disebut juga personal, tenaga kerja, pegawai atau karyawan
- Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkannya eksistensinya.
- Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non-material atau non-finacial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat mewujudkan menjadikan potensi nyata secara fisik dan non-fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. suatu manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan organisasi, anggota organisasi, masyarakat, dan lingkungan masyarakat. Dalam perkembangan unsur man (manusia) ini merupakan salah satu dari '5M' tersebut, yang mana telah berkembang menjadi salah satu bidang ilmu manajemen yaitu disebut manajemen sumber daya manusia.

Menurut Indrastuti dan Amries (2012;1) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya manusia yang dimiliki individu yang dimenage oleh para professional SDM dan manejer sehingga '5 M' dapat dikelola secara efesien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan.

Menurut Wayne Mondy,( 2008;3), mengatakan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pemanfaatan jumlah individu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Menurut Faustino Cardoso Gomes (2003;3) mengatakan manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial, yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi dan bagi pengembangan dirinya.



Dengan demikian, Rumusan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah untuk mengatur hubungan yang telah dimiliki individu yang mengembangkan menjadikan salah satu bidang ilmu manajemen yang dapat dikelola secara efektif dan efisien bagi organisasi tersebut.

## **5. Konsep Pelayanan**

Semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah, karena itu diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan saling ketergantungan sosial dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuasaan pemerintah. (B.libois dalam Haryatmoko 2013:104).

Menurut Cristopher ( 2005 :10 ) Menyatakan bahwa pelayanan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan dalam jangka panjang.

Suatu aktivitas atau setangkai aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. (Gronroos, 2014:135)

Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik' (kotler dalam lukman, 2014;135)

Sesuatu yang tidak terwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. (Sinambela, 2014;136)

Menurut Soetopo pelayanan adalah suatu usaha atau rangkaian untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang di perlukan atau di butuhkan oleh orang lain. (dalam Sri Maulidah 2014;39)

Menurut Endang pelayanan adalah suatu bentuk dari aktifitas/manfaat yang di tawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada seluruh unsur konsumen (yang dilayani), yang dalam hal ini lebih bersifat tidak terwujud atau yang tidak dimiliki (dalam Sri Maulidah. 2014;41)

Secara umum makna dari suatu konsep pelayanan itu sendiri seperti yang di kemukakan oleh werella (2014;41) bahwa pelayanan adalah merupakan suatu bentuk dari pembuatan, suatu kinerja atau suatu bentuk usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan yang terlibat secara aktif di dalam suatu produksi atau suatu penyampaian proses pelayanan itu sendiri dari institusi pemerintah kepada masyarakat.

Dalam mengukur suatu kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah didasarkan atas persepsi penyenggara terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat selaku pelanggan, menurut Kotler dalam Maulidiah, Sri (2014:114) bahwa ada lima determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirinci sebagai berikut:

- 1) Keterandalan (*realibility*) kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Keresponsifan (*responsiveness*) kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggapan.
- 3) Keyakinan (*confidence*) pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.

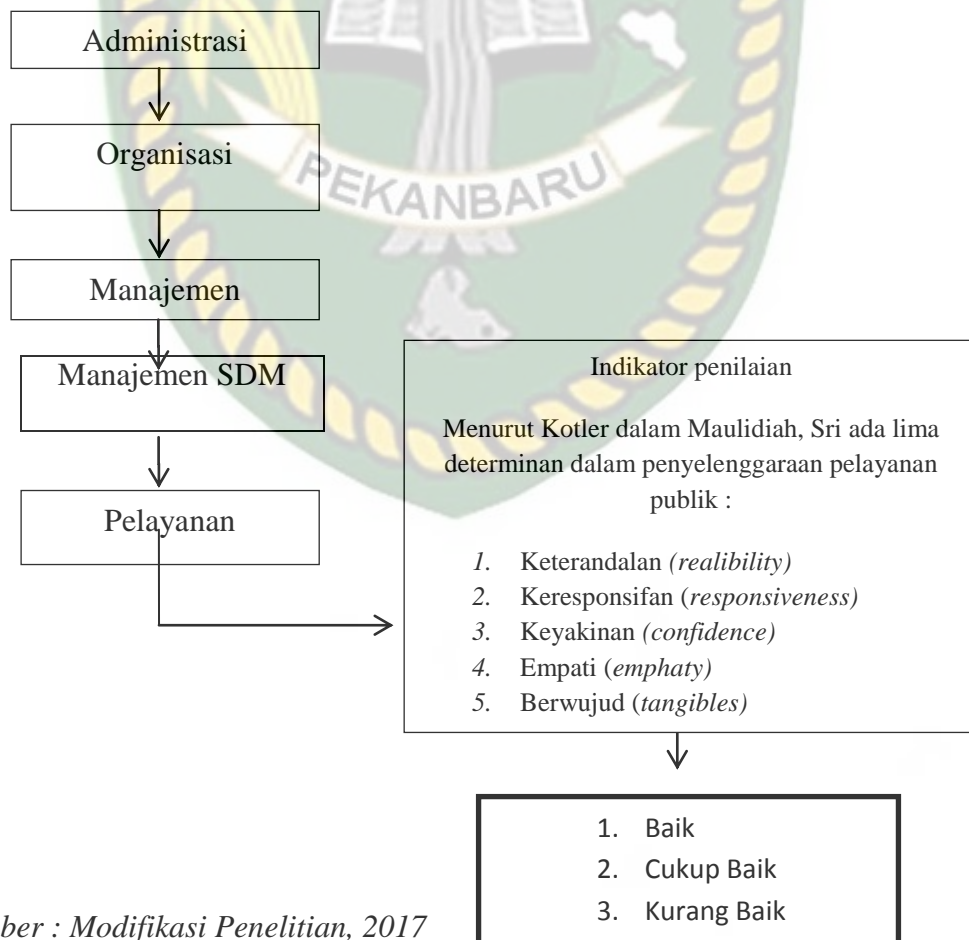
- 4) Empaty (*emphaty*) syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangibles*) penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

## B. Kerangka Pikiran

Berdasarkan teori yang telah diuraikan dalam studi kepustakaan, maka kerangka pikir merupakan kajian keputusan sebagai jawaban teoritis, adapun yang menjadikan indikator dalam penelitian ini adalah Serikat Pekerja Seluruh Indonesia, Niaga Bank Jasa dan Asuransi (SPSI NIBA) maka penulis membuat suatu kerangka pikiran dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Gambar II.I**

**Kerangka Pikir Tentang Analisis Pelayanan Serikat Pekerja Seluruh Indonesia Niaga, Bank, Jasa Dan Asuransi (SPSI NIBA) Dalam Muat Barang Di Pasar Baru Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.**



Sumber : Modifikasi Penelitian, 2017



### C. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pikir yang telah penulis jabarkan diatas, serta dihubungkan dengan landasan teori, Diduga Serikat Pekerja Seluruh Indonesia, Niaga, Bank, Jasa dan Asuransi (SPSI NIBA) dalam pemberian pelayanan kepada pihak kumpang terhadap bongkar muat barang masih belum terlaksana dengan baik yang diterima oleh pihak kumpang<sup>22</sup>.

### D. Konsep Operasional

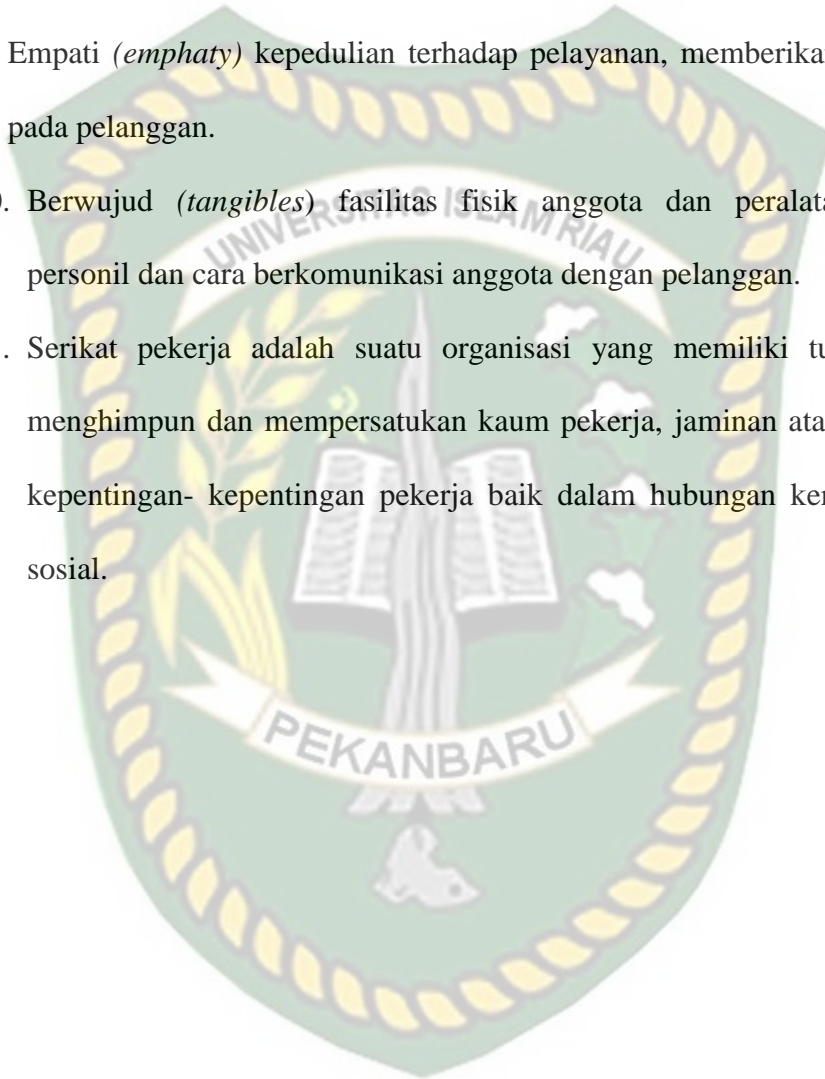
Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian keadaan, kelompok, atau individu. Penggunaan konsep ini diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan salah satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu sama lainnya.

Agar tidak terjadi kesalah pahaman didalam pemakaian konsep yang dapat menimbulkan kesalahan pengertian, maka terlebih dahulu penulis akan mengoperasionalkan sesuai dengan penelitian yang terdapat didalam tulisan ini. Sebagai berikut:

1. Administrasi adalah merupakan suatu proses kerja sama, aktivitas dilakukan didalam suatu komponen diawali menetapkan suatu kebijakan dimana kebijakan tersebut dilaksanakan dengan proses kerja sama dan saling berkaitan dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan, dengan kata lain administrasi adalah manusia/orang yang beraktivitas dalam suatu organisasi atau komponen untuk mencapai tujuan yang sama.

2. Organisasi adalah suatu kerja sama sekelompok orang yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggotanya, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktifitas-aktifitasnya kearah mencapai tujuan bersama
3. Manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengendalian
4. Manajemen sumber daya manusia (MSDM ) adalah suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya suatu unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial, yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang memaksimalkan bagi organisasi dan bagi pengembangan dirinya.
5. Pelayanan adalah dalam mengukur suatu kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah didasarkan atas persepsi penyenggara terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat selaku pelanggan.
6. Keterandalan (*realibility*) kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
7. Keresponsifan (*responsiveness*) kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggapan.

8. Keyakinan (*confidence*) pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.
9. Empati (*emphaty*) kepedulian terhadap pelayanan, memberikan perhatian pada pelanggan.
10. Berwujud (*tangibles*) fasilitas fisik anggota dan peralatan, jumlah personil dan cara berkomunikasi anggota dengan pelanggan.
11. Serikat pekerja adalah suatu organisasi yang memiliki tujuan yaitu menghimpun dan mempersatukan kaum pekerja, jaminan atas hak- hak, kepentingan- kepentingan pekerja baik dalam hubungan kerja maupun sosial.





### E. Operasional Variabel

Operasional variabel dari Analisis Pelayanan Serikat Pekerja Seluruh Indonesia, Niaga, Bank, Jasa dan Asuransi (SPSI NIBA) Dalam Bongkar Muat Di Pasar Baru Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan sebagai berikut :

**Tabel II.I: Konsep Operasional Variabel Tentang Analisis Pelayanan Serikat Pekerja Seluruh Indonesia Niaga, Bank, Jasa dan Asuransi Dalam Bongkar Muat Dipasar Baru Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan.**

Konsep	Variabel	Indikator	Penilaian	Ukuran
1	2	3	4	5
Dalam mengukur suatu kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah didasarkan atas persepsi penyenggara terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat selaku pelanggan, menurut Kotler dalam Maulidiah, Sri (2014:114)	Pelayanan Bongkar Muat	Keterandalan ( <i>realibility</i> )	a. Kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat. b. Terpercaya	Baik Cukup baik Kurang baik
		Keresponsifan ( <i>responsiveness</i> )	a. Kemampuan untuk membantu pelanggan. b. Memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.	Baik Cukup baik Kurang baik
		Keyakinan ( <i>confidence</i> )	a. Pengetahuan dan kesopanan anggota terhadap pelayanan. b. Kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan	Baik Cukup baik Kurang baik
		Empati ( <i>emphaty</i> )	a. Kepedulian terhadap pelayanan. b. Memberikan perhatian pada pelanggan.	Baik Cukup baik Kurang baik
		Berwujud ( <i>tangibles</i> )	a. fasilitas fisik anggota dan peralatan. b. Jumlah personil, cara berkomunikasi anggota dengan pelangga	Baik Cukup baik Kurang baik

Sumber : Modifikasi Penulis 2017

## F. Teknik Pengukuran

Untuk mempermudah menganalisis data secara kuantitatif, penilaian terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dibagi menjadi tiga tingkat atau variasi menggunakan skala *likert*.

Adapun pengukuran masing-masing variable Analisis pelayanan Serikat Pekerja Seluruh Indonesia Niaga, Bank, Jasa Dan Asuransi (SPSI NIBA) Dalam Muat Dipasar Baru Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan adalah sebagai berikut :

Baik : Apabila dari ke lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 67-100%.

Cukup baik : Apabila dari tiga dan empat dari lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 34-66%.

Kurang baik : Apabila 1-2 indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 1-33%.

Ukuran Indikator Variabel :

### 1. Keterandalan ( *realibility* )

Baik : Apabila dari ke lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 67-100%.

Cukup baik : Apabila dari tiga dan empat dari lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 34-66%.

Kurang baik : Apabila 1-2 indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 1-33%.

## 2. Keresponsifan(*responsiveness*)

Baik : Apabila dari ke lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 67-100%.

Cukup baik : Apabila dari tiga dan empat dari lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 34-66%.

Kurang baik : Apabila 1-2 indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 1-33%.

## 3. Keyakinan(*confidence*)

Baik : Apabila dari ke lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 67-100%.



Cukup baik : Apabila dari tiga dan empat dari lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 34-66%.

Kurang baik : Apabila 1-2 indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 1-33%.

#### 4. Empaty(*emphaty*)

Baik : Apabila dari ke lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 67-100%.

Cukup baik : Apabila dari tiga dan empat dari lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 34-66%.

Kurang baik : Apabila 1-2 indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 1-33%.

#### 5. Berwujud(*tangible*)

Baik : Apabila dari ke lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 67-100%.

Cukup baik : Apabila dari tiga dan empat dari lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 34-66%.

Kurang baik : Apabila 1-2 indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 1-33%





Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**