

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Analisis Masalah

Jasa (*service*) dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai aktivitas, kemudahan, manfaat, dan sebagainya yang dapat dijual kepada orang lain (konsumen) yang menggunakan atau menikmatinya. Sedangkan dalam literatur lain, Kotler (Gurel & Aydin, 2016)<sup>1</sup> mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan jasa memiliki beragam bentuk dan jenis sesuai dengan kebutuhan yang dituju.

Dalam pemasaran jasa, kesuksesannya juga sangat bergantung pada sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki. Apalagi dalam jasa terjadi kontak antara sumber daya manusia (SDM) dengan konsumen secara langsung. Perusahaan juga harus mengantisipasi segala kemungkinan terjadinya permasalahan dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) mulai dari tahap seleksi hingga proses manajemen sumber daya manusia (SDM) yang lebih kompleks.

---

<sup>1</sup> Emet Gurel, Sevey Ipek Aydin, *Public Relations In Service Marketing*, diunduh dari [https://www.researchgate.net/publication/308888883\\_PR\\_Service\\_Marketing](https://www.researchgate.net/publication/308888883_PR_Service_Marketing) pada tanggal 7 Februari 2020 pukul 19.10

Jasa dalam konteks pelayanan jasa modern memiliki sebuah standar yang diistilahkan sebagai kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan pada sebuah institusi tentu menentukan tingkat keberlanjutan operasional institusi tersebut. Apabila tingkat kualitas pelayanan yang ada pada institusi tersebut buruk, maka *output* yang didapat oleh institusi tersebut akan buruk pula. Hal ini berimplikasi secara *vice versa* secara proporsional.

Setiap institusi tentu memiliki standar yang berbeda dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan jasa pada institusi tersebut. Kualitas pelayanan yang berhasil dalam sebuah institusi tentu memiliki standardisasi terkait pelayanan seperti apa yang dilakukan, teknik pelayanan seperti apa yang dilakukan, serta untuk siapa pelayanan tersebut dilakukan. Dalam proses tersebut, kualitas pelayanan jasa tentu harus ditingkatkan standarnya. Peningkatan kualitas pelayanan jasa tersebut dapat dilakukan dengan beberapa hal, diantaranya dengan melakukan observasi dan survei terkait kepuasan pelayanan jasa yang diberikan, yang kemudian hasil observasi tersebut akan dijadikan bahan evaluasi terhadap kinerja para penyedia jasa. Sebagaimana yang dijelaskan Ece Kuzulu Kanaslan dan Cemal Iyem (Kanaslan, 2016), bahwa evaluasi adalah salah satu praktik yang paling diperlukan dan berguna untuk menentukan bagaimana suatu organisasi atau kinerja karyawan.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Ece Kuzulu Kanaslan, Cemal Iyem, *Is 360 Degree Feedback Appraisal an Effective Way of Performance Evaluation?*, diunduh dari

PT Centra Perkasa Jaya Abadi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa teknik di Indonesia, antara lain meliputi jasa perencanaan, pengadaan, pemasangan AC (*Air Conditioning*), sistem refrigerator, *kitchen equipment*, instalasi listrik dan lain-lain baik yang digunakan gedung, perkantoran, pabrik, industri, mall, rumah sakit, dan lain lain. PT Centra Perkasa Jaya Abadi terletak di Jl. Raya Pulogebang No. 5, RT.014/RW.006, Kelurahan Pulogebang Kecamatan Cakung, Jakarta Timur kode pos 13950.

Sebagai perusahaan profesional yang telah berdiri sejak tahun 1998 dan terhitung pada tahun 2020 ini sudah berdiri selama 22 tahun, PT Centra Perkasa Jaya dengan memiliki 35 (tiga puluh lima) karyawan dan beromset ratusan juta rupiah per bulan. PT Centra Perkasa Jaya Abadi kini sudah mendapat kepercayaan dari produsen–produsen AC (*Air Conditioner*) ternama untuk menjadi agen penjualan dan *service center* seperti Panasonic, Midea, Daikin, LG dan GREE. Oleh karena itu, PT Centra Perkasa Jaya Abadi diharuskan untuk berkembang dan mengikuti perkembangan zaman dalam persaingan di dunia bisnis.

PT Centra Perkasa Jaya Abadi memiliki 4 bagian unit kerja, yaitu unit kerja *Part & Logistic*, unit kerja *Purchasing*, unit kerja *Administation*, dan unit

kerja *Teknisi AC*. Setiap unit kerja memiliki tugas dan deskripsi tugas secara rinci berdasarkan *jobdesc* yang ada pada PT Centra Perkasa Jaya Abadi.

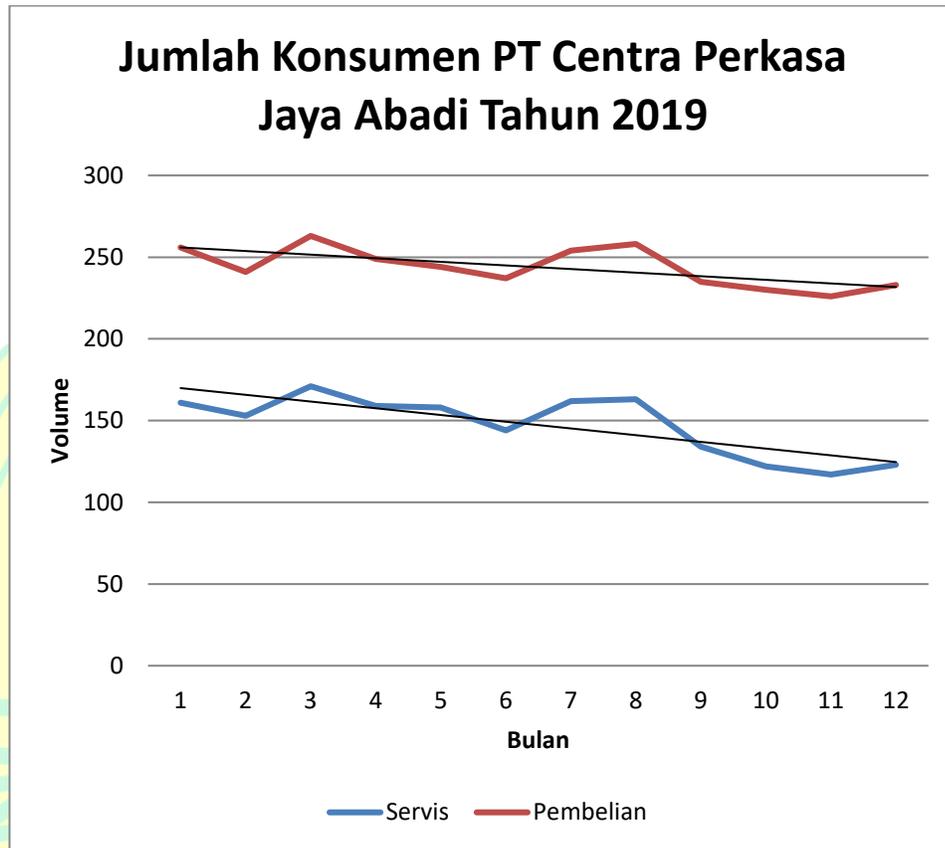
Dari beberapa bagian unit kerja yang dimiliki PT Centra Perkasa Jaya Abadi, terdapat satu unit kerja yang berkaitan secara langsung dan terus-menerus dengan konsumen yaitu bagian unit kerja teknisi AC. Unit kerja teknisi AC bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang dapat dilihat dari *jobdesc* yang ada pada PT Centra Perkasa Jaya Abadi. Dimulai dari pemasangan perangkat AC (*Air Conditioner*) dengan menggunakan alat-alat yang tepat dan memasang instalasi listrik dengan baik, kemudian service perangkat AC (*Air Conditioner*) dengan menggunakan peralatan pembersih untuk perawatan perangkat AC (*Air Conditioner*) dan mampu membersihkan filter AC menggunakan steam, lalu *maintenance* perbaikan AC (*Air Conditioner*), serta berkomunikasi dan menjalin hubungan yang baik dengan konsumen.

Berdasarkan wawancara tidak terstruktur yang dilakukan pada Selasa, 4 Februari 2020 mengenai permasalahan kinerja karyawan bagian unit kerja teknisi AC dengan Ibu Hj. Dina Arista selaku Direktur *Finance & Accounting*, terdapat adanya penurunan tren jumlah konsumen dari bulan Januari 2019 sampai Desember 2019. Hal tersebut dapat terlihat dari list tabel di bawah ini.

Tabel 1. 1 Jumlah Konsumen PT Centra Perkasa Jaya Abadi  
Tahun 2019

<b>Bulan (Tahun 2019)</b>	<b>Jumlah konsumen (service)</b>	<b>Jumlah konsumen (pembelian)</b>
Januari	161	256
Februari	153	241
Maret	171	263
April	159	249
Mei	158	244
Juni	144	237
Juli	162	254
Agustus	163	258
September	134	235
Oktober	122	230
November	117	226
Desember	123	233

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat dilihat terdapat fluktuasi jumlah konsumen yang memiliki tren menurun. Berdasarkan grafik pada gambar 1.1 di bawah ini, dapat terlihat bahwa volume service dan volume pembelian semakin terus menerus turun.



Gambar 1. 1 Fluktuasi Jumlah Konsumen PT Centra Perkasa Jaya Abadi

Memasuki awal tahun 2020, pada bulan Januari, PT Centra Perkasa Jaya Abadi memiliki volume sebesar 120 konsumen untuk service dan 231 konsumen untuk pembelian. Sedangkan pada bulan Februari, PT Centra Perkasa Jaya Abadi memiliki volume sebesar 124 konsumen untuk service dan 233 konsumen untuk pembelian. Adapun pada bulan Maret, PT Centra Perkasa Jaya Abadi memiliki volume sebesar 98 konsumen untuk service dan 202 konsumen untuk pembelian. Pada bulan April PT Centra Perkasa Jaya Abadi memiliki volume sebesar 76 konsumen untuk service dan 167 konsumen untuk pembelian.

Tabel 1. 2 Jumlah Konsumen PT Centra Perkasa Jaya Abadi  
Tahun 2020

Bulan (Tahun 2020)	Jumlah konsumen (service)	Jumlah konsumen (pembelian)
Januari	120	231
Februari	124	233
Maret	98	202
April	76	167

Berdasarkan tabel 1.2, dapat dikatakan bahwa terdapat penurunan pada bulan Januari sebesar -25,47% pada service dan penurunan sebesar -9,77% pada pembelian. Bulan Februari terdapat penurunan sebesar -18,95% pada service dan penurunan sebesar -3,32% pada pembelian. Bulan Maret terdapat penurunan sebesar -42,69% pada service dan penurunan sebesar -23,19% pada pembelian. Bulan April terdapat penurunan sebesar -52,20% pada service dan penurunan sebesar -32,93% pada pembelian. Artinya, jumlah konsumen PT Centra Perkasa Jaya Abadi di tahun 2020 lebih rendah dibanding pada tahun 2019 di bulan yang sama.

Banyaknya komplain terhadap pelayanan jasa yang dikeluhkan oleh konsumen PT Centra Perkasa Jaya Abadi menjadi alarm negatif terhadap kinerja para karyawan PT Centra Perkasa Jaya Abadi khususnya karyawan bagian unit kerja teknisi AC dikarenakan juga teknisi AC yang melayani konsumen dengan konsumen yang sama selalu berbeda-beda. Adanya banyaknya komplain terhadap pelayanan jasa yang dikeluhkan oleh konsumen, itu artinya ada beberapa diantara teknisi AC yang melakukan

kesalahan dalam bekerja atau tidak sesuai dengan *jobdesc* yang ada. Maka dari itu perlunya dilakukan evaluasi kinerja guna melihat kinerja para teknisi AC. Oleh karena itu, untuk melakukan evaluasi kinerja, sangat penting dikembangkannya sebuah instrumen evaluasi kinerja untuk mengetahui sejauh mana kinerja yang dimiliki para teknisi AC tersebut.

Linieritas terjadi antara kinerja teknisi AC dengan kepuasan konsumen. Apabila teknisi AC handal dalam melakukan pekerjaannya, maka kepuasan konsumen akan meningkat. Hal ini tentu akan menambah loyalitas konsumen dan akan terjadi *snowball effect* yang membuat tingkat volume service dan volume pembelian meningkat. Berdasarkan pada fakta yang ada, maka dapat dikatakan bahwa teknisi AC kurang handal dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Hj. Dina Arista selaku Direktur *Finance & Accounting* diketahui bahwa pelatihan teknisi AC di PT Centra Perkasa Jaya Abadi dilakukan pada saat teknisi AC masih menjadi karyawan baru sehingga diberikannya pelatihan atau program khusus untuk mendapatkan sertifikat. Kemudian pelatihan lainnya yaitu hanya beberapa kali saja dilakukan dalam waktu setahun dan itu tidak menentu. Intensitas pelatihan yang rendah ini diduga kuat menjadi akar masalah kurang handalnya teknisi AC, yang menyebabkan rendahnya kinerja.

Selain rendahnya intensitas pelatihan yang diberikan kepada teknisi AC, diketahui juga bahwa PT Centra Perkasa Jaya Abadi belum pernah melakukan evaluasi kinerja para karyawannya. Oleh karena itu, evaluasi kinerja terhadap karyawan PT Centra Perkasa Jaya Abadi khususnya pada bagian unit kerja teknisi AC mutlak sangat diperlukan guna mengidentifikasi masalah apa saja yang ditemui atau kendala apa saja yang dihadapi oleh para teknisi AC.

Dalam suatu proses evaluasi kinerja, diperlukannya serangkaian instrumen evaluasi kinerja yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana kompetensi yang dimiliki para karyawan dan menilai kinerja karyawan. Instrumen tersebut dibuat berdasarkan deskripsi pekerjaan (*jobdesc*) yang ideal bagi karyawan di suatu lembaga/organisasi. Sehingga instrumen penilaian yang sama dapat digunakan untuk kegiatan evaluasi kinerja yang akan datang dan digunakan secara terus menerus untuk kegiatan evaluasi kinerja.

Sebelum melakukan evaluasi kinerja, perlu dikembangkannya instrumen evaluasi kinerja terlebih dahulu sehingga pengembangan instrumen evaluasi kinerja sangat diperlukan. PT Centra Perkasa Jaya Abadi belum pernah melakukan evaluasi kinerja karyawannya sehingga sebelum melakukan evaluasi kinerja, perlu dikembangkannya instrumen evaluasi kinerja. Maka dari itu, sangat diperlukannya pengembangan instrumen evaluasi kinerja karyawan

khususnya bagian unit kerja teknisi AC terlebih dahulu sebelum melakukan evaluasi kinerja.

Dalam substansi permasalahan yang ada, peningkatan kinerja sumber daya manusia dapat dilakukan dengan memberikan fasilitas belajar kepada subjek yang sedang dikaji. Kegiatan tersebut dapat dilakukan secara sistematis mulai dari analisis kebutuhan hingga evaluasi. Kegiatan evaluasi sendiri, memiliki makna bahwa hasil dari evaluasi tersebut dapat dijadikan sumber belajar dan perbaikan atas kinerja karyawan.

Berdasarkan ilmu teknologi pendidikan, meningkatkan kinerja sumber daya manusia merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan. Dimana dalam definisi Teknologi Pendidikan menurut AECT (*Association for Educational Communication and Technology*) pada tahun 2004 (Prawiradilaga, 2012), "*Educational Technology is the study and ethical practice of facilitating learning and improving performance by creating, using, and managing appropriate technological processes and resources*"<sup>3</sup> yaitu studi dan praktik etis dalam memfasilitasi belajar dan meningkatkan kinerja dengan menciptakan, menggunakan, dan mengelola proses dan sumber teknologi yang tepat. Pada definisi tersebut, kawasan teknologi pendidikan semakin luas, tidak hanya digunakan untuk proses pembelajaran tetapi teknologi tersebut juga digunakan untuk kepentingan peningkatan kinerja.

---

<sup>3</sup> Dewi Salma, *Wawasan Teknologi Pendidikan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), h.31

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mengembangkan instrumen evaluasi kinerja bagi karyawan pada bagian unit kerja teknisi AC di PT Centra Perkasa Jaya Abadi, guna mengetahui dan meningkatkan kinerja karyawan pada bagian unit kerja teknisi AC.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apa saja kompetensi yang harus dimiliki dalam mengukur kinerja karyawan bagian unit kerja Teknisi AC?
2. Instrumen seperti apa yang sesuai untuk mengevaluasi kinerja karyawan bagian unit kerja Teknisi AC?
3. Bagaimana mengembangkan instrumen evaluasi kinerja yang tepat untuk mengevaluasi kinerja karyawan bagian unit kerja Teknisi AC?

### **C. Ruang Lingkup**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penelitian pengembangan ini agar terfokus dan terarah, maka ruang lingkup dari penelitian ini adalah:

#### **1. Jenis Masalah**

Peneliti membatasi masalah pada poin ketiga yang terdapat pada identifikasi masalah. Adapun masalah yang dibahas terbatas pada

pengembangan instrumen untuk mengevaluasi kinerja karyawan bagian unit kerja Teknisi AC di PT Centra Perkasa Jaya Abadi. Pengembangan instrumen adalah kegiatan yang bertujuan untuk menyediakan alat atau perangkat guna mengukur dan menilai suatu objek.

## 2. Sasaran Penelitian

Sasaran dalam penelitian ini adalah karyawan PT Centra Perkasa Jaya Abadi khususnya karyawan dibagian unit kerja Teknisi AC.

## 3. Tempat Penelitian

Tempat yang dijadikan sumber data dalam penelitian ini adalah PT Centra Perkasa Jaya Abadi yang terletak di Jl Raya Pulogebang No 5, RT 014/RW 006, Kelurahan Pulogebang Kecamatan Cakung, Jakarta Timur kode pos 13950.

## D. Tujuan Pengembangan

Penelitian pengembangan ini bertujuan untuk mengembangkan dan menghasilkan produk instrumen evaluasi kinerja karyawan bagian unit kerja Teknisi AC yang baik sesuai prosedur.

## E. Kegunaan Pengembangan

Adapun manfaat dilakukannya penelitian pengembangan ini adalah sebagai berikut:

## 1. Manfaat Teoritis

- Penelitian ini bermanfaat untuk menambah sarana ilmu pengetahuan dan juga memperluas khazanah ilmu pengetahuan khususnya mengenai pengembangan instrumen evaluasi kinerja serta diharapkan dapat menjadi rujukan untuk mengadakan penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

- Bagi pengembang, penelitian ini bermanfaat sebagai wadah untuk menambah dan memperluas wawasan mengenai pengembangan instrumen evaluasi kinerja serta juga melatih pengembang untuk berpikir sistemik dan sistematis dalam suatu penelitian.
- Bagi PT Centra Perkasa Jaya Abadi, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan dan dapat diterapkan dalam proses penilaian kinerja teknisi guna meningkatkan kualitas kinerja teknisi. AC
- Bagi teknisi AC yaitu sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan optimal.
- Bagi Jurusan Teknologi Pendidikan, pengembangan ini menunjukkan bahwa Teknologi Pendidikan dapat mengembangkan instrumen evaluasi kinerja sesuai dengan prosedur dari bidang teknologi pendidikan.