

BAB II

KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN

A. Kajian Teoritis

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Teori yang dikemukakan oleh Hasibun (Ekonomi & Manajemen, 2017), manusia ialah sumber yang sangat berarti untuk menggapai sebuah keberhasilan didalam suatu organisasi. Perkembangan dalam bermacam bidang salah satunya adalah bidang teknologi memunculkan pergantian dalam hal tata cara kerja dan usaha demi mencapai sebuah tujuan. Terkendala suatu sumber kebutuhan manusia yang memerlukan pada saat proses untuk pencapaian usaha, untuk itu menuntut dilaksanakannya tata cara kerja yang efektif dan efisien yang dimanfaatkan dengan baik buat mencapai tujuan organisasi.

Menurut Handoko (H. Aras Solong, 2020) @sumber daya manusia merupakan perorangan yang telah menyumbangkan tenaga, bakat, kreativitas, serta usahanya untuk kepentingan aktivitas organisasi. Sedangkan menurut Schuler bahwa tenaga kerja dalam organisasi sangat berarti yang berfungsi ialah sangat krusial ketika saat memberikan kesertaan untuk tujuan – tujuan organisasi, serta memerlukan beberapa fungsi dan aktivitas untuk menentukan bahwa

sumber daya manusia itulah bisa digunakan baik secara efisien dan adil demi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat.

Dari uraian – uraian teori mengenai sumber daya manusia ialah sesuatu yang sangat mutlak ada didalam sebuah kegiatan di dalam sebuah instansi atau perusahaan yang dengan memberikan pemikiran, tenaga, bakat dan ide kreativitas demi berhasilnya instansi atau perusahaan tempat ia bekerja.

2. Pengertian Produktivitas Kerja

Produktivitas yakni rasio output terhadap input sumber daya yang digunakan yang berdasarkan pada teori (Aprilyanti, 2017). Secara definisi kerja, produktivitas merupakan tolak ukur hasil yang dicapai sebagai hasil dari keluaran perusahaan dengan keutuhan dalam sumber daya yang berfungsi sebagai masukan yang dipakai untuk gabungan waktu.

Menurut (Pitriyanti, 2020) produktivitas kerja adalah sebuah faktor yang sangat mutlak harus ada demi mendukung perusahaan untuk dapat mencapai keberhasilan suatu organisasi. menurut (Siswadi, 2017) produktivitas kerja adalah perilaku mental dari karyawan untuk menciptakan suatu hal yang berhubungan serupa perolehan akhir dari sebuah pekerjaan yang berdasarkan pada tingkatan pelatihan dan disiplin kerja terdapat pada dalam diri seorang karyawan.

Untuk itu bahwa produktivitas kerja adalah suatu hal yang amat sangat penting dan mengakar dalam sebuah kegiatan di sebuah organisasi demi memperoleh tingkat produktivitas kerja baik. Oleh itu, sumber daya manusia sangat berperan penting dalam setiap kejadian dalam bekerja serta kegiatan yang berkaitan dengan operasional menjadi lebih baik lagi baik dalam waktu sekarang ini ataupun waktu yang mendatang.

3. Usia Produktif

Menurut Payman (Prayudo et al., 2017) bahwa dalam penentuan umur terbagi menjadi tiga golongan yakni umur yang belum produktif, umur produktif dan umur tidak produktif. Untuk umur belum produktif yang berumur dibawah 15 tahun. Umur produktif adalah umur 15 - 64 tahun. Dan umur yang tidak produktif adalah umur yang lebih dari 64 tahun. Dan dalam (Indratno et al., 2019) Peraturan Pemerintah (PP) No. 45 tahun 2015 mengenai Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun. Menyatakan bahwa “ Untuk pertama kali usia pensiun ditetapkan 56 (lima puluh enam) tahun”.

Dalam penelitian (Hermawan & Puspaningsih, 2018) yang berjudul “Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Yang Mencapai Batas Usia Pensiun Pada Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin” bahwa dalam Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014

Pasal 87 ayat (1) huruf c dan Pasal 90 tentang Aparatur Sipil Negara, ditentukan bahwa Pegawai Negeri Sipil diberhentikan dengan hormat karena mencapai batas usia pensiun, yaitu:

1. 58 (lima puluh delapan) tahun bagi Pejabat Administrasi;
2. 60 (enam puluh) tahun bagi Pejabat Pimpinan Tinggi; dan
3. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi Pejabat Fungsional.

Yang dimana pada berdasarkan teori diatas usia sangatlah berpengaruh pada kegiatan – kegiatan yang terjadi dalam sebuah instansi atau perusahaan yang mencakup seluruh dari aspek demi untuk mencapai tujuan, visi dan misi sebuah instansi atau perusahaan.

4. Ciri – ciri pegawai Produktif

Dalam penelitian Suhendra mengenai meningkatkan produktivitas kerja di Perusahaan jasa survey. Bahwa ada ciri – ciri pegawai produktif sebagai berikut. @\$

- 1) Sangat berkualifikasi dari pekerjaan yang ditugaskan tersebut
- 2) Bersemangat tinggi
- 3) Memiliki sebuah arah tujuan pekerjaan positif
- 4) Cukup usia

5) Dapat berkerjasama dengan rekan kerja lain secara efektif

Maka dapat dilihat bahwa ciri – ciri pegawai adalah yang pegawai yang berkualifikasi tinggi terhadap pekerjaannya, mempunyai motivasi tinggi yang dalam melaksanakan pekerjaan dan berorientasi tinggi serta dapat berkolaborasi dengan baik dengan rekan kerjanya.

5. Faktor – faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja

Produktivitas tenaga kerja dipengaruhi dengan faktor - faktor yang bersinggungan langsung dengan tenaga kerja maupun faktor lain, seperti tingkat pendidikan pegawai tersebut, kepatuhan seorang pegawai, perilaku dan etika kerja, motivasi, gizi, dan kesehatan, serta tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan kerja, iklim kerja, teknologi, sarana produksi, manajemen dan prestasi (Kurnia et al., 2019).

Menurut Sukarna (Luh Sri Kumbadewi et al., 2016) faktor – faktor yang mempengaruhi produktivitas ialah usia, pengalaman kerja, upah, teknologi dan lingkungan kerja. Dan berdasarkan Simanjuntak (Luh Sri Kumbadewi et al., 2016) yang menyatakan ketika usia pegiat mulai naik maka fase produktivitas dari pegawai juga akan meningkat karena pegiat tersebut berada dalam posisi usia produktif dan jika usia pegiat menjelang tua maka fase produktivitas kerja juga semakin menurun karena keterbatasan faktor fisik dan kesehatan yang mempengaruhi.

Menurut (Pasaribu, 2018) faktor – faktor yang mempengaruhi pada produktivitas kerja yakni faktor internal seperti umur, jenis kelamin, status pernikahan, dan masa kerja. Dan faktor eksternal yaitu motivasi kerja yang berasal dari luar.

Faktor - faktor tersebut sangat berpengaruh pada kemampuan bekerja dan aktivitas kerja. Usia pegawai salah satu penentu dasar dari gelora dalam bekerja. Kemudian, usia juga menentukan kinerja organisasi dalam tujuan bersama.

Pendapat Robbins (Pasaribu, 2018) bahwa ada dua sebab yang menerangkan mengenai kaitan antara usia kerja dengan produktivitas kerja seseorang yakni pertama, adanya sebuah keyakinan yang menyebar jika kinerja menurun dengan meningkatnya usia. Kedua, realita sebuah angkatan kerja yang semakin menua. Tetapi, keterampilan, kemampuan dan koordinasi juga semakin menurun dengan bertambahnya waktu, serta rasa jenuh terhadap pekerjaan yang secara terus menerus dilakukan dan kurangnya rangsangan intelektual pada usia tua.

Maka dari uraian diatas, maka usia pada seorang pegawai juga mempengaruhi produktivitas kerja. Hal itu, didasarkan pada sebuah persepsi bahwa aktivitas kerja di sebuah instansi atau perusahaan yang menurun dengan makin tuanya seseorang.

6. Indikator produktivitas kerja

Dalam mengukur suatu produktivitas kerja pegawai yang berdasarkan teori oleh Sutrisno (Baiti et al., 2020) sebagai berikut.

a) Kemampuan

Kemampuan pegawai yaitu sebuah profesionalisme dalam melakukan pekerjaan, pegawai yang mempunyai keterampilan menjadi kecapakan dalam hal menyelesaikan tugas – tugas yang diberikan.

b) Menaikkan perolehan yang dicapai

Untuk selalu bisa menaikkan perolehan yang dicapai, usaha yang digunakan dalam menaikkan produktivitas kerja sebuah perusahaan serta, menaikkan kuantitas hasil dalam bekerja.

c) Semangat kerja

Senantiasa berupaya buat senantiasa jadi lebih baik dari kemarin serta tingkatkan kinerja kerja. Semangat malah bisa membagikan penilaian diri pada pegawai– pegawai.

d) Pengembangan diri

Pengembangan diri tetap dicoba buat bisa tingkatkan hasil kerja dengan keahlian diri yang dipunyai. Lewat langkah pengembangan diri seseorang karyawan hendak membuat suatu motivasi buat bersaing secara sehat. Serta harapan hendak berakibat buat

mempunyai kemauan seseorang pegawai buat meningkatkan keahlian.

e) Mutu

Usaha tingkatkan kualitas yang baik serta bermutu dari yang tadinya. Tingkatkan kualitas berguna buat meningkatkan hasil yang terbaik buat industri serta pengaruhnya produktivitas industri bertambah.

f) Efisiensi

Menyamakan sumber energi yang digunakan dengan apa yang dicapainya sepanjang berlangsung proses kerja.

Sedangkan menurut Simamora (Nugroho, 2015) bahwa indikator – indikator ini dapat mengukur produktivitas kerja pegawai.

- a. Kuantitas kerja adalah sesuatu hasil akhir yang diperoleh oleh para karyawan dengan jumlah yang telah ditentukan sebelumnya dengan berbagai perbandingan standar terdapat ataupun diresmikan oleh industri.
- b. Mutu kerja ialah sesuatu standar hasil yang berelevan pada kualitas sesuatu produk yang dihasilkan oleh para pegawai untuk perihal terkait ini, sesuatu kemampuan pegawai dalam hal menuntaskan pekerjaan yang ditugaskan secara teknis dengan menggunakan sebuah perbandingan standar yang sudah diresmikan oleh industri.

- c. Ketetapan waktu yaitu tingkatan kegiatan dituntaskan pada dini waktu yang telah ditetapkan sebelumnya, jika diamati dari sebuah sudut koordinasi yang menghasilkan output dan mengoptimalkan waktu yang ada buat kegiatan lainnya. Ketepatan waktu biasanya diukur dari berbagai anggapan terhadap sesuatu kegiatan yang seharusnya diawal waktu hingga jadi output.

Bahwa dalam indikator produktivitas kerja yaitu sebuah pengukuran kerja dalam sebuah instansi atau perusahaan dengan keterkaitannya dengan efektif dan efisiensi dari proses kegiatan kerja yang dimana mencakup dari kemampuan pegawai, semangat dalam pekerjaan, berkembangnya pegawai menjadi sebuah kualitas kerja yang baik serta banyaknya pegawai dalam sebuah instansi atau perusahaan.

7. Pengertian Rekrutmen

Rekrutmen yakni suatu proses memutuskan dan menarik pelamar, guna untuk bekerja didalam organisasi ataupun instansi, proses ini diawali pada saat para pelamar kerja mendaftar sampai berakhir pada saat lamaran mereka telah diserahkan kepada pihak penyeleksi. Maka dengan itu, hasil dari itu banyaknya para pelamar calon pegawai baru untuk dipilih serta diseleksi. Tidak hanya itu, rekrutmen pula dapat di sebagai proses untuk memperoleh SDM (Pegawai) yang bermumpuni untuk bisa menenapati jabatan tersebut atau tugas pekerjaan dalam suatu

perusahaan atau instansi, teori menurut Rivai dan Sagala (Sinambela, 2016) .

Sedangkan teori dari Pynes (Sinambela, 2016) jika rekrutmen itu suatu proses yang berfungsi untuk menarik kandidat yang dipenuhi ketentuan supaya melamar posisi yang sedang dibutuhkan didalam sebuah perusahaan atau instansi. seleksi yaitu tahapan terakhir dari proses rekrutmen, pada saat keputusan dibikin siapa yang hendak diseleksi untuk posisi sedang dibutuhkan.

Dapat ditarik sebuah kesimpulan pada teori – teori diatas bahwa rekrutmen ialah proses yang berfungsi untuk menyeleksi calon – calon karyawan hingga layak diterima sebagai karyawan disebuah instansi atau perusahaan.

8. Tujuan Rekrutmen

Tujuan rekrutmen (Sinambela, 2016) adalah merekrut pelamar sebanyak mungkin berbagai jurusan ataupun kampus sesuai dengan persyaratan pekerjaan organisasi atau perusahaan agar dapat menarik calon karyawan yang berkualitas dan terbaik. Selain itu, Tujuan rekrutmen lainnya adalah usaha perekrutan itu memiliki efek domino, yakni dampaknya akan positif dan membangun gambaran keseluruhan yang lebih baik tentang organisasi, dan pelamar yang tidak dipilih juga harus memiliki kesan positif terhadap organisasi dan produknya.

Berikut ini adalah dasar dari program rekrutmen Simamora yang baik, yang meliputi empat faktor

- a. Program rekrutmen menarik banyak pelamar, yang memenuhi pelamar.
- b. Program pengaturan tidak boleh mempengaruhi standar seleksi
- c. Dilakukan secara berkelanjutan
- d. Program rekrutmen bersifat kreatif, imajinatif dan inovatif. Mempekerjakan juga dapat mendatangkan orang dari orang-orang yang sekarang dipekerjakan oleh organisasi, pegawai yang bekerja di perusahaan lain, atau pegawai yang tidak bekerja.

9. Hambatan dalam Pelaksanaan Seleksi

Dalam pengimplementasikan rekrutmen terutama dalam hal seleksi ada beberapa hambatan yang ada di dalamnya menurut dari Badriyah (Sinambela, 2016) ialah:

- a. Tolak ukur yang dimana kendala yang dialami biasanya mengenai standar yang digunakan pada saat mengukur kualifikasi kandidat pelamat
- b. Penyeleksi, karena penyeleksi untuk hal seperti berperan penting dalam proses ini yang dimana penyeleksi itu harus bersikap profesional, jujur dan obyektif dalam menyeleksi para kandidat.

- c. Presepsi tentang seleksi ialah karena sebuah presepsi seseorang dengan orang lain tidaklah selalu sama. Banyak terdapat seperti kesenjangan presepsi dengan manajemen dari penyeleksi tersebut.
- d. Hasil seleksi versus pembiayaan, yang dimana hasil dari seleksi itu harus objektif pada saat pelaksanaannya. Namun, tidak difasilitasi oleh pembiayaan pada saat diajukan kepada pimpinan. Karena semakin objektif penilaian yang dilaksanakan maka semakin membutuhkan biaya, tenaga dan waktu yang lebih besar.
- e. Kejujuran pelamar, hal ini sangat penting karena kebanyakan pelamar hanya memberikan informasi yang baik tentang diri mereka sendiri, tetapi hal ini kurang dapat diterima saat perekrutan dan kebanyakan perusahaan biasanya menggunakan tes psikologi dan wawancara lebih intensif.

10. Pengertian Pelayanan

Moerir dalam Hardiyansyah (Maulana & Larasati, 2017) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memuaskan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Widodo (Siti Maryam, 2017) pelayanan publik adalah bentuk perhatian berupa melayani keperluan orang atau masyarakat

yang memiliki sebuah urusan pada organisasi atau instansi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan pada instansi. Sedangkan menurut Robert pelayanan publik adalah berbagai macam bentuk kegiatan atau aktivitas pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah pusat, daerah serta lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka perwujudan dari sebuah arti ketertiban.

Dan menurut Prayitno (Hanifa et al., 2019) bahwa selaku yang menyediakan layanan teruntuk perguruan tinggi pasti memiliki kewajiban dalam hal pelayanan yang diberikan haruslah sebaik mungkin sehingga mahasiswa ataupun seluruh civitas akademik di kampus bisa mencapai keberhasilan yang optimal.

Untuk itu, jika disimpulkan sebagaimana pelayanan yakni sebuah kegiatan yang diperuntukkan untuk masyarakat dalam bentuk jasa yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengurus hal – hal yang masyarakat perlukan.

11. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Alma (Hamim et al., 2020) terdapat lima indikator kualitas pelayanan (*service quality*) yaitu

1. Berwujud (*Tangible*)

Kebutuhan pelanggan yang terfokus pada penampilan fasilitas fisik, peralatan, orang, dan materi komunikasi.

2. Empati (*Emphaty*)

Ialah sebuah perhatian yang diberikan intens dan terkhususnya kepada masing – masing pengguna jasa pelayanan.

3. Keandalan (*Reliabbility*)

Reliability atau kepercayaan adalah kepiawaian untuk bisa menyajikan pelayanan yang akurat yang akan berefek pada rasa percaya yang menyelurahi waktu dan kepiawaian dalam menindaklanjuti permintaan pelanggan.

4. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Biasanya dilihat dari keaktifan dalam memberikan pelayanan secara cermat dan tanggap serta, tulus dalam membantu pelanggan supaya bisa memberikan pelayanan dengan tepat.

5. Kepastian atau jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan para karyawan dalam instansi atau organisasi itu. Serta, kepiawaiannya dalam menyampaikan kepercayaan.

B. Kerangka Berpikir

Sumber daya manusia sangatlah mempengaruhi dari sebuah aktivitas kerja instansi atau perusahaan. Karena sumber daya manusia yang berkualitas dan cerdas dalam menyikapi permasalahan sedang terjadi sekarang ini sangat berpengaruh pada aktivitas sebuah instansi atau perusahaan. Dengan ini aktivitas kerja yang dilakukan dapat dibilang sudah dapat dikatakan baik dari segi kerja sumber daya manusia tersebut.

Tapi ini tidak sama dengan apa yang ada didalam LLDIKTI Wilayah III Jakarta telah banyak yang memasuki usia yang sudah tidak lagi produktif. Berdampak pada aktivitas kerja yang sekarang banyak menggunakan teknologi dan informasi yang maju. Dari hal itu menyebabkan pegawai tersebut kesulitan untuk menggunakannya karena tidak terbiasa dan juga sudah tidak lagi cepat dalam menerima pengetahuan baru untuk diaplikasikan dalam mengerjakan sesuatu.

Kebanyakan dari pegawai telah memasuki usia yang akan pensiun dalam waktu dekat. Sering terjadi pekerjaan yang seharusnya dikerjakan oleh pegawai yang umur tidak lagi produktif tetapi, dikerjakan oleh pegawai yang masih muda. Sehingga banyak dari pegawai yang turut membantu dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Serta, jika dilihat dari faktor usia pegawai di LLDIKTI III Wilayah Jakarta berpengaruh pada semangat dalam bekerja. Yang dikarenakan banyak pengaruh ada seperti halnya sudah memiliki penyakit yang serius, sehingga membuat pegawai itu tidak bisa melakukan pekerjaannya seperti dulu lagi.

Untuk itu secara tidak langsung mempengaruhi produktivitas kerja yang didalamnya yang semakin membutuhkan waktu yang lebih lama lagi karena pegawai tersebut harus mengerjakan pekerjaan pegawai yang sudah usia lanjut. Dapat dikatakan sumber daya manusia yang berada pada LLDIKTI III Wilayah Jakarta sedikit tetapi, memiliki berbagai bidang pekerjaan yang dapat dibidang tidaklah sedikit. Sehingga terkadang membuat para pegawai yang mengganti pekerjaannya merasa kewalahan dalam menyelesaikan.

Dikarenakan produktivitas kerja menjadi terlambat, maka kualitas kerja juga akan berpengaruh. Terutama LLDIKTI III Wilayah Jakarta bergerak dalam bidang yang pelayanan pada perguruan tinggi Negeri ataupun Swasta yang dimana berhubungan langsung dengan berbagai orang yang semuanya ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat.

Dari permasalahan tersebut, penanganan yang tepat adalah dengan melakukan recruitmen pegawai baru dengan memberikan pembekalan sekaligus pengamatan dalam melakukan pekerjaan nanti untuk dapat menggantikan pegawai – pegawai yang secara kompetensi susah untuk dapat berproduktif dalam bekerja.

C. Metode Penulisan

1. Tempat dan Waktu

Penulis melakukan sebuah Observasi pada

Nama Perusahaan : Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III

Jakarta

Alamat : Jalan SMA Negeri 14 Cawang, Jakarta Timur

13630

Telepon : 021 – 8090275

Faksimile : 021 – 8094679

Website : www.lldikti3.kemendikbud.go.id

Email : persuratan.lldikti3@kemendikbud.go.id

Bahwa Penulis telah melakukan Observasi yang juga menjadi lokasi pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah Jakarta terhitung sejak tanggal 25 November 2020 sampai dengan 25 Maret 2021. Perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang berfokus pada Pelayanan dan Administrasi teruntuk perguruan tinggi baik negeri ataupun swasta yang berada pada Kota Jakarta merupakan masih dalam naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Selama Penulis melaksukan observasi disana Penulis menemukan permasalahan mengenai produktivitas kerja yang dimana produktivita kerja pada instansi tersebut menjadi terhambat terutama dalam pelayanan yang diberikannya. Yang disebabkan oleh banyak pegawai yang usianya pada saat ini memasuki usia pensiun dan juga

lingkungan kerja yang banyaknya pekerjaan sehingga mengharuskan pegawai *double jobdesk*. Sebabnya itu, Penulis membahas permasalahan ini untuk dilakukan penelitian dan kajian lebih jauh lagi terhadap produktivitas kerja pegawai pada LLDIKTI III Wilayah Jakarta.



2. Metodologi Penelitian

a. Metode Deskriptif

Metode yang mempergunakan untuk karya ilmiah yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif analisis adalah metode yang mendeskripsikan sebuah kejadian, peristiwa maupun kegiatan yang terjadi pada suatu instansi atau perusahaan yang akan di teliti atas permasalahan yang ada didalamnya. Yang biasanya metode penelitian deskriptif analisis hanya bervariasi tunggal (satu variabel) atau bisa juga lebih dari satu variabel.

b. Teknik Pengumpulan Data

Jenis pengumpulan data yang digunakan oleh Penulis selama penelitian adalah:

1. Studi Observasi

Teknik pengumpulan data pada karya ilmiah ini dengan cara melakukan observasi langsung atau pengamatan secara langsung pada instansi terkait yaitu pada Bagian TUBMN Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi III Wilayah Jakarta beralamat Jalan SMA Negeri 14 Cawang, Jakarta Timur 13630. Disana penulis melakukan observasi sekaligus menanyakan langsung terkait permasalahan yang terjadi dalam instansi.

2. Studi Kepustakaan

Selain menggunakan teknik pengumpulan data diatas Penulis juga menggunakan teknik pengumplan data yakni studi kepustakaan. teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penelaah terhadap sumber – sumber literatur yang ada seperti jurnal ilmiah dan buku yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam karya ilmiah.

