

ANALISIS PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KONSUMEN PADA CV. CITIMART GUNUNGSITOLI

by Zebua Ferinus

Submission date: 18-Jan-2024 09:42PM (UTC-0500)

Submission ID: 2273628747

File name: FULL_SKRIPSI_FERINUS_ZEBUA_2.docx (106.55K)

Word count: 10011

Character count: 69527

**ANALISIS PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN KONSUMEN
PADA CV. CITIMART GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI



**Diajukan dalam
Ujian Sidang Skripsi**

**Oleh :
FERINUS ZEBUA
NIM. 2319179**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS UNIAS
2023**

Lembar persetujuan melaksanakan penelitian

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh:

Nama : FERINUS ZEBUA
NIM : 2319179
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : ANALISIS PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN KONSUMEN PADA CV.
CITIMART GUNUNGSITOLI

Telah di periksa dan disetujui untuk diseminarkan.

Gunungsitoli, Oktober 2023

Dosen Pembimbing,

Plt.Ketua Prodi Manajemen,

Heseziduhu Lase, SE.,M.M

NIDN : 0110056001

Yupiter Mendrofa, SE.,M.M

NIDN : 0112078103

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat-nya sehingga dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “analisis penilaian kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan konsumen pada CV. citimart Gunungsitoli”. Proposal penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, Peneliti banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dukungan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati, Peneliti mengucapkan terimakasih yang tak terhindar kepada:

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt, M.Si. Sebagai Rektor Universitas Nias
2. Ibu Maria Magdalena Bate'e, S.E.,M.M. Sebagai Ketua Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Yupiter Mendrofa, SE., M.M. Sebagai Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Meiman H. Waruwu, S.Sos.,M.Si. BAKAKHUM Sekaligus Pembimbing Yang sudah berkenan meluangkan waktunya demi memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan proposal Penelitian ini.
5. Seluruh dosen dan staf pegawai di universitas yang telah memberikan informasi dalam penyusunan proposal ini.
6. Kedua orang tua yang selalu membantu baik secara moril dan materi.
7. Seluruh teman-teman mahasiswa khususnya program Studi Manajemen Dan secara umum Mahasiswa Universitas Nias yang telah banyak memberi motivasi, masukan, kritikan dan dukungan dalam menyelesaikan Proposal ini.
8. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang sudah memberikan dukungan.

Peneliti menyadari bahwa ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Gunungsitoli, Agustus 2023
Peneliti,

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	5
BAB I PENDAHULUAN	7
1.1 Latar Belakang	7
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Hasil Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep Penelaian Kinerja.....	10
2.1.1 Pengertian Penilaian Kinerja	10
2.1.2 Manfaat Penilaian Kinerja.....	11
2.1.2 Proses Penilaian Kinerja.....	13
2.1.3 Tujuan Penilaian Kinerja	13
2.1.4 Pengukuran Kinerja.....	14
2.1.5 Indikator Penilaian Kinerja.....	15
2.2 Konsep Pelayanan Konsemen	16
2.2.1 Pengertian Pelayanan Konsemen	16
2.2.2 Bentuk-bentuk Pelayanan Konsemen.....	17
2.2.3 Manfaat Pelayanan Konsemen	19
2.2.4 Indikator Pelayanan Konsemen	20
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu	20
2.4 Kerangka Pemikira.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian	24
3.2 Variabel Penelitian	24

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	24
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	24
3.3.2 Jadwal Penelitian	24
3.4 Sumber Data	26
3.4 Instrumen.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
BAB V PENUTUP	
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumberdaya manusia merupakan hal terpenting dalam setiap organisasi dan meliputi setiap aspek yang ada di dalam organisasi. Terbatasnya sumber daya manusia yang berkualitas menuntut perusahaan untuk memberikan berbagai macam pelatihan dan karyawan harus menambah wawasan pengetahuan yang dimiliki untuk dapat bersaing dipasar persaingan tenaga kerja (Fadli Dkk, dikutip dalam Prayudiawan, 2016). Hal ini dilakukan untuk meningkatkan profit lewat kepuasan pelanggan dan demi tercapai tujuan dari perusahaan atau organisasi tersebut. Kebanyakan perusahaan hanya berfokus pada kinerja karyawannya atau faktor produksi dalam meningkatkan kinerja perusahaannya tanpa melihat faktor yang lain dalam analisis perusahaan tersebut.

Analisis merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam organisasi bisnis. Di dalam sistem pengendalian manajemen pada suatu organisasi bisnis analisis merupakan usaha yang dilakukan pihak manajemen untuk mengevaluasi hasil-hasil kegiatan yang telah dilaksanakan oleh masing-masing pusat pertanggungjawaban yang dibandingkan dengan tolak ukur yang telah ditetapkan.

Menurut Kasmir (2019:182) kinerja karyawan adalah hasil kerja dan tindakan yang dicapai dengan memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-

masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Karyawan front-stage berperan pada penjualan tatap-muka. Bentuk penjualan ini menimbulkan proses komunikasi secara langsung antara pelanggan dan karyawan frontstage. Wiraniaga berperan juga sebagai human attribute yang berfungsi sebagai pemasar untuk mempengaruhi calon konsumen, dan berkewajiban memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Tawaran pasar dari sektor jasa seperti usaha retail dan pengecer, perlu selalu memantau kualitas layanan yang diberikan karyawannya kepada konsumen. Pertumbuhan semakin pesat terjadi pada pengecer produk-produk yang bersifat umum atau khusus.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Menurut Kotler dan Keller dalam Priansa, (2018) Menyatakan bahwa kepuasan konsumen atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi konsumen bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan konsumen, biasanya konsumen akan merasa puas. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti konsumen bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan konsumen dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat konsumen tidak puas. Tujuan

dari pengukuran tingkat kepuasan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga konsumen tidak kecewa. Kinerja karyawan menjadi pondasi yang paling penting bagi suatu perusahaan. Semakin tinggi kinerja karyawan di perusahaan maka semakin bagus kualitas karyawan dan produk maupun jasa yang di miliki perusahaan tersebut.

Dalam menjalankan kegiatan yang ada di dalam perusahaan, menurut Sumarni dan Soeprihanto (2014:363) “salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan adalah manusia. Bahkan manusia memberikan kontribusi terbesar atau menjadi ujung tombak bagi keberhasilan perusahaan dibandingkan faktor lain seperti modal, bahan baku atau mesin”. Dalam setiap instansi baik pemerintah maupun swasta dituntut agar selalu dapat menciptakan kinerja pegawai yang berpotensi, mampu untuk membangun dan meningkatkan kinerja dalam lingkungannya, mengoptimalkan serta mengelola sumber daya manusianya dengan baik untuk mengembangkan kinerja pelayanan.

CV. Citimart sebagai perusahaan ritel di Gunungsitoli dihadapkan pada tuntutan untuk memberikan pelayanan konsumen yang unggul. Pelanggan saat ini memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Jika perusahaan tidak mampu memenuhi harapan ini, pelanggan dapat beralih ke pesaing yang menawarkan pengalaman yang lebih baik.

Pelayanan konsumen yang unggul menjadi hal yang sangat relevan dan signifikan bagi CV. Citimart sebagai perusahaan ritel di Gunungsitoli. Peningkatan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan fenomena yang terjadi di sektor ritel dan industri layanan secara keseluruhan. Perubahan dalam perilaku konsumen dan perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara pelanggan berinteraksi dengan perusahaan. Pelanggan saat ini memiliki akses lebih besar terhadap informasi dan opsi pembelian, serta kemampuan untuk berbagi pengalaman mereka dengan cepat melalui media sosial dan platform ulasan. Hal ini memberikan kekuatan kepada pelanggan untuk mempengaruhi citra dan reputasi suatu perusahaan.

Pelanggan modern memiliki akses yang lebih besar terhadap informasi dan teknologi yang memungkinkan mereka untuk melakukan riset sebelum melakukan pembelian. Mereka dapat dengan mudah membandingkan produk, harga, dan ulasan pelanggan sebelum membuat keputusan pembelian. Ketersediaan internet dan media sosial telah memberikan pelanggan platform yang kuat untuk berbagi pengalaman mereka. Mereka dapat dengan cepat mengungkapkan kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap suatu perusahaan dan produknya. Ulasan pelanggan yang diposting di media sosial, forum, atau situs ulasan memiliki pengaruh besar terhadap citra dan reputasi suatu perusahaan. Pendapat dan pengalaman pelanggan dapat dengan mudah disebarluaskan secara luas, baik positif maupun negatif, dan dapat berdampak signifikan pada persepsi publik terhadap perusahaan.

Dalam konteks ini, pelanggan menuntut pelayanan yang lebih dari sekadar transaksi komersial. Mereka mengharapkan pengalaman yang positif dan memuaskan saat berbelanja di CV. Citimart Gunungsitoli. Pelanggan ingin merasa dihargai, didengar, dan diberikan solusi yang cepat jika ada masalah. Mereka mencari interaksi yang personal dan pelayanan yang responsif, efisien, dan berkualitas tinggi. Pelayanan konsumen yang unggul dapat memberikan manfaat penting bagi CV. Citimart Gunungsitoli. Dengan memberikan pengalaman positif kepada pelanggan, perusahaan dapat membangun hubungan yang kuat dan jangka panjang dengan mereka. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia, merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, dan berkontribusi pada pertumbuhan bisnis jangka panjang.

Pelayanan konsumen yang unggul memiliki manfaat yang signifikan bagi CV. Citimart Gunungsitoli antara lain. Membangun hubungan yang kuat artinya Dengan memberikan pelayanan konsumen yang unggul, CV. Citimart dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggannya. Pelanggan yang merasa dihargai dan puas dengan pengalaman berbelanja mereka cenderung menjadi pelanggan setia dan kembali untuk melakukan pembelian berulang di perusahaan. Ini membantu menciptakan ikatan yang langgeng antara

perusahaan dan pelanggan. Meningkatkan retensi pelanggan artinya pelanggan yang puas memiliki kecenderungan untuk tetap berbelanja di CV. Citimart dan tidak beralih ke pesaing. Dengan memberikan pelayanan yang unggul, perusahaan dapat meningkatkan tingkat retensi pelanggan, yang merupakan aspek penting dalam menjaga keberlanjutan bisnis. Pelanggan setia juga cenderung menghabiskan lebih banyak uang dalam jangka waktu yang lebih lama, berkontribusi pada pendapatan dan pertumbuhan bisnis. Meningkatkan citra dan reputasi artinya pelayanan konsumen yang unggul membantu memperbaiki citra dan reputasi perusahaan. Ketika pelanggan merasakan pengalaman positif, mereka cenderung memberikan ulasan dan rekomendasi yang baik kepada orang lain. Ulasan positif dan rekomendasi dari pelanggan puas dapat membantu membangun citra perusahaan yang baik di masyarakat, menarik minat calon pelanggan baru, dan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Mengurangi biaya pemasaran artinya pelanggan yang puas seringkali menjadi duta merek yang efektif. Mereka dengan sukarela mempromosikan CV. Citimart kepada orang lain, baik melalui rekomendasi langsung maupun melalui media sosial. Dalam jangka panjang, ini dapat mengurangi biaya pemasaran karena perusahaan bergantung pada promosi mulut ke mulut yang dihasilkan oleh pelanggan yang puas. Inovasi dan pengembangan produk artinya interaksi yang baik dengan pelanggan memungkinkan CV. Citimart untuk menerima umpan balik, saran, dan keluhan pelanggan secara langsung. Hal ini dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan produk atau layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan pelanggan, perusahaan dapat mengembangkan inovasi yang relevan dan memenangkan persaingan di pasar. Dengan demikian, dengan memberikan pelayanan konsumen yang unggul, CV. Citimart Gunungsitoli dapat memperoleh manfaat jangka panjang seperti retensi pelanggan yang tinggi, pertumbuhan bisnis, peningkatan citra perusahaan, serta penurunan biaya pemasaran.

Namun, jika CV. Citimart tidak mampu memenuhi harapan pelanggan atau menyediakan pelayanan yang kurang memuaskan, pelanggan dapat beralih ke pesaing yang menawarkan pengalaman yang lebih baik. Persaingan di sektor ritel dapat sangat ketat, dengan banyak opsi dan alternatif yang tersedia bagi konsumen. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan konsumen menjadi sangat penting bagi CV. Citimart untuk tetap bersaing dan bertahan di pasar.

Berdasarkan hasil observasi awal CV. citimart Gunungsitoli, dapat diasumsikan bahwa CV. citimart Gunungsitoli menghadapi beberapa permasalahan antara lain: kurangnya sistem penilaian kinerja contohnya adalah tidak ada catatan formal mengenai kinerja karyawan, sehingga sulit untuk melacak kemajuan dan pencapaian mereka, tidak adanya standar evaluasi yang jelas membuat sulit bagi manajemen untuk membandingkan kinerja karyawan secara objektif, etidakjelasan mengenai kriteria penilaian kinerja dapat menyebabkan perbedaan persepsi antara manajemen dan karyawan. Kurangnya pemahaman tentang hubungan antara kinerja karyawan dan pelayanan konsumen contohnya adalah tidak ada analisis yang dilakukan untuk mengidentifikasi keterkaitan antara kinerja karyawan dan kepuasan konsumen, tidak ada pengukuran yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan konsumen terkait dengan kinerja individu atau tim karyawan. tidak adanya insentif atau penghargaan yang diberikan kepada karyawan yang memberikan pelayanan konsumen yang baik. Keterbatasan pelatihan dan pengembangan karyawan contoh karyawan tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk atau layanan yang ditawarkan, sehingga sulit bagi mereka untuk memberikan informasi yang akurat kepada konsumen, kurangnya pelatihan komunikasi dan keterampilan interpersonal dapat menghambat kemampuan karyawan untuk berinteraksi dengan konsumen dengan baik, tidak adanya program pengembangan karir atau kesempatan pelatihan lanjutan dapat mengurangi motivasi karyawan untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam pelayanan konsumen dan komunikasi yang buruk atau tidak efektif

contohnya tidak ada mekanisme umpan balik yang terstruktur antara manajemen dan karyawan, sehingga sulit untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan individu, ketidakjelasan dalam memberikan instruksi atau harapan yang jelas kepada karyawan dapat menyebabkan kebingungan dan penurunan motivasi dan tidak adanya forum atau pertemuan reguler antara manajemen dan karyawan untuk membahas isu-isu pelayanan konsumen dan memberikan saran atau perbaikan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik mengangkat judul “analisis penilaian kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan konsumen pada CV. citimart Gunungsitoli”

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis penilaian kinerja karyawan di CV Citimart Gunungsitoli dengan tujuan meningkatkan pelayanan konsumen.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah ini adalah:

1. Bagaimana penilaian kinerja karyawan di CV.citimart Gunungsitoli?
2. Bagaimana mekanisme penilaian kinerja karyawan yang dilakukan di CV. Citimart Gunungsitoli?
3. Bagaimana solusi penilaian kinerja karyawan yang dilakukan di CV. Citimart Gunungsitoli?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penilaian kinerja karyawan di CV.citimart Gunungsitoli.
2. Untuk mengetahui mekanisme sistem penilaian kinerja karyawan yang dilakukan di CV. Citimart Gunungsitoli.
3. Untuk mengetahui solusi penilaian kinerja karyawan yang dilakukan di CV. Citimart Gunungsitoli.

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

1. Bagi Peneliti:

Penelitian dapat meningkatkan kompetensi peneliti dalam bidang manajemen kinerja dan pelayanan konsumen. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan dampaknya terhadap pelayanan konsumen, peneliti akan memiliki pengetahuan yang lebih luas dan dapat diterapkan dalam konteks organisasi yang lain. Selain itu, hasil penelitian juga dapat meningkatkan kredibilitas peneliti sebagai seorang ahli dalam bidang tersebut.

2. Bagi Lokasi Penelitian:

Penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi CV. Citimart Gunungsitoli mengenai pentingnya penilaian kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan konsumen. Dengan mengetahui kinerja karyawan secara sistematis, CV. Citimart Gunungsitoli dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan konsumen mereka dan mengambil tindakan yang tepat untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

3. Bagi Universitas Nias:

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi Universitas Nias dalam meningkatkan reputasi mereka sebagai lembaga pendidikan yang berfokus pada penelitian terapan dan pengembangan kompetensi profesional. Penelitian seperti ini dapat membantu universitas dalam membangun hubungan yang erat dengan industri atau bisnis setempat, seperti CV. Citimart Gunungsitoli, sehingga menghasilkan kolaborasi yang saling menguntungkan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan dasar bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melanjutkan penelitian tentang penilaian kinerja karyawan dan pelayanan konsumen di sektor ritel atau bisnis serupa. Peneliti selanjutnya dapat membangun penelitian ini dengan melibatkan

faktor-faktor lain yang memengaruhi pelayanan konsumen dan menguji metode atau model penilaian kinerja yang berbeda.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang kerangka teori yang digunakan dalam penelitian, hipotesis dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data data, populasi dan sampel, dan jadwal penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB V : PENUTUP

Daftar Pustaka

Lampiran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Penilaian Kinerja

2.1.1 Pengertian Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja adalah proses untuk mengevaluasi dan mengukur kinerja seseorang, kelompok, atau organisasi terhadap tujuan, standar, atau kriteria yang telah ditetapkan. Tujuan dari penilaian kinerja adalah untuk memberikan umpan balik yang jelas mengenai sejauh mana individu atau kelompok telah mencapai target dan ekspektasi yang telah ditetapkan, serta mengidentifikasi potensi perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Menurut (Kasmir 2018:184). Penilaian kinerja merupakan suatu pedoman yang diharapkan dapat menunjukkan prestasi kerja para karyawan secara rutin dan teratur. Sistem Penilaian kinerja sangat diperlukan sekali terutama untuk mengevaluasi efektivitas operasional perusahaan. Beberapa manfaat dari sistem penilaian kinerja antara lain:

1. Evaluasi kinerja karyawan; Penilaian kinerja membantu mengukur sejauh mana karyawan mencapai target dan ekspektasi kerja yang telah ditetapkan. Ini memberikan gambaran tentang kontribusi dan pencapaian individu terhadap tujuan perusahaan.
2. Identifikasi kekuatan dan kelemahan; Dengan penilaian kinerja, manajemen dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan. Informasi ini berguna dalam menentukan bidang di mana karyawan berprestasi baik dan bidang di mana perbaikan atau pengembangan lebih lanjut diperlukan.
3. Pengambilan keputusan SDM; Hasil penilaian kinerja dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan terkait promosi, insentif, pengembangan karyawan, atau bahkan pemutusan hubungan kerja jika diperlukan.

4. Pengembangan karyawan; Penilaian kinerja juga berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi peluang pengembangan bagi karyawan. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memberikan pelatihan dan pengembangan yang sesuai guna meningkatkan keterampilan dan kinerja karyawan.
5. Pengukuran efektivitas operasional; Dengan memantau kinerja karyawan secara teratur, perusahaan dapat mengevaluasi efektivitas operasional dan melakukan perubahan jika diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Sistem penilaian kinerja harus dirancang dengan cermat dan adil untuk memastikan bahwa prosesnya objektif dan transparan. Penerapan penilaian kinerja yang efektif dapat membantu meningkatkan kinerja keseluruhan perusahaan dan memastikan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan sesuai dengan tujuan dan strategi organisasi.

2.1.2 Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Allen (2007:43) menyatakan manfaat penilaian kinerja antara lain adalah:

1. Penilaian kinerja yang dilakukan dengan berhati-hati dapat membantu memperbaiki kinerja pekerja sepanjang tahun.
2. Proses penilaian yang efektif merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia yang efektif merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia yang dapat membantu organisasi berhasil.
3. Merupakan komponen kunci dari strategi kompotitif.

Menurut Sutrisno (2016:66) menyatakan penilaian kinerja dimanfaatkan manajemen untuk:

1. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.
2. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan, seperti: promosi, transfer, dan pemberhentian.

3. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.
4. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.
5. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

Menurut Sedermayanti (2017:64) menyatakan bahwa “manfaat kinerja pegawai sebagai berikut:

1. Meningkatkan prestasi kerja; Dengan adanya penilaian kerja, baik pimpinan maupun karyawan memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan/perstasinya.
2. Memberikan kesempatan kerja yang adil; Penilaian akurat dapat menjamin karyawan memperoleh kesempatan menempati sisi pekerjaan sesuai kemampuannya.
3. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan; Melalui penilaian kinerja, terdeteksi karyawan yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka
4. Penyesuaian kompensasi; Melakukan penilaian, pimpinan dapat mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi, dan sebagainya.
5. Keputusan promosi dan demosi; Hasil penelitian kinerja dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mempromosikan atau mendemosikan karyawan.
6. Mendiagnosis kesalahan desain pekerjaan; Kinerja yang buruk mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. penilaian kinerja dapat membantu mendiagnosis kesalahan tersebut.
7. Menilai proses rekrutmen dan seleksi; Kinerja karyawan baru yang rendah dapat mencerminkan adanya penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian kerja sangat berguna untuk mengetahui perkembangan seorang pegawai. Dan

mungkin saja adanya kesalahan dalam proses merekrut dan seleksi pegawai baru yang ingin melamar pekerjaan.

2.1.2 Proses Penilaian Kinerja

Proses Penilaian Kinerja adalah langkah-langkah atau tahapan yang dilakukan untuk mengevaluasi dan mengukur kinerja individu atau kelompok dalam lingkungan kerja. Proses ini dirancang untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang pencapaian karyawan terhadap tujuan dan standar yang telah ditetapkan.

Menurut Sedermayanti (2017:275) menyatakan bahwa “proses penilaian kinerja sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi tujuan spesifik penilaian kinerja. Contoh: mempromosikan karyawan, mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, mendiagnosis masalah karyawan.
2. Menentukan tugas yang harus dijalankan dalam pekerjaan (analisis jabatan).
3. Memeriksa tugas yang dijalankan.
4. Menilai kinerja.
5. Membicarakan hasil penilaian dengan karyawan

2.1.3 Tujuan Penilaian Kinerja

Dalam Mangkunegara (2017:10) Sunyoto (1999:1) menyatakan bahwa tujuan penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kinerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.

4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

2.1.4 Pengukuran Kinerja

Pengukuran Kinerja adalah proses mengumpulkan data dan informasi yang relevan untuk menilai sejauh mana individu, kelompok, atau organisasi mencapai tujuan dan kriteria yang telah ditetapkan.

Menurut Amirullah (2015:235) menyatakan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu hal yang penting dalam proses perencanaan, pengendalian, dan proses transaksional seperti merger, akuisisi, dan misi saham. Pengukuran kinerja bertujuan untuk memberikan gambaran obyektif tentang pencapaian kinerja, produktivitas, efisiensi, dan efektivitas dalam mencapai hasil yang diinginkan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengukuran kinerja meliputi:

1. Tujuan dan indikator kinerja; Pengukuran kinerja harus selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus jelas, terukur, terkait dengan tujuan, dan dapat diverifikasi.
2. Data dan sumber informasi; Pengukuran kinerja membutuhkan data dan informasi yang valid dan andal. Data ini dapat berasal dari berbagai sumber, seperti laporan keuangan, laporan proyek, survei, atau evaluasi kualitatif.
3. Frekuensi dan periode pengukuran; Pengukuran kinerja dapat dilakukan secara berkala, misalnya bulanan, kuartalan, atau tahunan, tergantung pada kebutuhan dan kompleksitas tugas atau proyek.

4. Pengukuran kuantitatif dan kualitatif; Pengukuran kinerja dapat bersifat kuantitatif (berdasarkan angka atau data terukur) atau kualitatif (berdasarkan penilaian subjektif atau kualitas pekerjaan).
5. Komparasi dan standar: Hasil pengukuran kinerja sering kali dibandingkan dengan standar atau target yang telah ditetapkan sebelumnya. Ini membantu dalam menilai apakah kinerja telah mencapai ekspektasi atau perlu perbaikan.
6. Interpretasi dan umpan balik; Data dan hasil pengukuran kinerja perlu diinterpretasikan secara tepat untuk memberikan umpan balik yang berarti kepada individu atau kelompok yang dinilai. Umpan balik ini penting untuk membantu dalam perbaikan atau pengembangan lebih lanjut.

Pengukuran kinerja menjadi alat penting dalam mengelola organisasi dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan pengukuran kinerja yang tepat, organisasi dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, mengenali pencapaian yang luar biasa, dan mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kinerja keseluruhan.

2.1.5 Indikator Penilaian Kinerja

Indikator Penilaian Kinerja adalah parameter atau ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja individu, kelompok, atau organisasi. Indikator ini haruslah terukur, spesifik, relevan, dan dapat diandalkan.

Menurut Robbins (2016:260) indikator penilaian kinerja yaitu alat yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

1. Kualitas Kerja; Indikator ini menilai sejauh mana karyawan menghasilkan pekerjaan atau produk yang memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Kualitas kerja dapat mencakup akurasi, ketepatan, dan keunggulan dalam menjalankan tugas.

2. Kuantitas; Indikator kuantitas mengukur jumlah pekerjaan atau produk yang dihasilkan oleh karyawan dalam periode waktu tertentu. Hal ini berfokus pada seberapa banyak karyawan mampu menghasilkan output.
3. Ketepatan Waktu; Indikator ini menilai sejauh mana karyawan dapat menyelesaikan tugas atau proyek sesuai dengan jadwal atau batas waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu menjadi penting karena dapat berdampak pada efisiensi dan kepuasan pelanggan.
4. Efektivitas; Indikator efektivitas mengevaluasi seberapa baik karyawan mencapai tujuan dan hasil yang diinginkan dari tugas atau proyek yang dilakukan. Fokusnya adalah pada hasil yang dicapai, bukan hanya seberapa banyak pekerjaan yang dilakukan.
5. Kemandirian; Indikator ini mengukur sejauh mana karyawan dapat bekerja secara mandiri tanpa terlalu banyak bimbingan atau supervisi. Kemandirian menunjukkan tingkat kepercayaan dan kemampuan seseorang dalam mengambil inisiatif dan bertanggung jawab atas pekerjaan mereka.

2.2 Konsep Pelayanan Konsemen

2.2.1 Pengertian Pelayanan Konsemen

Pelayanan Konsumen, juga dikenal sebagai Layanan Pelanggan, adalah segala bentuk dukungan dan bantuan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau organisasi kepada konsumen atau pelanggan yang menggunakan produk atau layanan mereka.

Menurut (Lupiyoadi dan Hamdani 2016:138), pelayanan konsumen adalah berbagai aktivitas di seluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen. Pelayanan konsumen memang mencakup berbagai aktivitas di seluruh area bisnis yang bertujuan untuk menjalin hubungan yang baik dengan konsumen dan memberikan pengalaman yang positif dalam menggunakan

produk atau layanan. Berikut adalah beberapa poin tambahan yang mendukung deskripsi pelayanan konsumen:

1. Pemesanan dan pemrosesan; Pelayanan konsumen mencakup proses pemesanan produk atau layanan yang meliputi menerima pesanan dari pelanggan, memprosesnya dengan akurat, dan mengatur pengiriman atau pelaksanaan layanan.
2. Komunikasi; Komunikasi merupakan elemen kunci dalam pelayanan konsumen. Perusahaan berkomunikasi dengan pelanggan untuk memberikan informasi tentang produk atau layanan, memberikan status pesanan, menanggapi pertanyaan, dan memberikan umpan balik.
3. Mempererat kerja sama; Pelayanan konsumen yang baik dapat mempererat kerja sama antara perusahaan dan konsumen. Melalui interaksi yang positif dan hubungan yang baik, perusahaan dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang lebih kuat.
4. Penyelesaian masalah; Pelayanan konsumen berfokus pada membantu pelanggan mengatasi masalah atau kesulitan yang mungkin terjadi selama penggunaan produk atau layanan. Respons yang cepat dan solusi yang efektif akan meningkatkan kepercayaan pelanggan.
5. Personalisasi; Pelayanan konsumen yang efektif sering kali mencakup pendekatan yang personal dan adaptasi solusi untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi individual pelanggan.
6. Pengukuran kepuasan pelanggan; Pelayanan konsumen juga melibatkan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk mendapatkan umpan balik yang berharga dan mengetahui area di mana perbaikan diperlukan.

2.2.2 Bentuk-bentuk Pelayanan Konsemen

Menurut Mukarom dan Laksana (2016:15) A.S. Moenir A bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan orang lain.

Bentuk-bentuk Pelayanan Konsumen dapat bervariasi tergantung pada jenis bisnis atau industri yang dilibatkan. Berikut adalah beberapa bentuk dari pelayanan konsumen:

1. Layanan Telepon atau Call Center; Perusahaan menyediakan nomor telepon atau call center yang dapat dihubungi oleh pelanggan untuk mendapatkan informasi, bantuan, atau menyelesaikan masalah terkait produk atau layanan.
2. Layanan Dalam Aplikasi atau Chat Online; Beberapa perusahaan menyediakan fitur layanan dalam aplikasi atau layanan chat online yang memungkinkan pelanggan berkomunikasi langsung dengan tim dukungan pelanggan melalui pesan teks.
3. Layanan Pelanggan Email; Pelanggan dapat menghubungi perusahaan melalui email untuk mengajukan pertanyaan, memberikan masukan, atau mengajukan keluhan.
4. Portal Pelanggan; Portal pelanggan adalah platform online di mana pelanggan dapat mengakses informasi tentang produk atau layanan, mengelola akun mereka, atau mengakses dukungan pelanggan.
5. Forum Dukungan Pengguna; Beberapa perusahaan menyediakan forum dukungan pengguna di mana pelanggan dapat berinteraksi dengan sesama pengguna untuk bertukar informasi, berbagi tips, dan memecahkan masalah bersama-sama.
6. Petugas Dukungan di Tempat; Beberapa bisnis, seperti hotel atau restoran, menyediakan petugas dukungan atau layanan pelanggan di tempat untuk memberikan bantuan dan informasi langsung kepada pelanggan.
7. Layanan Pelanggan 24/7; Beberapa perusahaan menyediakan layanan pelanggan yang tersedia 24 jam sehari, 7 hari seminggu, untuk membantu pelanggan dengan pertanyaan atau masalah kapan pun mereka membutuhkannya.

8. Layanan Purna Jual; Layanan purna jual mencakup dukungan teknis, perbaikan, atau penggantian produk yang rusak atau bermasalah setelah pembelian.
9. Program Pelanggan Setia; Beberapa perusahaan menawarkan program pelanggan setia yang memberikan manfaat dan insentif khusus bagi pelanggan yang sering menggunakan produk atau layanan mereka.
10. Layanan Pelanggan Berbasis Mandiri; Beberapa perusahaan menyediakan layanan pelanggan berbasis mandiri, seperti FAQ (Frequently Asked Questions), panduan pengguna, atau video tutorial, yang memungkinkan pelanggan untuk mencari jawaban dan solusi sendiri.

Bentuk-bentuk pelayanan konsumen ini dirancang untuk memberikan dukungan dan pengalaman yang positif kepada pelanggan, meningkatkan kepuasan, dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan mereka. Dalam era digital, perusahaan juga semakin mengadopsi teknologi seperti kecerdasan buatan (AI) atau chatbot untuk memberikan pelayanan konsumen yang lebih cepat dan efisien.

2.2.3 Manfaat Pelayanan Konsumen

Menurut (Freddy, 2017) manfaat pelayanan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
2. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Berikut ini adalah penjelasan lebih lanjut mengenai manfaat tersebut:

1. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat; Dengan adanya pelayanan konsumen, pemerintah dapat menerima umpan balik dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Masyarakat dapat menyampaikan keluhan, saran, atau masukan terkait pelayanan yang mereka terima. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk mendeteksi masalah atau kekurangan dalam pelayanan dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

2. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan; Pelayanan konsumen dapat menjadi dasar dalam pengembangan dan penyusunan standar pelayanan yang lebih baik. Umpan balik dari masyarakat membantu pemerintah untuk menetapkan standar kualitas yang diharapkan dalam pelayanan publik. Standar pelayanan ini dapat mencakup waktu respons, kesopanan petugas pelayanan, kualitas informasi yang disediakan, dan sebagainya. Dengan adanya standar ini, pelayanan publik dapat menjadi lebih konsisten dan lebih terukur.

2.2.4 Indikator Pelayanan Konsumen

Indikator Pelayanan Konsumen adalah metrik atau ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu organisasi atau perusahaan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan atau konsumennya. Indikator ini membantu perusahaan dalam memahami kualitas pelayanan yang diberikan, mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, dan memonitor perubahan dalam persepsi pelanggan terhadap pelayanan.

Menurut Indrasari (2019:92) Indikator pelayanan konsumen adalah:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu

Menurut Randi (2018: 15) penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

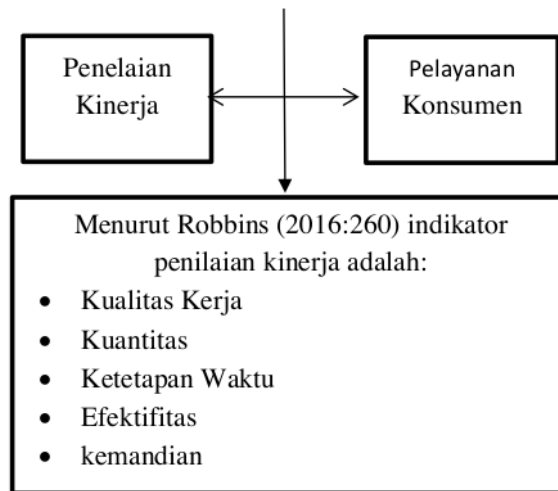
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun Penelitian	Hasil Penelitian
1	John Doe	Analisis Pengaruh Penilaian Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus di Perusahaan Ritel	2015	Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan penilaian kinerja karyawan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
2	Jane Smith	Hubungan Antara Penilaian Kinerja Karyawan dan Loyalitas Pelanggan di Industri Pelayanan	2017	Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi positif antara penilaian kinerja karyawan dengan tingkat loyalitas pelanggan.
3	Ahmad Rahman	Analisis Efektivitas Sistem Penilaian Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan: Studi Kasus pada CV. Maju Jaya	2018	Penelitian menemukan bahwa perbaikan dalam sistem penilaian kinerja karyawan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.
4	Maria Lim	Dampak Pelatihan Karyawan terhadap Penilaian Kinerja	2019	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan karyawan yang baik dapat

		dan Dampaknya pada Pelayanan Konsumen di Perusahaan Ritel		meningkatkan penilaian kinerja mereka dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen.
5	Budi Santoso	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penilaian Kinerja Karyawan dan Implikasinya pada Peningkatan Pelayanan Konsumen	2020	Penelitian mengidentifikasi faktor-faktor seperti motivasi, lingkungan kerja, dan dukungan manajemen yang berkontribusi pada penilaian kinerja karyawan dan pelayanan konsumen.
6	Sarah Tan	Pengukuran Kinerja Karyawan dan Kaitannya dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan: Kasus di Industri Perhotelan	2021	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kinerja karyawan yang tepat dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dalam sektor perhotelan.

2.4 Kerangka Pemikira

Dalam penelitian, kerangka berfikir berfungsi sebagai landasan teoritis yang menyusun hubungan antara variabel-variabel yang ada. Hal ini membantu peneliti untuk memiliki pemahaman yang lebih jelas tentang bagaimana variabel-variabel tersebut saling berhubungan dan bagaimana pengaruhnya terhadap fenomena yang diteliti.

Analisis Penilaian Kinerja
Karyawan Cv. Citimart



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dimana penelitian kualitatif sebagai metode ilmiah sering digunakan dan dilaksanakan oleh sekelompok peneliti dalam bidang ilmu sosial, termasuk juga ilmu pendidikan. Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia. Pada penelitian ini peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami (Iskandar, 2019: 11)

Penelitian kualitatif dimana peran peneliti adalah sebagai instrument kunci dalam mengumpulkan data, dan menafsirkan data. Alat pengumpulan data biasanya menggunakan pengamatan langsung, wawancara, studi dokumen. Sedangkan kesahihan dan keterandalan data menggunakan triangulasi dengan menggunakan metode induktif, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

3.2 Variabel Penelitian

Menurut sugiono (2020:3), Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulanya.

Berdasarkan permasalahan yang disampaikan, terdapat variabel penelitian ini adalah penilaian kinerja karyawan dan pelayanan konsumen

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di CV. City Mart Kota Gunungsitoli yang beralamat JL Gomo, No. 8, Pasar, Saombo, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli.

3.3.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal																							
	Bulan Mei 2023				Bulan Juni 2023				Bulan Juli 2023				Bulan Ags 2023				Bulan Sept 2023				Bulan Oktb 2023			
	1	2	3	4	1	2	2	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Kegiatan Proposal Skripsi	■	■	■																					
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing				■	■	■	■	■	■	■														
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi										■														
Persiapan Seminar											■													
Seminar Proposal Skripsi												■	■	■										
Persiapan Penelitian															■									
Pengumpulan Data																■	■							
Penulisan Naskah Skripsi																	■	■						
Konsultasi Kepada pembimbing																		■	■	■				

Sumber : Olahan Penulis, 2023

10

3.4 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Menurut Sugiyono (2019:194) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

4 Tabel 3.3 Daftar Nama Responden

No	Nama	Jabatan
1.	Elly wuaten S.Ab	Manajer
2.	Diana deniani Waruwu	supervisor
3.	Rosniati Harefa	Admin

2. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

3.4 Instrumen

Menurut Sugiyono (2018:250) instrument penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati. Dimana instrument penelitian pada penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Dimana peneliti akan menjadi alat untuk merekam informasi selama berlangsungnya penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Prosedur yang di pakai dalam pengumpulan data yaitu :

1. Observasi.

Observasi merupakan teknik untuk menggali data dari sumber yang berupa tempat, aktivitas, benda atau rekaman gambar. Melalui observasi dapat dilihat dan dapat dites kebenaran terjadinya suatu peristiwa atau aktivitas. Observasi dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung, dengan mengambil peran atau tidak berperan (Spradley dalam Sutopo, 2006: 75).

2. Wawancara.

Wawancara dapat dilakukan untuk mengkonstruksi perihal orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian, merekonstruksi kebulatan 19 harapan pada masa yang akan datang, memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi dari berbagai sumber, dan mengubah atau memperluas konstruksi yang dikembangkan peneliti sebagai triangulasi. Teknik wawancara dipilih peneliti untuk memperoleh data yang lebih banyak, akurat dan mendalam.

3. Dokumentasi.

Dokumentasi adalah proses mencatat sumber daya yang digunakan, referensi yang dikonsultasikan, dan citraan yang dikutip dalam penelitian untuk memberikan pengakuan kepada pemilik informasi.

Dokumentasi merupakan dokumentasi dan rekaman yang digunakan dengan mengacu sumber-sumber yang stabil, valid, dan berguna sebagai bukti yang akurat. Dalam metode ini dilaksanakan agar memperoleh data dengan mudah berupa arsip, foto serta dokumentasi lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dilakukan guna memperoleh data dengan menggunakan dokumen yang sudah ada serta digunakan sebagai sumber pendukung dalam melakukan kegiatan penelitian. Dokumen ini bisa berbentuk tulisan yang berupa literatur-literatur atau juga bisa dalam berbentuk foto maupun vidio. Dokumentasi ini merupakan

pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih lengkap atau kredibel jika didukung oleh proses pendokumentasian.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif dilaksanakan pada saat pengumpulan data sedang berjalan dan ketika selesai menyelesaikan pengumpulan data pada kurun waktu tertentu. Ketika sedang melakukan wawancara peneliti harus melaksanakan analisis pada setiap tanggapan narasumber yang sedang diwawancarai. Apabila tanggapan narasumber dirasa belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan kembali sampai diperoleh data yang dianggap meyakinkan. Peneliti ini akan menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2020: 132-142) dimana terdapat empat tahapan analisis data, sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Aktivitas pokok pada penelitian yaitu pengumpulan data. Pada penelitian kualitatif pengumpulan data bisa dilaksanakan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Pengumpulan data bisa dilaksanakan sehari-hari sampai berbulan-bulan sehingga didapatkan data yang banyak dan beragam.

2. Reduksi Data.

Data yang didapatkan dari hasil pengumpulan data, jumlahnya banyak serta beragam, membuat data yang didapatkan perlu dicatat dengan teliti dan rinci, untuk kemudian direduksi. Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal penting, dan dicari tema dan pola dari data. Sehingga data yang sudah direduksi dapat membuat gambaran lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam pengumpulan data pada tahap berikutnya atau mencari data yang dibutuhkan lagi.

3. Penyajian Data.

Setelah data direduksi kemudian langkah selanjutnya dari analisis data ialah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan

dengan cara membuat uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Tujuan penyajian data merupakan untuk memudahkan memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang telah dipahami.

4. Kesimpulan Dan Verifikasi

Tahap terakhir dari model analisis data Miles dan Huberman ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan pada penelitian kualitatif bisa jadi menjawab rumusan masalah yang sudah dibuat diawal ataupun bisa jadi tidak bisa menjawab rumusan masalah itu. Karena pada penelitian kualitatif rumusan masalah masih bersifat sementara dan dinamis mengikuti perkembangan penelitian dilapangan. Kesimpulan pada penelitian kualitatif berupa penemuan baru dimana sebelumnya tidak ada, penemuan itu bisa berupa deskripsi atau gambaran tentang objek yang sebelumnya belum jelas sehingga sesudah diteliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Setelah dilalui proses pengumpulan data dan analisis reduksi data yang diperoleh dari setiap informan, maka perlu adanya penyajian hasil penelitian. Berikut adalah daftar nama-nama informan yang merupakan sumber data primer dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

No	Nama	Jabatan
1	Elly wuaten S.AB	Manajer
2	Diana deniani Waruwu	Supervisor
3	Anita Kristin Zega	Supervisor
4	Rosniati Harefa	Admin
5	Petra Paskalia Telaumbanua	Admin
6	Friska Debora Hura	Karyawan
7	Hilarius Hepi Kristian Ziliwu	Karyawan

Peneliti menyediakan beberapa pertanyaan kepada setiap informan, baik manajer, supervisor, admin dan karyawan. Berikut adalah proses analisis hasil wawancara pada setiap informan:

Wawancara dengan Manajer:

1. Bagaimana Ibu menilai kinerja karyawan di CV. Citimart Gunungsitoli secara umum?

Ibu Elly (23/12/23): "Secara umum, saya menilai kinerja karyawan berdasarkan pencapaian target kerja, dedikasi, kerjasama tim, dan interaksi dengan pelanggan. Kami sangat mengutamakan kualitas pelayanan kepada konsumen."

Dalam respon manajer terdapat Ide Pokok yaitu penilaian kinerja karyawan dilakukan berdasarkan pencapaian target kerja, dedikasi, kerjasama tim, dan interaksi dengan pelanggan. Ibu Elly menekankan pentingnya penilaian kinerja sebagai landasan untuk memahami kontribusi karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan, terutama dalam konteks meningkatkan pelayanan konsumen. Ini sesuai dengan rumusan masalah yang mengeksplorasi penilaian kinerja untuk meningkatkan pelayanan konsumen di CV. Citimart Gunungsitoli.

2. Apa saja kriteria atau indikator yang menjadi dasar penilaian kinerja karyawan di perusahaan ini?

Ibu Elly (23/12/23): "Kriteria utama meliputi pencapaian target penjualan, responsivitas terhadap pelanggan, kepatuhan terhadap prosedur perusahaan, dan kemampuan berkomunikasi dengan baik. Kami juga mempertimbangkan inisiatif dan kerjasama dalam tim."

Sebagai Ide Pokoknya yaitu Kriteria utama melibatkan pencapaian target penjualan, responsivitas terhadap pelanggan, kepatuhan terhadap prosedur perusahaan, dan kemampuan berkomunikasi dengan baik. Kriteria penilaian kinerja yang disebutkan secara langsung terkait dengan tujuan penelitian, yaitu meningkatkan pelayanan konsumen. Ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki fokus pada aspek-aspek yang memengaruhi langsung pengalaman pelanggan.

3. Bagaimana mekanisme penilaian kinerja karyawan di CV. Citimart Gunungsitoli? Apakah ada formulir atau prosedur tertentu yang digunakan?

Ibu Elly (23/12/23): "Proses penilaian kinerja melibatkan evaluasi oleh atasan langsung dan supervisornya. Kami menggunakan formulir penilaian yang mencakup kriteria-kriteria yang telah disebutkan sebelumnya. Proses ini dilakukan secara teratur, biasanya setiap enam bulan sekali, dan melibatkan diskusi antara atasan dan karyawan untuk merumuskan langkah-langkah perbaikan jika diperlukan."

Ide Pokok yaitu Proses penilaian melibatkan evaluasi oleh atasan langsung dan supervisornya, menggunakan formulir penilaian yang mencakup kriteria-kriteria yang telah disebutkan. Mekanisme penilaian kinerja yang terstruktur dengan melibatkan atasan langsung dan supervisornya serta menggunakan formulir penilaian menciptakan dasar evaluatif yang objektif. Ini sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin mengetahui mekanisme penilaian kinerja karyawan di CV. Citimart Gunungsitoli dalam konteks meningkatkan pelayanan konsumen.

Wawancara dengan Supervisor:

4. Sebagai seorang supervisor, bagaimana Ibu terlibat dalam proses penilaian kinerja karyawan?

Respon Ibu Anita (23/12/23): "Sebagai supervisor, saya terlibat langsung dalam mengamati dan mengevaluasi kinerja karyawan di bawah pengawasan saya. Saya berpartisipasi dalam pembuatan laporan evaluasi, memberikan umpan balik, dan berkomunikasi secara teratur dengan atasan mengenai perkembangan kinerja karyawan."

Sebagai ide pokok dalam respon Ibu Anita terlibat aktif dalam proses penilaian kinerja, melibatkan observasi, pembuatan laporan evaluasi, dan komunikasi teratur dengan atasan. Ini menciptakan pemahaman langsung tentang kinerja karyawan di bawah supervisinya. Keterlibatan langsung supervisor dalam penilaian kinerja menggambarkan pentingnya peran mereka dalam menyampaikan informasi yang relevan untuk tujuan penelitian. Evaluasi kinerja karyawan oleh supervisor merupakan elemen kunci dalam upaya meningkatkan pelayanan konsumen.

Sedangkan respon Ibu Diana (23/12/23): "Peran saya melibatkan pemantauan kinerja karyawan, memberikan umpan balik, dan berkolaborasi dengan tim manajemen untuk menyusun evaluasi kinerja. Saya juga berperan sebagai mediator jika ada perbedaan pendapat antara atasan dan karyawan."

Ide Pokok dalam respon Ibu Diana memiliki peran dalam pemantauan kinerja, memberikan umpan balik, dan berkolaborasi dengan tim manajemen. Dia juga berfungsi sebagai mediator jika ada perbedaan pendapat antara atasan dan karyawan. Peran Ibu Diana sebagai pemantau dan mediator menggambarkan kompleksitas dinamika antara atasan dan karyawan. Ini sesuai dengan tujuan penelitian untuk memahami mekanisme penilaian kinerja dalam konteks pelayanan konsumen.

5. Apa tantangan utama yang dihadapi dalam mengevaluasi kinerja karyawan, dan bagaimana Ibu mengatasi tantangan tersebut?

Respon Ibu Anita (23/12/23): "Tantangan utama adalah mengukur aspek-aspek kualitatif seperti sikap, inisiatif, dan kemampuan berkomunikasi. Untuk mengatasi ini, saya berusaha menciptakan indikator yang jelas dan berfokus pada pencapaian tujuan terukur. Selain

itu, memberikan umpan balik secara terstruktur membantu karyawan memahami harapan dan area yang perlu ditingkatkan."

Sebagai Ide Pokok dalam Tantangan utama adalah mengukur aspek kualitatif seperti sikap dan inisiatif. Ibu Anita mengatasi ini dengan menciptakan indikator yang jelas dan memberikan umpan balik terstruktur untuk membimbing karyawan. Tantangan yang dihadapi Ibu Anita mencerminkan kompleksitas penilaian kinerja. Solusinya sejalan dengan tujuan penelitian untuk memahami mekanisme penilaian kinerja dan mencari cara meningkatkan pelayanan konsumen.

Sedangkan respon Ibu Diana (23/12/23): "Tantangan utama adalah menilai aspek-aspek intangibel seperti motivasi dan kolaborasi tim. Saya mengatasi ini dengan menggunakan pendekatan dialog terbuka, memahami perspektif karyawan, dan memberikan dukungan untuk pengembangan keterampilan yang dibutuhkan."

Ide Pokok: Tantangan utama adalah menilai aspek intangibel seperti motivasi dan kolaborasi tim. Ibu Diana mengatasi ini melalui pendekatan dialog terbuka dan memberikan dukungan untuk pengembangan keterampilan.

Pembahasan: Tantangan yang dihadapi oleh Ibu Diana mencerminkan aspek subjektif penilaian kinerja. Pemecahannya menekankan pada pendekatan terbuka dan dukungan, yang sesuai dengan upaya meningkatkan kinerja karyawan dan pelayanan konsumen.

6. Apakah terdapat pelatihan atau bimbingan yang diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka?

Respon Ibu Anita (23/12/23): "Ya, kami menyediakan pelatihan reguler untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan. Ini mencakup pelatihan produk, keterampilan komunikasi, dan pelatihan layanan pelanggan. Dengan memberikan pelatihan ini, kami berharap karyawan dapat meningkatkan kinerja mereka dan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen."

Ide Pokoknya adalah ada pelatihan reguler untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan, termasuk pelatihan produk, keterampilan komunikasi, dan pelatihan layanan pelanggan. Adanya pelatihan sebagai respons terhadap kebutuhan pengembangan karyawan sejalan dengan tujuan penelitian untuk

meningkatkan kinerja karyawan dan pelayanan konsumen di CV. Citimart Gunungsitoli.

Sedangkan respon Ibu Diana (23/12/23): "Kami aktif mengadakan pelatihan rutin, termasuk pelatihan teknis dan pengembangan soft skills. Saya juga memberikan bimbingan individual kepada karyawan yang membutuhkan perhatian khusus untuk memastikan setiap anggota tim dapat mencapai potensi maksimalnya."

Sebagai ide pokok dalam respon ini menyatakan ada pelatihan rutin, termasuk pelatihan teknis dan pengembangan soft skills. Ibu Diana memberikan bimbingan individual untuk memastikan setiap anggota tim mencapai potensi maksimal. Adanya pelatihan dan bimbingan sebagai strategi pengembangan karyawan sesuai dengan tujuan penelitian untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan konsumen di CV. Citimart Gunungsitoli.

Wawancara dengan Admin:

7. Sebagai bagian dari tim administrasi, bagaimana Ibu mendukung proses penilaian kinerja karyawan di CV. Citimart Gunungsitoli?

Jawaban Ibu Rosni (23/12/23): "Sebagai bagian dari tim administrasi, saya mendukung proses penilaian kinerja karyawan dengan menyediakan data terkait absensi, cuti, dan informasi administratif lainnya. Saya juga membantu dalam pengumpulan formulir penilaian dan memastikan bahwa proses administratif berjalan dengan lancar."

Ibu Rosni berperan dalam menyediakan data dan informasi terkait kinerja karyawan, seperti absensi dan data administratif lainnya. Dia juga terlibat dalam menjaga keamanan data dan privasi karyawan. Peran Ibu Rosni dalam menyediakan data terkait kinerja karyawan menciptakan hubungan antara fungsi administrasi dan proses penilaian kinerja. Ini relevan dengan tujuan penelitian untuk memahami bagaimana aspek administratif mendukung penilaian kinerja.

Sedangkan jawaban Ibu Petra (23/12/23): "Saya berperan dalam membantu pengumpulan dan pengelolaan data kinerja karyawan. Saya membantu dalam penyediaan formulir penilaian dan memastikan bahwa proses administratif terkait penilaian kinerja berjalan dengan efisien."

Ibu Petra berperan dalam membantu pengumpulan dan pengelolaan data kinerja karyawan, termasuk menyediakan formulir penilaian dan memastikan proses administratif berjalan lancar. Peran Ibu Petra dalam mendukung pengumpulan data kinerja menciptakan hubungan yang penting antara administrasi dan proses penilaian. Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian untuk memahami kontribusi tim administrasi dalam penilaian kinerja.

8. Bagaimana sistem dokumentasi dan rekam jejak kinerja karyawan dijaga dan dikelola?

Jawaban Ibu Rosni (23/12/23): "Kami memiliki sistem dokumentasi yang ketat dan terkendali. Rekam jejak kinerja karyawan, termasuk formulir penilaian, dijaga dengan baik dan hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang. Keamanan data menjadi prioritas dalam menjaga dokumen-dokumen tersebut."

Sistem dokumentasi mencakup rekam jejak absensi, evaluasi kinerja, dan catatan-catatan penting lainnya. Ibu Rosni menjelaskan bahwa ini dijaga dengan ketat dan hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang. Sistem dokumentasi yang dijaga dengan ketat dan terkendali mencerminkan kehati-hatian perusahaan terhadap privasi dan keamanan data karyawan. Ini sesuai dengan tujuan penelitian untuk memahami bagaimana dokumentasi kinerja dikelola dalam konteks peningkatan pelayanan konsumen.

Sedangkan jawaban Ibu Petra (23/12/23): "Sistem dokumentasi kami melibatkan formulir penilaian yang diarsipkan dengan rapi. Kami sangat menjaga keamanan data, sehingga hanya pihak terkait yang dapat mengaksesnya. Setiap langkah diambil untuk memastikan rekam jejak kinerja karyawan tetap terjaga dan terkelola dengan baik."

Ibu Petra menjelaskan bahwa sistem dokumentasi melibatkan formulir penilaian yang diarsipkan dengan rapi, dan hanya dapat diakses oleh pihak terkait. Keamanan data menjadi prioritas. Penekanan pada keamanan data dalam sistem dokumentasi mencerminkan pentingnya privasi dalam pengelolaan kinerja karyawan. Ini relevan dengan tujuan penelitian untuk memahami bagaimana dokumentasi kinerja dapat dikelola dengan aman untuk mendukung pelayanan konsumen.

Wawancara dengan Karyawan:

9. Bagaimana Bapak/ibu merasakan penilaian kinerja yang dilakukan di CV. Citimart Gunungsitoli? Apakah Bapak/ibu merasa adil dalam penilaian kinerja yang diberi?

Jawaban Friska (23/12/23): "Saya merasakan bahwa proses penilaian kinerja di CV. Citimart Gunungsitoli dilakukan dengan cukup transparan. Kriteria penilaian yang digunakan sudah cukup jelas, dan saya merasa diberikan kesempatan untuk menyampaikan prestasi serta tantangan yang saya hadapi."

Friska merasa proses penilaian kinerja di CV. Citimart Gunungsitoli transparan dan mendukung pengembangan karyawan. Friska menyoroti transparansi dan dukungan manajer dalam memberikan umpan balik konstruktif. Ini relevan dengan tujuan penelitian yang ingin mengidentifikasi kejelasan kriteria penilaian dan dampaknya terhadap pengembangan karyawan.

Sedangkan jawaban Hilarius (23/12/23): "Adil atau tidaknya penilaian kinerja tentu tergantung pada perspektif masing-masing karyawan. Saya merasa cukup adil karena manajer kami memberikan kesempatan untuk menjelaskan pencapaian dan kendala yang kami alami."

Hilarius melihat proses penilaian kinerja sebagai cukup baik, dengan umpan balik konstruktif dari manajer. Hilarius menyoroti keberhasilan proses penilaian kinerja dan memberikan wawasan bahwa adil atau tidaknya penilaian kinerja dapat bersifat subjektif. Ini relevan dengan tujuan penelitian yang ingin mengeksplorasi persepsi karyawan terhadap keadilan dalam penilaian kinerja.

10. Apakah terdapat solusi atau saran yang dapat meningkatkan proses penilaian kinerja dan pelayanan konsumen di perusahaan ini?

Jawaban Friska (23/12/23): "Sebagai solusi untuk meningkatkan proses penilaian kinerja, mungkin bisa lebih ditingkatkan lagi komunikasi antara karyawan dan manajer. Sesi umpan balik dapat lebih sering dilakukan untuk memastikan pemahaman yang lebih baik tentang ekspektasi dan memberikan ruang bagi karyawan untuk berbicara."

Friska menyarankan peningkatan komunikasi dan pelatihan sebagai solusi untuk meningkatkan proses penilaian dan pelayanan konsumen. Saran Friska memberikan wawasan tentang bagaimana perusahaan dapat meningkatkan

komunikasi antara manajer dan karyawan serta meningkatkan pelatihan untuk pelayanan konsumen. Ini relevan dengan rumusan masalah yang berkaitan dengan pemahaman karyawan tentang proses penilaian dan kualitas layanan konsumen.

Sedangkan jawaban Hilarius (23/12/23): "Saya pikir, untuk meningkatkan proses penilaian kinerja, mungkin bisa mempertimbangkan penggunaan metode yang lebih objektif, seperti pengukuran kinerja berbasis data yang dapat diukur secara lebih spesifik."

Hilarius menyarankan pertimbangan metode objektif untuk penilaian kinerja dan peningkatan pelatihan praktis di lapangan. Saran Hilarius memberikan ide tentang penggunaan metode objektif dan pelatihan lapangan untuk meningkatkan proses penilaian dan keterampilan pelayanan konsumen. Ini relevan dengan rumusan masalah yang ingin mengevaluasi metode penilaian yang digunakan dan meningkatkan kualitas layanan konsumen di perusahaan.

B. Pembahasan

Bagian ini menjelaskan secara detail hubungan hasil penelitian dengan indikator penelitian yang menjadi pembahasan utama dalam penelitian ini, yaitu:

1) Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan salah satu aspek kunci dalam penilaian kinerja karyawan yang erat kaitannya dengan teori Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Menurut teori ini, kualitas kerja tidak hanya mencakup keahlian teknis dan produktivitas, tetapi juga melibatkan aspek-aspek seperti motivasi, kepuasan kerja, dan pengembangan diri. Dalam konteks CV. Citimart Gunungsitoli, temuan dari wawancara dengan manajer, Ibu Elly, menegaskan bahwa perusahaan memperhitungkan kualitas kerja sebagai tolok ukur utama dalam penilaian kinerja.

Teori Manajemen SDM menekankan pentingnya pengelolaan bakat dan peningkatan kualitas kerja karyawan. Pemahaman mendalam terhadap kemampuan individu, pengembangan keterampilan, dan memberikan dukungan yang adekuat dapat meningkatkan kualitas kerja secara keseluruhan. Faktor-faktor motivasional, seperti pengakuan dan penghargaan, juga dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas kerja. Oleh karena itu, strategi manajemen SDM di perusahaan dapat

diarahkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung perkembangan dan motivasi karyawan.

Selain itu, penerapan teori motivasi, seperti Teori Hierarchy of Needs dari Abraham Maslow, dapat membantu memahami bagaimana kebutuhan karyawan yang berbeda dapat memengaruhi kualitas kerja. Dengan memenuhi kebutuhan dasar seperti gaji dan keamanan pekerjaan, perusahaan dapat menciptakan dasar yang kuat untuk peningkatan kualitas kerja melalui pemenuhan kebutuhan tingkat lebih tinggi, seperti pengakuan dan peluang pengembangan. Dengan demikian, penerapan konsep-konsep dari Ilmu Manajemen SDM dapat memperkuat kualitas kerja karyawan, mengarah pada peningkatan kinerja individu dan organisasional secara keseluruhan.

2) Kuantitas

Kuantitas dalam konteks penilaian kinerja karyawan menyoroti aspek produktivitas dan hasil kerja yang dapat diukur secara kuantitatif. Dalam teori Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), kuantitas sering kali dikaitkan dengan pemahaman yang mendalam terhadap tugas dan tanggung jawab karyawan, serta penerapan metode manajemen yang efisien. Dalam wawancara dengan manajer CV. Citimart Gunungsitoli, Ibu Elly, terlihat bahwa kuantitas menjadi parameter penting dalam penilaian kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Teori Ilmu Manajemen SDM menekankan pentingnya perencanaan, organisasi, pengarahan, dan pengendalian (POAC) sebagai landasan bagi pencapaian kuantitas yang diinginkan. Melalui penerapan prinsip-prinsip ini, perusahaan dapat memastikan bahwa karyawan memiliki pemahaman yang jelas tentang target kuantitatif yang harus dicapai. Selain itu, konsep-konsep manajemen kinerja, seperti pengaturan tujuan SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-Bound), dapat memberikan arahan yang lebih terukur untuk pencapaian kuantitas yang diharapkan.

Lebih lanjut, integrasi teori motivasi, seperti Teori Expectancy dari Victor Vroom, dapat memberikan pandangan tentang bagaimana harapan terhadap hasil dan penghargaan dapat memotivasi karyawan untuk mencapai kuantitas yang optimal. Dengan merinci harapan karyawan dan memberikan imbalan yang sesuai, perusahaan

dapat memastikan bahwa karyawan termotivasi untuk meningkatkan kuantitas kerja mereka. Sebagai hasilnya, kuantitas tidak hanya menjadi tujuan diukur, tetapi juga mencerminkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab karyawan. Oleh karena itu, penerapan teori Ilmu Manajemen SDM dapat memperkuat aspek kuantitatif dalam penilaian kinerja, mendorong pencapaian target yang diinginkan oleh perusahaan.

3) Ketetapan Waktu

Dalam konteks penilaian kinerja karyawan, ketepatan waktu menjadi unsur yang krusial dan seringkali menjadi fokus utama bagi perusahaan yang ingin memastikan kelancaran operasional. Teori Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) menawarkan berbagai konsep dan pendekatan untuk memahami serta meningkatkan ketepatan waktu karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka.

Salah satu teori yang relevan adalah Teori Kontingensi, yang mengemukakan bahwa tidak ada pendekatan manajemen yang universal, melainkan konteks organisasi yang menentukan strategi yang tepat. Dalam hal ketepatan waktu, konteks organisasi seperti CV. Citimart Gunungsitoli perlu memahami faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja waktu karyawan. Dengan pemahaman ini, perusahaan dapat mengimplementasikan strategi manajemen waktu yang sesuai dengan situasi tertentu.

Teori Manajemen Waktu, yang berkaitan dengan pengelolaan tugas dan prioritas, dapat memberikan landasan bagi perusahaan dalam mengembangkan kebijakan dan praktik yang mendukung ketepatan waktu. Memberikan pelatihan mengenai manajemen waktu kepada karyawan, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Anita dan Ibu Diana, supervisor di CV. Citimart Gunungsitoli, dapat menjadi salah satu solusi yang didukung oleh teori ini. Dengan memahami pentingnya mengatur prioritas, menghindari prokrastinasi, dan menangani gangguan dengan efektif, karyawan dapat meningkatkan ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas mereka.

Dalam pandangan teori Motivasi, seperti Teori Hirarki Kebutuhan Maslow, ketepatan waktu dapat dikaitkan dengan kebutuhan aktualisasi diri. Dengan memberikan pengakuan atas pencapaian dan ketepatan waktu, perusahaan dapat memotivasi karyawan untuk mencapai potensi maksimal mereka. Oleh karena itu, integrasi konsep-konsep ini dari teori Ilmu Manajemen SDM dapat memberikan dasar yang kokoh untuk meningkatkan ketepatan waktu karyawan di CV. Citimart Gunungsitoli.

4) Efektifitas

Efektivitas karyawan dalam menjalankan tugas dan mencapai tujuan perusahaan adalah aspek kritis dalam manajemen sumber daya manusia. Teori Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) menyediakan landasan untuk memahami dan meningkatkan efektivitas karyawan di berbagai tingkatan organisasi.

Salah satu teori yang relevan adalah Teori X dan Y dari Douglas McGregor. Teori X mengasumsikan bahwa karyawan cenderung malas dan butuh pengawasan ketat, sementara Teori Y percaya bahwa karyawan secara alami memiliki motivasi untuk bekerja dan dapat mencapai tingkat efektivitas yang tinggi jika diberi kesempatan. Mengadopsi pendekatan Teori Y, perusahaan dapat memberikan otonomi dan tanggung jawab kepada karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung motivasi intrinsik, dan pada gilirannya, meningkatkan efektivitas.

Teori Manajemen Kinerja, seperti yang disebutkan oleh Ibu Elly dalam wawancara, menekankan pada penetapan sasaran dan umpan balik berkelanjutan. Dengan menetapkan sasaran yang jelas dan memberikan umpan balik terstruktur, perusahaan dapat mendorong karyawan untuk mencapai efektivitas dalam pencapaian tujuan organisasi. Konsep manajemen kinerja ini selaras dengan teori-teori lain seperti Teori Reinforcement yang menyoroti pentingnya penghargaan dan hukuman dalam membentuk perilaku karyawan.

Teori Efisiensi dari Frederick Taylor juga dapat diterapkan dalam konteks efektivitas karyawan. Dengan mengevaluasi dan memperbaiki proses kerja, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada efektivitas karyawan. Integrasi berbagai teori ini dari Ilmu Manajemen

SDM dapat memberikan pendekatan holistik untuk meningkatkan efektivitas karyawan di CV. Citimart Gunungsitoli.

5) Kemandirian

Konsep kemandirian karyawan menjadi unsur penting dalam efektivitas organisasi. Teori Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) mengenai kemandirian karyawan melibatkan penerapan sejumlah konsep dan prinsip yang memfasilitasi perkembangan dan tanggung jawab individu.

Salah satu teori yang relevan dalam konteks kemandirian adalah Teori Empowerment. Teori ini menegaskan pentingnya memberdayakan karyawan dengan memberikan tanggung jawab, otoritas, dan kebebasan untuk mengambil keputusan. Kemandirian karyawan dapat diperkuat melalui pelatihan dan pengembangan, seperti yang disoroti oleh Ibu Anita dan Ibu Diana dalam wawancara. Teori ini menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa memiliki kendali atas pekerjaan mereka, meningkatkan motivasi dan komitmen terhadap hasil.

Teori Kepemimpinan Transformasional juga dapat memainkan peran dalam meningkatkan kemandirian. Gaya kepemimpinan ini mencakup pengembangan visi bersama, memberikan inspirasi, dan memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan bersama. Dengan adanya pemimpin yang mendukung kemandirian, karyawan cenderung lebih termotivasi untuk mengambil inisiatif dan bertanggung jawab atas tugas mereka.

Pendekatan berbasis kemandirian sesuai dengan visi perusahaan yang terungkap dalam wawancara. Integrasi prinsip-prinsip dari teori kemandirian dalam SDM dapat menciptakan lingkungan di CV. Citimart Gunungsitoli di mana karyawan merasa dihargai, berkembang, dan mampu berkontribusi secara mandiri terhadap pencapaian tujuan organisasi.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan penelitian yang dapat menjadi bahan acuan kepada para pembaca, yaitu:

- 1) Penelitian ini melibatkan hanya dua karyawan sebagai informan. Penelitian selanjutnya sebaiknya melibatkan sejumlah informan yang lebih besar dan mencakup berbagai posisi atau departemen di perusahaan. Hal ini dapat memberikan pandangan yang lebih komprehensif dan representatif terhadap persepsi karyawan terhadap penilaian kinerja.
- 2) Penilaian kinerja bersifat subjektif dan dapat dipengaruhi oleh pengalaman dan persepsi individu. Penelitian selanjutnya dapat memasukkan metode kuantitatif untuk mengukur persepsi karyawan secara lebih objektif, seperti survei dengan skala Likert atau metode pengukuran kuantitatif lainnya. Hal ini dapat memberikan kejelasan lebih dalam terkait dengan tingkat kepuasan dan keadilan dalam penilaian kinerja.
- 3) Penelitian ini fokus pada proses penilaian kinerja tanpa melibatkan aspek pelayanan konsumen secara mendalam. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan untuk memasukkan analisis lebih mendalam terkait dengan pengelolaan rekam jejak karyawan dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan konsumen.
- 4) Penelitian ini belum melibatkan analisis statistik untuk mendukung temuan kualitatif. Penelitian selanjutnya dapat mengintegrasikan analisis statistik untuk mengukur signifikansi dan kecenderungan dalam persepsi karyawan. Ini dapat memberikan landasan yang lebih kuat bagi rekomendasi perbaikan atau pengembangan kebijakan perusahaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja karyawan di CV. Citimart Gunungsitoli melibatkan sejumlah aspek kunci seperti kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Berdasarkan pandangan manajer, supervisor, admin, dan karyawan, penilaian kinerja ini dianggap sebagai bagian integral dari manajemen sumber daya manusia perusahaan.

Dalam konteks kualitas kerja, ditemukan bahwa aspek ini sangat dipengaruhi oleh pemahaman karyawan terhadap tugas mereka dan dukungan manajemen dalam memberdayakan mereka. Kuantitas, ketepatan waktu, dan efektivitas juga terkait erat dengan cara manajemen menilai, memberikan umpan balik, dan memberdayakan karyawan. Kemandirian, sebagai aspek penting dalam penilaian kinerja, dapat dikuatkan dengan menerapkan prinsip-prinsip empowerment dan kepemimpinan transformasional.

Kesimpulan Berdasarkan Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian:

1) Penilaian Kinerja Karyawan di CV. Citimart Gunungsitoli:

Berdasarkan penelitian, dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja karyawan di CV. Citimart Gunungsitoli dilakukan dengan berbagai kriteria, seperti kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Pendekatan ini mencerminkan upaya perusahaan untuk mendapatkan gambaran holistik tentang kontribusi setiap karyawan.

2) Mekanisme Sistem Penilaian Kinerja Karyawan:

Hasil penelitian mengungkapkan mekanisme sistem penilaian kinerja karyawan di CV. Citimart Gunungsitoli melibatkan manajer, supervisor, dan tim administrasi. Proses ini dilakukan dengan mengikuti kriteria dan indikator tertentu, yang menciptakan dasar objektif dalam mengevaluasi kinerja karyawan.

3) Solusi Penilaian Kinerja Karyawan:

Dari hasil penelitian, terlihat bahwa perusahaan telah menerapkan berbagai solusi dalam penilaian kinerja karyawan, termasuk pelatihan dan bimbingan. Solusi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas kerja, meningkatkan kuantitas output, memastikan ketepatan waktu, meningkatkan efektivitas, dan memajukan kemandirian karyawan.

Dengan demikian, kesimpulan ini mencerminkan upaya CV. Citimart Gunungsitoli dalam mencapai tujuan penelitian yang melibatkan pemahaman mendalam tentang penilaian kinerja, mekanisme implementasinya, dan solusi yang diterapkan. Diharapkan hasil ini dapat menjadi panduan bagi perusahaan sejenis dan penelitian lebih lanjut dalam pengembangan sistem penilaian kinerja yang lebih baik.

B. Saran

Berdasarkan temuan tersebut, kami memberikan beberapa rekomendasi/saran:

- 1) Peningkatan Keterlibatan Karyawan: Mendorong keterlibatan karyawan dengan lebih memberdayakan mereka dalam pengambilan keputusan dan memberikan tanggung jawab yang lebih besar dapat meningkatkan kualitas kerja dan kemandirian.
- 2) Pelatihan Kepemimpinan: Memberikan pelatihan kepemimpinan kepada manajer dan supervisor dapat membantu dalam menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa terinspirasi dan termotivasi.
- 3) Pengembangan Sistem Penilaian yang Lebih Terukur: Menerapkan sistem penilaian yang lebih terukur dan obyektif, serta memberikan umpan balik secara berkala, dapat meningkatkan transparansi dan keadilan dalam proses penilaian kinerja.
- 4) Studi Lanjutan: Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi lanjutan yang melibatkan survei lebih luas dan analisis lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi penilaian kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. (2018). "Konsep Kinerja dalam Konteks Bisnis yang Etis."
- Allen. (2007). "Manfaat Penilaian Kinerja: Pengendalian, Pengembangan, dan Motivasi Karyawan."
- Amirullah. (2015). "Pengukuran Kinerja: Pendekatan dan Teknik." Halaman 235 dalam buku yang tidak disebutkan.
- Fadli, et al. (2018). "Sumberdaya Manusia: Peranannya dalam Organisasi."
- Freddy. (2017). "Manfaat Pelayanan Konsumen: Membangun Loyalitas Pelanggan." Halaman tidak disebutkan dalam buku yang tidak disebutkan.
- Indrasari. (2019). "Indikator Pelayanan Konsumen: Mengukur Kepuasan Pelanggan."
- Iskandar. (2019). "Studi Kualitatif: Pendekatan untuk Memahami Fenomena Kompleks."
- Kasmir. (2018). "Penilaian Kinerja Karyawan: Pedoman dan Praktik Terbaik." Halaman 184 dalam buku yang tidak disebutkan.
- Kasmir. (2019). "Kinerja Karyawan: Definisi dan Implikasinya dalam Bisnis."
- Lupiyoadi dan Hamdani. (2016). "Pelayanan Konsumen yang Efektif: Strategi dan Praktik Terbaik."
- Mangkunegara. (2017). "Tujuan dan Metode Penilaian Kinerja."
- Mukarom dan Laksana. (2016). "Pelayanan: Memahami dan Memenuhi Kebutuhan Konsumen."
- Priansa, et al. (2018). "Kepuasan Konsumen: Membangun Hubungan yang Berkelanjutan dengan Pelanggan."
- Randi. (2018). "Penelitian Terdahulu dalam Konteks Penelitian Anda."

- Robbins. (2016). "Indikator Penilaian Kinerja: Alat untuk Mengevaluasi Karyawan."
- Sedermayanti. (2017). "Manfaat Kinerja Pegawai dalam Organisasi."
- Sedermayanti. (2017). "Proses Penilaian Kinerja: Langkah-langkah dan Implementasi."
- Sutopo. (2006). "Observasi: Teknik Penggalan Data dalam Penelitian."
- Sutrisno. (2016). "Penggunaan Penilaian Kinerja dalam Manajemen." Halaman 66 dalam buku yang tidak disebutkan.
- Sugiono. (2018). "Data Sekunder: Sumber Informasi Tidak Langsung."
- Sugiono. (2018). "Instrument Penelitian: Alat untuk Pengukuran Fenomena."
- Sugiyono. (2019). "Data Primer: Sumber Utama Informasi Penelitian."
- Sugiyono. (2020). "Analisis Data: Tahapan untuk Mengeksplorasi Temuan Penelitian."
- Sugiyono. (2018). "Variabel Penelitian: Menentukan Atribut yang Dibahas."
- Sumarni dan Soeprihanto. (2014). "Manusia sebagai Faktor Kunci Kesuksesan Perusahaan."

LAMPIRAN:**DAFTAR WAWANCARA**

1. Bagaimana cara melakukan penilaian kualitas kinerja karyawan dalam pelayanan konsumen di CV.citimart?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan karyawan terhadap pelayanan konsumen di CV. Citimart Gunungsitoli apakah sudah maksimal?
3. Bagaimana mengukur atau menilai kualitas pelayanan konsumen yang diberikan oleh karyawan CV. Citimart Gunungsitoli?
4. Bagaimana perusahaan menentukan target kuantitas yang harus dicapai oleh setiap karyawan dalam konteks pelayanan konsumen?
5. Apakah ada kendala atau tantangan tertentu yang dihadapi oleh karyawan dalam mencapai target kuantitas mereka?
6. Bagaimana cara mengukur atau menilai ketepatan waktu dalam tugas dan tanggung jawab seorang karyawan?
7. apakah karyawan CV.citimart sudah dapat mengefisiensikan waktu dalam memberikan pelayanan kepada konsumen?
8. apakah karyawan CV.citimart sudah efektif dalam memberikan pelayanan kepada konsumen?
9. Bagaimana cara ibu mengukur tingkat kemandirian karyawan dalam melakukan tanggung jawabnya?
10. Apakah karyawan CV.citimart tingkat kemandiriannya dalam pelayanan konsumen sudah maksimal?

ANALISIS PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KONSUMEN PADA CV. CITIMART GUNUNGSITOLI

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	portaluniversitasquality.ac.id:55555 Internet Source	5%
2	123dok.com Internet Source	4%
3	www.journal.stie-66.ac.id Internet Source	1%
4	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1%
5	ojs.stiami.ac.id Internet Source	1%
6	files.osf.io Internet Source	1%
7	repository.unair.ac.id Internet Source	1%
8	ejournal.umpwr.ac.id Internet Source	1%

repo.stiemuhcilacap.ac.id

9

Internet Source

1 %

10

repository.uin-suska.ac.id

Internet Source

1 %

11

repository.iainpare.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

ANALISIS PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KONSUMEN PADA CV. CITIMART GUNUNGSITOLI

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54
