

ANALISIS KINERJA PELAYANAN KARYAWAN PADA CV. PERCETAKAN ANI KUALA KAPUAS

ABSTRAK

Putri Anjani¹, Lamsah², Ervica Zamilah³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al- Banjari
Banjarmasin, 18.31.0372

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al- Banjari
Banjarmasin, 1125126201

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al- Banjari
Banjarmasin, 1130077601

Email : ptrinjni121299@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : 1) Untuk mengetahui bagaiman kinerja pelayanan karyawan yang dilakukan CV Percetakan Ani, 2) Kinerja pelayanan yang seharusnya dilakukan oleh CV Percetakan Ani dalam melayani konsumen.

Metode dalam penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara kepada karyawan CV. Percetakan Ani Kuala Kapuas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan karyawan pada CV Percetakan Ani menggunakan pelayanan *perceived service* yang artinya layanan yang diterima, dengan pelayanan sesungguhnya yang mereka harapkan *expeceded service*, yang artinya layanan yang di harapkan. Sedangkan karyawan CV. Percetakan Ani menginginkan kinerja pelayanan karyawan *services*, merupakan suatu yang tidak dapat diciptakan secara tiba-tiba melainkan harus dibentuk secara perlahan-lahan. Pelayanan *services* mengacu pada konsumen yang memegang dengan erat suatu ingatan unik dalam ingatannya terhadap suatu produk atau jasa.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan, Karyawan

ABSTRACT

This study aims to test : (1) To find out how the performance of employee services carried out by CV. Percetakan Ani, (2) Service performance that should be carried out by CV. Printing Ani in serving consumers.

The methods in this study uses a qualitative research design using a descriptive approach. Data collection techniques using interviews with employees of CV. Printing Ani Kuala Kapuas.

*The results of the study show that the service performance of employees at CV. Printing Ani uses *perceived service*, which means the service received, with the actual service they expect is *expeceded service*, which means the expected service. Meanwhile, CV. Printing employees want the service performance of service employees, which is something that cannot be created suddenly but must be formed slowly. *Services* refers to consumers who hold tightly to a unique memory of a product or service.*

Keywords : Employee Service Performance.

PENDAHULUAN

Percetakan (*printing*) merupakan teknologi atau seni yang memproduksi salinan dari sebuah gambar (*image*) dengan sangat cepat, seperti kata-kata atau gambar-gambar di atas kertas, kain dan permukaan-permukaan lainnya. Setiap harinya, milyaran bahan cetak di produksi, termasuk buku, kalender, buletin, majalah, surat kabar, poster undangan pernikahan, dan bahan kain. Hasil percetakan dapat dengan cepat mengomunikasikan pemikiran dan informasi kejutaan orang. Percetakan di anggap sebagai salah satu penemuan yang paling penting dan berpengaruh di dalam sejarah peradaban manusia.

Sejak pertengahan 1400-an hingga awal 1900-an, percetakan merupakan satu-satunya bentuk komunikasi massa. Pendidikan bergantung pada ketersediaan bahan bacaan, bahkan setelah penemuan-penemuan seperti radio, televisi, dan gambar bergerak, hasil percetakan tetap menjadi sumber informasi utama bagi dunia. Pada masa sekarang ini, percetakan merupakan industri penting di setiap negara maju di dunia.

Perkembangan ilmu dan teknologi semakin cepat kemajuannya, sehingga pada saat industri percetakan sudah semakin komplit dan modern. Perusahaan percetakan di Indonesia berkembang dengan pesat, baik dalam skala besar, menengah, maupun dalam skala kecil. Perkembangan jumlah perusahaan percetakan tersebut mengakibatkan semakin tingginya persaingan usaha di bidang tersebut.

Percetakan Ani merupakan salah satu perusahaan percetakan yang telah beroperasi sejak tahun 1995, yang terletak di jalan Melati, Kelurahan Selat Tengah,

Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas. Pak Suriadi yang di percaya sebagai penanggung jawab percetakan membuat desain buletin untuk di buatkan plat yang kemudian akan di gunakan sebagai master cetakan.

Percetakan Ani merupakan salah satu percetakan yang cukup tua dan tetap eksis di Kuala Kapuas hingga saat ini. Banyak sudah yang berlangganan untuk mencetakan offset di CV Percetakan Ani sejak tahun 2007 hingga sekarang. Di tengah teknologi digital printing yang semakin marak akhir-akhir ini, eksistensi CV Percetakan Ani yang bergerak di bidang percetakan patut di acungi jempol karena tidak sedikit percetakan sejenis yang justru gulung tikar karena tidak mampu bersaing.

Adapun kendala yang dihadapi oleh percetakan Ani adalah sulitnya perusahaan untuk melakukan inovasi dan pengembangan produk teknologi yang sangat cepat berkembang mengakibatkan perusahaan sangat sulit mengikuti terbaru dalam percetakan untuk pembaharuan mesin-mesin yang dapat menghasilkan produk-produk yang inovatif. Kendala ini disebabkan karena sangat tingginya harga mesin-mesin modern untuk kelengkapan percetakan serta sulitnya menemukan operator handal yang mempunyai komitmen untuk menjalankan mesin modern tersebut.

Salah satu cara untuk mendapatkan perusahaan jasa lebih unggul dari pesaingnya. Kuncinya adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaingnya. Seiring dengan semakin ketatnya persaingan bisnis percetakan, pelayanan pada pelanggan

sangat penting di perhatikan dalam meningkatkan daya saing perusahaan jasa.

Kemajuan perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan karyawan dalam menjalankan seluruh tugas dan tanggung jawabnya. Maka dari itu perlu adanya kinerja pelayanan karyawan yang baik dalam melayani konsumen agar bisa mengelola perusahaan dan memajukan perusahaan. Dengan demikian kinerja pelayanan karyawan menjadi sebuah bahan kajian yang sangat penting. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Kinerja Pelayanan Karyawan Pada CV Percetakan Ani Kuala Kapuas”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan peneliti adalah metode deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain. Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah jenis kualitatif, yaitu suatu penelitian yang di tujuan untuk mendiskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun sekelompok. Data yang di dapatkan kemudian di analisis untuk memperoleh jawaban terhadap suatu permasalahan yang timbul, dalam hal ini berkaitan mengenai sumber daya manusia melalui “kinerja pelayanan karyawan”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Kinerja Pelayanan Karyawan Pada CV. Percetakan Ani

Untuk memperoleh data tentang pelayanan karyawan pada percetakan Ani dalam melayani konsumen, peneliti telah melakukan observasi di

lapangan dan melakukan wawancara dengan pimpinan CV. Percetakan Ani serta beberapa karyawan.

Dalam pengambilan keputusan dilingkungan CV. Percetakan Ani, yang harus dilihat adalah pelayanan karyawan, sehingga dalam mengambil keputusan tidak semua karyawan dilibatkan tetapi melibatkan unit atau bidang yang terkait. Sehingga karyawan dapat menuangkan pikiran maupun tenaga berupa keahlian dan kemampuannya dalam pengambilan keputusan bersama.

Dalam melakukan pengawasan kerja oleh pimpinan perusahaan dilakukan secara langsung kepada unit yang membawahi karyawan tersebut, walaupun memang kadang-kadang pimpinan perusahaan melakukan pengawasan langsung ke kantor percetakan.

Dalam situasi kompetisi yang berkembang perusahaan juga di hadapkan pada kebutuhan untuk mengubah strategi pemasarannya. Perubahan membawa implikasi penting tentang pada satu sisi dituntut untuk memperoleh keuntungan pada sisi lain mengedepankan kualitas percetakan dan pelayanan yang terbaik.

Secara umum pelanggan selalu bergerak mencari alat pemuas kebutuhan yang paling optimal. Hal tersebut mau tidak mau mendorong perusahaan untuk lebih kepada pelayanan terhadap pelanggan, berupaya sejauh mungkin memuaskan kebutuhan pelanggan terlebih dengan berkembangnya pengetahuan, pelanggan menjadi semakin kritis terhadap kepuasan pelayanan. Dalam iklim yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan terhadap pelanggan merupakan kunci dari kepuasan

pelanggan untuk menciptakan keberhasilan usaha. Dengan demikian kualitas pelayanan yang ditawarkan akan menjadi salah satu penentu kepuasan pelanggan yang selanjutnya mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan.

Menentukan kinerja pelayanan karyawan pada percetakan dari suatu usaha bukan merupakan persoalan yang sederhana. Kepuasan pelanggan bukan ditentukan oleh perusahaan tapi oleh pelanggan. Aspek yang terkait dengan kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan yaitu pengharapan pelayanan terbaik. Pelanggan mendasarkan pada berbagai dimensi yang melandasinya anatara lain, sarana fisik, ketepatan dan kehandalan dari keluaran atau output, kecepatan dalam menanggapi kebutuhan pelanggan, pengetahuan dan keramahan serta kemampuan karyawan dalam memahami keperluan pelanggan.

Berdasarkan kelima dimensi tersebut pelanggan akan membandingkan antara harapan sebelum menikmati pelayanan dengan pengalamannya. Kesenjangan akan terjadi bilamana harapan melebihi pengalaman. Hal ini merupakan persoalan penting dan masalah internal perusahaan yang perlu dicarikan jalan keluar demi tercapainya tujuan. Pelayanan pelanggan bagi kelangsungan

2) Kinerja Pelayanan Karyawan yang Seharusnya Dilakukan Oleh CV. Percetakan Ani Dalam Melayani Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian, seharusnya Direktur CV Percetakan Ani dalam melayani konsumen lebih meningkatkan kinerja karyawannya dalam melayani konsumen. Hal ini

kehidupan suatu perusahaan yang harus dikerjakan dengan baik karena dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan.

Pelayanan karyawan sangat penting dalam melayani konsumen dalam suatu perusahaan seperti pelayanan yg di lakukan percetakan Ani untuk konsumen, karena itu kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan diadakannya pelayanan agar pelanggan merasakan adanya kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Melihat dari hasil wawancara tersebut seharusnya Direktur CV Percetakan Ani bisa menerima pendapat dan keluhan dari bawahannya agar pelayanan perusahaan dalam melayani konsumen mengalami kemajuan yang lebih baik dan mengalami peningkatan yang signifikan. Karena pelayanan karyawan terhadap konsumen sangat berpengaruh bagi perusahaan.

Direktur CV Percetakan Ani memberikan kebebasan dan keleluasaan para karyawannya dalam bekerja agar karyawannya bisa berkreatifitas dalam bekerja dan menggunakan strategi yang dimiliki agar mereka bisa melakukan pekerjaannya dengan bebas.

dapat dilihat dari salah satu narasumber yakni karyawan percetakan Ani pada tanggal 15 Mei 2022 di CV Percetakan Ani, yang menyatakan bahwa :

“Karyawan banyak bilang kepada saya dalam melayani konsumen seharusnya lebih efektif dan menghasilkan pekerjaan yang jauh lebih baik, agar kedepannya dapat

memberikan reward yang diharapkan dan hal ini mungkin terhambat karena terbatasnya waktu dan minimnya dana operasional yang ada, sehingga dalam melayani konsumen kurang memuaskan, seharusnya Direktur perusahaan lebih efektif memberikan saran dan semangat kerja agar dalam melayani konsumen lebih baik dari sebelumnya dan percetakan Ani selalu populer kedepannya.

Dari hasil wawancara tersebut seharusnya pimpinan bisa mendengarkan keluhan dan pendapat yang di berikan oleh karyawan agar perusahaan bisa berjalan lebih baik lagi dan dapat meningkatkan pelayanan yang dapat memuaskan konsumen, dan dapat berkembang sesuai dengan tujuan yang dimiliki oleh perusahaan.

1) Kinerja Pelayanan pada CV. Percetakan Ani

Berdasarkan hasil penelitian diatas, Direktur CV Percetakan Ani beliau menggunakan faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih tidak baik dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Dari beberapa pendapat, dapat diambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung.

2.) Kinerja Pelayanan Karyawan yang Seharusnya Dilakukan Oleh CV Percetakan Ani Dalam Melayani Konsumen

Berdasarkan dari hasil penelitian, seharusnya CV. Percetakan Ani memberikan pelayanan terhadap konsumen membangun landasan yang kuat dalam menjalin hubungan yang baik dengan konsumen dibutuhkan kualitas pelayanan yang berkualitas. Pelayanan (*services*) merupakan sesuatu yang tidak dapat diciptakan secara tiba-tiba melainkan harus dibentuk secara perlahan-lahan. Pelayanan (*services*) mengacu pada konsumen yang memegang dengan erat suatu ingatan unik dalam ingatannya terhadap suatu produk atau jasa.

Konsumen yang puas akan menguntungkan bagi perusahaan. Oleh karena itu, menciptakan pelayanan yang berkualitas menjadi tujuan perusahaan demi terciptanya kepuasan konsumen. Dengan demikian terdapat kaitan dimana pelayanan dapat digunakan sebagai pengukur tingkat kepuasan konsumen.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan dependen (variabel *intervening*) antara kualitas pelayanan dan minat pembelian kembali. Dengan kata lain, kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan

pelanggan, dan kepuasan pelanggan mempengaruhi minat pembelian kembali sebagai salah satu acara untuk mempertahankan pelanggan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kinerja Pelayanan Karyawan Pada CV Percetakan Ani strategi yang dilakukan dalam melayani konsumen adalah layanan *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang di harapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Kedua pelayanan ini sudah cukup baik untuk diterapkan pada CV. Percetakan Ani Kuala Kapuas. Akan tetapi apabila *perceived service* lebih tidak baik di bandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau kurang baik. Harapan percetakan Ani lebih memberikan pelayanan yang terbaik dalam melayani konsumen.
2. Pelayanan percetakan Ani yang seharusnya juga di terapkan adalah pelayanan *services* merupakan sesuatu yang tidak dapat diciptakan secara tiba-tiba melainkan harus di bentuk secara perlahan-lahan. Pelayanan *services* mengacu pada konsumen yang memegang dengan erat suatu ingatan unik dalam ingatannya terhadap suatu produk atau jasa yang telah di berikan.

Saran

3. Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan diatas analisis hasil penelitian, maka penulis mengajukan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi percetakan Ani dan diharapkan dapat memberikan masukan demi kebaikan perusahaan.
4. Meskipun secara keseluruhan kualitas pelayanan di percetakan Ani baik, namun ada beberapa unsur kualitas pelayanan dirasa masih kurang dan akan lebih baik lagi dalam pelaksanaannya bisa ditingkatkan seperti, kepedulian karyawan terhadap pelanggan, kemampuan karyawan melayani dengan baik, karyawan dapat memahami keinginan konsumen, tanggap akan kebutuhan pelanggan.
5. Semua unsur-unsur kualitas pelayanan diatas berhubungan dengan kinerja karyawan dalam melayani konsumen, untuk meningkatkan kinerja karyawan sesuai dengan harapan perusahaan dan konsumen sebaiknya perusahaan melakukan pelatihan (*training*) agar karyawan dapat memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu untuk kebutuhan sekarang dengan harapan agar karyawan di percetakan Ani dapat melakukan pelayanan dengan baik.
6. Demikian kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan penulis, semoga percetakan Ani semakin berkembang dan dapat terus melangsungkan aktivitas bisnisnya dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Afdhilla, M. R. (2021). *Analisis Motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada cv. ep digital printing pelaihari* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Arif, R. (2011). *Penilaian Kinerja PT. Sarana Panca Karya Nusa*
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat
- Ela Ayuni, 2018, *Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Proses Pengiriman*
- Febrianti, L. (2007). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap*
- Fitriani, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Percetakan Bangkit Copy)* (Doctoral dissertation, Politeknik harapan Bersama Tegal).
- Gunawan, I. (2013). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 143, 32-49.
- Kualitas Pelayanan Percetakan CV.Senita* (Doctoral dissertation, Binus).
- Mangkunegara, A., A. (2011) *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Nurlaila, N. (2022). *Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karayawan Pada CV*.
- Percetakan Tenry di Kota Maakassar *Ekonometriks, 1*(1).
- Robbins, S.P., & Coulter, M (2012). *Management, Elevent Edition*.
- Rosmawati, I. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Percetakan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis*.
- Sedarmayanti, (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Kelima. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Simanjuntak, P. F. (2012). *Pengaruh Penilaian Prestasi Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Putrimega Asrindah*. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatra Utara.
- Sinabela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudjana, N. (2016). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penilaian (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Sulaiman, N. (2017). *Strategi Pelayanan Prima pada Percetakan Izbick Desa Bajing Kulon Kecamatan Kroya dalam Perspektif Islam* (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto).
- Sumawardani, S., Minarsih, M. M., & Warso, M. M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Desain, dan Harga*

Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Peningkatan Penjualan di Percetakan Teaching Factory Gradasi Semarang. *Journal of Management*, 2(2).

Sumawardani, S., Minarsih, M. M., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Desain, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Peningkatan Penjualan di Percetakan Teaching Factory Gradasi Semarang. *Journal of Management*, 2(2).

Sunyoto, D. (2015). *Teori Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta : CAPS.

Sutrisno, E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Terhadap Keputusan Konsumen,
Skripsi Universitas Islam Negeri
Sultan thaha Saifuddin Jambi.

Zeni Rofia Wardani “*Analisis Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Tanteka Screen Printing Ponorogo*” (Skripsi (Ponorogo : Institut Agama Islam Negeri Ponorogo,2019)