

## **BAB III**

### **PERMASALAHAN PERUSAHAAN**

#### **3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan**

Dengan terjalannya proses pelayanan di Bagian Pemasaran tentu terdapat masalah yang dapat timbul di lingkungan tersebut. Dalam proses pengimplementasiannya Bagian Pemasaran memiliki kendala di Bagian Pelayanan yang terkait Sumber Daya Manusia sebagai media untuk menyalurkan informasi kepada orangtua calon mahasiswa baru dikarenakan tidak semua informasi yang diinginkan tersampaikan dengan baik kepada masyarakat khususnya Calon Mahasiswa Baru IIB Darmajaya. Hal ini membuat tim Penerimaan Mahasiswa Baru perlu terus berbenah untuk meningkatkan kinerja kompetensi Sumber Daya Manusia agar masyarakat luar maupun dalam Provinsi Lampung dapat mengetahui informasi yang diinginkan oleh calon mahasiswa baru dengan tujuan meningkatkan jumlah minat calon mahasiswa untuk mendaftar di kampus IIB Darmajaya.

##### **3.1.1 Temuan Masalah**

Ditemukan permasalahan pada Kinerja Sumber Daya Manusia di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) IIB Darmajaya, yaitu :

1. Kurang percaya diri ketika berkomunikasi dengan orangtua calon mahasiswa baru
2. Kurang nya waktu dan jam pelayanan untuk penyampaian informasi PMB kepada orang tua calon mahasiswa baru.

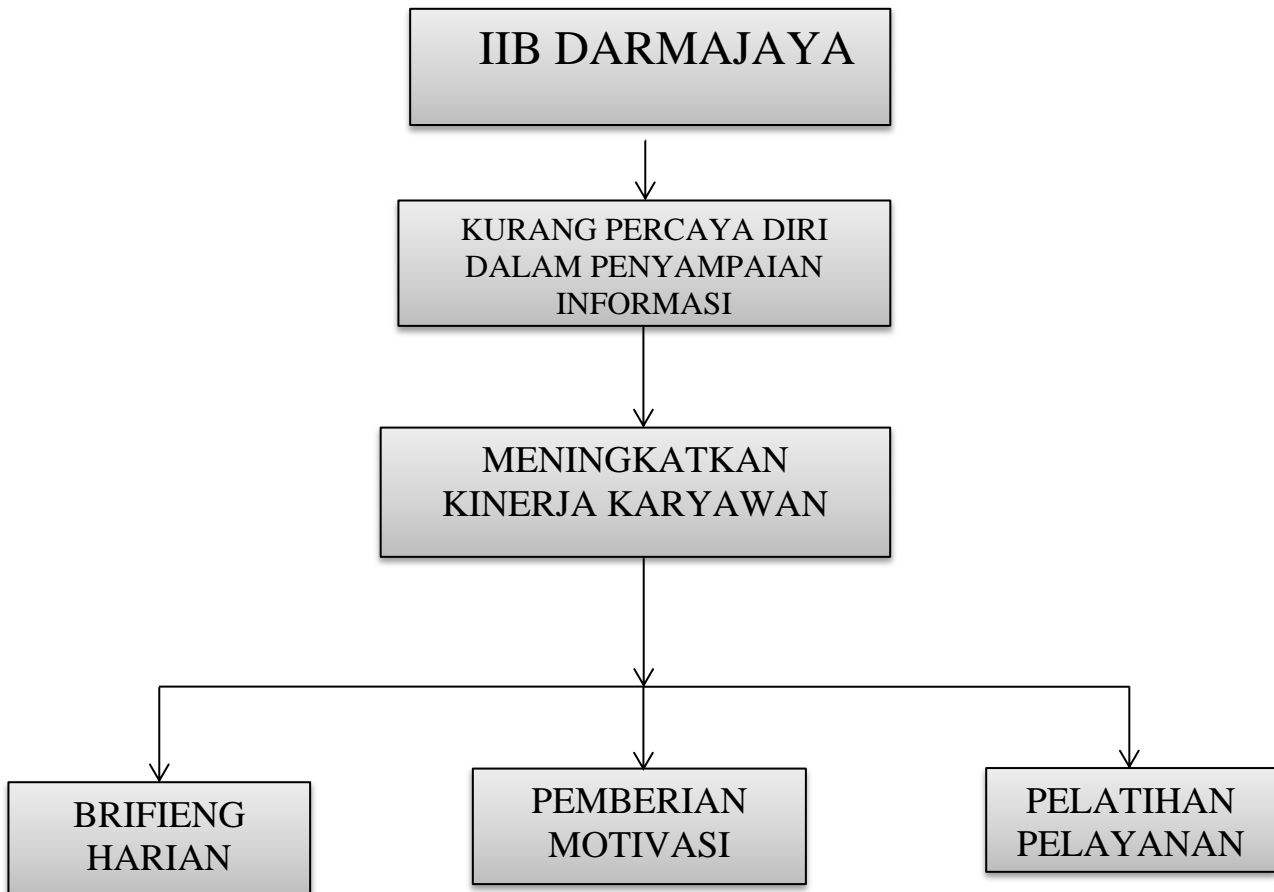
##### **3.1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka pokok masalah yang didapat dan sesuai dengan program kerja penulis adalah :

Bagaimana cara meningkatkan kinerja karyawan di Bagian Pelayanan Mahasiswa Baru IIB Darmajaya?

### 3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

Untuk memecahkan masalah tersebut maka kerangka pemecahan masalah adalah sebagai berikut :



Berdasarkan pada gambar diatas penulis Analisis Kinerja SDM Dibagian Pemasaran Dalam Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru IIB Darmajaya, dimana sebelumnya tidak adanya brifing harian, pemberian motivasi dan pelatihan marketing setiap bulan maka program yang akan dibuat oleh penulis ialah brifing harian, pemberian motivasi dan pelatihan pelayanan setiap hari dan setiap bulannya dari bulan Agustus 2019 sampai dengan bulan September 2019.

Melihat pokok permasalahan diatas maka diharapkan program kerja ini akan sangat membantu IIB Darmajaya khususnya dibagian PMB dalam analisis kinerja SDM

dibagian pemasaran dalam pelayanan penerimaan mahasiswa baru IIB Darmajaya periode satu bulan, adapun kerangka pemecah masalahnya adalah:

Dalam proses penerimaan mahasiswa baru untuk analisis kinerja tim PMB hampir sama dengan kinerja PMB tahun lalu. Hanya saja pembinaan tim PMB harus lebih giat lagi dilakukan secara rutinitas mulai dari briefing harian, pemberian motivasi dan pelatihan marketing, untuk menumbuhkan rasa percaya diri dan meningkatkan kinerja SDM khususnya dipelayanan penerimaan mahasiswa baru. Hal tersebut untuk menarik perhatian dan daya tarik bagi calon mahasiswa baru untuk mendaftarkan diri di IIB Darmajaya.

### **3.2 Landasan Teori**

Sugiono (2009) bahwa Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya.

Terdapat beberapa pendapat yang mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Moorhead dan Chung/Megginson, dalam Sugiono (2009:12) kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

- a. Kualitas Pekerjaan (Quality of Work) Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapian kerja, keterampilan dan kecakapan
- b. Kuantitas Pekerjaan (Quantity of Work) Merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru
- c. Pengetahuan Pekerjaan (Job Knowledge) Merupakan proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan background pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan
- d. Kerjasama Tim (Teamwork) Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal ataupun kerjasama antar pegawai, tetapi kerjasama secara

horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pimpinan organisasi dengan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan

- e. Kreatifitas (Creativity) Merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi
- f. Inovasi (Inovation) Kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi. Hal ini ditinjau dari ide-ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi
- g. Inisiatif (initiative) Melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

### **3.2 Rancangan Program Yang Akan Dilakukan**

Pelaksanaan Kerja Praktek yang ditentukan yaitu pada periode 20 Agustus 2019 sampai dengan 20 September 2019, maka selama kegiatan ini berlangsung sampai 20 september 2019, kemudian selama periode September 2019 dilakukan pengamatan akan pelayanan yang diberikan IIB Darmajaya khususnya di Bagian Penerimaan Mahasiswa baru kepada Calon Mahasiswa Baru.

Jika kita lihat pada kerangka pemecah masalah tentang kinerja karyawan selama di penerimaan mahasiswa baru penulis menyusun sebuah rencana kegiatan selama berlangsungnya KP seperti berikut ini.

#### **A. Minggu 1**

Pada tahap pelaksanaan minggu pertama penulis membuat sebuah format yang nantinya akan penulis jadikan program kerja, selain itu selama masa pembuatan format program kerja penulis akan memperkenalkan secara singkat mengenai program kerja yang sedang dibuat dan akan diterapkan nantinya.

#### **B. Minggu 2**

Pada pelaksanaan KP di minggu kedua ini hal yang dilakukan adalah melakukan pelatihan langsung kepada objek yang akan kami kelola sebagai program kerja serta

melakukan observasi dengan cara melakukan wawancara kepada Kepala Bagian Pemasaran dan Staff Pelayanan Mahasiswa Baru IIB Darmajaya.

### **C. Minggu 3**

Pada tahap ini kami mulai melakukan pengamatan langsung terhadap kualitas pelayanan yang sudah kami perkenalkan pada minggu pertama, memastikan apakah masing – masing menerapkan program kualitas pelayanan kinerja karyawan PMB sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan atau belum.

### **D. Minggu 4**

Pada tahap akhir, melakukan croscek terkait penerapan kualitas pelayanan terhadap terhadap kinerja karyawan, dalam hal ini memberikan penutupan kepada pimpinan dan staf pelayanan tentang pentingnya kualitas pelayanan tersebut agar bisa selalu digunakan kedepannya.

Program kerja yang saya pilih dalam pelaksanaan Kerja Praktek ini adalah Analis Kinerja SDM dibagian Pemasaran Dalam Pelayanan Mahasiswa Baru IIB Darmajaya dengan program briefing harian, pemberian motivasi dan pelatihan pelayanan yang nantinya program kerja ini akan memberikan pengaruh terhadap kinerja SDM khususnya dibagian pelayanan PMB IIB Darmajaya. Tahap awal pelaksanaan KP adalah dengan memperkenalkan program kerja, sebagai berikut :

#### **3.2.1 Program Briefing Harian**

Briefing adalah kominikasi dengan cara bertatap muka yang paling efektif serta dinailai paling cepat didalam menjalankan tugas sehari-hari. Komunikasi briefing membuat seorang pimpinan serta karyawan bisa menjadi saling berinteraksi dengan langsung, didalam menyelesaikan perioritas serta tanggung jawab harian.

#### **3.2.2 Program Pemberian Motivasi**

Suatu dorongan atau alasan yang menjadi dasar semangat seseorang untuk melakukan sesuatu agar mencapai tujuan yang diinginkan.

#### **3.2.3 Pelatihan Pelayanan**

Pelayanan memang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap karyawan yang berkerja disuatu perusahaan atau instansi. Hal tersebut karena setiap perusahaan atau instansi menginginkan perusahaan tersebut maju dan berkembang, untuk bisa memajukan dan mengembangkan perusahaan

perusahaan sendiri tentu saja karyawan sangat berperan penting, oleh karena itu setiap karyawan dibekali pengetahuan dan pemahaman mengenai bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik untuk konsumen.