

EVALUASI KINERJA KARYAWAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN BAGI PELANGGAN PADA PT. INDOSAT CABANG SORONG

Ajeng Dwiayu Gustiriani

Program Studi Administrasi Negara, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sorong, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja karyawan dalam pelayanan pelanggan di PT. Indosat Cabang Sorong, kendala dalam pelayanan pelanggan di PT. Indosat Cabang Sorong dan faktor pendukung dalam evaluasi kinerja karyawan di PT. Indosat Cabang Sorong. Hasilnya menunjukkan bahwa keberhasilan PT. Indosat Cabang Sorong sangat ditentukan oleh kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Oleh karena itu, keberhasilan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja individu dari para karyawannya. Artinya perusahaan harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja dari para karyawannya. Kinerja suatu perusahaan dicerminkan oleh kinerja karyawannya dan pada akhirnya kinerja individu akan mencerminkan derajat kompetisi suatu perusahaan, oleh karena itu, agar kinerja dari setiap karyawan dapat meningkat diperlukan suatu pendorong atau faktor yang dapat membantu kinerja karyawan tersebut sesuai dengan yang perusahaan harapkan. Pengelolaan sistem yang baik sangat diperlukan dalam mengolah sumber daya manusia, seperti halnya dalam pemberian imbalan bagi para karyawan yang merupakan salah satu dari faktor pendorong yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Iklim kerja yang kompetitif memaksa karyawan untuk terus berpacu. Peningkatan kerja terhadap efisiensi dan hasil menjadi beban berat yang harus ditanggung pihak karyawan. Oleh karena itu pemberian imbalan sangat berhubungan dengan kinerja karyawan.

Kata kunci : Evaluasi, Kinerja, Pelayanan, Pelanggan.

PENDAHULUAN

Seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan perkembangan teknologi, maka dunia usaha pun mengalami perkembangan yang pesat dengan munculnya berbagai perusahaan yang berusaha menciptakan produk dan jasa guna memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perkembangan pesat dalam dunia usaha juga memberikan gambaran tentang kesejahteraan masyarakat yang semakin meningkat, kesejahteraan yang meningkat ini akan meningkatkan pula daya beli masyarakat atau konsumen. Tetapi pada sisi lain perkembangan itu menyebabkan timbulnya persaingan yang semakin ketat pada dunia usaha dewasa ini.

Perubahan dalam dunia usaha yang semakin cepat mengharuskan perusahaan untuk merespon perubahan yang terjadi, masalah pokok yang dihadapi perusahaan-perusahaan saat ini adalah bagaimana perusahaan tersebut menarik pelanggan dan mempertahankannya agar perusahaan tersebut dapat bertahan dan berkembang. Perubahan teknologi informasi yang berkembang cepat, mengharuskan berbagai perusahaan dapat memberikan solusi yang tepat dan cepat sesuai kebutuhan atau keinginan pelanggan, sehingga pelanggan puas dan akan bertahan berlangganan. Untuk menjawab masalah tersebut, pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Dalam pemasaran modern, paradigma pemasaran telah bergeser, tidak hanya menciptakan transaksi untuk mencapai keberhasilan pemasaran tetapi perusahaan juga harus menjalin hubungan dengan pelanggan dalam waktu yang panjang.

Dalam dunia bisnis, pelanggan merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai keberhasilan karena pelanggan sebagai pengguna dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu produsen akan berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, produsen diharapkan mengetahui harapan pelanggan. Disisi lain, produsen mencapai keberhasilan akan terkait dengan usaha yang dilakukan untuk memasarkan produk dan jasa tersebut. Secara umum, paradigma pemasaran adalah pelayanan dan kepuasan dalam arti bahwa untuk mencapai kepuasan pelanggan diperlukan adanya pelayanan yang baik disamping faktor-faktor lain yang melekat pada produk atau sifat jasa itu sendiri.

Dalam era globalisasi yang ditandai oleh dunia usaha yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk mengoptimalkan sumber daya yang dimilikinya, salah satunya adalah

sumber daya manusia. Sumber daya manusia menjadi sorotan maupun tumpuan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan. Sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan merupakan penggerak sumber daya yang lain. Oleh sebab itu, sumber daya manusia merupakan pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan berbagai sumber daya lainnya yang dimiliki organisasi atau perusahaan.

Keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Oleh karena itu, keberhasilan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja individu dari para karyawannya. Artinya perusahaan harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja dari para karyawannya. Kinerja suatu perusahaan dicerminkan oleh kinerja karyawannya dan pada akhirnya kinerja individu akan mencerminkan derajat kompetisi suatu perusahaan. Oleh karena itu, agar kinerja dari setiap karyawan dapat meningkat diperlukan suatu pendorong atau faktor yang dapat membuat kinerja karyawan tersebut sesuai dengan yang perusahaan harapkan.

Kebutuhan pelanggan perlu diidentifikasi secara jelas, sebagai bagian dari pengembangan produk. Tujuan pendekatan ini adalah untuk melampaui harapan pelanggan dan bukan sekedar memenuhinya. Oleh karena itu diperlukan informasi yang akurat apa kebutuhan dan keinginan pelanggan atas dasar barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat memahami dengan baik perilaku pelanggan pada sasaran, serta dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada, menjalin hubungan dengan setiap pelanggan dan mampu mengungguli pesaingnya (Mulyana, 2002).

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa berkualitas dengan harga yang murah, penyerahan lebih cepat, dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan daripada pesaingnya. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Tuntutan masyarakat akan pelayanan prima saat ini memaksa penyedia layanan untuk menata kembali pelayanan publik yang disediakan kepada masyarakat. Masyarakat dengan berbagai macam kebutuhannya selalu mencari kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan hidupnya. Jika masyarakat tidak mendapatkan kepuasan, maka akan menimbulkan persepsi negatif akan pelayanan dalam lingkungan masyarakat.

Hasibuan (2001) berpendapat bahwa, “ pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima”. Menurut Crosby, Lethimen dan Wyckoff (dalam Waluyo 2007), “kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipand`ang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai”. Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik banyak aspek yang perlu diperhatikan.

Pada umumnya, pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz (dalam Azis Sanapiah, 2000) yaitu kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi criteria-kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Oleh karena itu, keberhasilan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja individu dari para karyawannya. Artinya perusahaan harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja dari para karyawannya. Kinerja suatu perusahaan dicerminkan oleh kinerja karyawannya dan pada akhirnya kinerja individu akan mencerminkan derajat kompetisi suatu perusahaan. Oleh karena itu, agar kinerja dari setiap karyawan dapat meningkat diperlukan suatu pendorong atau faktor yang dapat membuat kinerja karyawan tersebut sesuai dengan yang perusahaan harapkan.

Berdasarkan dari uraian pernyataan dan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ *Evaluasi Kinerja Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Pelanggan Pada PT. Indosat Cabang Sorong* “

METODOLOGI PENELITIAN

Tipe dan Dasar Penelitian

Dasar penelitian adalah survey yaitu dengan mengadakan tinjauan langsung ke lokasi penelitian. Untuk memperoleh data-data serta informasi yang berkaitan dengan penelitian maka harus ditentukan sumber-sumber data yang digunakan dalam penelitian. Menurut *Arikunto* (2002: 07) menjelaskan bahwa “yang dimaksud dengan sumber data dalam suatu penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh” dari *Person* yaitu sumber data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket; *Liberary research (penelitian kepustakaan)*, yaitu metode untuk memperoleh data dengan melalui literatur seperti buku-buku, majalah, makalah dan dokumen lain yang dianggap mendukung; *Place*, adalah sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam atau bergerak. Diam misalnya ruangan, kelengkapan alat wujud benda, warna, surat pribadi dan notulen. Bergerak misalnya, gerak tarian, dan kegiatan belajar mengajar; *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf angka gambar berupa simbol-simbol lain. Dalam hal ini menjadi sumber data adalah buku-buku, dokumen-dokumen, arsip-arsip, serta peraturan perundang-undangan yang ada lokasi.

Lokasi dan Waktu Penelitian Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang penulis ambil untuk mengumpulkan data yaitu di PT. Indosat Cabang Sorong dan waktu penelitian pada bulan Juli 2015.

Populasi dan Sampel

Populasi yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Semua karyawan PT. Indosat Cabang Sorong diambil berjumlah 32 orang. Sampel penelitian ini sifatnya sangat heterogen dan jumlahnya tidak terlalu besar, maka teknik pengambilan sampelnya digunakan secara acak sampling.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data serta informasi yang relevan dengan permasalahan yang diselidiki maka penelitian menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut : Pengamatan (*observation*) yaitu melakukan pengumpulan data melalui pengamatan langsung (*face to face*) mengenai kompetensi yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai; Telaah dokumen yaitu pengumpulan data-data melalui buku-buku, laporan, jurnal atau tulisan ilmiah yang mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti; Wawancara yaitu menurut Muhammad Nazir (1999:234) “Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan

Tanya jawab sambil bertatap muka antara sipenanya atau pewawancara dengan sipenjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).

Teknik Analisa Data

Prosedur pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan klasifikasi jenis dan sumber data yaitu data primer dan data sekunder yang diuraikan sebagai berikut. Pengolahan data primer dilakukan dengan data-data yang bersumber dari hasil wawancara (catatan hasil interview) yang telah ditranskripkan, selanjutnya dilakukan pengkodean untuk mengidentifikasi tema atau klasifikasi yang nantinya akan mengarahkan penelitian pada temuan atau bahkan pengumpulan data tambahan, serta data-data pendukung lainnya. Pengolahan data sekunder melalui analisis teoritis atau kepustakaan yang bersumber dari buku-buku, laporan-laporan, jurnal atau tulisan ilmiah dan hasil observasi di lapangan serta dokumen lainnya yang berhubungan dengan obyek penelitian. Prosedur pengolahan data tersebut dilakukan dalam 3 tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Yang dimaksud dengan reduksi data adalah suatu proses untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, menyederhanakan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikannya. Sedangkan penyajian data adalah proses penyusunan dan penyajian informasi yang diperoleh sebagai dasar pengambilan keputusan, selanjutnya menarik kesimpulan atas hasil penelitian yang telah diperoleh.

Adapun data yang diperoleh melalui analisis deskripsi ini dilakukan dengan cara-cara penyajian dalam bentuk tabel dan gambar sesuai dengan keberadaan data yang sesungguhnya dan tidak menggunakan uji statistik. Sesuai dengan tujuan penelitian ini bersifat deskriptif dan metode yang digunakan adalah kualitatif artinya menyajikan data secara naratif yang didukung oleh data kuantitatif sesuai dengan hasil perhitungan pada tabel dan analisis persentase. Analisa data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan deskriptif yaitu menganalisis data dengan mendeskripsikan dan menggambar data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat suatu kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiono, 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Karyawan Dalam Pelayanan Pelanggan

PT. Indosat cabang sorong yang melayani pelanggan dalam hal ini yang melayani kepentingan umum dan bergerak di bidang pelayanan pengguna kartu IM3 dan MENTARI yaitu

menawarkan produk, layanan dan solusi informasi dan komunikasi yang lengkap dan berkualitas di kota sorong. Demi terselenggaranya pelayanan kepada para pelanggan maka PT. Indosat cabang sorong meningkatkan kinerjanya sehingga masyarakat dapat merasa puas menikmati layanan yang diberikan oleh PT. Indosat Cabang Sorong yang tidak untuk mencari keuntungan laba semaksimal mungkin, tetapi cenderung untuk mencapai kesejahteraan masyarakat serta upaya meningkatkan jumlah pelanggannya.

Hasil wawancara penulis dengan ibu Vera karyawan bagian service(pelayanan) “yang mengatakan bahwa PT. Indosat Cabang Sorong selalu meningkatkan kinerja karyawannya sehingga dapat mendukung keberhasilan pencapaian tujuan. Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu elemen utama yang menempati posisi sangat strategis dalam organisasi sekaligus penentu terwujudnya tujuan organisasi artinya unsur manusia memegang peranan penting untuk menjalankan aktifitas guna pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan “. (Sorong, 04 November 2015).Selanjutnya penulis juga mengadakan wawancara dengan Cluster Sales Manager Cabang Sorong Bapak R. Firmansyah Irianto “ yang menyatakan bahwa budaya kerja di PT. Indosat Cabang Sorong terlalu berorientasi pada hasil.

Banyak karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan. Namun demikian salah satu hal yang paling menonjol du PT. Indosat Cabang Sorong adalah kerjasama tim. Kerjasama tim merupakan salah satu indikator yang terdapat dalam budaya organisasi serta untuk meningkatkan kinerja para karyawan. Kerjasama tim dalam organisasi yang diterapkan oleh pimpinan perusahaan dan diimplementasikan oleh karyawan menjadi perilaku karyawan yang kemudian menentukan arah keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan produktivitas perusahaan. Adapun faktor meningkatnya kinerja karyawan tersebut terindikasi dipengaruhi oleh kerjasama tim yang sudah lama diterapkan perusahaan”.

Dibawah ini merupakan tabel presentasi kinerja karyawan PT. Indosat Cabang Sorong periode Tahun 2013 sampai Tahun 2015.

Tabel IV.1
Persentase Kinerja Karyawan (%)
Dari Tahun 2013 s/d 2015

Tahun	Persentase Kinerja Karyawan
2013	87%
2014	92%
2015	95%

Sumber Data : PT. Indosat Cabang Sorong Tahun 2015

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, Indosat yang terus mengalami peningkatan pada kinerja karyawan periode bulan tahun 2012 hingga tahun 2015, itu artinya terindikasi adanya faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan sehingga target-target perusahaan dapat dicapai oleh PT. Indosat Cabang Sorong. Dengan jumlah karyawan 30 orang yang terdiri dari General Manager, Manager Operasional, CS, Sales Marketing dan OB indosat cabang orong sudah memberikan pelayanan yang sangat memuaskan bagi pelanggan.

Kendala-Kendala Dalam Pelayanan Pelanggan di PT. Indosat Cabang Sorong

Pelanggan akan merasa puas apabila keinginan pelanggan telat terpenuhi oleh PT. Indosat Cabang Sorong sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk, maka pelanggan menjadi lebih puas dan memungkinkan untuk menjadi pelanggan suatu produk tersebut dalam waktu lama/ jangka panjang akan sangat besar. Untuk menghadapi persaingan dan perubahan perilaku konsumen tersebut maka PT. Indosat Cabang Sorong yang berpusat pada pelangganlah yang dapat memberikan nilai tambah kepada mereka, dan dapat memenangkan persaingan.

PT. Indosat cabang sorong akan terus berusaha dengan sekuat tenaga untuk mempertahankan pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang terbaik juga dengan mengadakan event dan promo-promo kartu indosat (OM3 & MENTARI) dengan memberikan sms gratis, telepon gratis, biaya internet dengan tarif murah sehingga hal ini merupakan hal paling mudah untuk menarik pelanggan baru akan lebih tinggi sehingga meningkatkan usaha pelayanan. Indosat juga sering mengadakan event penjualan kartu dengan harga promo di sekolah-sekolah dan juga dihari weekend di tempat-tempat yang ramai contohnya di tembok

berlin, toko jupiter dan lain sebagainya. Mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi. Pelanggan yang merasa puas akan bersedia datang untuk membawa pelanggan yang baru untuk berlangganan di PT. Indosat.

Faktor Pendukung Evaluasi Kinerja Karyawan PT. Indosat Cabang Sorong

Keberhasilan PT. Indosat Cabang Sorong sangat ditentukan oleh kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Oleh karena itu, keberhasilan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja individu dari para karyawannya. Artinya perusahaan harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja dari para karyawannya. Kinerja suatu perusahaan dicerminkan oleh kinerja karyawannya dan pada akhirnya kinerja individu akan mencerminkan derajat kompetensi suatu perusahaan. Oleh karena itu, agar kinerja dari setiap karyawan dapat meningkat diperlukan suatu pendorong atau faktor yang dapat membuat kinerja karyawan dalam perusahaan antara lain sebagai berikut :

Pengelola sistem yang baik

Pengelola sistem yang baik sangat diperlukan dalam mengelola sumber daya manusia, seperti halnya dalam pemberian bonus bagi para karyawan yang merupakan salah satu faktor pendorong yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Iklim kerja yang kompetitif

Suatu iklim yang kompetitif memaksa karyawan untuk terus berpacu. Peningkatan kerja terhadap efisiensi dan hasil menjadi beban berat yang harus ditanggung pihak karyawan. Oleh karena itu pemberian bonus sangat berhubungan penting dengan kinerja bekerja untuk menghasilkan kinerja yang optimal dan tidak tertekan, maka perlu adanya pemberian bonus atau insentif terhadap para karyawan.

Pemberian bonus

Pemberian bonus finansial dan non finansial harus dilakukan berdasarkan sistem yang mampu menjamin kepuasan para anggota organisasi yang pada gilirannya memungkinkan organisasi memperoleh, memelihara dan mempekerjakan sejumlah orang yang dengan berbagai sikap dan perilaku positif bekerja dengan produktif bagi kepentingan organisasi. Bonus/imbalan meliputi bentuk pembayaran tunai langsung, pembayaran tidak langsung dalam bentuk manfaat bagi karyawan dan insentif untuk mencapai kinerja yang optimal. Seperti yang dikemukakan oleh Rivai (2004:384) para manager dan departemen SDM dapat menggunakan insentif dan

bagi hasil sebagai alat untuk memotivasi pekerja guna mencapai tujuan organisasi, sebab ini merupakan bentuk kompensasi yang berorientasi pada hasil kerja.

Sistem insentif

Sistem insentif dapat menghubungkan kompensasi dan kinerja dengan menilai kinerja yang telah dicapai atau besarnya jumlah jam kerja. Faktor-faktor lain yang dapat memotivasi karyawan. Seperti pemberian tugas-tugas yang menarik, lingkungan kerja yang aman, fasilitas yang memadai dan rekan-rekan kerja yang kooperatif. Penghargaan yang didistribusikan secara merata kepada semua anggota tim dapat dirasakan tidak adil oleh karyawan yang bekerja lebih keras, mempunyai kapabilitas lebih atau melakukan pekerjaan yang lebih sulit. Masalah ini akan semakin besar ketika ada seorang individu yang memiliki kinerja yang kurang maksimal dan memberi pengaruh kepada hasil kerja tim.

Pemberian insentif

Pemberian insentif berbasis tim membuat para karyawan yang bekerja dalam tim memperlihatkan tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah dibandingkan dengan penghargaan yang didasarkan pada kinerja individu yang sering kali dipandang lebih adil. Pembagian insentif diberikan berdasarkan kinerja kelompok per divisi sehingga dapat menimbulkan ketidakadilan dalam pembagian insentif apabila di dalam kelompok terdapat individu yang kinerjanya kurang maksimal

PT. Indosat Cabang Sorong selalu memberikan bonus kepada karyawan karena merupakan motivasi terbesar pada seseorang untuk bekerja. Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berada terhadap besarnya imbalan yang diterima, untuk itu perusahaan perlu memberikan imbalan yang cukup dan dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Tujuan dari imbalan adalah untuk memotivasi serta mengarahkan karyawan agar bekerja sesuai kemampuan dan sasaran organisasi serta diharapkan mampu mempengaruhi kinerja karyawan.

Peranan sumber daya manusia sebagai penggerak perusahaan sangat besar untuk mencapai ujian. Oleh karena itu, upaya-upaya organisasi dalam mendorong karyawannya untuk bekerja lebih baik harus terus dilakukan. Dengan adanya karyawan-karyawan yang mampu bekerja dengan baik. Diharapkan kinerja karyawan yang dicapai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikab perusahaan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh oleh penulis untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. Indosat Cabang Sorong dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan, penulis menyimpulkan mengenai hal-hal sebagai berikut : Calon pelanggan selalu mengharapkan sikap dan perilaku yang baik dan menyenangkan dari setiap karyawan yang ada diperusahaan sehingga kepuasan pembeli terpenuhi hal ini sudah diterapkan dalam pelayanan di PT. Indosat cabang sorong dengan sangat baik; Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep attention sudah cukup baik yaitu dengan mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, mengamati perilaku pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh pada setiap pelanggan; Dalam hal pencatatan pesanan atau keluhan PT. Indosat cabang sorong sudah cukup rapi dan cepat tanggap soal ini karena dengan pencatatan pesanan para karyawan menghindari terjadi kesalahan-kesalahan sekecil mungkin dan memberikan pelayanan yang baik, sebaiknya pelayanan atau penjual mendengarkan, memahami kebutuhan para pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin, 2002, Analisis Kebijakan, Dari Formulasi Ke. Implementasi Kebijakan Negara, Bumi Aksara, Jakarta.
- Agus Dwiyanto, 2006, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Edi Suharto, 2006, Pekerjaan Sosial Industri, CSR dan Comdev, Workshop Konsumen, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Farida Yusuf, 2000, Evaluasi Program, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Dunn, William. N, 2003, Pengantar Analisis Kebijakan Publik, (Edisi Kedua), Penerbit Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Gaspersz, Vincent, 2004, Total Quality Management, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hadari Nawawi, 1995, Metode Penelitian Sosial, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hasibuan Malayu, 1997, Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Hansen Mowen, 2005, Akuntansi Manajemen, Penerbit Salemba, Jakarta.
- Henry Simamora, 1995, Manajemen Sumber Daya Manusia, STIE. YKPN, Yogyakarta.
- Henssel Nogi S Tangkilisan, 2005, Manajemen Publik, Gramedia, Jakarta.
- Husein Umar, 2002, Metode Penelitian Bisnis, Alfabeth, Bandung.

Joko Widodo, 2007, Analisis Kebijakan Publik, Banyumedia Publishing, Malang.

KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Umum.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2006, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.

Mangkuprawira Shafri dan Aida Vitayala Hubeis. 2007, Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Manullang, 2002, Manajemen Personalialia, Balai Pustaka, Jakarta.

Mulyana, Deddy, 2002, Metodologi Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Moenir, 1992, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.

Nazir, Moh, 1999, Metode Penelitian, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Pramudji, 2003, Kepemimpinan Pemerintahan Di Indonesia, Gramedia, Jakarta.

Prawirosentono, Suryadi, 1999, Kebijakan Kinerja Karyawan, BPFE, Yogyakarta.

Robert L. Mathis & John H. Jackson, Human Resources Management, Edisi Sepuluh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2006, Metode Penelitian Survei, LP3ES, Jakarta.

Sugiono, 2002, Metode Penelitian Administrasi, CV Alfabeta, Bandung.

Supranto, 2001, Strategi Pemasaran, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Surya Dharma, 2005, Manajemen Kinerja (Falsafah, Teori dan Penerapannya). Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Tjiptono, 2002, Strategi Pemasaran, Andy Offset, Yogyakarta.

The Liang Gie, 1999, Pengantar Filsafat Ilmu, Penerbit Liberty, Yogyakarta.

Undang-Undang No. 14 Tahun 1969 Tentang Peraturan Tenaga Kerja.