

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan sektor sentral dan penting dalam rangka pencapaian tujuan di suatu perusahaan atau badan hukum suatu organisasi, karena dengan adanya kemampuan (*skill*) atau keahlian para pekerja dan kualitas sumber daya manusia dapat menggerakkan perusahaan atau badan hukum suatu organisasi dengan baik dan benar. Maju dan tidaknya perusahaan atau badan hukum suatu organisasi tergantung pada pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki. Secanggih dan sekuat apapun suatu teknologi suatu perusahaan atau badan hukum suatu organisasi kalau sumber daya manusia tidak mempunyai kualitas baik, perusahaan atau badan hukum tersebut tidak akan berjalan sebagaimana mestinya bahkan menghambat jalannya suatu kegiatan perusahaan atau organisasi tersebut.

Demikian pula sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam sebuah organisasi non profit seperti Gereja Katolik Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur dimana badan hukum ini didirikan dan bergerak dibidang pelayanan sosial keagamaan, disana juga dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas baik. Karena produk utama badan gereja ini adalah “pelayanan” maka setiap karyawan atau pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dari setiap pribadi karyawan atau pegawai yang bekerja di badan gereja ini. Dari setiap pribadi para karyawan atau pegawai gereja harus menunjukkan kualitas yang baik,

profesional, mandiri dan memaksimalkan kemampuan yang dimiliki demi terciptanya pelayanan yang optimal. Adapun konkrit pelayanan di badan gereja ini adalah pelayanan administrasi calon baptis atau umat yang akan menjadi anggota gereja katolik, pelayanan administrasi komuni pertama, pelayanan administrasi sakramen krisma, pelayanan administrasi perkawinan, pelayanan administrasi data umat (jemaat) katolik di wilayah teritorial paroki / gereja dan pelayanan administrasi lainnya.

Sekretariat gereja hadir untuk dapat memenuhi kebutuhan umat/jemaat yang dilayani, dalam hal pelayanan seperti yang diutarakan diatas, umat adalah merupakan pusat pelayanan. Cita-cita dan harapan para pengurus gereja dengan hadirnya petugas sekretariat adalah untuk memuaskan para jemaat (umat) sebagai konsumennya, namun sering kali umat/jemaat yang notabene sebagai konsumen yang mendapat pelayanan di Badan Gereja Katolik Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur mengeluhkan pelayanan pegawai sekretariat yang tidak sesuai harapan umat (jemaat) seperti: kualitas pelayanan yang buruk, lambatnya pelayanan, tidak bersahabat atau pelayanan yang tidak ramah, tidak konsisten, tidak bisa memberikan informasi yang tepat dan benar, bertele-tele dalam memberikan informasi, tidak teliti, pengarsipan dokumen yang buruk, lamanya proses pelayanan sehingga harus bolak-balik dalam mengurus suatu administrasi, cara berpakaian yang kurang pantas, tempat yang tidak nyaman dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk membahas dan melakukan penelitian akan terjadinya masalah tersebut dengan

judul skripsi “Pengaruh Profesionalisme Kerja dan Pelayanan Prima Pegawai Sekretariat Terhadap Kepuasan Jemaat Katolik di Gereja Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur”.

1.2. Masalah

Dalam masalah penelitian ini kita melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1.2.1. Identifikasi Masalah.

Berdasarkan judul penelitian diatas, penulis terlebih dahulu akan mengidentifikasi masalah- masalah yang ada antara lain :

1. Rendahnya kemampuan pegawai sekretariat Gereja Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur dalam melayani umat (jemaat).
2. Rendahnya pengetahuan pegawai sekretariat Gereja Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur.
3. Buruknya sikap pegawai sekretariat Gereja Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur dalam melayani umat.
4. Rendahnya tingkat ketelitian pegawai sekretariat Gereja Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur.
5. Rendahnya tanggung jawab pegawai sekretariat Gereja Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur.
6. Lambatnya pelayanan pegawai sekretariat Gereja Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur.
7. Pelayanan yang bertele-tele yang dilakukan oleh pegawai sekretariat Gereja Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur.

8. Ketidaknyamanan tempat pelayanan sekretariat Gereja Katolik Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur

1.2.2 Pembatasan Masalah

Untuk membatasi masalah agar tidak terlalu meluas, maka masalah penelitian ini dibatasi pada tiga variable yaitu: Profesionalisme Kerja dan Pelayanan Prima sebagai variabel bebas (variable independen) dan Kepuasan Jemaat sebagai variabel terikat (variabel dependen) dengan obyek penelitian pegawai sekretariat Gereja Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur.

1.2.3 Rumusan masalah

Bertitiktolak pada uraian yang telah dikemukakan pada sub bab latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah, maka penulis merumuskan masalah pokok penelitian menjadi sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Sekretariat terhadap Kepuasan Jemaat Katolik di Gereja Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur?
2. Seberapa besar pengaruh Pelayanan Prima Pegawai Sekretariat terhadap Kepuasan Jemaat Katolik di Gereja Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur?
3. Seberapa besar pengaruh secara simultan Profesionalisme Kerja dan Pelayanan Prima Pegawai Sekretariat terhadap Kepuasan Jemaat Katolik di Gereja Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai penulis adalah :

- a. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme kerja pegawai sekretariat terhadap kepuasan jemaat katolik di Gereja Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan prima pegawai sekretariat terhadap kepuasan Jemaat Katolik di Gereja Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur.
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara simultan profesionalisme kerja dan pelayanan prima pegawai sekretariat terhadap kepuasan Jemaat Katolik di Gereja Katolik St. Yoseph Matraman Jakarta Timur.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Selain tujuan yang hendak dicapai, penelitian ini pun diharapkan memberikan manfaat baik bagi penulis, organisasi gereja maupun untuk keilmuan yaitu:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis berupa tambahan wawasan dan pengetahuan serta kemampuan berpikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya.

2. Bagi Organisasi Gereja

Penelitian ini dikemudian hari dapat digunakan sebagai referensi dan sumber informasi dalam menentukan arah kebijakan Pengurus Gereja Santo Yoseph Matraman dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi para calon peneliti berikutnya

Penelitian ini diharapkan sebagai salah satu sumber referensi, memberikan sumbangan pemikiran dan menambah wawasan pengetahuan bagi peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian dengan masalah yang sama.

1.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis menurut tata bahasa mempunyai arti suatu pernyataan yang kedudukannya belum sekuat suatu proporsi atau dalil. Hipotesis berfungsi sebagai pegangan sementara atau jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya di dalam kenyataan, percobaan, ataupun dalam prakteknya. Hipotesis penelitian berfungsi juga sebagai penuntun di dalam melakukan penelitian. Menurut Sugiyono (2017) Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empiris yang terkumpul.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. H₁ : Diduga ada pengaruh antara profesionalisme kerja pegawai sekretariat terhadap kepuasan jemaat katolik di Gereja Santo Yoseph Matraman, Jakarta Timur.
2. H₂ : Diduga ada pengaruh antara pelayanan prima pegawai sekretariat terhadap kepuasan jemaat katolik di Gereja Santo Yoseph Matraman, Jakarta Timur
3. H₃ : Diduga ada pengaruh secara simultan antara profesionalisme kerja dan pelayanan prima pegawai sekretariat terhadap kepuasan jemaat katolik di Gereja Santo Yoseph Matraman, Jakarta Timur.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mendapat kerangka acuan penulisan laporan akhir yang lebih terarah, maka penulis membagi laporan akhir ini menjadi 5 (lima) bab. Dimana setiap bab memiliki hubungan yang satu dengan yang lainnya. Untuk memberikan gambaran yang jelas. Berikut ini akan diuraikan mengenai sistematika penulisan laporan akhir ini secara singkat yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, hipotesis dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan tentang teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli mengenai sumber daya manusia, pengertian profesional,

profesionalisme, kerja dan profesionalisme kerja, pelayanan prima dan kepuasan konsumen (jemaat/umat), jurnal penelitian yang terdahulu dan kerangka berpikir penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang definisi operasional variabel, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV DESKRIPSI, PENYAJIAN DATA, ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menulis tentang profil perusahaan / Organisasi Gereja Santo Yoseph Matraman, penyajian data, analisis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang dapat diberikan dan direkomendasikan kepada pihak Gereja Santo Yoseph Matraman, Jakarta Timur.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Sumber Daya Manusia

Berikut penjelasan singkat tentang Sumber Daya Manusia

2.1.1. Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Pengertian sumber daya manusia secara umum terdiri dari dua yaitu: Sumber Daya Manusia makro yang diartikan sebagai jumlah penduduk dalam usia produktif yang ada di sebuah wilayah, dan Sumber Daya Manusia mikro dalam arti sempit yaitu individu yang bekerja pada sebuah institusi atau perusahaan.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain.

Menurut Handoko (2011:3) dalam bukunya manajemen Personalia dan sumber daya manusia mengatakan bahwa Sumber Daya Manusia adalah orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreatifitas, dan usaha-usahanya kepada kegiatan organisasi. Lebih luas lagi Hasibuan

(2017:10) mengemukakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dengan demikian, manajemen SDM dalam arti pendayagunaan sumber daya manusia adalah tanggung jawab semua manajer atau pimpinan yang mempunyai dan harus membawahi bawahan.

2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting sehingga harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, Manajemen sumber daya manusia merupakan program aktivitas untuk mendapatkan sumber daya manusia, mengembangkan, memelihara dan mendayagunakan untuk mendukung organisasi mencapai tujuannya.

Beberapa referensi mengemukakan bahwa manajemen memiliki peran penting untuk sumber daya manusia.

Menurut Mulia Nasution (1996:1), manajemen adalah aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengkoordinasian dengan mempergunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, Tohardi (2002:12) mengemukakan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah segala potensi yang ada pada manusia baik berupa akal pikiran, tenaga, keterampilan, emosi, dan sebagainya yang dapat di gunakan baik untuk dirinya sendiri maupun untuk organisasi atau perusahaan. Sedangkan Flippo (1996:5) berpendapat bahwa Manajemen Personalia adalah

perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan, pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Sumber daya manusia saat ini memiliki pengaruh besar pada sebuah perusahaan atau organisasi. Perusahaan atau organisasi harus fleksibel tidak lagi bersikap kaku (*organizational rigidity*). Kegiatan bisnis tidak lagi dijalankan berdasarkan aturan saja, melainkan juga dikendalikan oleh visi dan nilai. Oleh karena itu, memerlukan kemampuan sumber daya manusia yang dapat diandalkan, yang memiliki wawasan, kreatifitas, pengetahuan, dan visi yang sama dengan visi perusahaan atau organisasi.

2.1.3. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah kerangka kerja untuk membantu karyawan mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan pribadi dan organisasi. Pengembangan sumber daya manusia saat ini dianggap sebagai kunci produktivitas yang lebih tinggi, hubungan yang lebih baik, dan keuntungan yang lebih besar untuk organisasi mana pun. Human Resource Departement (HRD) yang sesuai memberikan manfaat tanpa batas kepada organisasi terkait.

Beberapa alasan Pengembangan Sumber Daya Manusia sangat dibutuhkan karena:

- a. Melalui Pengembangan Sumber Daya Manusia membuat orang lebih kompeten. Pengembangan SDM dapat mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap baru orang-orang di organisasi terkait.
- b. Dengan program pengembangan SDM yang tepat, orang menjadi lebih berkomitmen untuk pekerjaan mereka. Orang dinilai berdasarkan kinerja mereka dengan memiliki sistem penilaian kinerja yang dapat diterima.
- c. Lingkungan kepercayaan dan rasa hormat dapat diciptakan dengan bantuan pengembangan sumber daya manusia.
- d. Penerimaan terhadap perubahan dapat dibuat dengan bantuan HRD. Karyawan mendapati diri mereka lebih dilengkapi dengan kemampuan memecahkan masalah.
- e. Ini meningkatkan pertumbuhan karyawan secara keseluruhan. HRD juga meningkatkan semangat tim dalam organisasi. Mereka menjadi lebih terbuka dalam perilaku mereka. Dengan demikian, nilai-nilai baru dapat dihasilkan.
- f. Melalui pengembangan SDM juga membantu menciptakan budaya efisiensi dalam organisasi. Ini mengarah pada efektivitas organisasi yang lebih besar. Sumber daya dimanfaatkan dengan baik dan tujuan dicapai dengan cara yang lebih baik.

- g. Membantu untuk mengumpulkan data yang berguna dan objektif tentang program dan kebijakan karyawan yang selanjutnya memfasilitasi perencanaan sumber daya manusia yang lebih baik.
- h. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa HRD memberikan banyak manfaat di setiap organisasi. Jadi, pentingnya konsep HRD harus diakui dan diberi tempat keunggulan, untuk menghadapi tantangan sekarang dan masa depan dalam organisasi.

2.2. Profesionalisme Kerja

Sebelum kita bahas tentang profesionalisme kerja, terlebih dahulu kita bahas tentang pengertian profesional, etika profesional, syarat umum profesional, konsep profesional, ciri-ciri profesional, pengertian profesionalisme, ciri-ciri profesionalisme, watak profesionalisme dan pengertian kerja.

2.2.1. Pengertian Profesional

Profesional adalah seseorang yang memiliki pekerjaan atau profesi, kemudian ia hidup dengan mengandalkan keahlian tinggi yang dimilikinya. Profesional juga bisa diartikan dengan seseorang yang dalam kehidupannya mempraktikkan keahlian khusus dan menjalankannya tidak untuk sekedar hobi atau bersenang-senang semata.

Orang disebut profesional jika memiliki tolak ukur perilaku di atas rata-rata manusia pada umumnya. Umumnya, seorang profesional mempunyai tantangan serta tuntutan yang cukup berat. Akan tetapi, ia memiliki citra atau pola perilaku yang baik karena apa yang dilakukan

adalah dalam rangka kepentingan masyarakat itu sendiri. Profesional diharapkan di dalam semua bidang. Karena perumpamaannya adalah jika di dalam kehidupan ini setiap orang melakukan tugas dengan standar profesional tinggi, maka itu akan dapat memperbaiki kualitas masyarakat itu sendiri. Sehingga, profesional dari setiap orang sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari.

Seorang karyawan profesional merupakan karyawan yang dibayar dan menjalankan tugas sesuai dengan arahan yang ada. Profesional sesungguhnya tidak hanya berhubungan dengan keahlian, namun juga berkorelasi dengan pendapatan. Orang yang profesional cenderung memiliki keahlian tertentu dan juga semangat untuk melakukan kegiatan kerja. Di dalam melakukan pekerjaan yang digeluti, orang yang profesional harus bisa bertindak secara objektif dan bebas dari berbagai sikap buruk, seperti sentimen, malu, benci, ataupun malas dalam mengambil suatu keputusan.

Sudjana (2008:13) berpendapat bahwa profesi yang bersifat profesional merupakan profesi yang hanya bisa dilakukan oleh orang yang secara khusus dipersiapkan untuk hal itu dan bukan profesi yang dilakukan oleh mereka yang tidak dapat atau tidak mendapatkan profesi lainnya. Adapun menurut Ali (2012:120) menyatakan keterampilan atau kemampuan profesional tidak mesti diperoleh dari tingkatan pendidikan, namun bisa saja diperoleh dari seseorang yang secara bersungguh-sungguh menekuni dan melatih diri dalam suatu bidang tertentu hingga menjadi profesional.

Namun hanya saja menurut Ali, profesi yang diperoleh melalui tingkatan pendidikan akan mendapatkan penghormatan yang bersifat formal maupun informal, sedangkan yang didapatkan dari selain pendidikan formal pada umumnya hanya akan mendapat penghormatan yang bersifat informal saja. Sedangkan menurut Prayudi A (1979) sebutan profesional bisa diartikan pula sebagai usaha untuk menjalankan salah satu pekerjaan yang berdasarkan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki seseorang dan berdasarkan pekerjaan itulah seseorang memperoleh suatu balasan pembayaran berdasarkan kriteria pekerjaannya.

2.2.2. Etika Profesional

Etika profesional merupakan istilah yang lebih luas dari prinsip-prinsip moral, etika tersebut melingkupi prinsip perilaku untuk orang-orang profesional yang dipersiapkan baik untuk tujuan praktis maupun untuk tujuan idealistis. Hal ini ditetapkan oleh golongan pekerjaan bagi para anggotanya yang secara ikhlas menerima prinsip perilaku profesional lebih kuat dari pada yang diminta oleh undang-undang.

Kode etik memiliki pengaruh besar atas nama baik serta kepercayaan publik pada pekerjaan yang bersangkutan, kode etik itu terus meningkat dari waktu ke waktu searah dengan perubahan dalam aksi yang dijalankan oleh seorang akuntan publik. Prinsip etika sebagai berikut:

1. Tanggung jawab profesi
2. Kepentingan publik
3. Integritas

4. Obyektivitas
5. Kompetensi dan kehati-hatian profesional.
6. Kerahasiaan
7. Perilaku profesional.
8. Standar teknis.

2.2.3. Syarat Umum Profesional

Setidaknya terdapat tiga syarat profesional yang harus dimiliki oleh seseorang profesional. Berikut ini adalah penjelasan mengenai ketiga hal pokok tersebut:

a. Kemampuan (*Skill*)

Pertama yang dibutuhkan untuk menjadi profesional adalah kemampuan (*skill*). Seseorang disebut sebagai profesional apabila ia terbukti sebagai orang yang ahli di bidangnya. Tidak memandang bidang apapun. Mulai dari bidang yang paling sederhana hingga yang paling elit. Kemampuan seorang profesional bisa dilihat dari keahliannya yang di atas rata-rata dari orang lain. Selain itu kemauan bekerja keras dan pantang menyerah dalam memecahkan masalah serta selalu berinovasi merupakan salah satu kelebihan yang dimiliki oleh seorang profesional.

b. Pengetahuan (*knowledge*)

Hal pokok selanjutnya yang harus ada pada seorang profesional adalah pengetahuan (*knowledge*). Artinya, seseorang harus benar-benar menguasai atau setidaknya memiliki wawasan atas ilmu yang

berhubungan dengan bidangnya. Biasanya seorang yang profesional akan selalu menambah ilmu yang mana tidak mudah puas dengan pengetahuan yang dimilikinya saat ini.

c. Sikap (*Attitude*)

Sisi lain yang tidak kalah penting untuk seorang profesional adalah sikap (*attitude*). Artinya, seseorang tersebut tidak sebatas pintar, namun juga mempunyai etika yang baik untuk diterapkan di bidang masing-masing. Mampu bekerja baik mandiri maupun bekerja secara kelompok, yang berarti dapat mengimbangi rekan kerja yang lainnya. Melakukan sesuatu yang tidak semata hanya dilakukan karena uang, tetapi lebih mengutamakan manfaat untuk bersama.

Dalam Konvensi Nasional Pendidikan Indonesia I pada tahun 1988 (Made Pidarta, 2000:266) telah menetapkan syarat-syarat suatu pekerjaan profesional, yaitu diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Atas dasar panggilan hidup yang dilakukan sepenuh waktu serta untuk jangka waktu yang lama.
2. Telah memiliki pengetahuan dan keterampilan khusus.
3. Dilakukan menurut teori, prinsip, prosedur, dan anggapan-anggapan dasar yang sudah baku sebagai pedoman dalam melayani klien.
4. Sebagai pengabdian kepada masyarakat, bukan mencari keuntungan finansial.
5. Memiliki kecakapan diagnostik dan kompetensi aplikatif dalam melayani klien.

6. Dilakukan secara otonom yang bisa diuji oleh rekan-rekan seprofesi.
7. Mempunyai kode etik yang dijunjung tinggi oleh masyarakat, dan pekerjaan yang dilakukan untuk melayani mereka yang membutuhkan.

2.2.4. Konsep Profesional

Dalam penelitiannya, Supriadi menjelaskan bahwa konsep profesional memiliki lima muatan prinsip yaitu:

a. *Afiliasi Komunitas (Community Affiliation)*

Yaitu menggunakan ikatan pekerjaan sebagai referensi, termasuk di dalamnya lembaga formal atau kelompok-kelompok mitra informal sumber ide utama pekerjaan. Melalui ikatan pekerjaan itu para profesional membangun kesadaran profesi.

b. *Kebutuhan untuk mandiri (Autonomy Demand)*

Merupakan suatu pendapat bahwa seseorang yang profesional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain yang diantaranya pemerintah, klien, mereka yang bukan anggota profesi. Setiap adanya intervensi yang datang dari luar, dipandang sebagai halangan terhadap kemandirian secara profesional. Banyak yang menginginkan pekerjaan yang memberikan hak-hak istimewa untuk membuat keputusan dan bekerja tanpa diawasi secara ketat. Rasa kemandirian dapat berasal dari kebebasan melakukan apa yang terbaik menurut yang bersangkutan dalam situasi khusus.

c. *Keyakinan terhadap peraturan sendiri / profesi (Belief Self Regulation)*

Artinya bahwa yang paling berwenang dalam menilai pekerjaan profesional adalah teman sesama kerja, bukan orang luar yang tidak memiliki kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka.

d. Dedikasi pada profesi (*Dedication*)

Dicerminkan dari dedikasi profesional dengan menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Keteguhan tetap untuk melaksanakan pekerjaan meskipun imbalan ekstrinsik dipandang berkurang. Sikap ini merupakan ekspresi dari pencurahan diri yang total terhadap pekerjaan. Pekerjaan didefinisikan sebagai tujuan. Totalitas ini sudah menjadi komitmen pribadi, sehingga kompensasi utama yang diharapkan dari pekerjaan adalah kepuasan rohani dan setelah itu baru materi.

e. Kewajiban sosial (*Social obligation*)

Merupakan pandangan tentang pentingnya profesi serta manfaat yang diperoleh baik oleh masyarakat maupun profesional karena adanya pekerjaan tersebut

Pengertian di atas merupakan kriteria yang digunakan untuk mengukur derajat sikap profesional seseorang. David H. Maister (1998:56) mengatakan bahwa orang-orang profesional adalah orang-orang yang diandalkan dan dipercaya karena mereka ahli, terampil, punya ilmu pengetahuan, bertanggung jawab, tekun, penuh disiplin, dan serius dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Semua itu membuat istilah

profesionalisme identik dengan kemampuan, ilmu atau pendidikan dan kemandirian.

2.2.5. Ciri-Ciri Profesional

Seseorang yang profesional memiliki ciri khusus yang membedakannya dengan yang lain. Sehingga, seseorang tidak akan disebut profesional apabila tidak masuk ke dalam kriteria atau ciri-ciri yang akan disebutkan berikut ini:

1. Mempunyai keterampilan yang sangat tinggi di bidang tertentu. Atau seseorang yang memiliki kepandaian di dalam mengoperasikan alat tertentu, keahlian dan keterampilan tersebut dibutuhkan untuk pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan bidang masing-masing.
2. Mempunyai ilmu serta pengalaman yang luas. Di samping itu, juga memiliki kecerdasan khusus untuk menganalisis permasalahan dan peka terhadap situasi. Selanjutnya, mereka juga orang yang mampu membaca situasi dengan cepat dan tepat serta cermat terhadap pengambilan keputusan yang terbaik untuk semua pihak.
3. Seseorang yang profesional akan berorientasi kepada masa depan. Sehingga ia memiliki keahlian dalam mengantisipasi perkembangan lingkungan yang ada di depannya. Ini akan memunculkan sikap kedewasaan tersendiri kepada seseorang.
4. Memiliki sikap yang cenderung mandiri. Seseorang yang profesional juga yakin terhadap kemampuan pribadi dan terbuka untuk menghargai pendapat dari orang lain. Akan tetapi, orang profesional memiliki

kecermatan dalam menentukan mana yang terbaik untuk dirinya dan untuk perkembangan pribadinya.

5. Pemikiran terbuka yang mana senantiasa mempertimbangkan dan menerima opini dari orang lain tanpa mengedepankan ego diri sendiri demi kebaikan bersama.
6. Memiliki integritas yaitu mengutamakan prinsip dasar dengan mengedepankan nilai kebenaran, keadilan dan kejujuran. Hal ini ditujukan karena untuk meningkatkan kualitas diri sendiri dan juga membangun komunitas yang baik.
7. Komitmen yang tinggi untuk terus menjaga kualitasnya merupakan hal cukup penting yang dimiliki oleh seorang profesional. Komitmen ini dapat dilihat dengan tidak mudahnya seseorang mengubah sikap dan kualitas baik yang dimiliki hanya karena situasi yang terkadang berubah-ubah entah baik ataupun buruk.
8. Mampu Memotivasi baik diri sendiri maupun orang disekitarnya merupakan satu ciri yang dimiliki seorang profesional. Terkadang ada saatnya situasi sulit yang terjadi membuat seorang kehilangan harapan dan menjadi putus asa. Seorang profesional dapat memotivasi orang lain dan diri sendiri dengan menjadikan situasi yang sulit sebagai tantangan yang akan membangun kualitas diri untuk kedepannya dengan memecahkan masalah menggunakan pikiran yang tenang.

9. Loyalitas dimiliki oleh seorang profesional dengan mengerjakan sesuatu secara sungguh sungguh dan totalitas. Hal yang dikerjakan tidak dianggap sebagai beban yang merugikan kehidupannya, tetapi menjadikannya sebagai panggilan hidup.

Memiliki sikap profesional dalam berbagai hal sangat penting bagi setiap orang. Sekalipun menerapkan profesionalisme bukanlah hal yang mudah. Namun, akan dapat terwujud jika dimulai dari hal kecil dan dari diri sendiri. Dengan memulai dari diri sendiri, diharapkan sikap dan tindak profesional tersebut akan diikuti oleh orang lain.

2.2.6. Pengertian Profesionalisme

Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dengan kebutuhan tugas, terpenuhi kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya petugas yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan petugas merefleksikan arah dan tujuan yang ingin di capai oleh sebuah organisasi (Kurniawan, 2005:74).

Menurut Andrias Harefa (2004:137) bahwa profesionalisme pertama tama adalah soal sikap. Lalu dia mengatakan ada beberapa hal yang dapat dianggap mewakili sikap profesionalisme yaitu, keterampilan tinggi, pemberian jasa yang berorientasi pada kepentingan umum,

pengawasan yang ketat atas perilaku kerja dan suatu sistem balas jasa yang merupakan lambang prestasi kerja.

Untuk menciptakan kadar profesionalitas dalam melaksanakan misi institusi persyaratan dasarnya adalah tersedianya sumber daya manusia yang andal, pekerjaan yang terprogram dengan baik, dan waktu yang tersedia untuk melaksanakan program tersebut serta adanya dukungan dana yang memadai dan fasilitas yang memadai dan fasilitas yang mendukung. Pandangan lain seperti Siagian (2000:163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Menurut Pamudji (1985), Profesionalisme adalah lapangan kerja tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan tertentu pula. Menurut Aholiab Watloly, Profesionalisme adalah sikap seseorang professional. Sedangkan menurut Korten & Alfonso (1981), Profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*ask-requirement*).

Dalam Kamus Besar Indonesia, Profesionalisme mempunyai makna; mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau yang profesional. Yaitu sebuah term yang menjelaskan bahwa setiap pekerjaan hendaklah dikerjakan oleh seseorang yang mempunyai

keahlian dalam bidangnya atau profesinya. Harus mampu menunjukkan kualitas yang tinggi dalam pekerjaannya. Menurut Supriadi, penggunaan istilah profesionalisme menunjuk pada derajat penampilan seseorang sebagai profesional atau penampilan suatu pekerjaan sebagai suatu profesi, ada yang profesionalismenya tinggi, sedang dan rendah. Berbicara mengenai profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya. Secara sederhana, profesionalisme yang diartikan perilaku, cara, dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi (Oerip dan Uetomo, 2000 : 264-265).

2.2.7. Ciri-Ciri Profesionalisme

Berikut ini adalah ciri-ciri profesionalisme:

- a. Keinginan untuk selalu menampilkan perilaku yang dapat dijadikan sebagai rujukan yang baik. Berusaha meningkatkan dan memelihara perilaku profesionalnya melalui perwujudan perilaku profesional. Perwujudan tersebut dilakukan melalui berbagai cara misalnya dari cara berpenampilan, cara berbicara, penggunaan bahasa, sikap tubuh badan, serta sikap hidupnya sehari-hari.
- b. Keinginan untuk senantiasa mengejar berbagai kesempatan pengembangan profesional yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pengetahuan dan keterampilannya.

2.2.8. Watak Profesionalisme:

Tiga watak kerja yang merupakan persyaratan dari setiap kegiatan pemberian “Jasa Profesi” ialah:

1. Bahwa kerja seorang profesional itu beritikad untuk merealisasikan kebajikan demi tegaknya kehormatan profesi yang digeluti, dan oleh karenanya tidak terlalu mementingkan atau mengharapkan imbalan upah materiil;
2. Bahwa kerja seorang profesional itu harus dilandasi oleh kemahiran teknis yang berkualitas tinggi yang dicapai melalui proses pendidikan dan/atau pelatihan yang panjang, eksklusif dan berat.
3. Bahwa kerja seorang profesional – diukur dengan kualitas teknis dan kualitas moral – harus menundukkan diri pada sebuah mekanisme kontrol berupa kode etik yang dikembangkan dan disepakati bersama didalam sebuah organisasi profesi.

2.2.9. Pengertian Kerja:

Pengertian kerja menurut para ahli, kerja adalah aktivitas yang dinamis dan bernilai, tidak dapat dilepaskan dari faktor fisik, psikis dan sosial. Nilai yang terkandung dalam kerja bagi individu yang satu dengan lainnya tidaklah sama. Nilai tersebut dapat mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam bekerja. Brown (dalam Anoraga, 1998) menyatakan kerja merupakan penggunaan proses mental dan fisik dalam mencapai beberapa tujuan yang produktif.

Sementara Steers dan Porter (1983), Kerja merupakan hal yang penting dalam kehidupan individu karena beberapa alasan:

- a. Adanya pertukaran atau timbal balik dalam kerja. Ini dapat berupa reward. Secara ekstrinsik, reward seperti uang. Secara intrinsik, reward seperti kepuasan dalam melayani.
- b. Kerja biasanya memberikan beberapa fungsi sosial. Perusahaan sebagai tempat kerja, memberikan kesempatan untuk bertemu orang-orang baru dan mengembangkan persahabatan.
- c. Pekerjaan seseorang seringkali menjadi status dalam masyarakat luas, namun kerja juga dapat menjadi sumber perbedaan sosial maupun integrasi sosial.
- d. Adanya nilai kerja bagi individu yang secara psikologis dapat menjadi sumber identitas, harga diri dan aktualisasi diri.

Sedangkan menurut Supriyadi (2003), Kerja adalah beban, kewajiban, sumber penghasilan, kesenangan, gengsi, aktualisasi diri, dan lain lain. Ada pendapat lain bahwa kerja adalah suatu aktivitas yang dilakukan secara rutin yang dilakukan seseorang untuk bisa mencapai suatu tujuan yang diinginkan, yaitu untuk mendapatkan imbalan berupa uang atau barang yang mempunyai nilai ekonomi.

Kerja merupakan sesuatu yang dikeluarkan oleh seseorang sebagai profesi, sengaja dilakukan untuk mendapatkan penghasilan. Kerja dapat juga di artikan sebagai pengeluaran energi untuk kegiatan yang dibutuhkan oleh seseorang untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Dr.

Franz Von Magnis di dalam Anogara (2009:11), pekerjaan adalah “kegiatan yang direncanakan”. Sedangkan Hegel di dalam Anogara (2009:12) menambahkan bahwa “inti pekerjaan adalah kesadaran manusia”.

Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa pekerjaan memungkinkan orang untuk dapat menyatakan diri secara objektif ke dunia ini, sehingga ia dan orang lain dapat memandang dan memahami kebenaran dirinya. Menurut Camus di dalam <http://dhimaskasep.files.wordpress.com>, “tanpa bekerja hidup akan terasa tidak enak, pekerjaan yang tidak berarti membuat hidup tidak bergairah dan kerja merupakan sesuatu yang diinginkan oleh manusia”. Henderson di dalam <http://dhimaskasep.files.wordpress.com> menambahkan bahwa, “manusia perlu bekerja dan ingin bekerja serta pekerjaan yang berarti memberikan dampak fisik dan emosi”.

2.2.10. Pengertian Profesionalisme Kerja

Selain kata profesionalisme ada pula istilah profesi, yaitu dapat diartikan dengan “pekerjaan” atau “*job*” kita sehari-hari. Makna kata Profesi (*profession*) menurut Anglo Saxon tidak hanya mengartikan sebagai “pekerjaan” tetapi juga profesi mengharuskan tidak hanya pengetahuan dan keahlian khusus melalui persiapan dan latihan, tetapi dalam arti “*profession*” terpaku juga suatu “panggilan”.

Maka dengan demikian, arti kata “*profession*” mengandung dua unsur yaitu: pertama, unsur keahlian dan unsur panggilan. Sehingga

seorang “profesional” harus memadukan dalam diri pribadinya kecakapan teknik yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaannya, dan juga kematangan etik. “

Menurut Kunandar (2009), secara sederhana profesionalisme (*professionalism*) berarti sifat profesional. Sedangkan menurut Ahmad Tafsir profesionalisme adalah paham yang mengajarkan bahwa setiap pekerjaan harus dilakukan oleh orang yang profesional. Dalam kamus ilmiah populer, professional diartikan sebagai keahlian, didalamnya bagi golongan terpelajar dan pemain bayaran (Partanto dan Al Barry, 1994).

Sanusi et.al (1999) menjelaskan 5 konsep berkaitan dengan profesionalisme, yaitu:

1. Profesi adalah suatu jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian (*experties*) dari para anggotanya. Artinya, tidak dapat dilakukan oleh sembarangan orang yang tidak dilatih dan tidak disiapkan secara khusus untuk melakukan pekerjaan itu. Keahlian diperoleh melalui apa yang disebut profesionalisasi yang dilakukan baik sebelum seseorang menjalani profesi itu maupun setelah menjalani profesi (*in-service training*).
2. Profesional, menunjuk pada dua hal yaitu: (a) Orang yang menyandang suatu profesi, (b) Penampilan seseorang dalam melakukan pekerjaannya yang sesuai dengan profesinya.
3. Profesionalisme, menunjuk kepada komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus

menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan profesinya. Profesionalisme juga mengacu kepada sikap dan komitmen anggota profesi untuk bekerja berdasarkan standart yang tinggi dan kode etik profesinya.

4. Profesionalitas, mengacu kepada sikap para anggota profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang mereka miliki dalam rangka melakukan pekerjaannya.
5. Profesionalisasi, menunjuk pada proses peningkatan kualifikasi maupun kemampuan para anggota profesi dalam mencapai criteria yang standar dalam penampilannya sebagai anggota suatu profesi.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa profesionalisme kerja merupakan pandangan atau sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalannya dalam menjalankan profesi sesuai dengan kode etik profesi.

Beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan profesionalisme adalah sebagai berikut :

- a. Pengetahuan (*Knowledge*) Paling tidak ada dua istilah yang secara tafsiri hampir sama yakni pengetahuan dan ilmu pengetahuan. Namun pada dasarnya dua istilah tersebut sangat berbeda. Menurut Mohammad Hatta pengetahuan adalah sesuatu yang didapat dari membaca dan pengalaman. Sedangkan ilmu pengetahuan ialah suatu proses pembentukan pengetahuan yang terus menerus sampai menjelaskan

fenomena yang bersumber dari wahyu, hati dan semesta sehingga dapat diperiksa atau dikaji secara kritis dengan tujuan untuk memahami hakikat, landasan dasar dan asal usulnya, sehingga dapat juga memperoleh hasil yang logis.

b. Kemampuan (*Ability*) Kemampuan terdiri dari dua unsur, yaitu yang bisa dipelajari dan alamiah. Pengetahuan dan kemampuan adalah unsur kemampuan yang bisa dipelajari, sedangkan yang alamiah orang biasa menyebut bakat. Untuk mengembangkan sikap profesional pada dunia pelayanan sosial keagamaan paling tidak dibutuhkan kemauan selain kemampuan.

c. Keterampilan (*Skill*) Keterampilan merupakan salah satu unsur kemampuan yang dapat dipelajari pada unsur penerapannya. Menurut Allport, "*Personality is the dynamic organization within the individual of those psycho-physical system that determine his characteristics behavior and thought*" bahwa kepribadian menyangkut keseluruhan aspek seseorang, baik fisik maupun psikis, yang menentukan karakteristik tingkah laku dan pemikirannya. Adapun sikap diri yang sangat diperlukan dalam pengembangan profesionalisme adalah:

- 1) disiplin yang tinggi
- 2) percaya diri yang positif
- 3) akrab dan ramah
- 4) akomodatif
- 5) berani berkata karena benar.

d. Kebiasaan (*Habit*) adalah suatu kegiatan yang terus menerus dilakukan yang tumbuh dari dalam pikiran. Pengembangan kebiasaan diri harus dilandasi dengan kesadaran bahwa usaha tersebut membutuhkan proses yang cukup panjang. Kebiasaan positif yang harus dimiliki oleh seorang yang profesional adalah menyapa dengan ramah, menyampaikan rasa simpati, menyampaikan rasa penghargaan kepada kerabat, teman sejawat, atau orang-orang yang kita layani, dan lain sebagainya.

2.3. Pelayanan Prima

Pelayanan prima dapat kita gambarkan sebagai berikut:

2.3.1. Pengertian Pelayanan Prima

Menurut Groonros (1990:27), Ratminto dan Winarsih (2015:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Karakteristik melayani dinyatakan sebagai berikut:

1. Sifatnya tidak bisa diraba, berlawanan sifatnya dengan produk barang jadi yang berwujud.
2. Merupakan tindakan nyata.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan secara nyata.

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai “*excellent service*”. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni: peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya.

Moenir, (2010:47) menyatakan bahwa pelayanan itu diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan seseorang melalui aktivitas secara langsung dengan kualitas yang baik, prima sendiri bisa diartikan sebagai kualitas yang baik. Nasution (2004: 47) mengemukakan, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Wyckof (dalam Loveloc, 1998) yang dikutip oleh Nasution (2004: 47) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan itu sendiri.

Menurut Kotler, (2003:464) pelayanan prima itu adalah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Tindakan yang dimaksud ini adalah memberikan pelayanan. Barata, (2017) menyampaikan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. Sedangkan berdasarkan Panduan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Paroki Keuskupan Agung Jakarta (2016), pelayanan prima diartikan sebagai pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan umat, berdasarkan dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas.

2.3.2. Konsep Dasar Pelayanan Prima

Berikut ini kita sampaikan konsep dasar pelayanan prima, yaitu:

1. Fokus pada yang dilayani (Customer-focused)

Umat/jemaat adalah pusat pelayanan. Semuanya bermula dari umat/jemaat dan mulailah memahami kemauan dan harapan umat/jemaat.

2. Bersahabat (Customer-friendly)

Layanan yang diberikan kepada umat / jemaat mendatangkan rasa nyaman. Caranya, bantu umat/jemaat memahami semua proses yang akan mereka lakukan (dengan nyaman), dan ciptakan suasana ramah dan siap sedia membantu.

3. Layak Dipercaya (*Customer-trustworthy*)

Umat/jemaat mempercayai pelayanan kita bila kita memiliki informasi yang cukup dan benar, bisa menjawab kebutuhan mereka, serta mampu memberikan solusi dan kepuasan dalam pelayanan.

4. Konsisten (*Consisten*)

Layanan perlu diupayakan agar selalu konsisten yaitu mempunyai urutan yang tetap, memperhatikan hal-hal yang sama, memperlakukan semua umat secara sama, menggunakan prosedur dan urutan kerja yang tidak mudah berubah.

5. Peningkatan Terus Menerus (*Continunous Improvement*)

Layanan prima tercipta ketika umat/jemaat mengalami bahwa layanan yang diberikan melebihi apa yang mereka harapkan. Harapan biasanya meningkat dan patokannya adalah kesan terakhir dari orang yang dilayani.

6. Puncak dari Profesionalitas

Pada awalnya, konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah, sehingga dewasa ini budaya pelayanan prima tidak lagi hanya milik dunia bisnis semata tetapi milik semua orang, termasuk di instansi Gereja Katolik Santo Yoseph Matraman, Jakarta Timur dimana dalam pelayanannya harus mampu memuaskan jemaatnya sebagai subyek pelayanan. Agar pelayanan itu sungguh dirasakan oleh konsumennya yaitu jemaat, maka budaya

pelayanan prima bagi setiap pegawai/karyawan Gereja Katolik Santo Yoseph Matraman, perlu diterapkan dengan menelaraskan faktor-faktor pelayanan prima itu sendiri yaitu:

a. Sikap (*Attitude*)

Thustone berpendapat bahwa sikap merupakan suatu tingkatan afeksi, baik bersifat positif maupun negatif dalam hubungannya dengan objek-objek psikologis, seperti: simbol, frase, slogan, orang, lembaga, cita-cita dan gagasan.

b. Keterampilan (*Skill*)

Menurut Dunette (1976), keterampilan berarti mengembangkan pengetahuan yang didapatkan melalui training dan pengalaman dengan melaksanakan beberapa tugas. Menurut Robbins (2000), keterampilan dibagi menjadi 4 kategori yaitu:

- 1). *Basic Literacy Skill*, Keahlian dasar yang sudah pasti harus dimiliki oleh setiap orang seperti membaca, menulis, berhitung serta mendengarkan.
- 2). *Technical Skill*, Keahlian secara teknis yang didapat melalui pembelajaran dalam bidang teknik seperti mengoperasikan komputer dan alat digital lainnya.
- 3) *Interpersonal Skill*, Keahlian setiap orang dalam melakukan komunikasi satu sama lain seperti mendengarkan seseorang, memberi pendapat dan bekerja secara tim.

4). *Problem Solving*, Keahlian seseorang dalam memecahkan masalah dengan menggunakan loginya.

c. Pengetahuan (*Knowledge*)

Menurut Notoatmodjo (2003), pengetahuan (*knowledge*) adalah hasil tahu dari manusia yang sekedar menjawab pertanyaan “*What*”. Pengetahuan merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan, penciuman, rasa, dan raba. Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (*overt behavior*).

d. Penampilan (*Grooming*)

Penampilan (*Grooming*) adalah penampilan diri seseorang yang terjaga dan selalu rapi secara keseluruhan, dimulai dari ujung rambut sampai ujung kaki. Atau tindakan dimana seseorang akan bersih atau rapih tubuh mereka dalam memperhatikan beberapa cara, seperti cara berjalan, berpakaian. yaitu bertindak sebagai undangan seperti itu, menunjukkan orang lain bahwa kita itu bersih dan rapih.

2.3.3. Sikap Pelayanan Prima

Berikut sikap-sikap pelayanan prima yang perlu kita perhatikan:

1. Bangun Kebiasaan Senyum

Senyum mempunyai banyak ragam, namun semua senyuman bernuansa positif dan membangun kedekatan antara petugas

Sekretariat dengan tamu (umat/jemaat). Hal yang penting adalah membangun suasana positif: antusiasme, keramahan, siap melayani, membuat orang tersenyum dengan lebih dulu tersenyum dan melayaninya hingga yang dilayani merasakan puas dan sukacita.

2. Komunikasi Yang Efektif

Komunikasi yang efektif umumnya terdiri dari 7% pilihan kata, 38% intonasi dan 55% bahasa tubuh atau elemen non-verbal. Elemen non-verbal sangat penting dalam mengkomunikasikan perasaan dan sikap. Terutama ketika terjadi ketidakselarasan antara kata-kata di satu sisi dan intonasi serta perilaku non-verbal di sisi lainnya, orang akan cenderung mempercayai yang terakhir.

3. Kata-Kata Bertuah

Kata-kata bertuah adalah pilihan kosa kata yang membangun suasana positif, mitra bicara senang, termotivasi, merasa dihargai, kooperatif dan membangun suasana positif, seperti: empati, memuji, meminta persetujuan, menawarkan bantuan, menetralsir dan lain sebagainya.

4. Perilaku

Perilaku non-verbal yang disarankan adalah sikap asertif yang ditandai dengan beberapa hal, yaitu: langsung ke pokok masalah secara lugas; melakukan konfirmasi sebelum memutuskan; menggunakan kalimat langsung dengan sopan; mengambil tanggung jawab pribadi; suara jelas, tegas dan mudah dimengerti; kontak mata yang membuat

orang nyaman; tangan terbuka; postur tubuh tegak, memperhatikan dan peduli akan hal yang diajukan.

5. Penampilan

Beberapa hal yang kiranya perlu diperhatikan adalah: Pakaian yang rapi dan sesuai dengan lingkungan kerja, jika memungkinkan menggunakan seragam dan ada name-tag untuk membangun komunikasi yang bersifat personal; Dalam bekerja hendaknya menggunakan sepatu dan tidak perlu menggunakan banyak aksesories (terutama utk karyawan wanita); Kondisi tubuh juga perlu diperhatikan, antara lain kesehatan, kerapihan rambut, dan gerak-gerik tubuh yang menunjukkan bahwa petugas siap untuk melayani umat/jemaat yang datang.

Terlepas dari pengertiannya, memberikan pelayanan prima itu seharusnya wajib hukumnya. Pelayanan prima sendiri bisa membuat feedback yang baik tak hanya kepada konsumen (jemaat) saja tetapi bagi yang memberikan layanan tersebut. Bagi konsumen, mendapatkan pelayanan prima bisa merasa nyaman dan tenang, konsumen merasa dihormati. Jadi, pengertian pelayanan prima itu harus benar-benar diresapi supaya kedua belah pihak mendapatkan kepuasan bersama.

2.4. Kepuasan Konsumen

Pembahasan tentang kepuasan konsumen dapat digambarkan sebagai berikut:

2.4.1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Oliver yang dikutip oleh J Supranto (2011:233) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2002: 42).

Jadi tingkat kepuasan konsumen merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Konsumen yang puas tidak sensitiv terhadap harga dan memberi komentar yang baik dan positif terhadap kinerja perusahaan/instansi. Untuk menciptakan kepuasan konsumen, perusahaan/instansi menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh output yang positif.

Walker (2001) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai

atau tidak dengan harapannya, atau harapan konsumen mendapat pelayanan yang baik atau tidak.

Veloutsou (2005) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa ada perbedaan antara kepuasan konsumen barang dan jasa. Perbedaan antara barang berwujud dan tidak berwujud menjadi berbagai faktor kepuasan konsumen dan itulah sebabnya mereka harus diperlakukan terpisah dan berbeda. Menurut Churchill (2002), bahwa kepuasan pelanggan memiliki reaksi secara keseluruhan antara harapan konsumsi dengan produk atau jasa di dasar persepsi reaksi, evaluasi, dan psikologis.

Dari pendapat pakar diatas dapat ditarik definisi bahwa kepuasan pelanggan adalah nilai perasaan seseorang apakah memuaskan atau mengecewakan yang dihasilkan oleh suatu proses membandingkan keberadaan atau penampilan suatu produk diminati terhadap nilai – nilai yang diharapkan.

2.4.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Pengukuran kepuasan konsumen (Tjiptono, 2014: 368-369) memiliki enam konsep inti yaitu sebagai berikut.

a. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*)

Dalam konsep ini, cara mengukur kepuasan pelanggan yaitu langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa suatu perusahaan. Penilaiannya meliputi mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan/atau jasa perusahaan

bersangkutan serta membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan pesaing.

b. Dimensi kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan di ukur dengan empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk dan/atau jasa perusahaan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk dan/atau jasa perusahaan pesaing berdasarkan item yang sama. Dan keempat, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi yang penting dalam menilai kepuasan pelanggan.

c. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*)

Kepuasan diukur berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja produk/jasa perusahaan.

d. Niat beli ulang (*repurchase intention*)

Dalam konsep ini, caranya adalah dengan menanyakan pelanggan secara langsung apakah akan membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

e. Kesiediaan untuk merekomendasi (*willingness to recommend*)

Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti dalam kasus pembelian produk atau jasa yang pembelian ulangnya relatif lama.

f. Ketidakpuasan pelanggan (*customer dissatisfaction*)

Ketidakpuasan pelanggan meliputi komplain (*complaint*), pengembalian produk (*return*), biaya garansi, penarikan kembali produk dari pasar (*product recall*), gethok tular negatif, dan konsumen yang beralih ke pesaing (*defections*)

2.4.3. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen

Terdapat 4 metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen, yakni :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada konsumen akan memberikan kesempatan yang sebesar-besarnya bagi pelanggan untuk menyampaikan pendapat, saran dan keluhan konsumen. Media yang bisa digunakan antara lain adalah kotak saran.

2. Survei Kepuasan Konsumen

Penelitian mengenai kepuasan konsumen banyak yang dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Keuntungan dari menggunakan metode survei adalah perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan memperhatikan konsumennya.

3. *Gost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk bersikap sebagai pelanggan di perusahaan pesaing.

4. Analisa Pelanggan yang Hilang

Metode ini dilaksanakan dengan cara perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti atau yang telah beralih pemasok dan perusahaan menanyakan penyebab pelanggan berhenti membeli atau beralih pemasok.

2.4.4. Unsur – unsur kepuasan konsumen dalam pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004 terdapat 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dalam penyelesaian masalah.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Agung Saputra Tamrin, Patar Rumapea, Rully Mambo (2016)	Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Kantor PT TASPEN Cabang Manado”	Profesionalisme kerja pegawai memiliki hubungan dan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan
Perbedaan: 1. Penelitian yang dilakukan Agung Saputra Tamrin, Patar Rumapea dan Rully Mambo menggunakan 2 variabel yaitu: variabel X Profesionalisme Kerja dan variabel Y		

<p>Kepuasan Pelanggan (Konsumen), sementara penulis menggunakan 3 variabel yaitu: variabel X1 Profesionalisme kerja, X2 Pelayanan Prima dan variabel Y Kepuasan Jemaat.</p> <p>2. Penelitian yang dilakukan Agung Saputra Tamrin, Patar Rumapea dan Rully Mambo melakukan penelitian di PT Taspem Cabang Manado, sedangkan penulis melakukan penelitian di Gereja Santo Yoseph Matraman, Jakarta Timur</p>		
Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Ahmad Khusaini (2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
<p>Perbedaan: Penelitian yang dilakukan Ahmad Khusaini menggunakan 2 variabel yaitu: variabel X Kualitas Pelayanan dan variabel Y Kepuasan Konsumen, sementara penulis menggunakan 3 variabel yaitu: variabel X1 Profesionalisme kerja, X2 Pelayanan Prima dan variabel Y Kepuasan Jemaat.</p>		
Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Stevil Debora, Yuni Candra, dan Nurlina (2016)	Pengaruh Pelayanan Prima dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kantor Kelurahan Padang Sarai Kecamatan Koto Tangah Padang)	Pelayanan prima dan profesionalisme kerja berpengaruh secara satu persatu dan bersamaan terhadap kepuasan masyarakat
<p>Perbedaan:</p> <p>1. Penelitian yang dilakukan Stevil Debora, Yuni Candra dan Nurlina mengadakan penelitian di Kantor Kelurahan Padang Sarai, Kecamatan Koto Tangah Padang, sedangkan penulis melakukan penelitian di Gereja Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur.</p> <p>2. Waktu Penelitiannya juga berbeda, penelitian yang dilakukan Stevil Debora, Yuni Candra dan Nurlina di tahun 2016, sedangkan penulis melakukan penelitian di tahun 2020</p>		

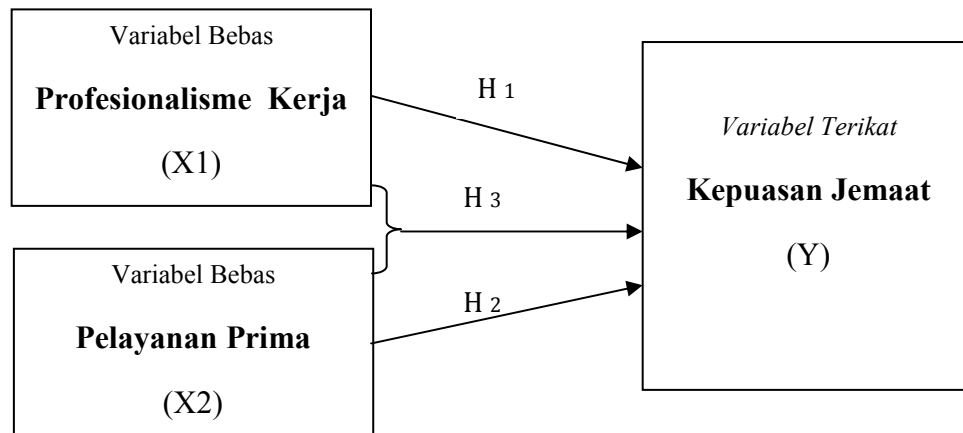
Sumber: Hasil kajian penulis 2020

2.6. Kerangka Berpikir

Uma Sekaran (1992) mengungkapkan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir adalah hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan.

Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 2.1.
Paradigma Penelitian



Sumber: Penelitian 2020

Keterangan:

Profesionalisme Kerja (X1) : Variabel Bebas (*Independen*)

Pelayanan Prima (X2) : Variabel Bebas (*Independen*)

Kepuasan Jemaat (Y): Variabel Terikat

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1.1. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Adapun variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.1.1. Variabel Independen

Variabel *Independen* ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, *antecedent* atau dalam Bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependen*).

1.1.2. Variabel Dependen

Variabel *Dependen* sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Dalam penelitian ini, menggunakan tiga variabel yaitu: variabel independen satu, variabel independen dua dan variabel dependen. Adapun sebagai variabel independen satu adalah profesionalisme kerja dan

pelayanan prima sebagai variabel independen dua, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan jemaat. Definisi operasional variable penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel. 3.1.
Definisi Operasional Penelitian

Jenis Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Profesionalisme Kerja (X1)	Profesionalisme kerja merupakan pandangan atau sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalannya dalam menjalankan profesi sesuai dengan kode etik profesi.	<ul style="list-style-type: none"> - Aspek potensial - Aspek profesionalitas - Aspek fungsional - Aspek operasional - Aspek personal - Aspek produktivitas - Memiliki ketrampilan - Memiliki ilmu pengetahuan - Memiliki sikap berorientasi - Memiliki sikap mandiri 	Likert
Pelayanan Prima (X2)	Berdasarkan Panduan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Paroki Keuskupan Agung Jakarta (2016), pelayanan prima diartikan sebagai pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan umat, berdasarkan dua elemen penting yang saling berkaitan	<ul style="list-style-type: none"> - Keramahan - Kemudahan - Kecepatan - Kemampuan - Kebersihan - Ketelitian - Efektivitas - Kualitas - Fasilitas - Kenyamanan 	Likert

	yaitu pelayanan dan kualitas.		
Kepuasan Jemaat /konsumen (Y)	Kepuasan pelanggan adalah nilai perasaan seseorang apakah memuaskan atau mengecewakan yang dihasilkan oleh suatu proses membandingkan keberadaan atau penampilan suatu produk diminati terhadap nilai – nilai yang diharapkan.	Menurut Dutton (dalam Suprpto, 2009) ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup: 1. Kecakapan petugas Cepat tanggap pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat 2. Keramahan pelayanan Sikap dan tingkah laku aparaturnya dalam menghadapi masyarakat 3. Suasana lingkungan yang nyaman Sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur yang digunakan.	Likert

Sumber: Hasil Penelitian Imam Jayadi, 2016 dan Hasil penelitian dari Stevil Debora, Yuni Candra, dan Nurlin, 2016

1.1.3. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:90) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Sutrisno Hadi, (1987:10), populasi penelitian adalah seluruh individu yang akan dikenai sasaran generalisasi dari sampel yang diambil dalam suatu penelitian. Data yang digunakan adalah data primer yang di peroleh dari survei para jemaat

atau umat katolik yang telah mendapatkan pelayanan di Sekretariat Gereja Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur sejak Januari 2019 – Juni 2020.

1.1.4. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:91) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sedangkan Menurut Sutrisno Hadi (2007:75) sampel adalah contoh atau sebagian individu yang diteliti, karena jumlah populasi penelitian yang besar dan tidak dapat diteliti seluruhnya. Mengingat pada penelitian ini populasinya adalah jemaat katolik yang mendapatkan pelayanan di Sekretariat Gereja Santo Yoseph Matraman Jakarta Timur, maka penulis akan mengambil sampel secara acak dan penetapan sampel dengan simple random sampling populasi. Jika sebuah sampel yang besarnya n ditarik dari sebuah populasi finit/terbatas yang besarnya N sedemikian rupa, sehingga tiap unit dalam sampel mempunyai peluang yang sama untuk dipilih, maka prosedur sampling dinamakan sampel random sederhana (simple random sampling) (nazir,2003). Menurut Sugiyono (2017), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dalam Usman dan Abdi (2009). Rumus Slovin dapat dilihat di bawah ini :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persen kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan sebesar 10%

1.2. Tempat dan Waktu Penelitian

1.2.1. Tempat Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di lingkungan Kantor Sekretariat Gereja Santo Yoseph Matraman, yang beralamat di Jl. Matraman Raya No. 127, RT.019/RW.008, Kelurahan Palmeriam, Kecamatan Matraman, Kota Jakarta Timur.

1.2.2. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian adalah waktu yang digunakan peneliti untuk proses penelitian ini yang dilaksanakan sejak tanggal pengajuan judul sampai dengan penggandaan laporan penelitian:

Tabel 3.2
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Dalam Bulan dan Minggu ke																			
		Apr				Mei				Juni				Juli				Agust			
		4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4		
1.	Pengajuan Judul																				
2.	Pengajuan permohonan riset																				
3.	Penyusunan Proposal																				
4.	Pengajuan Dospemb																				
5.	Penyusunan instrumen																				
6.	Penentuan sampel																				
7.	Pengumpulan data																				
8.	Pembuatan draft laporan																				
9.	Penyempurnaan laporan																				
10.	Penggandaan laporan penelitian																				

Sumber: Penulis 2020

1.3. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu proses atau cara yang dipilih secara spesifik untuk menyelesaikan masalah yang diajukan dalam sebuah riset. Metode dalam penelitian ini menggunkan metode kuantitatif yang bersifat korelasional. Metode kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono 2013:35-36). Sedangkan penelitian korelasional adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa melakukan perubahan, tambahan atau manipulasi (Suharsimi, 2014:4).

1.4. Teknik Pengumpulan Data

Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian :

1.4.1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Studi pustaka merupakan langkah awal dalam teknik pengumpulan data. Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui buku-buku, majalah, leaflet, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penelitian. Studi Pustaka dapat diperoleh dari arsip perpustakaan kampus, perusahaan, internet, toko buku dan lain sebagainya. Studi pustaka dapat mempengaruhi kredibilitas hasil penelitian yang dilakukan.

1.4.2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Studi lapangan merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti untuk memperoleh data primer. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya. Teknik pengumpulan data observasi tidak hanya mengukur sikap dari responden, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi. Teknik pengumpulan data observasi cocok digunakan untuk penelitian yang bertujuan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam. Metode ini juga tepat dilakukan pada responden yang kuantitasnya tidak terlalu besar.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Seiring perkembangan teknologi, metode wawancara dapat pula dilakukan melalui media-media tertentu, misalnya telepon, email, watshapp. Wawancara terbagi atas dua kategori, yakni wawancara terstruktur dan tidak terstruktur.

1). Wawancara terstruktur

Dalam wawancara terstruktur, peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang hendak digali dari narasumber. Pada kondisi ini, peneliti biasanya sudah membuat daftar pertanyaan secara sistematis. Peneliti juga bisa menggunakan berbagai instrumen penelitian seperti alat bantu, recorder, kamera untuk foto, serta instrumen-instrumen lain.

2). Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas. Peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan spesifik, namun hanya memuat poin-poin penting dari masalah yang ingin digali dari responden.

c. **Angket (Kuesioner)**

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang lebih efisien bila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Berdasarkan bentuk pertanyaannya, kuesioner dapat dikategorikan dalam dua jenis, yakni kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner terbuka adalah kuesioner yang memberikan

kebebasan kepada objek penelitian untuk menjawab. Sementara itu, kuesioner tertutup adalah kuesioner yang telah menyediakan pilihan jawaban untuk dipilih oleh objek penelitian. Seiring dengan perkembangan, beberapa penelitian saat ini juga menerapkan metode kuesioner yang memiliki bentuk semi terbuka. Dalam bentuk ini, pilihan jawaban telah diberikan oleh peneliti, namun objek penelitian tetap diberi kesempatan untuk menjawab sesuai dengan kemauan mereka. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan angket tertutup yang berupa pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi sesuai dengan keadaan sebenarnya. Angket untuk instrumen yang mengungkapkan profesionalisme kerja dan pelayanan prima dalam penelitian ini berbentuk rating scale, yaitu berupa butir pertanyaan-pertanyaan yang diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan. Sangat Baik, Baik, Tidak Baik dan Sangat Tidak Baik sedangkan untuk instrumen Kepuasan Jemaat (Umat) berupa empat butir pertanyaan yang diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan Sangat Puas; Puas; Tidak Puas; Sangat Tidak Puas, dan setiap pertanyaan atau pernyataan yang dijawab oleh responden memiliki nilai yang tercantum dalam tabel-tabel di bawah ini:

Tabel 3.3
Nilai butir pernyataan untuk instrumen profesionalisme kerja

Alternatif Jawaban	Skor / nilai butir soal
Sangat Baik	4
Baik	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

Sumber:Sugiyono.2017.Metode Penelitian Administrasi

Tabel 3.4
Nilai butir pernyataan untuk instrumen pelayanan prima

Alternatif Jawaban	Skor / nilai butir soal
Sangat Baik	4
Baik	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

Sumber:Sugiyono.2017.Metode Penelitian Administrasi

Tabel 3.5
Nilai butir pernyataan untuk instrumen kepuasan jemaat (umat)

Alternatif Jawaban	Skor / nilai butir soal
Sangat Puas	4
Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Sumber:Sugiyono.2017.Metode Penelitian Administrasi.

Pendistribusian angket atau kuesioner kepada calon responden, penulis memanfaatkan teknologi yang ada, yaitu menggunakan google form, link angket atau kuesioner dikirimkan lewat aplikasi whatsapp dan alamat email milik para calon responden, sehingga responden lebih mudah dan cepat merespon.

1.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode atau cara untuk mendapatkan sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, terutama adalah masalah sebuah penelitian. Teknik analisis data merupakan kegiatan yang mengolah data-data numerik seperti penggunaan data statistik, data hasil survei responden, dan lain sebagainya. Sama halnya dengan teknik analisis data kualitatif, pada analisis data kuantitatif juga terdapat beberapa jenisnya, yakni analisis data kuantitatif deskriptif dan analisis data kuantitatif inferensial.

1.5.1. Analisis Statistik Deskriptif

Deskripsi data pada penelitian ini untuk memberikan gambaran atau pemaparan dari penelitian yang sudah dilakukan di lapangan. Untuk mendapatkan data tentang pokok penelitian, peneliti menggunakan instrumen berupa angket. Statistik deskriptif mengacu pada transformasi data mentah ke dalam suatu bentuk yang akan membuat pembaca lebih mudah memahami dan menafsirkan maksud dari data atau angka yang ditampilkan. Kegunaan utama statistik deskriptif ialah untuk menggambarkan jawaban-jawaban para responden dalam mengisi kuesioner penelitian. Pada penelitian ini skala pengukuran yang digunakan yaitu skala *likert*. Karakteristik responden merupakan salah satu deskripsi untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden dengan cara pengelompokan menjadi beberapa kelompok berdasarkan profil responden atau disebut juga dengan karakteristik responden yaitu: Kelompok usia; Kelompok jenis kelamin;

Kelompok tingkat pendidikan; Kelompok pekerjaan; dan berdasarkan kelompok teritorial (wilayah) dimana responden berasal.

1.5.2. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur. Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan atau pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Untuk mengetahui penelitian valid atau tidak, digunakan teknik pengambilan keputusan:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Dan juga dalam menentukan nilai signifikansi dari r_{hitung} berada di bawah 0,05. Untuk menentukan r_{hitung} , peneliti menggunakan program SPSS 22 yang dinyatakan dalam nilai *corrected item total correlation*.

1.5.3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen sudah baik. Uji reliabilitas ini hanya dilakukan pada data yang valid. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60. Ketidak konsistenan dapat terjadi mungkin karena perbedaan-perbedaan persepsi responden atau kekurangpahaman dalam menjawab pertanyaan.

1.5.4. Uji Asumsi Klasik

Dalam analisis regresi linier berganda terdapat asumsi-asumsi yang harus dipenuhi sehingga model regresi tidak memberikan hasil bias (*Best Linier Unibased Estimator /BLUE*). Hasil uji asumsi klasik pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendeteksi normal, deteksi normalitas dengan melihat grafik histogram dimana bar / batang grafik berada ditengah pada titik nol. Selain dalam bentuk grafik histogram dalam uji normalitas data kali ini pun dengan menggunakan P-Plot, deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.

1.5.4.2. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linier data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis linier. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*Deviation from Linearity*) lebih besar dari 0,05.

1.5.4.3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda. Apabila ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel independennya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya menjadi terganggu.

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai *tolerance*.

Pengambilan keputusan dengan melihat nilai *tolerance*:

- a). Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih besar 0,10
- b). Terjadi multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10.

Dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*):

- 1). Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih kecil 0,10
- 2). Terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 0,10

1.5.4.4. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah alat uji bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Regresi yang

baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik scatterplot antara *SRESID* (*Studentized Residual*) dan *ZPRED* (*Standardized Predicted Value*). Dasar kriterianya dalam pengambilan keputusan yaitu:

- a). Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar dan kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- b). Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji lain yang dapat mendeteksi ada tidaknya terjadi heteroskedastisitas yaitu dengan melakukan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

1.5.5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah regresi dimana variabel terikat (Y) dihubungkan atau dijelaskan oleh lebih dari satu variabel, bisa dua, tiga, dan seterusnya. Variabel ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$), namun masih menunjukkan diagram hubungan yang linier. Penggunaan analisis ini untuk menganalisis

pengaruh Profesionalisme Kerja dan Pelayanan Prima Pegawai terhadap Kepuasan Jemaat dengan model dasar dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+e$$

Keterangan:

Y:Kepuasan Jemaat

a:Konstanta

X₁:Profesionalisme Kerja

X₂:Pelayanan Prima

b₁:Koefisien Regresi Variabel Profesionalisme Kerja

b₂:Koefisien Regresi Variabel Pelayanan Prima

e>Error

1.5.6 Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada empat, yaitu: uji t (parsial), Uji F (simultan), uji koefisien korelasi, koefisien determinasi (R²).

3.5.6.1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikansi level

0,05 (5%). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria :

- a). Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- b). Jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

3.5.6.2. Uji F (Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen atau tidak.

Kriteria dalam Uji F adalah sebagai berikut:

- 1). Taraf signifikansi = 0,05
- 2). H_0 akan ditolak atau H_3 akan diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansinya $F_{hitung} < 0,05$, artinya variabel independen (X_1 & X_2) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).
- 3). H_0 akan diterima dan H_3 ditolak, jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai signifikansinya $F_{hitung} > 0,05$, artinya variabel independen

(X1 & X2) secara simultan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

3.5.6.3. Uji Koefisien Korelasi Berganda

Uji korelasi berganda dilakukan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan secara bersama-sama (simultan) antara variabel independen (X1,X2) dan variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini menggunakan pedoman derajat hubungan Pearson Korelasi, adapun pedomannya dapat dilihat pada tabel 3.6 di bawah ini.

Tabel 3.6.
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber:Sugiyono.2017.Metode Penelitian Administrasi.Bandung.

4.5.6.4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel terikat. Nilai koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai satu. Jika $R^2 = 1$, berarti besarnya persentase sumbangan X1 dan X2

terhadap variasi (naik turunnya) Y bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya semakin kuat, maka cocok pula garis regresi untuk meramalkan Y.

Langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

a). Merumuskan Hipotesis

Ho: $b_1, b_2 = 0$ tidak terdapat pengaruh signifikan secara simultan

Ha: $b_1, b_2 \neq 0$ terdapat pengaruh signifikan secara simultan

b). Merumuskan Kesimpulan

Jika probabilitas > dari 0.05 maka Ho di terima

Jika probabilitas < dari 0,05 maka Ho ditolak.