

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A . Pengertian Manejer

Manejer adalah seseorang yang mempunyai pengetahuan, pengalaman dan keterampilan yang baik dimana diakui oleh organisasi untuk bisa memimpin, mengelola, mengendalikan, mengatur dan mengembangkan organisasi dalam rangka untuk mencapai tujuannya. Kemudian definisi manajer yang lainnya yaitu seseorang yang bisa mengarahkan orang lain dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan atau kegiatan.

Menggunakan istilah manajer untuk mengartikan siapa pun yang bertanggung jawab untuk melaksanakan keempat aktivitas utama dari manajemen dalam hubungan dengan waktu. Salah satu cara untuk memahami kompleksitas manajemen adalah memandang bahwa manejer dapat berada diberbagai tingkat yang berbeda dan dengan perbedaan cakupan kegiatan organisasi.

Manejer dapat dibedakan dalam dua kelompok utama, yaitu secara hierarki dan jelas keterampilan (Jones and George, 2011:53-58). Secara hierarki, seorang manejer dibedakan menurut tingkat atau peringkat mereka dalam hierarki kekuasaan otoritas organisasi. Selain berdasarkan hierarki, manejer dikelompokkan berdasarkan keterampilan . dalam suatu organisasi, terdapat departemen-departemen atau bagian-bagian, seperti departemen produksi, pemasaran dan penjualan, keuangan, dan akuntansi, yang merupakan sekelompok manejer dan karyawan yang bekerja bersama

karena mereka memiliki keterampilan pengalaman atau menggunakan pengetahuan , alat, atau teknik yang relative sama dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Oleh karena itu, berdasarkan hal tersebut manajer dikelompokkan lagi kedalam fungsi yang berbeda-beda berdasarkan keterampilan teknis, keterampilan pemasaran atau pengalaman yang dimilikinya. Keterampilan dapat dibedakan menjadi tiga macam , yaitu: keterampilan konseptual, keterampilan manusiawi, dan keterampilan teknis.

Pada suatu organisasi manejer sering dikelompokkan menjadi manajer lini pertama, manajer tingkat menengah, serta manejer puncak , bisanya digambarkan dengan bentuk piramida, dimana jumlah dari karyawan lebih besar di bagian bawah dari pada dipuncak.

1 . Manejer lini pertama (*first-line manager*)

Manejer lini pertama (*first-line manager*), dikenal dengan istilah manajemen operasional, merupakan manajemen tingkat yang paling rendah yang bertugas mengawasi dan memimpin karyawan non-manajerial yang ada di dalam proses produksi. Mereka sering disebut penyelia (*supervisor*), manajer shift, manajer area, manajer kantor, manajer departemen, atau mandor (*foreman*).

2 . Manejer tingkat menengah (*middle manager*)

Manajer tingkat menengah (*middle manager*) mencakup semua manajemen yang berada diantara manajer lini pertama dan manajemen puncak dan tugas sebagai penghubung antara keduanya. Jabatan yang termasuk manajer menengah yaitu kepala bagian, pemimpin proyek, manejer pabrik.

3 . Manejer puncak (*top manager*)

Manajer puncak (*top manager*), dikenal dengan executive officer, yang bertugas dengan merencanakan strategi dan kegiatan perusahaan secara umum dan mengarahkan jalannya perusahaan.

Pengertian Manajer Menurut Para Ahli KBBI (kamus besar bahasa Indonesia)

manejer yaitu :

1 Orang yang mengatur pekerjaan atau kerja sama di antara berbagai kelompok atau sejumlah orang untuk mencapai sasaran.

2 Orang yang berwenang dan bertanggung jawab membuat rencana, mengatur, memimpin, dan mengendalikan pelaksanaannya untuk mencapai sasaran tertentu.

Menurut Wikipedia, Manajer adalah seseorang yang bekerja melalui orang lain dengan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan mereka guna mencapai sasaran organisasi.

Sedangkan menurut Robert Tanenbaum, Manajer adalah seseorang yang mengarahkan orang lain dan bertanggung jawab atas pekerjaan tersebut. Millet (1954), Manajer adalah orang yang memimpin serta melancarkan sebuah kinerja dari orang-orang yang sudah terorganisir secara formal sebagai sebuah kelompok guna memperoleh suatu tujuan yang sama.

Kimball and Kimball (1951) ,Manejer adalah seseorang yang terdiri dari keseluruhan fungsi beserta tugas yang meliputi sebuah sistem penyusunan perusahaan, pembiayaan, penyediaan seluruh peralatan di sebuah perusahaan penetapan garis-

garis besar serta penyusunan kerangka organisasi hingga pada pemilihan para pejabat teras di dalamnya.

James A.F Stonner, Manejer adalah seseorang yang melakukan atau merangkai segala perencanaan, proses pengorganisasian, pengarahan serta pengawasan usaha-usaha dari para anggota organisasi serta penggunaan sumber-sumber daya organisasi lain guna mencapai tujuan organisasi yang sudah lama ditetapkan.

Prof. Dr. H. Arifin Abdurachman, Manejer diartikan dengan orang yang melakukan kegiatan-kegiatan atau aktivitas-aktivitas, proses (kegiatan di dalam rentetan maupun urutan-urutan, institut atau orang-orang yang melaksanakan kegiatan atau suatu proses kegiatan.

Dr. SP. Siagian, Manejer adalah orang yang memiliki sebuah kemampuan maupun keterampilan guna memperoleh suatu hasil dalam upaya untuk mencapai tujuan melalui tindakan kerja orang lain.

B . Fungsi manejer

Fungsi manajer dalam organisasi maupun perusahaan lebih menitikberatkan pada tugas pokok manajer dalam menjalankan fungsi manajemen dalam organisasi.

Penjelasan fungsi manajer dalam organisasi adalah sebagai berikut :

1 . Fungsi Perencanaan

Perencanaan adalah memikirkan apa yang dikerjakan dengan sumbr yang dimiliki. Pernencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan secara keseluruhan dan cara terbaik untuk memenuhi tujuan itu.

Manejer mengevaluasi berbagai rencana alternatif sebelum mengambil tindakan dan kemudian melihat apakah rencana yang dipilih cocok dan dapat digunakan untuk memenuhi tujuan perusahaan.

Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan, fungsi-fungsi lainnya tak dapat berjalan.

2 . Pengorganisasian

Pengorganisasian dilakukan dengan tujuan membagi suatu kegiatan besar menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kecil.

Pengorganisasian mempermudah manejer dalam melakukan pengawawasan dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah dibagi-bagi tersebut.

Pengorganisasian dapat dilakukan dengan cara menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya, bagaimanan tugas-tugas tersebut dikelompokkan, siapa yang bertanggung jawab atas tugas tersebut, dan pada tingkatan mana keputusan harus diambil.

3 .Fungsi Pengarahan

Pengarahan adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha agar dapat mencapai sasaran sesuai dengan perencanaan manejerial dan usaha.

4 . Fungsi pengaturan

Tugas manajer dalam fungsi ini adalah mengatur karyawan atau tim melalui wewenang dan kekuasaan yang dimiliki dan mengkoordinir dalam pencapaian tujuan organisasi.

5 . Fungsi pengawasan

Manajer bertugas untuk menyediakan standard kualitas kerja baik kinerja karyawan maupun barang dan jasa yang diproduksi sehingga dapat menjadi acuan dalam aktivitas manajemen. Standard tersebut juga dapat digunakan untuk proses pengawasan yang ditentukan waktunya oleh pihak manajemen.

6 . Fungsi kepemimpinan

Manajer juga harus mampu membuat orang lain khususnya yang berada di dalam tim untuk bekerja sesuai dengan arahan. Oleh karena itu kemampuan akan kepemimpinan merupakan skill yang harus dimiliki oleh manajer atau lebih tepatnya adalah kepemimpinan merupakan tugas pokok manajer yang harus dikuasai.

7 . Fungsi evaluasi

Tugas manajer pada fungsi manajemen yang terakhir adalah evaluasi berdasarkan perencanaan dan standar kualitas yang telah dibuat. Manajer bertugas untuk melakukan evaluasi dengan berbagai cara seperti SWOT, Balanced Scorecard dll. Melalui langkah ini diharapkan organisasi akan lebih berkembang.

Tugas dari seorang manajer yaitu pekerjaan orang yang memegang kuasa tertinggi dalam kegiatan manajemen, menurut Admosudirdjo (1975) adalah :

segala apa yang harus dicapai atau diselesaikan (*the setting of objectives*)

Memimpin segala aktifitas dan segala sesuatu untuk menyelenggarakan pencapaiannya (*leading the activities towards accomplish-ments*)

Membuat segala sesuatu tercapai sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya (*securing results according to predetermind objectives standards*)

Secara singkat tugas manajer adalah menentukan tujuan dan standar, memimpin penyelenggaraan, dan mengamankan hasil sesuai dengan tujuan dan standar.

Pendapat lain yaitu Drucher dalam Wursanto (opcit) mengemukakan lima bagian pokok pekerjaan manajer, yaitu :

1 . Menetapkan sasaran

- a). Apa yang akan di jadikan sasaran
- b). Apa tujuan seharusnya dalam tiap-tiap bidang sasaran
- c). Apa yang harus dilakukan dan
- d). Mengadakan sasaran efektif

2 . Mengorganisasi

- a). Menganalisis kegiatan, putusan dan hubungan yang diperlukan
- b). Menggolong-golongkan pekerjaan
- c). Membagi pekerjaan
- d). Memecah-mecah kegiatan mengenai tugas-tugas yang dapat dimanajemeni
- e). Mengelompokkan unit dan tugas dalam struktur organisasi

3 . Memberi motivasi dan berkomunikasi

a). Membentuk tim yang terdiri dari orang yang bertanggung jawab untuk berbagai tugas

4 . Pengukuran

a). Manajer menentukan ukuran dan beberapa factor yang baik untuk karya perusahaan atau untuk setiap orang yang ada dalam perusahaan.

Selain dari pendapat tersebut diatas , juga yang menjadi tugas manajer yaitu menjalankan fungsi-fungsi manajemen. Fungsi-fungsi manajemen tersebut oleh para pakar tentang klasifikasi dan terminologinya belum terdapat kesepakatan sebagaimana dijelaskan sebelumnya.namun jika dianalisis dapat disimpulkan bahwa fungsi-fungsi manajemen itu meliputi: *planning, organizing, actuating, and controlling*.

Selain itu Seorang manajer memiliki tugas yang harus dijalankan olehnya, adapun tugas tersebut yaitu :

Memimpin organisasi, Mengatur dan melakukan pengendalian organisasi, Melakukan pengembangan terhadap organisasi yang dia pimpin, Melakukan penyelesaian masalah yang sedang dihadapi organisasi, Melakukan pengawasan dan pengendalian organisasi, Menumbuhkan kepercayaan terhadap bawahannya atau kliennya, Meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya, Melakukan evaluasi kegiatan yang dilakukan organisasi, dan Melakukan pengembangan dan menggali sumber daya yang ada pada organisasi perusahaan.

Selain itu Seorang manajer harus memiliki etika dalam proses manajerial. Etika manajerial yaitu suatu dasar perilaku yang memandu manajer dalam pekerjaan mereka.

Terdapat tiga kategori yang dinyatakan oleh Ricky W. Griffin.

- 1 . Tingkah laku kepada karyawan
- 2 . Tingkah laku kepada organisasi
- 3 . Tingkah laku kepada agen ekonomi lainnya

C . Peran Manejer

Menjadi manejer yang professional, harus memiliki tiga peran penting yaitu :

- 1 . Berkomunikasi dengan semua manager lini secara terus-menerus.
- 2 . Menghadiri konferensi untuk mengembangkan jaringan kerja.
- 3 . Mengawasi apa yang dilakukan oleh pesaing .

Dengan peran diatas maka kelanjutan suatu perusahaan akan lebih menguntungkan, dan dapat berjalan dengan baik sesuai aturan yang telah ditetapkan.

Manejer merupakan seorang yang mengembang tugas penting dalam sebuah organisasi. Menurut Mintzberg dalam Robbins dan Judge (2008) terdapat sepuluh peran yang berbeda dan di kelompokkan menjadi tiga kategori yaitu peran hubungan antar pribadi, peran informasional, dan peran pengambilan keputusan. Peran hubungan antar pribadi terdiri peran manejer sebagai tokoh yang harus mampu menjadi contoh yang baik bagi para bawahannya sehingga para karyawan akan bermotifasi untuk dapat bekerja dengan baik, peran sebagai pemimpin yang harus mampu mempengaruhi bawahan agar dapat bekerja sesuai aturan yang telah di

tetapkan oleh perusahaan, dan peran sebagai penghubung yang sangat penting untuk mencipkakan hubungan kerja sama dengan karyawan.

Peran manejer menurut Mintzberg yang kedua adalah peran informasi yang terdiri dari peran sebagai pemantau, penyebar informasi dan juru bicara organisasi.

Peran sebagai pemantau diantaranya pemberian tambahan penghasilan, pujian dan pemberian hadiah, cara lain yaitu dengan memberikan hukuman yang merupakan jenis pemberian motifasi secara negatf kepada karyawan apabila pekerjaan mereka kurang baik.

Sebagai penyebar informasi manejar harus harus memberikan informasi kepada karyawan dengan jelas, dan dapat meminimalisir terjadinya kesalahpahaman informasi.

Manejer juga harus bertanggung jawab menjelaskan kepada pihak luar apabila terjadi sesuatu hal yang menyangkut perusahaan karena manejer juga berperan sebagai juru bicara organisasi.

Peran manejer yang ketiga yaitu peran manejer sebagai pengambilan kepusan, terdiri dari peran kewirausahaan, sebagai penyelesai masalah dan pengalokasi sumberdaya.

Manejer harus berani mengambil resiko terhadap keputusannya merupakan contoh peran sebagai wirausaha.

Jika terjadi konflik atau perselisihan diantara individu dalam perusahaan maka peran manejer sangat dibutuhkan untuk mencari pemecahan masalah, sedangkan sebagai pengalokasi sumber daya, manejer harus dengan tepat dalam menempatkan

karyawan sesuai kemampuan, sebab karyawan akan bersemangat untuk bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya bila ditempatkan sesuai dengan keahliannya.

Berdasarkan peran manajer yang dikemukakan Mintzberg, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajer berpengaruh terhadap motivasi kerja bila dihubungkan dengan teori motivasi ERG. Robbins dan Judge (2008:14-15) mengungkapkan “Penjelasan ERG Alderfer mengenai motivasi memberikan teori yang menarik bagi manajer mengenai perilaku.

Jika ketuhan bawahan dengan urutan yang lebih tinggi (misalnya : pertumbuhan) dihanguskan, mungkin karena kebijakan perusahaan atau kurangnya sumberdaya, ada baiknya apabila manajer berusaha mengarahkan ulang usaha bawahan menuju kebutuhan hubungan atau satu unit dalam proses pencapaian tujuan organisasi yang dapat berkaitan dengan penentuan strategi atau cara pencapaian tujuan tersebut”.

Menurut (Griffin, 2004:8) “manajer adalah seorang yang merencanakan dan membuat keputusan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan sumber-sumber daya manusia finansial, fisik dan informasi.

Sedangkan menurut Henry Mintzberg menyatakan bahwa terdapat sepuluh peran yang dijalankan oleh manajer pada organisasi tempatnya bekerja. Dari 10 peran tersebut dikelompokkan menjadi tiga kelompok.

Pertama, Peran antara pribadi, yang berkaitan dengan orang dan kewajiban lain yang sifatnya seremonial dan simbolis. Peran ini mencakup peran sebagai figur untuk bawahannya, pemimpin dan penghubung.

Kedua, Peran informasional, mencakup peran manajer untuk memantau dan menyebar informasi, dan juga peran sebagai juru bicara.

Ketiga, Peran pengambilan keputusan, mencakup peran untuk seorang wirausahawan, menyelesaikan masalah, membagi sumber daya dan berunding. Yang secara garis besar kegiatan yang dijalankan oleh manajer yaitu melakukan interaksi dengan orang lain.

1 . Menurut Robert L. Katz sekitar tahun 1970 menyatakan bahwa setiap manajer memerlukan minimal 3 keterampilan dasar. Adapun keterampilan tersebut yaitu:

Keterampilan Konseptual (*Conceptional Skill*), merupakan suatu kemampuan suatu kemampuan seorang manager untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan semua kepentingan dan aktivitas organisasi. Keterampilan konseptual ini menunjukkan secara umum kemampuan manager untuk membedakan antara sebab dan akibat. Manajer tingkat atas (top manager) harus mempunyai keterampilan dalam pembuatan konsep, ide serta gagasan demi kemajuan organisasi. Gagasan dan ide serta konsep itu selanjutnya harus diulas mendalam menjadi sebuah rencana kegiatan dalam mewujudkan gagasan atau konsepnya tersebut. Proses mengulas atau menjabarkan ide menjadi sebuah rencana kerja yang nyata seringkali disebut proses perencanaan atau planning. Oleh sebab itu, keterampilan konseptual juga merupakan keterampilan yang membuat rencana kerja.

2 . Keterampilan Berhubungan Dengan Orang Lain (*Humanity Skill*), merupakan keterampilan yang dimiliki oleh seorang manager untuk bekerja sama, memahami dan memotivasi orang lain sebagai individu atau dalam kelompok . seorang manager

yang memiliki keterampilan manusiawi akan mampu memahami, menyesuaikan, memimpin, dan mengendalikan perilaku individu atau kelompok lain. Kemampuan untuk berkomunikasi, berkoordinasi, memotivasi orang, dan membentuk individu-individu menjadi suatu tim yang kompak akan membedakan antara manager yang efektif dengan manager yang tidak efektif. Seorang manager juga harus melengkapi dengan keterampilan dalam berkomunikasi atau keterampilan ketika berhubungan dengan orang lain. Keterampilan tersebut dinamakan dengan keterampilan kemanusiaan. Komunikasi yang digunakan adalah yang bersifat persuasif dan harus selalu diciptakan oleh manager terhadap bawahan yang dipimpinnya. Komunikasi yang persuasif, bersahabat dan seperti bapak akan menjadikan karyawan merasa lebih dihargai dan selanjutnya mereka akan bersikap terbuka terhadap atasannya. Dalam tingkatan manajerial, keterampilan berkomunikasi sangat dibutuhkan baik di tingkat manajemen atas, menengah atau bawah.

3 . Keterampilan Teknis (*Technical Skill*), merupakan keterampilan khusus suatu pekerjaan yang dibutuhkan mencakup cara sebenarnya perasaan seorang manager saat mereka mengelola. Aspek-aspek tersebut penting dampaknya untuk memahami cara manager berperilaku, memperlakukan dan merespon orang lain, serta cara seluruh upaya dan bantuan mereka dalam menyumbang keefektifan dalam suatu perusahaan. Keterampilan ini seringkali dijadikan bekal untuk manager di tingkat bawah. Keterampilan ini adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan tertentu seperti memakai program komputer, memperbaiki mesin, akuntansi dan lain sebagainya.

Sedangkan menurut Ricky W. Griffin memberikan tambahan keterampilan dasar yang harus ada pada manajer, yakni:

Keterampilan Manajemen Waktu, Adalah keterampilan yang mengarah pada kemampuan seorang manajer untuk memanfaatkan waktu yang dimilikinya secara efektif dan bijaksana.

Keterampilan Membuat Keputusan, Adalah kemampuan untuk mengartikan masalah dan menentukan langkah terbaik dalam menyelesaikannya. Kemampuan dalam membuat keputusan adalah yang paling penting untuk seorang manajer, terutama untuk kelompok manajer atas (*top manager*).

Selain keterampilan yang dimiliki, setiap orang termasuk manager memiliki karakter khusus yang mempengaruhi cara mereka berpikir, merasa, dan berperilaku, baik dalam pekerjaan maupun luar pekerjaan. Karakter-karakter ini adalah sifat atau ciri-ciri kepribadian, berupa kecenderungan khusus untuk merasa, berpikir, dan bertindak dalam beberapa cara, yang dapat, yang dapat digunakan untuk menggambarkan kepribadian setiap orang. Memahami kepribadian manager merupakan hal yang sangat penting karena kepribadian mereka mempengaruhi kebiasaan mereka dan pendekatan mereka dalam mengelola orang dan sumberdaya.

Dengan kata lain, seorang manajer akan dikatakan efisien jika dalam bertindak mampu meminimalkan biaya atau jumlah sumber daya yang diperlukan. Seorang manajer yang efektif adalah yang memilih tujuan atau sasaran organisasi yang tepat sehingga tujuan organisasi tersebut dapat dicapai. sel-ta seorang manajer yang memiliki keterampilan untuk memanfaatkan sumber daya secara efisien. Terkait

dengan efektif dan efisien. pada umumnya terdapat beberapa kemungkinan yang sering terjadi dalam suatu organisasi yaitu :

1. Efektif. tetapi tidak efisien,
2. Efektif dan efisien.
3. Tidak efektif. tidak efisien.
4. Tidak efektif. tetapi efisien.

D .Tanggung Jawab Seorang Manejer

Adapun yang menjadi tanggung jawab manager adalah membantu mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam suatu perusahaan secara lebih efektif. Misalnya, pelaksanaan program latihan perencanaan pengangkatan karyawan baru . dalam perencanaan akan terlibat dalam peramalan kebutuhan tenaga kerja, dan dalam penyeleksian terlibat dalam penentuan persyaratan kerja, mewawancarai calon, dan seterusnya . sehingga hubungan diantara mereka adalah sebagai mitra kerja, dalam arti keduanya harus saling mendukung dalam upaya meningkatkan dukungan sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan perusahaan.

Perubahan konsep manajerial dipengaruhi oleh factor internal dan eksternal, sehingga seorang manajer memiliki tanggung jawab social atas keputusan yang diambilnya dalam mencapai tujuan organisasi. hal ini disebabkan semua keputusan yang diambilnya akan memiliki pengaruh atas seluruh sumber daya yang bergantung pada organisasi tersebut.

Atas dasar inilah maka manajer dituntut untuk memiliki kepekaan social dan etika berusaha dalam setiap mengambil keputusan. Ada lima faktor yang mempengaruhi keputusan manajer:

- 1 . Hukum, peraturan dan semua produk perundangan yang berlaku dimana organisasi tersebut berada
- 2 . Kode etik industry dan perusahaan
- 3 . Tekanan social
- 4 . Tegangan antar standar perorangan
- 5 . Kebutuhan organisasi

Efektifitas dan Efisiensi Manejer

Kinerja atau performa organisasi/perusahaan pada umumnya diukur melalui seberapa efektif dan efisien seorang manager dalam menggunakan sumberdaya yang dimiliki untuk memuaskan pelanggan dan mencapai tujuan organisasi/perusahaan. Untuk itu, Efektifitas dan efisiensi merupakan pedoman utama dan norma manajemen .

Peter Drucker menyatakan bahwa efisien berarti “*doing things right*” (melakukan sesuatu yang tepat). Efektifitas mengukur seberapa tepat atau pantas tujuan organisasi/ perusahaan yang ditetapkan oleh manejer dan ingin dicapai oleh organisasi serta sampai seberapa jauh organisai/perusahaan tersebut dapat mencapai tujuannya. Efektif apabila dapat mencapai tujuan sepenuhnya.

E . Keterampilan manejer

Menurut Robert L. Katz, seorang manajer harus memiliki minimal dua keterampilan dasar. Keterampilan dasar inilah yang akan berkembang menjadi keahlian seorang manajer. Apa saja ketiga keterampilan dasar manajer tersebut?

1 . Keterampilan manajemen waktu

Merupakan keterampilan yang merujuk pada kemampuan seorang manajer untuk menggunakan waktu yang dimilikinya secara bijaksana. Griffin mengajukan contoh kasus Lew Frankfort dari Coach. Pada tahun 2004, sebagai manajer, Frankfort digaji \$2.000.000 per tahun. Jika diasumsikan bahwa ia bekerja selama 50 jam per minggu dengan waktu cuti 2 minggu, maka gaji Frankfort setiap jamnya adalah \$800 per jam—sekitar \$13 per menit.

Dari sana dapat kita lihat bahwa setiap menit yang terbuang akan sangat merugikan perusahaan. Kebanyakan manajer, tentu saja, memiliki gaji yang jauh lebih kecil dari Frankfort. Namun demikian, waktu yang mereka miliki tetap merupakan aset berharga, dan menyianyikannya berarti membuang-buang uang dan mengurangi produktivitas perusahaan.

2 . Keterampilan membuat keputusan

Merupakan kemampuan untuk mendefinisikan masalah dan menentukan cara terbaik dalam memecahkannya. Kemampuan membuat keputusan adalah yang paling utama bagi seorang manajer, terutama bagi kelompok manajer atas (top manager). Griffin mengajukan tiga langkah dalam pembuatan keputusan.

Pertama, seorang manajer harus mendefinisikan masalah dan mencari berbagai alternatif yang dapat diambil untuk menyelesaikannya. Kedua, manajer harus mengevaluasi setiap alternatif yang ada dan memilih sebuah alternatif yang dianggap paling baik. Dan terakhir, manajer harus mengimplementasikan alternatif yang telah ia pilih serta mengawasi dan mengevaluasinya agar tetap berada di jalur yang benar.

F. Tugas-tugas manejer

Tugas manajer merupakan sesuatu hal yang perlu dipahami dalam sebuah organisasi khususnya perusahaan. Tugas seorang manajer memiliki tempat khusus dalam dunia manajemen yang harus dimengerti oleh semua pihak khususnya orang yang terlibat dalam proses manajemen, Secara sederhana manajer merupakan orang yang manage atau mengatur suatu proses manajemen. Definisi lain manajer yaitu seseorang yang berpengalaman, berwawasan dan berkemampuan baik sehingga disadari oleh organisasi sebagai seorang yang capable untuk mengarahkan, memimpin, manage, serta melakukan pengembangan terhadap organisasi dalam rangka pencapaian tujuan, Oleh karena itu perlunya mempelajari tugas dan tanggung jawab manajer dalam proses manajemen untuk lebih memahami dan melaksanakan proses manajemen dengan baik.

Tugas Manajer umum maupun tugas manajer perusahaan/tugas manajer kantor pada intinya memiliki persamaan. Hal ini dikarenakan pada prinsipnya perusahaan juga merupakan suatu organisasi namun memiliki tujuan pada laba. Secara singkat tugas pokok manajer adalah sebagai berikut :

1. Manajer memimpin organisasi/perusahaan

Tugas manajer dalam memimpin perusahaan sudah menjadi tugas utama manajer. Khususnya di perusahaan, seorang manajer memiliki tugas yang berbeda-beda tergantung dimana posisi manajer tersebut bekerja. Tugas seorang manajer dalam perusahaan dibagi menjadi tiga lini yaitu lini pertama, menengah dan manajer puncak. Masing-masing memiliki tupoksi yang berbeda.

Sebagai contoh manajer pemasaran memiliki tugas mengatur strategi pemasaran dan melalui pencapaiannya akan semakin dekat dengan tujuan perusahaan. Selain itu, manajer produksi yang memiliki kewajiban mengatur departemen produksi agar selaras dengan tujuan perusahaan. Begitu pula dengan tugas manajer pada umumnya yang memimpin jalannya proses manajemen organisasi/perusahaan sesuai dengan posisi dimana mereka berada. Oleh karenanya memimpin proses manajemen dalam organisasi maupun perusahaan merupakan tugas pokok manajer.

2 . Manajer mengendalikan dan mengatur organisasi/perusahaan

Tugas manajer selain memimpin organisasi/perusahaan juga memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang dilaksanakan oleh organisasi/perusahaan sudah berjalan sesuai dengan rencana atau tujuan awal organisasi.

Oleh karenanya tugas seorang manajer dalam hal ini adalah mengatur dan mengendalikan sumberdaya dan proses manajemen di dalam organisasi ataupun perusahaan agar efektif dan efisien.

3. Manajer membangun kepercayaan antar karyawan

Manajer adalah seseorang yang memimpin sekelompok orang dibawah komandonya. Sebagai pemimpin dan pelaksana manajemen tertinggi, manajer harus memahami bahwa keberjalanan manajemen harus dilaksanakan dengan seni salah satunya adalah seni berkomunikasi dan membangun kepercayaan antar karyawan khususnya dalam satu tim.

Tugas manajer perusahaan pada khususnya perlu membangun komunikasi yang baik dengan bawahannya tidak hanya untuk membangun kepercayaan antara manajer dan karyawan namun dapat menciptakan sikap saling percaya antar karyawan satu dengan lainnya. Hal ini merupakan tugas manajer yang sangat penting karena tanpa adanya soliditas dalam tim pada suatu organisasi maupun perusahaan maka ketercapaian tujuan adalah hal yang mustahil.

4. Manajer mengembangkan kualitas organisasi/perusahaan

Tugas manajer lainnya adalah memikirkan bagaimana suatu organisasi atau perusahaan dapat berkembang. Apabila memimpin organisasi laba, manajer harus berpikir bagaimana profit dan aset perusahaan dapat meningkat. Pada organisasi pemerintahan, manajer atau pemimpin perlu memikirkan peningkatan kesejahteraan rakyat dan berbagai contoh lainnya.

Tugas manajer kali ini juga merupakan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dipimpinya. Tugas dan tanggung jawab manajer untuk mengembangkan kualitas organisasi/perusahaan tidak hanya dilaksanakan dalam pandangan makro/luas namun juga harus dilaksanakan dengan mengembangkan per individu atau kelompok.

Sebagai contoh tugas seorang manajer perusahaan pada departemen pemasaran maka salah satu cara untuk meningkatkan kinerja timnya adalah dengan melatih tim dalam strategi pemasaran sehingga dengan tim yang memiliki kemampuan khusus maka pencapaian tujuan perusahaan akan lebih mudah tercapai.

5. Manajer mengevaluasi Aktivitas organisasi/perusahaan

Melakukan evaluasi terhadap sumber daya organisasi/perusahaan merupakan tugas pokok seorang manajer. Dalam hal ini manajer harus memahami perencanaan organisasi sehingga dapat melihat penyimpangan yang terjadi. Berdasarkan hal tersebut maka manajer dapat mengevaluasi aktivitas organisasi yang dianggap tidak sesuai dengan perencanaan dan tujuan organisasi serta mengarahkan kembali ke langkah yang tepat.

6. Manajer menjadi Problem Solver bagi permasalahan organisasi/perusahaan

Diantara tugas tugas manajer yang ada, tugas pokok manajer yang tidak kalah penting adalah mampu menjadi problem solver dari setiap permasalahan yang dialami organisasi. Tidak hanya bertugas dan berkewajiban untuk mengarahkan dan mengevaluasi namun mampu memberikan ide, gagasan dan solusi terkait isu-isu yang terjadi di dalam proses organisasi.

G . Tanggung Jawab seorang Manajer

Selain memiliki tugas tugas utama, manajer juga memiliki tanggung jawab secara khusus dalam menjalankan manajemen pada organisasi maupun perusahaan.

Tanggung jawab manajer secara khusus adalah sebagai berikut :

1. Mencapai tujuan organisasi dan perusahaan bersama dengan karyawan yang dipimpin

Tugas dan tanggung jawab manajer secara khusus ialah berusaha bekerja sama dengan karyawan/staff yang dipimpinnya untuk bersama-sama mencapai tujuan perusahaan. Tercapainya tujuan perusahaan maupun departemen merupakan tanggung jawab besar seorang manajer karena melalui manajerialah perencanaan dan langkah-langkah dalam pencapaian tujuan diambil.

2. Bertanggung jawab terhadap proses manajemen secara keseluruhan

Manajer memiliki tugas dan fungsi dalam manajemen. Tugas dan fungsi manajer kali ini lebih pada pelaksanaan fungsi manajemen mulai dari perencanaan hingga evaluasi. Manajer harus memastikan fungsi manajemen berjalan dengan baik.

H . Keahlian manejer

Untuk menjadi seorang manajer yang efektif dan sukses maka sebaiknya memiliki dan mengembangkan beberapa keahlian berikut :

1.Keahlian Kepemimpinan

Keahlian pertama yang harus dimiliki dan dikembangkan oleh manejer adalah kepemimpinan.

Anda harus dapat menentukan prioritas dan memotivasi bawahan sehingga anda dapat menjadi sumber energi, empati dan kepercayaan bagi mereka.

Seorang pemimpin yang baik akan berusaha untuk mengembangkan timnya melalui feedback positif, feedback konstruktif dan pembinaan.

2.Keahlian Kolaborasi

Kolaborasi buka hal baru dalam bisnis, karena kolaborasi sendiri telah dilakukan sejak zaman dahulu (gotong royong).

Ide-ide terbaik terkadang hadir ketika terjadinya kolaborasi antara karyawan yang berarti manajer harus meluangkan waktu untuk bekerja dengan karyawan.

Kolaborasi merupakan keterampilan yang harus dimiliki manajer karena dapat mendorong kreativitas dan inovasi kerja.

Keterampilan dan pengetahuan tentang kolaborasi yang efektif membutuhkan waktu dan praktek.

3.Keahlian berkomunikasi

Dengan komunikasi yang baik maka kita akan memperoleh banyak informasi yang berguna untuk berbagai keperluan.

Komunikasi dapat membuat manajer dapat menyampaikan kebijakan dan peraturan baru perusahaan dan juga dapat menciptakan kerjasama tim yang baik.

Komunikasi juga dapat membantu untuk menghubungkan semua anggota perusahaan yang terpisah dan juga dapat menyelesaikan konflik yang terjadi.

Hal terpenting dari komunikasi adalah mendengarkan.

4.Keahlian Keuangan

Untuk menjalankan tugasnya sebagai manajer maka ia harus menguasai tentang manajemen keuangan.

Manajer harus mengetahui bagaimana memanfaatkan keuangan yang tepat sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi perusahaan.

Anda harus memahami bahwa bagaimana dana diinvestasikan dan investasi ini bisa menghasilkan keuntungan bagi perusahaan.

Walaupun anda tidak harus menjadi seorang akuntan untuk menjadi manajer tapi anda harus mempelajari dan menerapkan dasar-dasar keuangan.

5.Keahlian Berpikir kritis

Sebagai manajer anda harus selalu berpikir kritis dan berusaha memahami tentang bagaiman proyek yang sedang dijalankan sudah sesuai dengan rencana dan berjalan dengan efektif.

Anda harus kritis dengan meninjau prioritas penyelesaian proyek dan anda dapat menerjemahkannya menjadi tujuan dan sasaran untuk perusahaan anda.

I . Tangung jawab seorang manejer

Menyelesaikan tujuan organisasi atau perusahaan dengan mengelola staf sesuai dengan departemen yang dia pimpin, bertanggung jawab tentang perencanaan dan evaluasi kegiatan sebuah organisasi atau perusahaan. Seseorang yang tanggungjawab utamanya adalah menjalankan proses atau fungsi manajemen, dengan membuat perencanaan serta mengambil keputusan, mengorganisasikan, memimpin, serta melakukan fungsi pengawasan terhadap manusia/pekerja, keuangan, aset fisik, serta informasi. Dalam pelaksanaan kegiatannya, seorang manajer harus dapat mencapai tujuan organisasi melalui kerjasama dengan banyak orang (staf).

Adapun beberapa tanggung jawab seorang manejer yang diuraikan sebagai berikut:

1. Tanggungjawab seorang manager dalam menyelesaikan tugas

Menentukan tujuan dan visi dari kelompok, menentukan maksud dan arahan, serta identifikasi aktivitas (Tugas)

identifikasi sumberdaya, manusia, proses, sistem dan peralatan (termasuk finansial, komunikasi, IT)

Membuat rencana untuk menyelesaikan tugas, termasuk pengiriman, pengukuran, jadwal waktu, strategi dan tatak.

Menetapkan tanggungjawab, saaran, akuntabilitas, dan delegasi wewenang.

Menetapkan standar, kualitas, parameter laporan dan waktunya.

Mengawasi dan menjaga aktivitas sesuai parameter yang ditetapkan.

Memonitor dan menjaga kinerja secara keseluruhan sesuai rencana.

Melaporkan perkembangan pencapaian kelompok.

Mereview, evaluasi, menyesuaikan rencana, metoda dan target bila diperlukan

2. Tanggungjawab seorang manager dalam mengelola team

Menetapkan, menyetujui dan mengkomunikasikan standar kinerja dan perilaku.

Menetapkan gaya, pendekatan budaya, atau elemen soft skill

Memonitor dan menjaga disiplin, etika, integritas dan fokus pada tujuan

Mengantisipasi dan menyelesaikan konflik, perdebatan atau ketidak-kompakan.

Menkaji dan merubah, bila perlu, keseimbangan dan komposisi kelompok.

Membangun team kerja, kerjasama, moral dan semangat team.

Mengembangkan kapabilitas dan maturitas kolektif kelompok, yang secara progresif meningkatkan kebebasan dan otoritas kelompok.

Merangsang team menuju sasaran dan tujuan, atau memotivasi kelompokserta mewadahi sadar akan tujuan secara bersama.

Identifikasi, mengembangkan dan menyetujui peran team serta peran pimpinan proyek dalam kelompok.

Memampukan, memfasilitasi, dan menjamin komunikasi efektif baik internal maupun eksternal kelompok.

Identifikasi, dan memenuhi kebutuhan training kelompok.

Memberi umpan balik (feedback) kepada kelompok tentang kemajuan secara keseluruhan, berkonsultasi dan mencari masukan dari kelompok.

3. Tanggungjawab seorang manager dalam mengelola Individu

Memahami anggota team sebagai sebuah individu - kepribadian, keterampilan, kekuatan, tujuan, dan kekuatiran mereka.

Membantu dan mendukung individu - rencana, masalah, tantangan, naik dan turunnya kinerja mereka.

Identifikasi dan menyetujui tujuan dan tanggungjawab individu sepantasnya.

Memberikan pengakuan dan memuji individu - menghargai usaha dan kerja yang baik.

Jika memungkinkan, beri imbalan dengan tanggungjawab yang lebih besar atau kenaikan status.

Identifikasi, mengembangkan dan menggunakan kekuatan dan kapabilitas anak buah.

Latih dan kembangkan individu anggota kelompok.

Mengembangkan otoritas dan kebebasan anak buah.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan ialah melayani kegiatan yang hasilnya ditujukan untuk keinginan orang lain, baik individu ataupun kelompok serta masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan ialah semua bentuk aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah di pusat, di daerah maupun di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam wujud barang maupun jasa dalam rancangan pemenuhan kepentingan masyarakat dan dalam rancangan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kata “Pelayan” ketika mendapat beberapa imbuhan dalam bahasa Indonesia akan mengalami pergeseran arti. Hal ini memang sudah pasti. Dari kata benda “pelayan” yang memiliki arti “orang yang melayani” berubah menjadi kata kerja “melayani” yang berkaitan dengan pekerjaan dan berubah lagi menjadi “pelayanan”. Lalu, apa arti “pelayanan”? Terkadang satu kata ini sering kali salah pengertian. Secara asal katanya, kita bisa memberi pengertian pelayanan sebagai suatu usaha yang dilakukan untuk memberikan kemudahan terhadap orang lain atau pemakai jasa, Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata (1980) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (job

description) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya- serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Pengertian Pelayanan Menurut Ahli di Bidangnya

Agar bisa lebih memahami arti kata pelayanan, Anda perlu menyimak pendapat beberapa ahli mengenai satu kata ini. Seorang ahli bernama Fred Luthans dalam bukunya yang berjudul *Moenir* memberikan pengertian pelayanan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan yang didapat dari aktivitas orang lain.

Ahli lain bernama Zeitami memberikan sedikit penjelasan mengenai pelayanan. Kualitas sebuah pelayanan terpusat kepada upaya pemenuhan kebutuhan dari keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan juga berkaitan dengan ketepatan dalam penyampaian demi mengimbangi keinginan pelanggan. Zeitaml memberikan pengertian atas kata pelayanan sebagai penyampaian secara cerdas atas harapan konsumen. Penjelasan Zeitaml selanjutnya dikembangkan oleh Parasuraman dkk. yang mengemukakan bahwa ada lima dimensi yang harus diperhatikan ketika seorang konsumen melakukan penilaian atas kualitas jasa, diantaranya adalah sebagai berikut.

1. *Tengible*, berkaitan dengan fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan juga sasaran komunikasi.
2. *Emphaty*, berkaitan dengan kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang bagus, perhatian individu, dan juga memahami kebutuhan pelanggan.
3. *Responsiveness*, berkaitan dengan keinginan para pelayan untuk membantu setiap pelanggan dan juga memberikan pelayanan yang tanggap.

4. Reliability, berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang segera, andal, akurat, dan juga memuaskan.
5. Assurance, berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan juga sifat terpercaya. Lima hal ini adalah penilaian dari para konsumen.

Menurut Kotler, setiap kegiatan dan juga tindakan yang ditawarkan oleh pihak yang satu kepada pihak yang lain selalu didasarkan pada hal yang tidak berwujud sehingga tidak mengakibatkan bentuk kepemilikan apa pun. Semua proses produksi dapat dihubungkan satu produk fisik. Dari penjelasan itu, pengertian pelayanan bisa diartikan sebagai perilaku produsen untuk memenuhi kebutuhan konsumen demi tercapainya kepuasan. Pada mulanya, pengertian pelayanan semata-mata adalah tindakan yang dilakukan orang lain untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pada perkembangannya, pelayanan dijadikan parameter dalam proses produksi antara penyedia jasa dengan pelanggannya, Pelayanan memang sangat dibutuhkan oleh manusia, baik pelayanan fisik untuk pribadi maupun pelayanan untuk massa atau negara.

1. Suparlan (2000:35)

Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

2. Moenir (2005:47)

Beliau menjelaskan bahwa pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

3. Kotler (2003:464)

Beliau menyebutkan bahwa pelayanan (Service) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu.

1. High contact service ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
2. Low contact service ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service. Misalkan ialah lembaga keuangan.

4. Loina

Di dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik (2001:138). Yang beranggapan bahwa sebuah pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan seta publik yang lainnya yang berkepentingan.

5. Moenir

Di dalam bukunya yaitu manajemen pelayanan umum di Indonesia, yang mengatakan bahwa pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Moenir, 1992 : 16)

Dimana penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.

6. Brata

Beliau mengeluarkan definisi yang tidak sama atau berbeda di dalam karyanya yang mempunyai judul dasar-dasar pelayanan prima, beliau mengatakan bahwa “Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya”(Brata, 2003 : 9).

Dan selain itu juga brata menambahkan bahwa suatu pelayanan bisa terjadi diantara seseorang dengan seseorang yang lain, seseorang dan juga dengan kelompok, atau juga kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada didalam sebuah organisasi. Yang juga memberikan pelayanan pada orang-orang yang ada di sekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri.

7. Hadipranata

Hadipranata berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (job description) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

8. Freed luthans (1995:46)

Freed luthans mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah.

9. Groomros

Menurut Groomros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) 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 di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

10. Sampara

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain

11 .Suparlan

Menurut pendapat Suparlan, pelayanan ialah usaha pembagian bantuan atau dukungan kepada orang lain, baik berupa fisik maupun non fisik agar orang itu dapat menyelesaikan masalahnya sendiri. au mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

12. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

Menurut KBBI pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Unsur yang Mempengaruhi Pelayanan

Berikut ini beberapa unsur-unsur yang mempengaruhi pelayanan, antara lain sebagai berikut:

1. Bukti Langsung

Bukti langsung ialah bukti aktual dari perhatian dan ketertarikan yang diberikan oleh fasilitator jasa kepada pelanggan.

2. Keandalan

Keandalan ialah keahlian perusahaan untuk melayani jasa sebanding dengan apa yang sudah ketentuan secara tepat waktu.

3. Ketanggapan

Ketanggapan ialah keahlian perusahaan yang dilakukan secara langsung oleh pegawai untuk melayani pelayanan dengan terampil dan responsif.

4. Jaminan

Jaminan ialah keahlian dan keterampilan untuk mendirikan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan dalam melayani jasa yang ditawarkan.

5. Empati

Empati ialah keahlian perusahaan yang dilakukan secara langsung oleh pegawai untuk membagikan kepedulian kepada pelanggan secara perorangan.

Fungsi Serta Tujuan Pelayanan

Dengan membagikan kapasitas pelayanan kepada pelanggan harus berguna untuk makin membagikan kepuasan yang maksimum kepada pelanggan, karena dalam membagikan sebuah pelayan harus dilakukan sesuai dengan peran dari pelayanan.

Tujuan umum yang diberikannya kapasitas pelayanan yang baik ialah agar pelanggan mengharapkan kepuasan dan akan berpengaruh positif bagi perusahaan.