

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Sistem Pelayanan

Dilihat dari prosedur pelayanan jasa pada PT Bestprofit Futures Surabaya, semua pelayanan jasa kepada pengguna jasa terutama jasa investasi telah berjalan dengan baik karena adanya prosedur pelayanan jasa yang telah diterapkan.

5.1.1 Jenis Pelayanan

Pelayanan jasa merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Disini variasi pelayanan jasa terbilang cukup banyak, ini dikarenakan permintaan jasa investasi oleh para pengguna jasa baik individu maupun korporasi tidak hanya menggunakan satu jenis pelayanan jasa melainkan beberapa jenis pelayanan jasa. Sebagai konsekuensinya petugas harus fleksibel agar mampu melayani berbagai macam pelayanan yang diminta oleh pelanggan. Demikian juga tingkat kemampuan (*skill*) dari petugas pelayanan jasa relative harus tinggi sehingga mereka dapat mengerjakan berbagai macam tugas yang harus diselesaikan.

5.1.2 Proses Pelayanan Jasa

Proses pelayanan jasa khususnya di divisi marketing mencakup pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat), perekapan penilaian kinerja oleh karyawan di berbagai divisi.

5.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

5.2.1 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) merupakan sebuah mekanisme yang baik untuk mengendalikan karyawan. Penilaian kinerja yang dilakukan dengan benar akan bermanfaat bagi karyawan, manajer dan akhirnya bagi perusahaan itu sendiri.

Sasaran yang menjadi objek dalam penilaian kinerja adalah kecakapan, kemampuan karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dievaluasi dengan menggunakan tolak ukur tertentu secara objektif dan dilakukan secara berkala.

Penilaian kinerja yang dilakukan oleh PT. Bestprofit Futures Surabaya bertujuan untuk mengetahui tingkat kerja karyawan yang dinilai dari beberapa aspek yang ditentukan yaitu sejauh mana performa karyawan dalam melakukan pekerjaan baik dikantor maupun diluar kantor selama masa pandemi. Selain untuk mengetahui tingkat kerja karyawan juga sebagai bahan pertimbangan bagi manajer tiap divisi untuk memberikan kenaikan pangkat (promosi), maupun penurunan pangkat (demosi).

Berdasarkan hasil penelitian analisis kinerja karyawan di PT Bestprofit Futures Surabaya pada dua periode terakhir yaitu periode 2019-2020 dan periode 2020-2021 diperoleh hasil bahwa kinerja karyawan yang dipekerjakan di rumah (WFH) pada masa pandemi covid 19 yaitu pada periode 2020-2021 ini menurun kinerja kejanya secara signifikan dibandingkan dengan sebelum pandemi terjadi yaitu pada periode 2019-2020. Hal ini terjadi karena pada masa pandemi ini aktivitas semuanya dilakukan bukan dikantor melainkan dirumah, sehingga karyawan tidak dapat bekerja secara maksimal.