BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi sekarang ini, tidak dapat dihindari pasti terjadi perubahan-perubahan pada kondisi ekonomi suatu perusahaan. Agar dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan eksternal, suatu perusahaan memerlukan adanya perubahan internal. Salah satunya adalah bagaimana organisasi bisa responsif menanggapi perubahan-perubahan yang terjadi. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang penting dalam usaha pencapaian keberhasilan perusahaan, karena SDM memiliki kemampuan untuk bertahan dan berkembang secara dinamis dibanding sumber daya lainnya.

Ulrich (2002) seperti dikutip Novliadi (2006) mengatakan bahwa, kunci sukses sebuah perubahan adalah pada sumber daya manusia, yaitu sebagai inisiator dan agen perbaikan terus-menerus (*continuous improvement*), pembentuk proses serta budaya yang secara bersama meningkatkan kemampuan perubahan organisasi. Sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi memiliki keanekaragaman yang cukup tinggi. Adanya keanekaragaman yang cukup tinggi tersebut berarti kemampuan sebagai “*agent of change*” juga akan berbeda-beda. Perubahan ini dapat tercapai apabila ada kemauan dari masing-masing karyawan untuk menampilkan kemampuan mereka sebagai agen perubahan.

Pada umumnya organisasi percaya bahwa, untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual akan mempengaruhi kinerja organisasi secara

keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut “perilaku sesuai” karyawan yang diharapkan oleh organisasi.

Masalah yang sering muncul dalam organisasi adalah kurang optimalnya kinerja karyawan, yang menyebabkan produktivitas perusahaan secara keseluruhan juga menurun. Kinerja karyawan menurut Alamgir (2011) dapat diukur berdasarkan seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan pada konsumen atau pelanggan. Semakin baik kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan akan memberikan kontribusi pada peningkatan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, dapat dilakukan dengan memperhatikan empat indikator atau variabel yaitu *service climate*, *supportive management*, *work effort*, dan *job satisfaction* (Alamgir, 2011). *Service climate* berhubungan persepsi karyawan berkaitan dengan praktek, prosedur dan berbagai macam perilaku karyawan yang berkaitan dengan pemberian dukungan dalam organisasi (Schneider, 1998). *Supportive management* atau dukungan manajemen berhubungan dengan perhatian pihak manajemen atau atasan/pimpinan dalam memberikan fasilitas, kepercayaan, dan bantuan kepada karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya (Brown dan Leigh, 1996). *Work effort* merupakan salah satu hal yang penting dalam konteks motivasi (Mojr dan Bitner, 1995). Locke *et al.*, (1981) seperti dikutip Alamgir (2011) mendefinisikan *work effort* sebagai sejumlah biaya atau pengeluaran dari usaha untuk menciptakan suatu perilaku atau yang sejenisnya.

Faktor yang keempat yang memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan karyawan adalah kepuasan kerja. Robbins (2002) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan

tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya saat ini akan berkontribusi pada kualitas kerjanya. Kontribusi kepuasan kerja dapat berbentuk pelayanan yang baik dari karyawan kepada konsumen atau pelanggan.

Penelitian ini mengambil obyek PT Macanan Jaya Cemerlang. PT Macanan Jaya Cemerlang adalah salah satu dari perusahaan yang bergerak dalam industri penerbitan dan percetakan. PT Macanan Jaya Cemerlang berlokasi di jalan Ki Hajar Dewantoro Klaten Utara, Jawa Tengah. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, manajemen PT Macanan Jaya Cemerlang banyak melakukan usaha. Beberapa usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan antara lain adalah menciptakan iklim atau budaya pelayanan yang baik. Salah satu bentuk budaya pelayanan yang diterapkan PT Macanan Jaya Cemerlang dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan karyawan adalah dengan menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal order. Bentuk dukungan pihak manajemen PT Macanan Jaya Cemerlang adalah dengan memberikan kewenangan dan tanggungjawan yang lebih tinggi kepada karyawan untuk memilih dan memutuskan metode kerja yang akan digunakannya.

Berkaitan dengan upaya kerja, manajemen PT Macanan Jaya Cemerlang memberikan stimuli kepada karyawan berupa *reward* dalam berbagai bentuk atas prestasi kerja karyawan. Perhatian manajemen PT Macanan Jaya Cemerlang pada aspek kepuasan kerja karyawan, ditunjukkan dalam bentuk pemberian gaji di atas upah minimum regional (UMR) Provinsi Jawa Tengah, memberikan tunjangan kesehatan dan pendidikan bagi karyawan, menyertakan karyawan dalam asuransi

jaminan sosial tenaga kerja, serta menjalin hubungan/komunikasi yang intensif antara karyawan dengan pihak manajemen maupun antar karyawan. Beberapa hal tersebut selain dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan, yang ditujukan untuk menjaga eksistensi perusahaan dalam industri penerbitan dan percetakan di masa yang akan datang.

Penelitian ini adalah penelitian replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alamgir (2001). Pada penelitian ini, penulis ingin membuktikan pengaruh budaya pelayanan, dukungan manajemen, upaya kerja, dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan dengan obyek penelitian karyawan PT Macanan Jaya Cemerlang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan asalah yang akan diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh budaya pelayanan terhadap kualitas pelayanan karyawan?
2. Bagaimana pengaruh dukungan manajemen terhadap kualitas pelayanan karyawan?
3. Bagaimana pengaruh upaya kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan?

1.3. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih spesifik dan untuk membatasi permasalahan yang diteliti penulis membuat batasan penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada karyawan bagian pemasaran PT Macanan Jaya Cemerlang. PT Macanan Jaya Cemerlang adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang percetakan dan penerbitan yang terletak di jalan Ki Hajar Dewantoro Klaten Utara.
2. Variabel yang diteliti dibatasi pada:
 - a. Budaya pelayanan
 - b. Dukungan manajemen
 - c. Upaya kerja
 - d. Kepuasan kerja
 - e. Kualitas pelayanan karyawan

1.4. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki satu tujuan tertentu. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh budaya pelayanan terhadap kualitas pelayanan karyawan.
2. Untuk menganalisis pengaruh dukungan manajemen terhadap kualitas pelayanan karyawan.
3. Untuk menganalisis pengaruh upaya kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan

4. Untuk menganalisis pengaruh antara kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan karyawan.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada beberapa pihak antara lain adalah:

1. Bagi Manajemen PT Macanan Jaya Cemerlang

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pada pihak manajemen PT Macanan Jaya Cemerlang mengenai variabel-variabel yang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan. Dari hasil penelitian ini nantinya perusahaan akan bisa menentukan strategi yang akan digunakan khususnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan yang berkaitan dengan budaya pelayanan, dukungan manajemen, upaya kerja, dan kepuasan kerja.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan suatu media untuk mengaplikasikan teori-teori manajemen sumber daya manusia yang telah didapatkan di bangku kuliah dalam dunia bisnis dan manajemen yang sesungguhnya.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sarana penambah wawasan dan bahan bacaan bagi mereka yang berminat dan membutuhkan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bagian:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA dan HIPOTESIS PENELITIAN

Bab ini berisi teori-teori yang dapat digunakan sebagai dasar penelitian, model penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari bentuk, tempat dan waktu penelitian, populasi, sampel dan metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, metode pengujian instrumen dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA

Pada bab ini data telah dikumpulkan kemudian dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian menggunakan alat analisis yang telah ditentukan.

BAB V KESIMPULAN dan SARAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan peneliti mengenai hasil penelitian, implikasi manajerial yang dilengkapi dengan saran-saran bagi pihak lain berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, serta keterbatasan penelitian.