

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada era ini, tuntutan dan perubahan zaman yang semakin pesat menuntut perusahaan agar mampu beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan zaman melalui pengelolaan perusahaan. Perusahaan seharusnya mengerti, bahwa peran sumber daya manusia merupakan poin utama dalam mewujudkan perubahan perusahaan ke arah yang lebih baik. Sumber daya manusia dalam perusahaan yaitu para karyawan yang bekerja di dalamnya, merupakan pelaksana kegiatan dan mempunyai peranan penting dalam usaha untuk mencapai tujuan perusahaan. Tanpa sumber daya manusia yang berkualitas perusahaan tidak akan mampu bertahan dalam persaingan. Perusahaan harus lebih mengutamakan para karyawannya daripada sumber daya-sumber daya lainnya, sehingga pengembangan dalam pengolahan sumber daya manusia harus dilakukan.

Pengelolaan dan pemberdayaan karyawan dapat dilakukan melalui kondisi lingkungan kerja yang kondusif, komunikasi yang baik antar anggota perusahaan, imbalan kerja yang sesuai, serta sikap perilaku atasan yang baik akan memunculkan kepuasan kerja bagi karyawan. Menurut penelitian JobDB sebanyak 73% karyawan Indonesia menyatakan tidak puas dengan pekerjaannya (Praditya, 2015), hal itu dikarenakan oleh masalah gaji, fasilitas, bonus, maupun jenjang karir yang lambat. Padahal, dengan adanya kepuasan kerja dari karyawan akan menimbulkan dampak yang positif seperti, perasaan yang menyenangkan dalam bekerja. Sehingga hal itu dapat menumbuhkan sikap loyal terhadap perusahaan dan pada akhirnya akan berdampak pada produktivitas dan kualitas layanan yang akan

diberikan oleh karyawan terhadap pelanggan. Dalam melakukan kontak atau interaksi kepada pelanggan, kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan tidak dapat dipisahkan dari "kualitas" dari penyedia layanan itu sendiri (Lewis, 1989, dalam Malhotra dan Mukherjee, 2004). Dikarenakan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen merupakan proses interaksi, maka sangat dimungkinkan ketika karyawan berinteraksi dengan konsumen, secara tidak langsung tentu akan menentukan tingkat kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa.

Tingkat kualitas layanan juga di pengaruhi oleh komitmen organisasional, dimana semakin tinggi tingkat komitmen karyawan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin baik. Hatmono (2006, dalam Amilin, dan Dewi, 2008) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai loyalitas karyawan terhadap organisasi melalui penerimaan sasaran-sasaran, nilai-nilai organisasi, kesediaan atau kemauan untuk berusaha menjadi bagian dari organisasi, serta keinginan untuk bertahan di dalam organisasi. Sementara Robbins (2011, dalam Amilin dan Dewi 2008) berpendapat bahwa, komitmen organisasi yaitu sejauh mana tingkat karyawan dalam memihak suatu organisasi, dan tujuan-tujuannya, serta berniat untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut. Perusahaan juga perlu memperhatikan bagaimana cara memperlakukan karyawan dengan baik dan tetap menjaga kepuasan karyawan agar tercipta komitmen organisasional. Jadi dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi seorang karyawan dapat mempengaruhi bagaimana perilaku karyawan tersebut dalam memberikan layanan prima kepada pelanggan.

Kualitas layanan sendiri merupakan faktor kunci keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti sekolah, salon, rumah sakit, bank, dan hotel. Karakteristik umum dari pekerjaan yang bergerak di bidang jasa yaitu secara intensif berinteraksi dengan konsumen, sehingga

manajemen juga harus memperhatikan apakah karyawan telah memberikan layanan yang terbaik untuk menyenangkan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2009, dalam Salim dan Subagio, 2013), kualitas layanan adalah “keseluruhan dari fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan”. Sementara kualitas layanan menurut Fandy Tjiptono (2011, dalam Salim dan Subagio), 2013). adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Kualitas layanan merupakan elemen penting, karena dapat menjadi keunggulan perusahaan itu sendiri serta menjadi pembeda antar perusahaan yang satu dengan yang lainnya.

Karyawan khususnya yang bekerja di bidang administrasi memiliki kewajiban untuk menjamin kualitas layanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung kepada konsumen. Tetapi, pada prakteknya banyak karyawan administrasi yang tidak memberikan kualitas layanan yang memuaskan bagi konsumen, salah satunya karyawan administrasi sebuah rumah sakit di Indonesia (kompas.com). Kualitas yang tidak memuaskan konsumen tersebut didasari, karena lambatnya pelayanan petugas administrasi tersebut. Seharusnya karyawan yang berhadapan langsung dengan konsumen memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar untuk tetap menjaga kualitas layanan sehingga keluhan yang terjadi tidak berlanjut. Maka dari itu, perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja dan komitmen organisasional karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen. Oleh karena itu, dari fenomena mengenai buruknya kualitas pelayanan administrasi, peneliti tertarik mengambil karyawan administrasi sebagai objek penelitian. Hal ini peneliti lakukan untuk mengetahui apakah ketidakpuasan kerja dan rendahnya komitmen karyawan mempengaruhi kualitas karyawan administrasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai bagaimana pengaruh antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Administrasi di Surabaya.”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dibuatlah rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?
2. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan.
2. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kualitas pelayanan.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat secara Teoritis

Untuk menambah pengetahuan dan keterampilan dalam penyusunan penelitian, bagi mereka yang ingin melakukan penelitian sejenis dan sekaligus sebagai bahan masukan informasi untuk melakukan penelitian lanjutan tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan karyawan perusahaan.

## 2. Manfaat secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan bagi perusahaan, terutama secara khusus mengenai kepuasan kerja dan komitmen organisasional dalam upaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan karyawan kepada konsumen.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Penyusunan hasil penelitian ini dalam lima bab yang saling berkaitan, yaitu :

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

Tinjauan kepustakaan ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori (yang terdiri dari kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan kualitas pelayanan), hubungan antar variabel, model penelitian, dan hipotesis penelitian.

#### **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Berisi tentang desain penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel, teknik analisis data, dan prosedur pengujian hipotesis.

#### **BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam pembahasan ini akan diuraikan mengenai deskripsi data penelitian, analisis data penelitian, dan pembahasan.

#### **BAB 5 : SIMPULAN**

Pada bagian ini dijelaskan tentang simpulan yang berdasarkan analisis dari bab-bab sebelumnya, dan saran untuk perbaikan.