

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi sangat penting jika dikaitkan dengan proses perubahan yang terus terjadi. Suatu proses perubahan dalam suatu organisasi menuntut sumber daya manusia yang handal yang dapat diperoleh bila perusahaan mampu mengelola sumber daya manusia secara terprogram dan berkesinambungan untuk melahirkan karyawan yang memiliki kualitas dan profesionalitas dalam bekerja yang pada muaranya akan melahirkan sikap percaya masyarakat untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Sebuah industri yang bergerak dibidang jasa pelayanan dapat dikatakan memiliki nilai keunggulan yang tinggi bila telah tertanam kepercayaan konsumen untuk menggunakan jasa perusahaan tersebut (Alwi,S.2001).

Upaya untuk mencapai tujuan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat terhadap perusahaan atau organisasi maka pengelola perlu menerapkan kiat-kiat khusus dalam kegiatannya menyangkut pemberian pelayanan kepada konsumen. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen merupakan salah satu faktor penting mencapai kesuksesan yang sesuai dengan tujuan organisasi yang bergerak dibidang jasa. Bagaimanapun unggulnya produk suatu industri jasa tanpa pelayanan yang unggul akan sulit mencapai tujuan perusahaan untuk tetap bertahan (Anwar. 2004).

Mendasari hal tersebut bisa dilihat bagaimana suatu bentuk pengelolaan sumber daya manusia yang memenuhi standar untuk memberikan pelayanan

kepada pelanggan dimana para karyawan dalam bekerja senantiasa berpegang pada nilai-nilai yang menjadi acuan dalam bekerja. Sikap serta keinginan yang kuat untuk memberikan pelayanan kepada konsumen merupakan komitmen yang harus dilaksanakan oleh seluruh jajaran dalam suatu organisasi serta mengacu pada nilai-nilai yang diterapkan dalam perusahaan dalam hal ini nilai-nilai budaya yang sesuai dengan lingkungan tempat bekerja akan menjadi panduan seluruh karyawan dalam memberikan kontribusinya sesuai dengan harapan perusahaan (Hartijasti,2002).

Menurut Suhariadi, (2002) bentuk organisasi yang berorientasi profit sangat membutuhkan waktu dan usaha yang besar dari karyawannya untuk mencapai kinerja kerja yang maksimal. Hal ini memunculkan semangat produktifitas yang tinggi pada diri karyawan untuk mengusahakan hasil kerja yang kompetitif serta menghasilkan produk (barang dan jasa) yang cenderung diminati oleh konsumen. Upaya-upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk mencapai produktifitas yang tinggi dititik beratkan pada usaha meningkatkan kinerja kerja karyawan. Perusahaan perlu meningkatkan kemauan karyawan untuk memunculkan perilaku produktif sehingga perilaku mereka terarah pada pencapaian kinerja kerja yang optimal untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi (Steers *et. al.*, 1996).

Steers, dkk (1996) mengemukakan bahwa motivasi yang kuat dalam bekerja terjadi jika ada kesesuaian atau keselarasan antara karyawan dengan ciri-ciri pekerjaan. Karakteristik pekerjaan (otonomi, identitas tugas, ragam ketrampilan, kebermaknaan tugas dan umpan balik) yang sesuai dengan kemauan