

BAB I.

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang Masalah

Dalam rangka meningkatkan, mempertahankan kualitas pelayanan dan mengembangkan perusahaan di dalam persaingan yang ketat pada pasar global serta agar pemasaran tidak menurun akibat ketidakpuasan terhadap perusahaan, maka perusahaan mencoba memecahkan permasalahan dengan merencanakan strategi pemasaran, perbaikan kinerja pemasaran, perbaikan kinerja yang cocok untuk ditetapkan serta program kerja dalam peningkatan pelayanan pada pelanggan.

Sekarang ini yang ditandai dengan kemajuan ilmu dan teknologi, diakui juga bahwa berbagai studi sosial seperti Ilmu Psikologi, dirasakan telah banyak memberikan sumbangan di berbagai sektor termasuk di bidang industri. Peranan Psikologi dalam bidang industri terutama dalam persoalan peningkatan sumberdaya manusia (*human resources program development*) yang tujuan utamanya dalam program ini adalah meningkatkan produktivitas kerja mereka (Warren, 1989).

Perlakuan yang baik maupun yang buruk terhadap karyawan akan berpengaruh langsung terhadap kualitas dan kuantitas produksi yang akan menentukan maju mundurnya perusahaan maupun kesejahteraan karyawan (Kompas, 19/08/93).

Hal ini didukung oleh pendapat Hadi (1986) yang mengatakan bahwa pada tahap akhir berhasil atau tidaknya usaha-usaha atau gerakan mempertinggi produksi

dan efisiensi kerja sangat tergantung kepada manusia-manusia yang melakukan pekerjaan dan melayani alat – alat kerja tersebut. Setiap perusahaan pada prinsipnya selalu mempunyai harapan akan mendapat dukungan dari seluruh karyawannya. Suatu perusahaan selalu mengharapkan karyawan dapat berusaha bekerja sebaik mungkin untuk kepentingan perusahaan, berusaha berkorban demi perusahaan dan senantiasa menjaga citra perusahaan dan sebaliknya para karyawan senantiasa juga mengharapkan adanya penghargaan dan imbalan yang layak dan setimpal dengan besarnya tenaga dan pikiran yang mereka berikan kepada perusahaan.

Namun manusia tidak dapat dipisahkan dari dunia kerja. Hal ini disebabkan karena bekerja merupakan suatu proses fisik maupun mental manusia dalam mencapai tujuannya. Kerja merupakan aktivitas dasar yang esensial bagi kehidupan seseorang, di samping memberikan imbalan materi, kerja memberikan imbalan non materi yang berupa harga diri dan status *social* (Gilmer, 1971)

Berbicara mengenai manusia, maka juga harus dibicarakan tentang faktor-faktor psikologis sebagai penyebab timbulnya tingkah laku tertentu. Adapun komponen yang mendukung tingkah laku adalah sikap (*attitude*). Sikap terhadap kerja adalah merupakan faktor-faktor psikologis yang mempengaruhi penampilan dalam kerja seorang karyawan. Sikap kerja ini sangat ditentukan oleh faktor individual dan faktor situasional. Faktor individual adalah faktor yang ada pada individu itu sendiri seperti sistem nilai kepribadian dan kebutuhan, sedangkan faktor situasional adalah faktor di luar individu yang bisa berwujud lingkungan organisasi atau lingkungan tempat kerja seperti penghasilan, kepemimpinan, kesempatan untuk