

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi ekonomi dan kedatangan era perubahan menghadapi perdagangan bebas merupakan tantangan serius bagi perusahaan dalam mengelola organisasinya. Dalam menghadapi perubahan, diperlukan kehati-hatian untuk dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan dan sekaligus menjadi sarana agar organisasi mampu bertahan hidup. Dalam era keterbukaan, batas-batas geografis bukanlah hambatan bagi kemungkinan persaingan yang timbul. Era diglobalisasi sebagai era tanpa batas ditandai dengan semakin bebasnya sumber daya manusia memasuki negara lain dengan menawarkan keahlian dan bilamana hal ini terus terjadi tanpa adanya upaya yang sungguh-sungguh untuk menanggulangnya, niscaya organisasi yang sedang membangun tetap akan tertinggal tanpa memiliki peluang untuk maju.

Proses pemberdayaan sumber daya manusia dalam menjalankan fungsinya akan mendistribusikan pekerjaan ke berbagai bidang dalam organisasi sesuai kebutuhannya. Ini menunjukkan bahwa manajemen sumberdaya manusia mempunyai keterkaitan dengan manajemen bidang lain dalam organisasi untuk mencapai hasil kerja yang efektif. Tentu, bidang-bidang lain akan membutuhkan pekerjaan yang berkualitas untuk dapat mempertahankan atau meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat (Bangun, 2012).

Berdasarkan analisis data dari media massa dan observasi diketahui bahwa hal yang paling esensial dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah

adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan hanya akan menjadi lebih baik dan berkualitas apabila masyarakat yang mengurus suatu jenis layanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi layanan (Wahyuningsihdalam Harahap,2010).

Kualitas pelayanan menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono,2007) bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dalam suatu aktivitas yang memberikan manfaat dan ditawarkan oleh suatu pihak yang lain dan bentuknya tidak nyata (tidak menimbulkan pemindahan kepemilikan). Pendapat yang sama dikatakan oleh Kotler (1994) bahwa pelayanan adalah hasil yang ditawarkan sebuah perusahaan atau lembaga pihak lain yang bersifat kasat mata dan hasilnya tidak dapat dimiliki.

Lebih lanjut Moenir (2002) menjelaskan pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Sedangkan menurut Tasunar (2006), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotler dalam Tasunar (2006), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk

secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Adapun upaya untuk mencapai tujuandan kepercayaan dari masyarakat terhadap perusahaan atau organisasi atau pengelola perlu menerapkan kiat-kiat khusus dalam kegiatannya menyangkut pemberian pelayanan, kepada kosumen merupakan salah satu faktor penting mencapai kesuksesan yang sesuai dengan tujuan organisasi yang bergerak dibidang jasa. Bagaimana unggulnya produk suatu industri jasa tanpa pelayanan yang unggul akan sulit mencapai tujuan perusahaan untuk tetap bertahan (Syadam dalam Harahap, 2010).

Kepercayaan konsumen menjadi salah satu kriteria penting untuk ukuran validitas suatu usaha jasa. Pelayanan yang terbaik terhadap konsumen adalah faktor terpenting yang menentukan kesuksesan usaha bisnis suatu organisasi atau perusahaan, kegagalan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen kepada perusahaan, kepercayaan akan terbentuk jika secara internal pengelolaan suatu organisasi atau perusahaan mampu mengarahkan suatu penghasilan sumberdaya manusia terpercaya yang memiliki kemampun tinggi untuk melayani secara terhormat (Moeljono dalam Harahap, 2003). Mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Wisnalmawati, 2005) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik

dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2001)

Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu sipemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (dalam Tasunar, 2006).

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler dalam Moenir, 2002). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan (Schermerhorn dalam Usmara, 2003), berpendapat bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu organisasi bisnis adalah memproduksi barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan konsumennya. Dengan kata lain perusahaan berusaha untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Memberikan pelayanan yang unggul merupakan strategi yang menang karena lebih banyak menghasilkan konsumen baru, lebih sedikit kehilangan konsumen, lebih banyak penyekatan dari persaingan harga, dan lebih sedikit kesalahan yang membutuhkan kinerja pelayanan dan memuaskan kebutuhan konsumen. Pelayanan kualitas mempertahankan keyakinan para

konsumen dan penting bagi keunggulan kompetitif. Pelayanan yang unggul juga bisa memberi semangat karena membutuhkan pembangunan budaya organisasi dimana orang ditantang untuk menunjukkan potensi mereka dan diakui serta dihargai. Pelayanan merupakan komponen nilai pokok yang menggerakkan setiap perusahaan untuk sukses.

Konsep kualitas pelayanan telah menjadiredo universal dan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*). Bagi perusahaan kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa yang diinginkan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Langkah awal untuk mencapai pelayanan yang berkualitas seperti yang diharapkan, harus dimulai dari disiplin kerja. Disiplin dalam bekerja selain taat pada aturan perusahaan ataupun dalam melakukan prosedur kerja, termasuk jugak berseragam, jam masuk, dan masuk kerja. Tanda disiplin karyawan baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh karena itu, setiap manajer selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang

baik. Seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya, jika para bawahannya berdisiplin baik. Untuk memelihara dan meningkatkan kedisiplinan yang baik adalah hal yang sulit, karena banyak faktor yang mempengaruhinya (Hasibuan, 2005). Sedangkan (Kasyono, 2014) mengatakan bahwa disiplin adalah suatu kondisi yang tertib, dengan anggota organisasi yang berperilaku sepiantasnya dan memandang peraturan-peraturan organisasi sebagai perilaku yang dapat diterima.

Selain itu disiplin kerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual. Hal ini diartikan bahwa setiap individu memiliki tingkat kerja yang berbeda-beda sesuai dengan situasi dan kondisi yang dialami individu maupun lingkungan dimana individu itu berbeda. Ini pula yang sejalan dengan prestasi kerja yang dicapai. Artinya, jika taraf disiplin seseorang tinggi, maka prestasi kerjanya akan tinggi, dan akan berbeda bila dibanding dengan individu yang disiplin kerjanya rendah. Karyawan yang disiplin kerjanya tinggi yaitu mentaati peraturan, melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja, berseragam, masuk tepat waktu, dan bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Sebaliknya karyawan yang disiplin kerjanya rendah yaitu tidak mentaati peraturan, tidak melakukan pekerjaan sesuai prosedur kerja, tidak berseragam, tidak masuk tepat waktu, dan kurang tanggung jawab pekerjaannya (Poerwadarminta, 2009).

Lebih lanjut Rivai (2004) menjelaskan disiplin kerja harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit mewujudkan tujuannya. Sebab suatu perusahaan akan dipercayai oleh

masyarakat apabila memiliki citra yang bagus dimata masyarakat. Menyukai yang dikerjakan dalam suatu perusahaan terlihat dari bagaimana sikap anggota yang ada di dalam perusahaan tersebut, baik dalam mengemban tanggung jawab maupun menaati pertuaran dalam mencapai tujuan suatu perusahaan. Karena suatu industri yang bergerak dibidang jasa dalam hal ini adalah jasa perairan, kualitas pelayanan merupakan kunci kelangsungan hidup suatu perusahaan ini. Perusahaan ini yang mau memperhatikan dalam memenuhi apa yang menjadi kebutuhan konsumen akan mampu bersaing dan bertahan.

Dalam unsur tersebut diatas juga menjadi perhatian penting dari perusahaan PDAM Tirtanadi sebagai satu-satunya industri penyedia jasaair minum diIndonesia yang terus berusaha bertahan ditengah-tengah krisis kepercayaan masyarakat. Dimana seharusnya perkembangan PDAM Tirtanadi dapat menjadi perusahaan yang harus senantiasa memiliki inovasi yang terbaru bagi perusahaan, bagaimana membuat masyarakat atau konsumen merasa puas. Kondisi yang tidak diharapkan dari PDAM Tirtanadi saat ini justru terjadi yaitu krisis air, sering terjadi macet air, dan air yang berbau.

Dengan demikian makafenomena yang tampak di lapangan bahwa banyak pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan PDAM Tirtanadi karena adanya kebocoran pipa yang tidak diperbaiki berdampak pada tagihan yang tidak sesuai per bulannya, air yang sering macet dan air yang berbau. Pelanggan merasa sangat kecewa dalam hal pelayanan publik dikarenakan air yang mengalir kerumah mereka tidak sesuai yang diharapkan.

Kurangnya disiplin karyawan terhadap pekerjaannya. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, idealnya karyawan mengontrol air yang disalurkan kepada pelanggan sesuai dengan standar perusahaan yang ada. Kenyataan yang terjadi karyawan tidak melakukan pekerjaannya sesuai dengan prosedur kerja yang ada yaitu karyawan tidak mengontrol air yang mengalir ke rumah pelanggan.

Pelanggan meminta konfirmasi kepada perusahaan tentang air yang sering macet dan air yang berbau dan kebocoran pipa. Yang didapatkan pelanggan adalah kurangnya informasi pasti kapan air tersebut akan tidak sesuai dengan harapan mereka. Disebabkan karena sulitnya karyawan dihubungi sebagai akibat telepon kantor yang selalu sibuk dan apabila dikonfirmasi langsung ke kantor sulitnya menemui karyawan tersebut. Terkadang pelanggan menunggu terlalu lama disebabkan karyawan yang terlambat datang ke kantor.

Berdasarkan beberapa kasus terjadi seperti di atas menuntut PDAM Tirtanadi cabang Sunggal berusaha memperbaiki kinerja karyawan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya kepuasan konsumen. Maka hal itu berdasarkan hal di atas peneliti berusaha untuk mengkaji permasalahan tentang “Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Di PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal”.

B. Identifikasi Masalah

Adanya kebocoran pipa yang tidak diperbaiki berdampak pada tagihan yang tidak sesuai per bulannya, air yang sering macet dan air yang berbau. Pelanggan merasa sangat kecewa dalam hal pelayanan publik dikarenakan air yang

mengalir kerumah mereka tidak sesuai yang diharapkan. Ketika masyarakat melaporkan ke PDAM, karyawan-karyawan tidak langsung merespon masalah di lapangan tersebut, hal itu membuat pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan PDAM. Dari uraian latar belakang masalah, diidentifikasi yang menyebabkan kerja kurang maksimal adalah rendahnya tingkat kedisiplinan karyawan di PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal maka mengakibatkan pelayanan pada masyarakat tidak memuaskan dan terlihat masih banyaknya karyawan yang datang terlambat masuk kantor dan apa bila di konfirmasi langsung ke kantor sulit menemui karyawan tersebut.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini membatasi variabel yang akan diungkap dalam penelitian ini adalah disiplin kerja karyawan dan kualitas pelayanan karyawan dengan populasi penelitian pada bagian pelayanan di PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal.

D. Rumusan Masalah

Untuk memberikan arah bagi jalannya suatu penelitian, maka terlebih dahulu perlu dirumuskan hal-hal yang akan menjadi permasalahan dalam penelitian. Disamping itu masalah dapat muncul karena keragu-raguan tentang keadaan tertentu, sehingga ingin diketahui keadaannya secara mendalam dan pasti. Beranjak dari uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu: Apakah ada Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pada Karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal.

E. Tujuan Penelitian

Sebagaimana layaknya penelitian ilmiah harus memiliki tujuan tertentu, maka dalam penelitian ini peneliti bermaksud melihat hubungan disiplin kerja dan kualitas pelayanan.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberi manfaat baik teoritis maupun secara manfaat praktis:

1. Manfaat teoritis

Peneliti ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu psikologi industri dan organisasi khususnya disiplin kerja dengan kualitas pelayanan juga untuk memperluas wawasan dan pengetahuan.

2. Manfaat praktis

Penelitian dilakukan untuk bahan masukan kepada pihak perusahaan dalam upaya meningkatkan kedisiplinan karyawan untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan agar terwujudnya kepuasan pelanggan.