

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam menghadapi persaingan di era globalisasi perusahaan harus mampu melakukan perbaikan terus-menerus (*continuous improvement*) disegala bidang dalam rangka pembentukan keunggulan kompetitif. Setiap perusahaan harus memiliki keunggulan tidak hanya dari sisi produk inovatif yang diciptakan, namun juga pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas seperti membangun kerjasama tim yang baik dan membangun SDM yang unggul. Sumber daya manusia sebagai salah satu unsur produksi merupakan faktor paling penting dan utama di dalam segala bentuk organisasi. Menurut Dessler (1994) faktor sumber daya manusia merupakan penentu dalam pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Arthur (1994), Gerhart & Milkovich (1990), Huselid, (1993) dan Terpstra & Rozell (1993) dalam Mandawa (2012) juga menunjukkan bahwa sumber daya manusia dapat mempengaruhi *outcomes* perusahaan, seperti produktivitas dan profitabilitas. Schultz (2002) menjelaskan bahwa sumber daya manusia merupakan *intangible asset* atau *human capital* yang mempengaruhi komponen lain dalam organisasi yaitu keuangan/modal, pasar, struktur dan peralatan. Schultz (2002) juga menambahkan bahwa *human capital* merupakan kombinasi dari elemen-elemen yang terdiri atas ciri atau karakter pekerjaan yang dibawa, misalnya



berupa kecerdasan, komitmen, energi positif dan lainnya, selain itu kemampuan dalam belajar mencakup bakat, imajinasi dan kreatifitas serta motivasi untuk berbagi informasi dan pengetahuan guna mencapai sasaran. Oleh karena itu peran sumber daya manusia sebagai *human capital* memberi pengaruh besar pada keberhasilan perusahaan.

PT. Adi Sarana Armada, Tbk. (ASSA) memandang SDM sebagai aset strategis yang menopang keberhasilan perusahaan di sepanjang sejarah berdirinya. ASSA selalu berupaya untuk menjadi yang terdepan dan terbaik dalam menyediakan jasa transportasi dan logistik terintegrasi sesuai dengan visi dan misi, serta nilai-nilai perusahaan. Upaya ini akan dicapai, salah satunya melalui peningkatan SDM yang dilakukan dalam proses berkesinambungan secara sistematis dalam serangkaian upaya terarah guna mengembangkan individu-individu karyawan kompeten dan memiliki semangat dedikasi yang tinggi untuk melayani para pelanggan. Penyediaan jasa juru mudi berkaitan erat dengan jasa penyewaan kendaraan baik untuk jangka panjang maupun jangka pendek. ASSA memastikan bahwa juru mudi yang dimiliki merupakan para tenaga kerja yang handal dan terlatih serta memiliki komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan yang baik bagi kepuasan pelanggan ([www.assarent.co.id](http://www.assarent.co.id), 2012).

Beberapa hal yang menjadi perhatian perusahaan saat ini adalah tingkat kepuasan konsumen yang terus menurun, sehingga berpengaruh terhadap rendahnya kuantitas perpanjangan kontrak oleh konsumen. Salah satu penyebab adalah rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengemudi, yang menyebabkan pihak manajemen perusahaan harus segera berbenah untuk dapat