

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi di abad ke-21 ini, persaingan antar perusahaan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional yang menyebabkan krisis nasional. Hal ini disebabkan karena perusahaan-perusahaan dalam dan luar negeri dapat dengan bebas mengembangkan sayapnya. Globalisasi sering digambarkan sebagai sebuah gejala ekonomi, terutama dengan banyak munculnya perusahaan-perusahaan dalam dan luar negeri yang beroperasi melintasi batas-batas negara, mempengaruhi proses produksi global dan penyebaran tenaga kerja. Globalisasi ditandai oleh meningkatnya hubungan-hubungan sosial di dunia dan semakin pesatnya pertukaran tenaga kerja, gagasan, pengetahuan, produk dan jasa antar negara sehingga batas-batas geografis tidak lagi menjadi penghalang dengan kecanggihan teknologi yang ada. Globalisasi ekonomi dan kedatangan era perubahan menghadapi perdagangan bebas merupakan tantangan serius bagi perusahaan dalam mengelola organisasinya. Maka dari itu, perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas perusahaan agar tetap bertahan (Timpe, 1999).

Bertahannya sebuah perusahaan merupakan tujuan utama setiap perusahaan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka segala komponen yang terkandung dalam perusahaan harus saling mendukung, mulai dari pimpinan sampai pada bawahan sebagai pelaksana di lapangan. Faktor manusia sangat penting dalam menjalankan suatu perusahaan, karena seberapa sempurnanya

rencana-rencana organisasi perusahaan, bila karyawan tidak memiliki minat dan kesenangan dalam menjalankan tugas maka perusahaan tidak akan mencapai hasil yang maksimal. Pentingnya membahas manusia dalam kaitannya dengan perusahaan tempat individu bekerja adalah disebabkan manusia merupakan salah satu sumber daya. Oleh sebab itu, pemahaman mengenai kondisi fisik dan psikis manusia dianggap penting, agar pendayagunaan sumber daya manusia dapat berlangsung dengan efektif. Dalam upaya meningkatkan sumber daya manusia, perusahaan perlu melakukan pelayanan mutu secara baik, terarah dan terencana, sehingga perusahaan dapat bersaing secara sehat dengan perusahaan lain. Oleh karena itu, agar perusahaan tetap mampu *survive* harus mengadakan perbaikan dan pembenahan organisasi, penataan personil, sarana, prasarana terutama sumber daya manusia yang dimiliki agar mampu memberikan hasil yang terbaik demi tercapainya tujuan perusahaan (Martoyo, 2000).

Salah satu perusahaan yang ikut dalam persaingan era globalisasi dan perdagangan bebas adalah Matahari Deprtement Store yang biasa disingkat dengan sebutan MDS, didirikan pada tahun 1958 hingga kini Matahari Deprtement Store telah hadir di 50 kota di Indonesia dengan jumlah sebanyak 86 cabang. Salah satunya di kota Binjai Sumatera Utara yaitu dengan nama MDS Binjai Super Mall. PT. MDS Binjai Super Mall merupakan perusahaan ternama yang tidak hanya bergerak dalam bidang *ritel* tetapi juga sangat memperhatikan pelayanan terhadap konsumen. MDS Binjai Super Mall yang beroperasi selama 19 jam setiap harinya dan sangat ditentukan oleh peran aktif sumber daya manusianya dalam melaksanakan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan terhadap konsumen. Salah satu yang terlibat dalam sistem pelayanan konsumen