

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menjalankan organisasi berarti mengelola sumber daya yang ada agar menjadi hasil yang diinginkan. Sumber daya yang perlu dikelola oleh organisasi salah satunya ialah sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah komponen terpenting di dalam sebuah organisasi karena sumber daya manusia yang menjadi perencana, pengelola, penggerak, pengendali, dan penilai di dalamnya. Bila sumber daya manusia di dalam sebuah organisasi baik dan berkualitas maka akan baik pula seluruh isi organisasi tersebut. Begitupun sebaliknya, bila sumber daya manusia di dalam sebuah organisasi tidak berkualitas maka dapat dikatakan bahwa ada permasalahan yang terjadi di dalam organisasi tersebut.

Semua organisasi tentunya menginginkan nilai positif yang didapatkan dengan sumber daya manusia yang berperan baik, hal tersebut tak lain untuk mencapai tujuan organisasi. Mengelola sumber daya manusia bukanlah suatu hal yang mudah. Sumber daya manusia adalah sumber daya yang unik, mereka berperasaan dan berakal, bukan seperti mesin yang dapat diatur semena-mena. Baik buruknya sumber daya manusia tergantung bagaimana organisasi tersebut mengarahkannya. Maka daripada itu, sudah menjadi tanggung jawab organisasi untuk memberikan arahan yang baik kepada sumber daya manusianya agar menciptakan pekerja atau karyawan yang berkualitas.

Untuk dapat melihat apakah sumber daya manusia dalam suatu organisasi memiliki kualitas yang baik atau tidak dapat dilihat melalui hasil kerjanya. Hasil kerja dapat juga disebut dengan kinerja karyawan. Penilaian kinerja karyawan sangat dibutuhkan untuk mengevaluasi capaian kerja karyawan apakah sudah sesuai harapan organisasi atau malah sebaliknya. Capaian kerja yang belum tercapai dan tergolong buruk dapat memberi dampak buruk pula bagi organisasi tersebut.

Kinerja menurut Mangkunegara (2017) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Permasalahan yang terjadi mengenai kinerja karyawan biasanya ditunjukkan dengan kinerja karyawan yang menurun atau berfluktuasi. Hal ini tentunya dapat menghambat kemajuan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan yang baik tentunya tidak mengalami penurunan atau terus meningkat.

Setiap organisasi tentu menginginkan kinerja karyawannya baik dan terus meningkat agar dapat memberikan dampak positif kepada organisasi. Begitu pula dengan PT Hernoza Jaya Abadi. PT Hernoza Jaya Abadi adalah sebuah perusahaan yang salah satu bidang di dalamnya bergerak sebagai jasa *Event Organizer*. *Event Organizer* PT Hernoza Jaya Abadi menyediakan berbagai kebutuhan acara seperti dekorasi, catering, tata rias wajah, busana, dan *wedding organizer*. Kantor cabang PT Hernoza Jaya Abadi berada di Jalan Durian 1 No.25, Way Dadi, Sukarame, Bandar Lampung. PT Hernoza Jaya Abadi memiliki karyawan *Event Organizer* cabang kota Bandar Lampung berjumlah 49 karyawan. Diantaranya yaitu 17 karyawan divisi dekorasi, 8 karyawan divisi *make up* dan busana, 14 karyawan divisi catering, serta 10 karyawan divisi *wedding organizer*. Berikut jumlah karyawan *Event Organizer* cabang kota Bandar Lampung PT Hernoza Jaya Abadi.

Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa terjadinya permasalahan yaitu menurunnya kinerja karyawan *Event Organizer* PT. Hernoza Jaya Abadi. Hal ini disebabkan karena banyaknya komplain dari para pelanggan. Komplain atau keluhan adalah suatu hal yang sangat diperhatikan oleh perusahaan terkait kepuasan pelanggan pengguna jasa. Hasil kerja karyawan yang baik dan tercapai dibuktikan dengan tidak adanya komplain yang diterima, sebaliknya, jika banyak komplain yang diterima menandakan bahwa ketidakberhasilan karyawan tersebut memenuhi keinginan para pelanggan dan akan berpengaruh

pada penilaian kerjanya yang buruk. Berikut merupakan aspek penilaian dan standar penilaian kinerja karyawan *Event Organizer* PT Hernoza Jaya Abadi.

Berdasarkan tabel 1.2, ada empat aspek yang menjadi penilaian karyawan *Event Organizer* PT Hernoza Jaya Abadi. Aspek penilaian yang pertama adalah keahlian karyawan yaitu waktu penyelesaian kerja karyawan, apakah pekerjaan yang dilakukan dapat selesai dalam target aktu yang telah ditetapkan. Aspek penilaian kedua adalah kemampuan individu karyawan yaitu kreativitas, ketelitian, dan kejujuran dari masing-masing individu. Selanjutnya adalah kemampuan kerjasama seorang karyawan dengan timnya, yaitu bagaimana karyawan bersama-sama memikirkan dan mengembangkan inovasi, serta memecahkan masalah yang ada. Kemudian yang terakhir adalah kepuasan pelanggan dengan tidak adanya komplain atau keluhan yang diterima atas ketidakpuasan pelanggan. Berikut merupakan penilaian kinerja karyawan *Event Organizer* PT Hernoza Jaya Abadi tahun 2019 sampai dengan tahun 2021.

Kinerja karyawan *Event Organizer* PT Hernoza Jaya Abadi tahun 2019-2021 menurun, seperti yang terlihat pada tabel 1.3. Penilaian kinerja diketahui mengalami penurunan yang cukup drastis pada tahun 2020, yaitu dari penilaian kinerja tahun 2019 dengan nilai 85 yang berkategori baik menjadi 68 yang berkategori cukup. Selanjutnya dari tahun 2020 hingga tahun 2021, kinerja karyawan kembali menurun menjadi 60 dengan kategori kurang baik. Kinerja yang menurun dapat menjadi tolak ukur bahwa terjadi permasalahan terkait kinerja karyawan *Event Organizer* PT Hernoza Jaya Abadi.

Salah satu yang paling mempengaruhi penilaian kinerja karyawan *Event Organizer* PT Hernoza Jaya Abadi adalah komplain dari para pelanggan. komplain yang diterima sering kali terkait dengan disiplin kerja para karyawan. Menurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2016) disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di perusahaan. Karyawan *Event Organizer* PT Hernoza

Jaya Abadi bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing yang telah diberikan oleh perusahaan, selain itu karyawan berkomunikasi dengan pelanggan secara santun dan beretika sesuai dengan aturan perusahaan untuk mendapatkan kepercayaan para pelanggan serta mencapai kinerja yang baik. Akan tetapi, masih terdapat keluhan dari pelanggan mengenai ketidakpuasan mereka dalam menggunakan jasa *Event Organizer PT Hernoza Jaya Abadi*. Berikut merupakan catatan keluhan pelanggan pengguna jasa *Event Organizer* tahun 2021:

Berdasarkan tabel 1.4, menunjukkan catatan keluhan pelanggan pengguna jasa *Event Organizer PT Hernoza Jaya Abadi* pada tahun 2021 terkait karyawan kurang disiplin, yaitu penata rias yang datang terlambat tidak sesuai waktu yang telah disepakati, sehingga pekerjaannya dilakukan dalam waktu yang singkat dengan tergesa-gesa mengakibatkan hasil riasan tidak maksimal serta mendapat keluhan dari pelanggan. Keluhan pelanggan ini menunjukkan ketidaktaatan karyawan akan aturan waktu yang ada. Selain itu terdapat keluhan mengenai seragam yang dikenakan beberapa karyawan WO berbeda dengan karyawan WO lainnya, sehingga terlihat tidak sama. Hal tersebut menandakan karyawan tidak disiplin akan aturan berpakaian yang telah ditetapkan. Menurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2016) disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di perusahaan. Karyawan yang tidak disiplin dalam menjalankan pekerjaan dapat berpengaruh dengan menurunnya kinerja karyawan, selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurjaya (2021) yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Hazara Cipta Pesona menyatakan bahwa variabel Disiplin Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain disiplin kerja, permasalahan yang juga terjadi pada PT. Hernoza Jaya Abadi yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu mengenai kualitas pelayanan karyawan. Menurut Tjiptono (2017) Kualitas Pelayanan adalah

ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspresi pelanggan. Dalam melayani pelanggan, karyawan *Event Organizer* PT Hernoza Jaya Abadi melayani dengan peralatan dan fasilitas yang lengkap dan memadai agar maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pengguna jasa ketika acara sedang berlangsung, hal ini pun diharapkan dapat membangun citra perusahaan yang baik dan meningkatkan kinerja karyawan. Tetapi perusahaan mendapatkan keluhan atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan catatan keluhan pelanggan pengguna jasa *Event Organizer* PT Hernoza Jaya Abadi, didapatkan beberapa keluhan untuk semua divisi. Divisi dekorasi mendapat keluhan karena hiasan dekorasi yang digunakan tidak rapih dan sesuai keinginan pelanggan, jumlah kursi yang disewa kurang, dan tarup yang digunakan bocor saat turun hujan. Divisi *make up* dan busana mendapatkan keluhan atas hasil pekerjaan yang tidak rapih dan sesuai keinginan pelanggan, saat acara berlangsung penata rias tidak *stand by* ditempat. Divisi katering dinilai kurang tanggap dan kurang cekatan untuk mengisi ulang atau menambah menu yang habis. Sedangkan divisi WO atau *Wedding Organizer* mendapatkan keluhan karena tidak tanggap menangani masalah saat acara berlangsung. Hal tersebut mengakibatkan keluhan dari pelanggan sehingga kinerja karyawan pun ternilai buruk. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan tentunya dapat berpengaruh dengan kinerja karyawan, selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Lengkong et al (2021) dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dengan melihat fenomena yang ada, maka menunjukkan bahwa adanya hambatan bagi organisasi untuk mencapai kinerja karyawan yang baik dan tujuan organisasi. Untuk mengetahui apakah permasalahan tersebut berpengaruh terhadap kinerja karyawan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan PT Hernoza Jaya Abadi”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Hernoza Jaya Abadi?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Hernoza Jaya Abadi?
3. Apakah Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Hernoza Jaya Abadi?

## **1.3 Ruang Lingkup**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek penelitian ini yakni pelanggan pengguna jasa *Event Organizer* PT Hernoza Jaya Abadi yang berjumlah 38 pelanggan.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini adalah PT Hernoza Jaya Abadi. Kantor cabang PT Hernoza Jaya Abadi berada di Jalan Durian 1 No.25, Way Dadi, Kec. Sukarame, Kota Bandar Lampung.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Penelitian dilaksanakan pada Kantor cabang PT Hernoza Jaya Abadi berada di Jalan Durian 1 No.25, Way Dadi, Kec. Sukarame, Kota Bandar Lampung.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan Desember 2022 – Maret 2023

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Karyawan PT Hernoza Jaya Abadi.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Hernoza Jaya Abadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan PT Hernoza Jaya Abadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan PT Hernoza Jaya Abadi.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan PT Hernoza Jaya Abadi diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Menambah wawasan pengetahuan dan ilmu mengenai pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan. Serta sebagai sarana pengembangan ilmu yang dipelajari di bangku perkuliahan

##### **1.5.2 Manfaat Praktis**

###### **1. Bagi Instansi**

Organisasi dapat memperoleh sumbangan pemikiran tentang pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan

###### **2. Bagi IIB Darmajaya**

Di harapkan dapat menjadi bahan penelitian selanjutnya guna menambah pengetahuan tentang tentang pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan dan dapat menjadi tambahan referensi bagi perpustakaan IIB Darmajaya

###### **3. Bagi Masyarakat**

Di harapkan dapat menjadi wawasan bagi pembaca, serta memberikan informasi dan masukan tambahan bagi penelitian sejenis yang akan dilakukan.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang terjadi dalam organisasi dan dirumuskan dalam perumusan masalah, ruang lingkup dari penelitian, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

### **Bab II Landasan Teori**

Bab ini menjelaskan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

### **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini berisikan penjelasan tentang jenis penelitian, sumber data, metode yang akan digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, operasional variabel, uji persyaratan instrument, uji asumsi klasik, metode analisis data, dan pengujian hipotesis.

### **Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Bagian ini berisi tentang hasil penelitian secara sistematis dan kemudian dianalisis dengan menggunakan metode penelitian yang ditetapkan untuk diadakan pembahasan hasil dari penelitian.

### **Bab V Kesimpulan dan Saran**

Berisikan kesimpulan yaitu rangkuman dari pembahasan serta beberapa dampak hasil penelitian mengenai kinerja karyawan PT Hernoza Jaya Abadi.

### **Daftar Pustaka**

### **Lampiran**