

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang berperan penting terhadap berjalannya suatu perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu. Peran Sumber daya manusia yang dimaksudkan yaitu dengan pemikiran dan pekerjaan yang harus mereka lakukan ketika sudah menjadi bagian dari perusahaan tersebut. Sehingga perlu adanya manajemen sumber daya manusia agar tercapainya suatu tujuan perusahaan sesuai visi dan misi yang terbentuk. Sumber daya manusia memiliki latar belakang dan pemikiran yang berbeda-beda di setiap perusahaan. Untuk menerapkan visi dan misi perusahaan kepada sumber daya manusia tersebut, perusahaan memerlukan manajemen sumber daya manusia yang dapat diterapkan kepada sumber daya manusia yang perusahaan miliki.

Fungsi adanya manajemen sumber daya manusia dalam merencanakan, mengelola, mengarahkan dan mengendalikan sumber daya manusia yaitu untuk menghasilkan kinerja yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Cara untuk menghasilkan kinerja sesuai kebutuhan perusahaan, yaitu dengan pengembangan diri sumber daya manusia yang dilakukan secara aktif, proaktif serta berkelanjutan menjadi tuntutan tertentu dari perusahaan agar memiliki manusia-manusia pembelajar, bekerja keras dengan penuh semangat sehingga potensinya dapat berkembang maksimal di kemudian hari.

PT Garuda Indonesia, Tbk. merupakan perusahaan penerbangan dengan sistem *full service* yang mengutamakan pelayanan pelanggan dalam melayani konsumen menikmati pelayanan jasa penerbangan. Bentuk kinerja sumber daya manusia di PT Garuda Indonesia Surabaya berfokus pada pelayanan jasa yang menjadi keutamaan dari perusahaan ini. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh

Garuda Indonesia *Branch Office* Surabaya yang berbeda-beda mendorong perusahaan menerapkan manajemen sumber daya manusia untuk menanamkan visi dan misi PT Garuda Indonesia terhadap sumber daya manusia yang mereka miliki di *Branch Office* Surabaya.

Penerapan manajemen sumber daya manusia dengan mengembangkan potensi sumber daya manusia dilakukan secara terstruktur dan terhimpun di suatu sistem yang baik sehingga proses penentuannya dapat dilakukan dengan cepat dan meminimalisasi kesalahan yang mungkin terjadi. Pengembangan potensi perlu adanya pemberian pelatihan atau pendidikan kepada sumber daya manusia. Efek pelatihan dan pengembangan potensi yang diberikan oleh perusahaan yaitu selain kualitas kinerja sumber daya manusia semakin meningkat juga memberikan pengetahuan yang setara dan sama sesuai standart pelayanan yang dimiliki oleh PT Garuda Indonesia.

Peningkatan kualitas pelayanan jasa ini tentunya memberikan efek secara langsung maupun tidak langsung selain terhadap perusahaan, namun juga terhadap kepuasan sumber daya manusia yang melakukan pekerjaan pelayanan tersebut. Selain itu, perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja sumber daya manusia dengan pemberian *reward* atau penghargaan dari pelayanan yang telah diberikan karena *Reward* dapat menjadi pendorong yang tepat akan menimbulkan suasana kerja yang menyenangkan dan memicu produktivitas kerja menjadi lebih tinggi. (Busro, 2018:317). Sehingga, dengan adanya pelatihan, sistem pemberian *reward* yang memberikan kepuasan kerja pegawainya dapat meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan yang diberikan kepada pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah mengetahui cara pengelolaan sumber daya manusia khususnya pegawai pelayanan pelanggan dengan penerapan pelatihan, pemberian *reward* dan kepuasan kerja dalam

meningkatkan kualitas pelayanan di PT Garuda Indonesia, Tbk. *Branch Office* Surabaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, peneliti memiliki tujuan untuk menjelaskan dan memaparkan mengenai analisa pengelolaan sumber daya manusia dengan penerapan pelatihan, pemberian *reward* dan kepuasan kerja yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PT Garuda Indonesia, Tbk. *Branch Office* Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian yang telah dilakukan ini sebagai berikut :

a. Aspek Akademis

Sebagai referensi para peneliti selanjutnya yang mengambil topik yang sama dalam bidang pelayanan dan sumber daya manusia sebagai wawasan untuk mahasiswa pada umumnya.

b. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Sebagai bahan referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang pengelolaan sumber daya manusia dan pelayanan.

c. Aspek Praktis

Sebagai bahan masukan untuk perusahaan dalam meningkatkan kinerja pelayanan jasa serta pihak perusahaan lain di bidang yang sama.