

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perusahaan domestik dan mancanegara sudah membuka bisnisnya di Surabaya sejak dulu. Dengan begitu daya saing antar pekerja terus terjadi untuk dapat bergabung di perusahaan besar yang berdiri di Surabaya. Setiap perusahaan mempunyai kriteria masing masing dalam memilih *employee* yang nantinya akan bergabung dalam organisasinya.

PT Amurva Parama Sukses merupakan keliru satu perusahaan berskala nasional yang berkedudukan di Surabaya. Tidak terlepas dari tujuannya yaitu untuk mencapai tujuan organisasi, pemilihan *employee* yang akan bergabung pada PT. Amurva Parama Sukses haruslah sesuai dengan yang harapan perusahaan. Bukan hanya kemampuan akademik yang dibutuhkan oleh setiap perusahaan tapi juga bagaimana komitmen *employee* terhadap perusahaan. Komitmen organisasi, berdasarkan Wikipedia, merupakan situasi ketika *employee* berada pada organisasi tertentu mencakup tujuan serta keinginan bertahan pada organisasi itu. Sementara itu, Stephen P. Robbins berpendapat, *work engagement* yang tinggi merupakan dukungan pada pekerjaan tertentu orang tersebut, sedangkan *organizational commitment* yang tinggi berarti dukungan pada organisasi orang tersebut.

Sebagaimana kita ketahui komitmen organisasi menunjukkan bahwa *employee* yang berkomitmen pada organisasinya dapat menciptakan perilaku kerja positif. Hal ini, misalnya, terselesaikannya pekerjaan dengan hasil yang baik secara tepat waktu. Semakin besar komitmen *employee* pada perusahaan, semakin besar pula

kemampuan perusahaan mencapai tujuannya. Komitmen organisasi juga akan mempengaruhi kualitas layanan pelanggan.

Pada PT Amurva Parama Sukses ditemukan banyak *employee* yang sangat mendahulukan pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi *employee* pada perusahaan tersebut cukup baik. Keliru satu contohnya *employee* General Affair yang bertugas mempersiapkan kelas sebelum pembelajaran berlangsung dan membersihkan seluruh gedung serta menyambut *employee* lain, siswa, guru dan tamu yang datang menggunakan senyum, sapa dan salam. Dengan komitmennya yang tinggi *General Affair* pada PT Amurva Parama Sukses selalu memberikan loyalitasnya dengan pulang kantor lebih lambat dari semua orang karena mereka juga harus memastikan bahwasannya gedung dalam keadaan terkunci dengan benar.

Pada penelitian ini penulis juga akan membahas mengenai kepuasan kerja dimana kepuasan kerja disini sebagai variabel bebas kedua. Mila Badriyah menyatakan bahwa *job satisfaction* merupakan sikap atau perasaan *employee* pada aspek pekerjaan, baik yang menyenangkan maupun tidak sesuai dengan penilaian tiap karyawan. Setiap *employee* mempunyai derajat *job satisfaction* berbeda. Jika *employee* merasa senang terhadap hasil pekerjaannya tersebut maka itu akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi karyawan. Biasanya kepuasan kerja yang diperoleh setiap *employee* tidak terlepas dari peran perusahaan yang memperhatikan kenyamanan karyawannya, seperti gaji yang diperoleh karyawan, pengawasan yang diterima perusahaan saat bekerja, lingkungan perusahaan yang membuat *employee* betah saat bekerja dan lain sebagainya. Kepuasan kerja yang tercipta tentunya akan memberikan dampak baik untuk perusahaan, dimana *employee* akan dapat berkontribusi penuh terhadap perusahaan. Pengaruh

kepuasan *employee* terhadap kualitas layanan *employee* ini bersesuaian dengan hasil penelitian Henry Haris yang berbunyi, *job satisfaction* menghasilkan pengaruh positif dan signifikan terhadap *service quality*.

Peneliti menemukan bahwa kepuasan kerja *employee* pada PT Amurva Parama Sukses cukup baik yang artinya kepuasan kerja pada PT Amurva Parama Sukses belum terbentuk dengan baik. Karena dilihat dari beberapa *employee* yang masih belum merasa puas akan hasil dari pekerjaan yang dilakukannya dan ada pula beberapa *employee* merasa kurang senang dengan pekerjaan yang diterimanya. Ketidakpuasan itu kemungkinan terjadi akibat beberapa faktor yang menurut *employee* masih belum memenuhi harapan mereka. Dalam hal ini pemimpin perusahaan dapat mencari tau dengan cara berdiskusi dengan *employee* saling mencurahkan pikiran agar dapat mengetahui hal apa yang menyebabkan rendahnya kepuasan kerja terhadap karyawannya.

Setelah variabel *organizational commitment* dan *job satisfaction*, selanjutnya peneliti dengan budaya organisasi (*organizational culture*) sebagai variabel berikutnya. Prof. Dr. Edi Sutrisno, M.Si (2018) menyatakan, *organizational culture* merupakan seperangkat *values*, *beliefs*, anggapan atau peraturan yang berlaku, disetujui dan dipatuhi para *member* organisasi sebagai panduan perilaku dan solusi dalam organisasinya. *Organizational Culture* atau *Corporate Culture*, merupakan suatu sistem nilai serta norma yang berlaku sepanjang usia perusahaan, diikuti oleh semua *member* organisasi atau *employee* sebagai pedoman perilaku dalam organisasi.

Budaya organisasi juga mencakup sosialisasi dan internalisasi nilai-nilai di antara para *member* dan menjiwai masing-masing *member* organisasi. Budaya organisasi dapat dikatakan sebagai spirit organisasi dan para *member* nya (Kilmann

dkk., 1988). Fenomena *Organizational Culture* di PT. Amurva Parama Sukses cukup menarik untuk diteliti pengaruhnya terhadap kualitas layanan *employee* PT Amurva Parama Sukses. Dalam budaya organisasi yang sehat akan memungkinkan hubungan sosial antar *employee* yang terjalin dengan sangat baik, serta peraturan-peraturan yang dibuat perusahaan agar dapat mendisiplinkan karyawannya juga diterima dengan baik oleh karyawan.

*Employee* yang mempunyai komitmen organisasional dan memperoleh kepuasan kerja serta berada dalam lingkungan *Organizational Culture* yang baik dapat menghasilkan kualitas layanan yang baik pula. Sebaliknya, jika *employee* tidak mempunyai *organizational commitment* dan kurang merasakan kepuasan kerja, maka layanannya pun akan rendah atau tidak baik. Kualitas layanan yang baik akan membuat *customer* memberikan penilaian baik juga terhadap perusahaan.

Itu akan sangat menguntungkan bagi perusahaan karena jasa yang di jualnya dapat memuaskan *customer* yang didukung dengan pelayanan yang baik. Tingkat kualitas layanan yang baik dapat dilihat dari bagaimana cara *employee* memperlakukan *customer* nya, seperti saat *employee* sedang menawarkan jasa perusahaan kepada *customer*, kesopanan serta penampilan seorang *employee* saat melayani *customer* disini akan menjadi poin penting dalam penilaian *customer*. *Customer* akan memberikan kepuasan terhadap perusahaan jika dia dihargai dan di segani.

PT. Amurva Parama Sukses merupakan keliru satu perusahaan yang menyediakan jasa pendidikan, dengan usaha dagangnya yaitu "*Arva School of Fashion*" yang bergerak di bidang jasa pendidikan *fashion*. Pelayanan jasa yang disediakan haruslah baik, mengingat PT. Amurva Parama Sukses akan

menciptakan lulusan yang nantinya lulusan tersebut akan memberikan testimoni kepuasannya selama menjalani pendidikan.

Penelitian ini dilakukan kepada seluruh *employee* PT Amurva Parama Sukses, karena seluruh *employee* memberikan pelayanan langsung kepada siswa dan tamu. Secara umum, kualitas layanan *employee* PT Amurva Parama Sukses belum cukup baik, karena masih ada beberapa komplain dari siswa yang harus diperhatikan lagi. Jika komplain berkelanjutan tentu akan berdampak bagi citra perusahaan.

Maka dari itu *employee* PT Amurva Parama Sukses sebisa mungkin memberikan pelayanan yang terbaik, agar *customer* merasakan puas, tentunya testimoni yang diberikan akan membuat penilaian baik untuk perusahaan terhadap masyarakat. Agar perusahaan mampu memberikan layanan terbaik kepada khalayak konsumennya, maka *job satisfaction* dan *organizational commitment employee* menjadi faktor yang sangat penting. Disamping itu juga budaya organisasi yang nyaman sebagai pendukung akan memberikan dampak baik pula terhadap karyawan.

Berdasarkan latarbelakang masalah sebagaimana tersebut di atas penulis berusaha meneliti “Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan” yang dilakukan di PT. Amurva Parama Sukses.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah secara parsial kualitas layanan pada PT. Amurva Parama Sukses dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh komitmen organisasional?
2. Apakah secara parsial kualitas layanan pada PT. Amurva Parama Sukses dipengaruhi oleh kepuasan kerja secara positif dan signifikan?

3. Apakah secara parsial kualitas layanan pada PT. Amurva Parama Sukses dipengaruhi oleh budaya organisasi secara positif dan signifikan?
4. Apakah secara simultan kualitas layanan PT Amurva Parama Sukses dipengaruhi oleh komitmen organisasional, kepuasan kerja serta budaya organisasi secara positif dan signifikan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengukur dampak komitmen organisasional terhadap kualitas layanan di PT. Amurva Parama Sukses secara parsial.
2. Mengukur dampak kepuasan kerja terhadap kualitas layanan di PT. Amurva Parama Sukses secara parsial
3. Mengukur dampak budaya organisasi terhadap kualitas layanan di PT. Amurva Parama Sukses secara parsial
4. Mengukur dampak komitmen organisasional, kepuasan kerja serta budaya organisasi terhadap kualitas layanan PT Amurva Parama Sukses secara simultan

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini berkontribusi positif kepada PT Amurva Parama Sukses terkait dengan pengaruh *organizational commitment*, *job satisfaction* dan *organizational culture* terhadap kualitas layanan. Sehingga dapat meningkatkan kualitas pada PT Amurva Parama Sukses.

2. Bagi Penulis

Sebagai alat untuk dapat di aplikasikan di dunia kerja nyata dan menambah wawasan penulis mengenai komitmen organisasi, dan bagaimana untuk

meningkatkan kualitas layanan dalam organisasi, serta mengetahui budaya organisasi yang sehat dalam organisasi.

### 3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan akan memberikan wawasan kepada pembaca perihal pentingnya *organizational commitment*, *job satisfaction* dan *organizational culture* terhadap kualitas layanan usaha.