

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perubahan teknologi dan informasi menuntut seluruh komponen untuk senantiasa mengikuti perubahan yang terus terjadi. Perubahan yang terjadi menjadi suatu tantangan yang perlu mendapatkan perhatian yang serius dari para pengelola perusahaan dalam mengelola organisasinya. Setiap keadaan yang senantiasa berubah tanpa kita sadari membutuhkan sikap yang penuh kehati-hatian agar pengelola organisasi sesegera mungkin melakukan penyesuaian terhadap perubahan yang terjadi agar dapat terus bertahan menghadapi lajunya proses perubahan. Persaingan yang muncul dalam dunia usaha saat ini menuntut semua komponen dalam organisasi untuk selalu mempersiapkan diri terutama kualitas sumber daya manusianya dalam menghadapi munculnya pesaing-pesaing baru dalam dunia bisnis (Kharisma, 2013:1).

Aset paling penting yang harus dimiliki oleh organisasi atau perusahaan dan harus diperhatikan dalam manajemen adalah tenaga kerja atau manusia (sumber daya manusia). Terminologi sumber daya manusia merujuk kepada orang-orang yang bekerja di dalam organisasi. Tatkala para manajer terlibat dalam aktivitas sumber daya manusia sebagai bagian dari pekerjaannya, mereka berupaya memfasilitasi kontribusi yang disodorkan oleh orang-orang untuk mencapai rencana dan strategi organisasi. Signifikansi upaya sumber daya manusia bermuara pada kenyataan bahwa manusia merupakan elemen yang senantiasa ada dalam setiap organisasi. Mereka inilah yang bekerja membuat tujuan, mengadakan inovasi, dan mencapai tujuan organisasi (Samsudin, 2010:21).

Untuk mendapatkan sumber daya yang berkualitas, maka organisasi atau perusahaan perlu melakukan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan pengelolaan pekerjaan dan orang-orang menuju tujuan yang diinginkan, hal merupakan kegiatan mendasar dalam setiap organisasi dimana manusia bekerja. Manajemen sumber daya sebagai salah satu aspek pendukung guna terciptanya pengelolaan tujuan berdasarkan pekerjaan yang dilakukan manusianya. Pembagian pekerjaan dalam lingkup pengelolaan tentunya dapat memberikan implikasi positif untuk menempatkan seseorang pada pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan aspek yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut (Suryadana, 2015:6).

Manajemen Sumber Daya Manusia yang menitik beratkan pada basis kinerja karyawan tentunya dapat membantu organisasi dalam menciptakan tujuan yang telah direncanakan. Pola ini tentunya harus didukung dari bagaimana mendapatkan dan menciptakan karyawan yang memiliki kompetensi dalam bidang pekerjaannya. Untuk itu, pola rekrutmen, seleksi, penempatan, motivasi, penilaian, pengembangan, komunikasi, pemanfaatan dan keseluruhan akomodasi karyawan harus dimanfaatkan secara optimal dalam kerangka kerja yang efektif dan efisien (Suryadana, 2015:15).

Sebagai salah satu perusahaan, PT. Angkasa Pura I juga dituntut untuk terus berupaya dalam melakukan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki supaya bisa memberikan kinerja yang baik sehingga tujuan perusahaan akan bisa tercapai. Sebagai salah satu perusahaan jasa yang dimiliki oleh pemerintah, PT. Angkasa Pura I dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat khususnya bagi pengguna layanan transportasi udara. Saat ini PT.

Angkasa Pura I diberikan wewenang untuk melakukan pengelolaan terhadap bandara di wilayah timur Indonesia.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis bermaksud melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang bisa memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai pada departemen informasi PT. Angkasa Pura I Juanda di Surabaya. Untuk itu penulis mengambil judul penelitian ini adalah “Pengaruh Lingkungan Kerja, Komputersasi, Budaya Organisasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Information Departement PT. Angkasa Pura I Juanda Di Surabaya.”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah Lingkungan Kerja, Komputersasi, Budaya Organisasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada *Information Departement* PT. Angkasa Pura I Juanda di Surabaya?
- 2) Apakah Lingkungan Kerja secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada *Information Departement* PT. Angkasa Pura I Juanda di Surabaya?
- 3) Apakah Komputersasi secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada *Information Departement* PT. Angkasa Pura I Juanda di Surabaya?
- 4) Apakah Budaya Organisasi secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada *Information Departement* PT. Angkasa Pura I Juanda di Surabaya?
- 5) Apakah Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada *Information Departement* PT. Angkasa Pura I Juanda di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja, Komputerisasi, Budaya Organisasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kinerja Pegawai pada *Information Departement* PT. Angkasa Pura I Juanda di Surabaya.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja secara parsial terhadap Kinerja Pegawai pada *Information Departement* PT. Angkasa Pura I Juanda di Surabaya.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh Komputerisasi secara parsial terhadap Kinerja Pegawai pada *Information Departement* PT. Angkasa Pura I Juanda di Surabaya.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi secara parsial terhadap Kinerja Pegawai pada *Information Departement* PT. Angkasa Pura I Juanda di Surabaya.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai pada *Information Departement* PT. Angkasa Pura I Juanda di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat:

- 1) Aspek akademis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan studi kasus sekaligus pengembangan dari ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) terutama dalam kaitan dengan faktor-faktor yang bisa memberikan pengaruh terhadap kinerja sebuah organisasi.

2) Aspek pengembangan ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan kajian empiris terkait dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sekaligus sebagai bahan referensi bagi para peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang bisa memberikan pengaruh terhadap kinerja sebuah organisasi.

3) Aspek praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan bagi organisasi/perusahaan yang ingin melakukan pengembangan terhadap Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki sehingga bisa meningkatkan kinerja organisasi tersebut.