

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (sdm) merupakan salah satu aset paling berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi karena manusialah yang merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Perusahaan/instansi tidak mungkin terlepas dari tenaga kerja manusia, walaupun aktivitas perusahaan itu telah mempunyai modal yang cukup besar dan teknologi modern. Tanpa didukung oleh manusia sebagai sumber dayanya maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai. Oleh karena itu, sumber daya manusia sangat penting untuk diberikan arahan dan bimbingan dari manajemen perusahaan pada umumnya dan manajemen sumber daya manusia pada khususnya.

Salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja para karyawan. Apabila karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja, maka seorang karyawan akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuannya untuk menyelesaikan tugasnya, yang akhirnya menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan.

Karyawan bisa merasa puas dalam bekerja apabila didukung oleh lingkungan kerja yang nyaman dengan adanya motivasi kerja yang tinggi. Sehingga dalam melahirkan kualitas bekerja yang maksimal, kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan karyawan dalam bekerja.

Menurut Hasibuan (2015) menyatakan manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien, terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Tujuan dari

organisasi tidak akan terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Alat-alat canggih yang dimiliki perusahaanpun tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif karyawan tidak diikutsertakan. Karena itu, perusahaan harus memiliki pegawai yang memiliki kedisiplinan yang tinggi, berkemampuan, memiliki banyak pengalaman dan berprestasi. Selain itu, sumber daya manusia juga memiliki pengetahuan, keterampilan, karya-karya dan masih banyak potensi-potensi yang dimiliki.

Lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologis dan fisik dalam melakukan aktivitas setiap harinya yang berpengaruh terhadap pekerjaan dalam melaksanakan tugasnya. Kehidupan manusia tidak akan terlepas dari berbagai keadaan lingkungan sekitarnya, antara manusia dan lingkungan terdapat hubungan yang sangat erat. Dalam perkara ini, manusia akan selalu berusaha untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan lingkungan sekitarnya. Demikian pula halnya ketika melakukan pekerjaan, karyawan sebagai manusia tidak dapat dipisahkan dari keadaan disekitar tempat mereka bekerja, yaitu lingkungan kerja. Selama melakukan pekerjaan, setiap pegawai akan berinteraksi dengan berbagai kondisi yang terdapat dalam lingkungan kerja tersebut.

Lingkungan kerja menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja karyawan. Dikarenakan lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawannya dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh sebab itu penentuan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya apabila lingkungan kerja yang baik akan menurunkan motivasi serta semangat kerja

dan akhirnya dapat menurunkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja dikatakan baik dan sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja bisa dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama lebih jauh lagi lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih baik dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai pada saat bekerja, baik berbentuk fisik maupun non fisik, secara langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja. Lingkungan kerja fisik yang dimaksud adalah semua keadaan berbentuk fisik yang ada disekitar lingkungan tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja non fisik yang dimaksud adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, maupun hubungan dengan sesama rekan kerja ataupun dengan bawahannya.

Salah satu faktor yang harus jadi perhatian utama perusahaan adalah mengenai bagaimana menjaga dan megelola motivasi pegawai dalam bekerja agar selalu fokus pada tujuan perusahaan. Untuk menjaga motivasi karyawan itu sangatlah penting karena motivasi merupakan sesuatu yang mendasari setiap individu untuk bertindak dan melakukan sesuatu. Motivasi menjadi penting karena dengan motivasi setiap karyawan akan mau bekerja keras dan antusias dalam mencapai kinerja yang lebih tinggi. Motivasi seseorang bisa dipengaruhi dan dirangsang oleh keinginan, pemenuhan kebutuhan serta tujuan dan kepuasan. Adanya motivasi kerja yang tinggi, kinerja karyawan akan bekerja lebih giat di dalam melaksanakan pekerjaannya. Sebaliknya dengan motivasi kerja yang rendah

karyawan tidak mempunyai semangat bekerja, mudah menyerah, dan akan mendapatkan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Karyawan kurang memiliki informasi yang jelas apakah pekerjaan mereka mempunyai dampak positif terhadap para penerima manfaatnya, yaitu individu atau kelompok yang dilayani organisasi.

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda di antara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan tersebut. Menurut Azwar (1996) untuk mengatasi perbedaan di atas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan itu. Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Azwar juga menjelaskan bahwa untuk terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan.

Oleh karena itu, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi menurut Tjiptono dan Chandra (2005: 133) kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Tjiptono dan Chandra (2005) menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan institusi jasa. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan sebuah lembaga jasa untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta

kebutuhan mereka. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum. Oleh karena itu, PERUMDA PALD Banjarmasin dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen meningkat. Penelitian ini perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan latar belakang dan pemikiran tersebut maka penulis mengadakan penelitian dengan judul: “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan PERUMDA PALD Banjarmasin”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada PERUMDA PALD Banjarmasin?
- 2) Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada PERUMDA PALD Banjarmasin?
- 3) Apakah ada pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada PERUMDA PALD Banjarmasin?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada PERUMDA PALD Banjarmasin

- 2) Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada PERUMDA PALD Banjarmasin
- 3) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada PERUMDA PALD Banjarmasin

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Secara Teoritis

penelitian ini diharapkan menjadi bahan studi dan menjadi salah satu bahan sumbangsih pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan.

- 2) Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan pengetahuan serta menjadi bahan masukan bagi semua pihak terkait khususnya mengenai lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada PERUMDA PALD Banjarmasin.