

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi saat ini menuntut perusahaan dalam segala bidang, baik perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa maupun yang menghasilkan barang untuk bekerja lebih efektif dan efisien serta menghasilkan kualitas layanan yang prima. Persaingan antar perusahaan yang tinggi menuntut pula suatu perusahaan mengoptimalkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya, hal ini di sebabkan oleh pengaruh kuat dari sumber daya manusia terhadap efektifitas dan efisiensi perusahaan. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang besar bagi kesuksesan suatu organisasi, karna unsur manusia dalam suatu organisasi dan memberikan keunggulan bersaing dengan membuat sasaran, strategi, inovasi, dan mencapai tujuan organisasi.¹

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, jika di tinjau dalam pandangan Islam, pelayanan harus memiliki nilai-nilai Islam yang harus di terapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu :

¹ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup ,2009), hlm 1

Pertama, profesional (*fathonah*) adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.² Sikap profesionalisme digambarkan dalam al-Quran surat Al-Isra ayat 84 :

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ﴿٨٤﴾³

Ayat ini menunjukan bahwa sebenarnya ada potensi pada setia manusia untuk menjadi lebih baik dalam keadaan senang maupun susah, namun beberapa orang untuk memilih sikap sebaliknya, mereka lebih menuruti keadaan dari pada membuat sikap positif menyikapi keadaan tersebut.⁴

Kedua, kesopanan dan keramahan (*Tabligh*) artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat *tabligh* akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat.⁵ Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam al-Qur'an surat Thaha: 44

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لِّعَلَّهِ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾⁶

Ayat ini menunjukan bahwa berkatalah dengan lemah lembut (penuh persaudaraan) dan manis didengar, tidak menampakan kekerasan dan

² Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta:Gema Insani Inpress, 2003), hlm 63

³ Al-Qur'an Surat Al-Isra ayat 84, "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing. Maka Allah SWT lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. Termasuk dalam pengertian keadaan disini ialah tabiat dan pengaruh alam sekitarnya".

⁴ Mu'ammam Zayn Qadafy, Meritokrasi Perspektif Al-Quran Profesionalisme dan Etika Politik, (Online: PDFjurnal.iainponorogo.ac.id>download) diakses pada tanggal 05 april 2019

⁵ Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan,2006), hlm 132

⁶ Al-Qur'an Surat Thaha ayat 44, "Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut. Mudah-mudahan ia ingat atau takut".

nasehatilah dia dengan ucapan yang lemah lembut agar ia lebih tertarik, maksudnya adalah agar nabi musa dan nabi harun meniggalkan sikap yang kasar.⁷

Ketiga, Jujur (*Siddiq*) yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segalakegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antarberita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yangdiberitakan, serta bentuk dan substansi.⁸

Keempat, Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Allah SWT berfirman dalam al-Qur'an surat An-Nisa ayat 58:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝٩ ﴾

Ayat ini menunjukkan bahwa manusia dianjurkan untuk tidak menyalahgunakan atau menyelewengkan amanah serta berbuat adil. Begitu pentingnya untuk menjalankan amanat dan berbuat adil itu sehingga Allah SWT memfirmankan dalam al-Quran surat An-nisa ayat 58 yang dengan

⁷ Amir Mu'min Solihin, *Etika Komunikasi Lisan Menurut Al-Quran*, Jurusan Tafsir Hadits Fakultas Ushuludn, USHY, 2011, hlm 50.

⁸ *Ibid.*, hlm 98

⁹ Al-Quran surat An-Nisa ayat 58, "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat".

firman tersebut manusia diharapkan mampu memahami maksud dan kandungan dari ayat itu.¹⁰

Maka dapat penulis pahami bahwa pelayanan merupakan perbuatan yang sangat mulia yang merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi yang bertujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen.

Tingkat kualitas pelayanan karyawan berhubungan dengan banyak faktor salah satunya adalah komitmen organisasi, tetapi ada faktor lain yang juga mempengaruhinya misalnya kepuasan kerja dan budaya organisasi, menurut Jasson A. Collquit komitmen organisasi didefinisikan sebagai hasrat pegawai untuk tetap menjadi anggota organisasi tersebut. Menurut pandangan Colquit komitmen organisasi mempengaruhi apakah pegawai memilih tetap menjadi anggota organisasi tersebut atautkah meninggalkan untuk kemudian berpindah kepekerjaan lain.¹¹ Pada umumnya karyawan dalam menjalankan tugas pada suatu instansi atau organisasi mempunyai masalah salah satunya adalah tingkat komitmen atau kesetiaan yang berbeda terhadap organisasi, permasalahan yang sering terjadi pada PT. Taspen (Persero) Palembang yaitu setiap tahun terjadi perpindahan karyawan ke PT. Taspen cabang yang lain karna adanya penawaran dari cabang tersebut dengan tingkat gaji dan jabatan yang lebih besar.¹²

¹⁰ Syafii Ma'arif, *Al-Quran berbicara keadilan dan amanat*, (Bandung: Mizan,1986), hlm 1

¹¹ Bambang Supriyanto, *Komitmen Organisasi*, (Online: <http://media.neliti.com/media>) diakses pada tanggal 09 februari 2019.

¹² Dokumentasi PT. Taspen (Persero) Palembang, 2019.

Selain itu tingkat komitmen organisasi yang tinggi pada karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan sekaligus dapat menurunkan tingkat absensi dan sebaliknya jika seorang karyawan memiliki tingkat komitmen organisasi yang rendah maka kinerjanya juga rendah. Komitmen merupakan variabel yang dapat memprediksi secara teratur perilaku karyawan dalam bekerja terutama masalah absensi.¹³ Faktor lain yang juga mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan adalah kepuasan kerja setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Kepuasan kerja bersifat individual dimana setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Kepuasan yang dirasakan oleh setiap karyawan merupakan perbandingan apa yang telah diterima dari hasil yang telah dikerjakannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapinya dalam lingkungan kerja.

Menurut Schein budaya organisasi merupakan pola asumsi-asumsi dasar yang oleh suatu kelompok tertentu telah ditemukan, dibuka, atau dikembangkan melalui pelajaran untuk memecahkan masalah-masalah adaptasi eskternal dan integritas internal, dan yang telah berjalan cukup lama untuk di pandang sah, dan oleh sebab itu di ajarkan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang benar untuk memandang, berfikir, dan merasa dalam kaitanya dengan masalah-masalah tersebut.¹⁴ Untuk megembangkan pengaruh dari variabel diatas terhadap kualitas layanan maka penulis mengambil objek

¹³ Nina Kasita Wida Ningrum, *Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Kristen (RSK) Tayu Pati*, Jurusan Manajemen, FE UNS, 2011, hlm 4

¹⁴ Chairul Furqon, *Budaya Organisasi*, (Online: <http://anzdoc.com/budaya-organisasi-oleh-chairul-furqon.html>) diakses pada tanggal 10 februari 2019.

penelitian yang merupakan tempat penulis melakukan praktek kerja lapangan yaitu di PT. Taspen (Persero) Cabang Palembang yang merupakan organisasi yang bergerak di bidang jasa layanan.

PT. Taspen (Persero) Cabang Palembang adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas untuk mengelola Program Asuransi Sosial yang terdiri dari Program Tabungan Hari Tua (THT) dan Program Dana Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Memberikan pelayanan pada pensiunan, dalam hal ini yaitu peserta Taspen merupakan suatu bentuk pelayanan yang menuntut perhatian dan cirri sendiri. Mengingat pensiunan adalah mereka yang diberikan penghargaan oleh pemerintah karena telah berjasa selama bertahun-tahun kepada negara, sebagai mana tercantum dalam Undang-undang nomor 43 tahun 1999, pasal 10 disebutkan bahwa Pensiun pegawai negeri, Janda/ Duda/ Yatim Piatu di berikan jaminan hari tua dan sebagai penghargaan atas jasa-jasa Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya kepada bangsa dan negara.

Secara garis besar produk dan layanan PT. Taspen (Persero) Cabang Palembang adalah pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) dapat dibayarkan secara tunai di Kantor Cabang Utama (KCU) atau Kantor Cabang (KC) Taspen, atau juga dapat dibayarkan melalui Kantor Pos dan Bank yang bekerjasama dengan PT. Taspen (Persero).

Sebagai perwujudan rasa tanggung jawab atas tugas yang dibebankan, PT. Taspen (Persero) memberikan pelayanan pembayaran secara prima kepada

para peserta aktif dan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan moto layanan 5T atau 5 Tepat yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat, dan tepat administrasi dan senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan pengamatan selama melakukan praktek kerja lapangan permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan kualitas layanan di PT. Taspen (Persero) Palembang yaitu terletak pada ketepatan waktu pengiriman rencana bayar yang terlambat, keamanan penyimpanan berkas konsumen, antrian untuk pembuatan hak pelayanan pembayaran pensiun dan keterlambatan pengiriman pembayaran dana pensiun.¹⁵

Selain kualitas layanan PT. Taspen (Persero) Palembang selalu berupaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan yaitu dengan menempatkan karyawan bekerja pada bidang yang berbeda sesuai dengan keahliannya, selain itu perusahaan juga memberikan kesempatan kepada karyawan yang berprestasi untuk memperoleh kenaikan jabatan. Kepuasan kerja memiliki pengaruh pada tingkat komitmen karyawan terhadap organisasi karna karyawan yang puas akan pekerjaannya akan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan dan mampu melayani konsumen dengan baik

Budaya organisasi pada PT. Taspen (Persero) Palembang terus dikembangkan dan diwariskan agar penerapan visi dan misi perusahaan dapat tercapai. Budaya organisasi pada PT. Taspen (Persero) Palembang dinilai sudah baik, hal ini dapat dilihat dari budaya kekeluargaan yang di terapkan

¹⁵ Dokumentasi PT. Taspen (Persero) Palembang, 2019.

perusahaan guna untuk menghadapi setiap permasalahan yang timbul baik dari luar maupun dalam perusahaan.

Melihat pentingnya komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan budaya organisasi yang di berikan terhadap karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen sudah seharusnya PT. Taspen (Persero) Palembang selalu memperhatikan komitmen karyawan terhadap organisasi yang merupakan hasil dari kepuasan kerja karyawan dan budaya organisasi yang sudah ada sekarang agar kualitas layanan yang di berikan karyawan kepada para peserta pensiun PT. Taspen (Persero) Palembang menjadi perusahaan yang melaksanakan fungsi pengawasan terhadap karyawannya.

Komitmen organisasi yang tinggi dan kepuasan kerja serta budaya organisasi yang tumbuh pada semestinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan . Namun bentuk komitmen yang muncul diharapkan bukan hanya bersifat loyalitas yang pasif, tetapi melibatkan hubungan yang aktif dengan organisasi kerja yang memiliki tujuan memberikan segala usaha demi keberhasilan organisasi. Mereka yang lebih komitmen terhadap organisasinya akan lebih siap melakukan berbagai upaya demi keberhasilan organisasi. Kaloberasi antara komitmen organisasi, kepuasan kerja dan budaya organisasi di harapkan mampu menjadi kesatuan yang kokoh sehingga dapat menghasilkan kaulitas layanan yang terbaik sesuai dengan pencapaian tujuan.

Berdasarkan uraian yang di kemukakan diatas maka penulis mengadakan suatu penelitian lebih mendalam dengan judul **“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN KARYAWAN PT. TASPEN (PERSERO) PALEMBANG”**

B. Batasan Masalah

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, namun hanya terbatas tiga faktor yaitu komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan budaya kerja. Penelitian ini dilakukan hanya pada perusahaan BUMN PT. Taspen (Persero) Palembang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Penulisan Diatas, Maka Permasalahan Yang Penulis Rumuskan Adalah :

1. Bagaimana Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Karyawan PT. Taspen (Persero) Palembang?
2. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan karyawan PT. Taspen (Persero) Palembang?
3. Bagaimana Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan karyawan PT. Taspen (Persero) Palembang?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas layanan karyawan PT. Taspen (persero) Palembang

2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas layanan karyawan PT. Taspen (Persero) Palembang
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan karyawan PT. Taspen (Persero) Palembang.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoristis

Secara teoristis, hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan informasi dan pengetahuan mengenai pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan budaya organisasi.

2. Secara praktis

- a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi pada manajemen PT. Taspen (Persero) Palembang agar lebih meningkatkan lagi faktor-faktor yang mendukung terbentuknya komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan budaya organisasi yang berpengaruh terhadap kualitas layanan.

- b. Bagi akademis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan referensi guna penelitian selanjutnya yang memerlukan pengembangan pengetahuan lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan.

- c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini di harapkan dapat dijadikan referensi atau wacana dalam penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan.

F. Sistematikan Penulisan

Adanya sistematika penulisan adalah untuk mempermudah dan memberikan gambaran secara jelas dalam penulisan. Sistematika penulisan ini sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan penjelasan dari beberapa teori dan dari berbagai sumber-sumber referensi buku atau jurnal yang relevan dengan masalah yang ingin diteliti, penelitian sebelumnya yang menjadi landasan penulis untuk melakukan penelitian ini, pengembangan hipotesis penelitian yang akan di uji, serta kerangka teori .

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, jenis data dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, instrumen penelitian, teknik analisis data (uji asumsi klasik dan uji hipotesisi)

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari gambaran umum tentang objek penelitian, karakteristik responden, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan implikasi penelitian, sebagai masukan bagi perusahaan dan penelitian yang akan datang.