

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri saat ini terutama dalam industri jasa telah mengalami kemajuan yang pesat dan telah membuat perusahaan yang ada untuk berkembang sejalan dengan kemajuan tersebut. Hal ini menyebabkan perusahaan harus senantiasa bergerak cepat dan dapat menyesuaikan diri terhadap kemajuan yang terjadi, walaupun pada pelaksanaan operasionalnya banyak perusahaan yang mengalami kendala yang semakin kompleks. Oleh karena itu maka perusahaan membutuhkan suatu perencanaan strategis agar dapat tetap bertahan dan bahkan unggul dalam persaingan dengan sumber daya yang dimilikinya.

KPPN (Kantor Pusat Perbendaharaan Negara) Sidoarjo merupakan perusahaan penyedia jasa layanan Keuangan Negara untuk wilayah Sidoarjo Jawa Timur. KPPN merupakan perusahaan milik Negara, sehingga urusan keuangan yang ditangani oleh pegawai-pegawai KPPN adalah keuangan dari instansi-instansi negeri.

Dalam pelaksanaan kerjanya terutama untuk pekerjaan pada divisi yang memiliki kontak langsung dengan konsumen yaitu divisi Laporan dan Verifikasi, pihak KPPN Sidoarjo telah memiliki SOP (Standard Operational Procedure). Namun pada implementasinya karyawan pada divisi tersebut (terutama karyawan yang bertugas di *front line*) belum bisa bekerja sesuai dengan SOP yang telah diberikan oleh perusahaan. Hal ini menyebabkan banyaknya keluhan dari pelanggan tentang kinerja karyawan yang kurang maksimal, antara lain keluhan tentang lamanya pelayanan. Dari hasil study pendahuluan yang dilakukan dengan survey langsung ke lapangan didapatkan data bahwa tiap harinya rata-rata 65% pelanggan mendapatkan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selain itu dari hasil wawancara dengan pelanggan didapatkan hasil bahwa prosedur pelayanan pada KPPN Sidoarjo cenderung sederhana karena pelanggan tidak perlu melewati proses birokrasi yang rumit sehingga yang menjadi permasalahan bukan SOP proses pelayanan yang terlalu rumit tetapi kinerja dari karyawan *front line* KPPN Sidoarjo.

Dari hasil wawancara dengan pihak pimpinan perusahaan sendiri juga mengeluhkan tentang karyawan yang cenderung kurang disiplin dalam bekerja, salah satu contohnya adalah manajemen waktu karyawan yang kurang baik, banyaknya karyawan yang tidak kembali ke

kantor tepat waktu pada saat jam istirahat atau tidak tepat waktu saat berangkat ke kantor, padahal banyak pelanggan yang telah mengantri untuk dilayani.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini ingin meneliti apa sebenarnya yang menyebabkan fenomena tersebut terjadi, namun dalam hal ini penelitian tidak hanya dilihat dari sisi kepuasan pelanggan tetapi juga dari sisi komitmen karyawan terhadap pelayanan pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat komitmen karyawan pada pelayanan terhadap pelanggan?
2. Variable-variabel manakah yang secara signifikan mempengaruhi tingkat komitmen karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan?
3. Bagaimana meningkatkan komitmen karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dilihat dari variable yang memberikan pengaruh secara signifikan?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada layanan KPPN Sidoarjo?
5. Variabel-variabel manakah yang secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada layanan KPPN Sidoarjo?
6. Bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan dilihat dari variabel yang memberikan pengaruh secara signifikan?

1.3 Tujuan Penelitian

Yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat komitmen karyawan terhadap pelayanan pelanggan.
2. Mengetahui Variable-variabel apa saja yang secara signifikan mempengaruhi tingkat komitmen karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.
3. Dapat memberikan rekomendasi program peningkatan komitmen karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan, dengan meninjau dari variable yang memberikan pengaruh secara signifikan.
4. Mengentahui tingkat kepuasan pelanggan pada layanan KPPN Sidoarjo?
5. Mengetahui Variabel-variabel apa saja yang secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada layanan KPPN Sidoarjo?

6. Dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meninjau dari variabel yang memberikan pengaruh secara signifikan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dapat memberikan gambaran mengenai tingkat komitmen karyawan saat ini.
2. Dapat membantu manajemen puncak perusahaan dalam mengevaluasi kinerja karyawan apakah sudah sesuai dengan Standard Operasional Procedure (SOP) yang telah ditetapkan perusahaan.
3. Perusahaan mendapatkan umpan balik yang dibutuhkan dalam mengembangkan usahanya (dari sisi karyawan dan pelanggan) dan perbaikan strategi perusahaan itu sendiri.

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dibutuhkan untuk menjaga konsistensi dari tujuan penelitian ini sehingga pembahasan lebih terarah dan masalah tidak meluas. Untuk itu batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dibatasi pada Divisi Laporan dan Verifikasi yaitu pada karyawan *front line*
2. Kondisi lingkungan organisasi yang ada dianggap stabil
3. Responden penelitian untuk karyawan *front line* KPPN Sidoarjo yang telah bekerja minimal 1 tahun.
4. Penelitian ini difokuskan pada komitmen karyawan pada pelayanan pelanggan tanpa menyinggung produk atau jasa perusahaan.