

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Produktivitas merupakan elemen penting yang dapat mempengaruhi kemampuan perusahaan mencapai tujuannya. Produktivitas kerja juga merupakan hal yang penting bagi perusahaan, dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif sehingga pada akhirnya tujuan perusahaan tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Produktivitas sangat erat kaitannya dengan manusia sebagai sumber daya utama dalam perusahaan. Oleh sebab itulah sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk dapat lebih kreatif, inovatif dan bertanggung jawab. Persaingan global dan peningkatan produktivitas menjadi hal penting apabila ingin mencapai tujuan perusahaan.

Strategi yang dapat dilakukan agar perusahaan dapat bersaing yaitu dengan membuat inovasi terbaru. Meski suatu perusahaan memiliki sarana dan prasarana yang lengkap, tanpa didukung sumber daya manusia yang bermoral baik, dinamis, disiplin dan bersatu maka kelangsungan hidup perusahaan itu akan berjalan lambat bahkan tidak dapat berlangsung lama.

Inovasi merupakan suatu topik yang sudah populer dibicarakan dikalangan dunia usaha pada era milenial ini. Beragam cara dan inovasi yang ditampilkan dalam produk ataupun jasa menghasilkan persaingan dunia usaha menjadi sangat ketat. Salah satunya pada dunia usaha

pernikahan, pada perkembangannya di usaha ini, pelaku bisnis dituntut untuk berinovasi dan berkreasi yang lebih dalam menghadapi peluang bisnis yang dihasilkan perkembangan tersebut. Pelayanan dan jasa untuk acara pernikahan terus dikembangkan melihat jumlah pernikahan yang terus tumbuh setiap tahunnya.

Penyedia jasa dan pelayanan untuk acara pernikahan sangat dibutuhkan demi kelancaran acara dimana bagi banyak orang dianggap sebagai acara yang sakral dalam hajat manusia. Maka dari itu eksistensi akan penyedia jasa dan pelayanan acara pernikahan sangat penting. Penyedia jasa dan pelayanan acara pernikahan adalah penawar jasa pelayanan dan perencanaan suatu pesta atau acara pernikahan, mulai dari perencanaan susunan acara, dekorasi, konsumsi, hiburan, dan lain sebagainya, yang selanjutnya akan dibahas dengan penyebutan *Wedding Organizer* pada penelitian ini.

Di Pringsewu terdapat 44 *wedding organization and decoration*. Hal ini menunjukkan bahwa persaingan antar *wedding decoration* cukup tinggi. Tingginya tingkat persaingan mengharuskan perusahaan untuk terus melakukan inovasi dan tanggap dalam mengikuti perkembangan teknologi serta trend demi dapat bertahan dalam persaingan. Selain itu, kepuasan konsumen juga menjadi perhitungan penting bagi perusahaan, yaitu penilaian konsumen tentang pelayanan yang diberikan serta pandangan dari konsumen yang telah menggunakan jasa *wedding decoration*.

Kia *Wedding Decoration* adalah penyedia jasa dan pelayanan acara

pernikahan di Pringsewu, yang bertempat di Fajar Esuk, Kota Pringsewu. *Kia Wedding Decoration* menyediakan berbagai layanan dan pilihan dekorasi acara pernikahan, gaun dan jas pernikahan, serta peralatan alat musik. Perusahaan ini telah berdiri sejak tahun 1994 yang berawal hanya dari penyewaan peralatan sound, dan kini telah merambah menjadi penyedia jasa pelayanan acara pernikahan dengan lebih lengkap. *Kia Wedding Decoration* merupakan perusahaan jasa, dimana komponen utamanya adalah pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manusia.

Dengan terus meningkatnya jumlah pesaing *wedding decoration*, perusahaan melalui sumber daya manusia memiliki peran strategis dalam mempertahankan kualitas layanan dari *Kia Wedding Decoration*. Dari wawancara yang telah dilakukan kepada HR *Kia Wedding Decoration*, diketahui terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia, yakni tentang kurangnya tingkat produktivitas kerja karyawan sehingga menyebabkan menurunnya kualitas output.

Demikian juga yang terjadi di *Kia Wedding Decoration* bahwa faktor produktivitas sangatlah penting. Hal ini disebabkan karena *Kia Wedding Decoration* merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa seni dekorasi pelaminan yang melibatkan banyaknya sumber daya manusia dalam berinovasi pada proses pekerjaannya. Tingkat produktivitas kerja mempengaruhi hasil output yang diinginkan oleh konsumen.

Diketahui beberapa hal yang menyebabkan produktivitas kerja menurun di

Kia *Wedding Decoration* antara lain adalah kurangnya ketepatan waktu dalam proses *setup*, model dekorasi yang kurang mengikuti trend masa kini, sehingga tidak menyesuaikan dengan inovasi-inovasi yang diterapkan.

Produktivitas pada Kia *Wedding Decoration* yang dinilai cenderung menurun dilihat dari salah satunya ialah kepuasan pelanggan. Berikut data kepuasan pelanggan yang didapat dari *consumer survey* yang dibagikan oleh 40 konsumen Kia *Wedding Decoration* secara acak, sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Kriteria Penelitian

Kriteria	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

(Sumber: Data yang diolah, 2021)

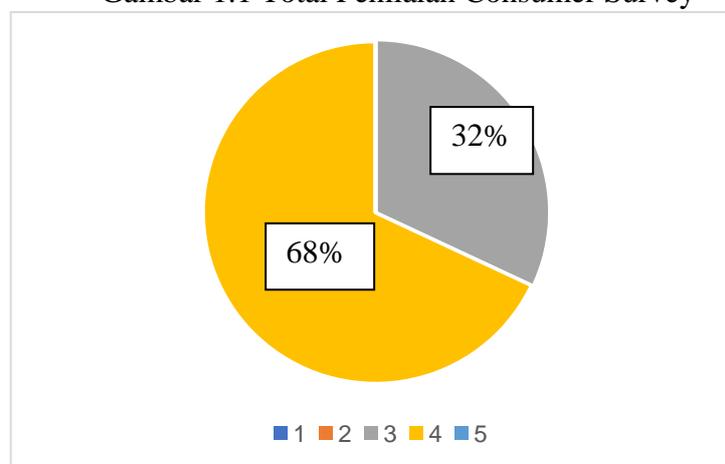
Tabel 1. 2 Consumer Survey Kia *Wedding Decoration*

Penilaian	1	2	3	4	5	Jumlah Konsumen
Ketepatan Dekorasi	0	0	28	15	0	40
Ketepatan Waktu	0	0	24	13	0	40
Kerapihan & Keindahan	0	0	30	10	0	40
Total Penilaian	0	0	82	38	0	-

(Sumber: Data yang diolah, 2021)

Dilihat dari tabel 4 bahwa jumlah terbanyak pada nilai tiga (3) yang berarti konsumen hanya merasa cukup setelah menggunakan jasa Kia *Wedding Decoration*. Bila data tersebut diprosentasikan kedalam grafik, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Gambar 1.1 Total Penilaian Consumer Survey



Dari diagram di atas, dapat dilihat bahwa potongan diagram terbesar terdapat pada kriteria 3 yaitu sebesar 68% yang berarti sebagian besar konsumen merasa cukup puas terhadap pelayanan *Kia Wedding Decoration*. Hal ini membuktikan bahwa karyawan *Kia Wedding Decoration* belum dapat memaksimalkan produktivitasnya dalam menghasilkan output yang optimal. Produktivitas kerja karyawan dinilai rendah, salah satunya ialah dari kurangnya inovasi dan kreativitas karyawan saat proses kerja.

Inovasi dan kreativitas dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor lingkungan, pimpinan, budaya organisasi, struktur organisasi dan kemampuan perusahaan yang juga terimplikasi secara signifikan terhadap kinerja (Rifky Riansyah, 2017) dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa inovasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Bagi perusahaan inovasi sangat penting dan merupakan suatu proses berkesinambungan. Inovasi juga diperlukan sebagai pendorong bagi perusahaan untuk terus bertumbuh dan berkembang. Sehingga inovasi

yang dilakukan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Dengan adanya inovasi, diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan akan berdampak pada kepuasan pelanggan yang merupakan target dari *Kia Wedding Decoration*. Melalui peran inovasi yang dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan yang baik ini juga perusahaan dapat memiliki karyawan yang berkompenten untuk bersaing, terlebih dengan penyedia layanan acara pernikahan lain di luar sana yang tumbuh semakin pesat dan membuat persaingan yang ketat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada *Kia Wedding Decoration* untuk mengetahui sejauh mana analisis peran inovasi dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah peran inovasi berpengaruh dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada *Kia Wedding Decoration*?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka judul yang di pilih dalam penelitian ini adalah:

“Analisis Peran Inovasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Pada *Kia Wedding Decoration* Di Pringsewu”

C. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk membatasi agar penelitian tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut:

- a. Objek penelitian adalah Inovasi dan Produktivitas Kerja.
- b. Subjek penelitian yaitu Karyawan Kia Wedding Decoration.
- c. Tempat penelitian pada Kia Wedding Decoration di Pringsewu.
- d. Waktu penelitian tahun 2021.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh peran inovasi dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada Kia *Wedding Decoration*.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian yang di dilakukan diharapkan dapat memberikan sudut pandang pemikiran yang baru seperti:

- 1) Bagi akademik: Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memberikan referensi bagi civitas akademisi Universitas Muhammadiyah Pringsewu dalam bidang Sumber daya Manusia khususnya mengenai topik produktivitas dan inovasi.

- 2) Bagi peneliti: Penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai produktivitas, inovasi dan faktor – faktor yang dapat mempengaruhinya.
- 3) Bagi pihak lain yang berkepentingan: Penelitian ini dapat menjadi dasar dilakukannya penelitian lain mengenai produktivitas pada industri jasa dan dapat pula di perdalam dan dikombinasikan dengan variabel variabel lainnya.

b. Manfaat Secara Praktis

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemilik *Kia Wedding Decoration* dalam mendorong inovasi karyawan sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas *Kia Wedding Decoration*.