

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kinerja Sumber Daya Manusia yang baik merupakan faktor yang menentukan kemajuan suatu perusahaan. Oleh karena itu perhatian perusahaan pada usaha peningkatan kinerja SDM akan berpengaruh cukup besar terhadap perkembangan perusahaan dimasa yang akan datang. Kinerja karyawan merupakan masalah penting bagi seluruh perusahaan, namun demikian kinerja yang memuaskan tidak terjadi secara otomatis.

Salah satu indikator kinerja yang baik adalah kualitas pelayanan yang tinggi. Kualitas pelayanan merupakan hasil dari kegiatan karyawan yang dapat diukur sesuai dengan standard yang sudah ditetapkan sebelumnya. Perusahaan yang memiliki karyawan dengan kualitas pelayanan yang baik akan lebih mudah dalam meraih tujuan perusahaan.

Bagi perusahaan yang mempunyai usaha dalam bentuk jasa, kualitas pelayanan karyawan kepada konsumen merupakan poin yang sangat penting. Karyawan seringkali berinteraksi secara langsung dengan konsumen, sehingga karyawan yang memberikan pelayanan dengan kualitas baik tentu akan meningkatkan kepuasan konsumen begitu pula sebaliknya. Karyawan dengan kualitas pelayanan yang buruk membuat konsumen enggan datang kembali ke perusahaan.

Untuk dapat melahirkan karyawan yang berkualitas pelayanan baik, perlu suatu proses yang melibatkan semua pihak baik karyawan maupun manajemen. Kemampuan, keahlian dan kreativitas tidak akan optimal jika tidak di asah dan dikembangkan melalui pelatihan, pendidikan dan pengembangan. Manajemen perusahaan berperan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan.

Perencanaan sumber daya manusia adalah proses pengadaan SDM yang tepat untuk melaksanakan pekerjaan yang tepat, waktu yang tepat, dan perhitungan ekonomis yang tepat sebagai upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan sumber daya manusia harus dirancang untuk menjamin bahwa kebutuhan pegawai untuk organisasi akan terpenuhi sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Selain perencanaan, selanjutnya perusahaan juga harus mampu mengembangkan sumber daya manusia dengan cara yang tepat.

Pengembangan sumber daya manusia adalah suatu usaha dengan tujuan meningkatkan kompetensi karyawan melalui pendidikan, pelatihan serta pengembangan guna menjalankan tugas sebagai karyawan dan memiliki siklus jangka panjang. Pengembangan sumber daya manusia bisa dilakukan dalam beberapa bentuk, biasanya setiap perusahaan memiliki cara yang berbeda sesuai situasi kondisi juga kebutuhan dari perusahaan tersebut. Hal ini bisa dilakukan dengan cara meningkatkan kompetensi dengan pelatihan maupun pembinaan, meningkatkan pengetahuan karyawan dengan cara pendidikan maupun cara yang lain yang sesuai dengan kondisi perusahaan.

Pada Green Family Karaoke, interaksi antara karyawan dengan pelanggan sangat intens. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Konsumen yang puas dengan pelayanan perusahaan tentu akan kembali jika membutuhkan jasa yang sama.

Selama tahun 2020, kunjungan konsumen ke Green Family Karaoke mengalami penurunan. Secara detail dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Data pemakaian ruang karaoke

| Bulan            | Target Pemakaian Ruang karaoke / Hari | Aktualisasi Pemakaian Ruang karaoke/hari | Keterangan                                      |
|------------------|---------------------------------------|--|---|
| CW 1 Jan - April | 20 jam / hari                         | 10 jam / hari                            | Target tidak tercapai                           |
| CW 2 Mei – Agust | 10 jam / hari                         | 4 jam / hari                             | Target tidak tercapai                           |
| CW 3 Sept - Des  | 10 jam / hari                         | 6 jam / hari                             | Target tidak tercapai tetapi mulai ada kenaikan |

Sumber : Green Karaoke, 2020

Pada catur wulan pertama (bulan January sampai dengan April) tingkat pemakaian ruang karaoke rata – rata 10 jam perhari. pada catur wulan kedua (Mei sampai dengan Agustus) menurun menjadi 4 jam perhari. Dan catur wulan ke tiga (September sampai dengan Desember) mulai naik kembali menjadi 6 jam perhari.

Walaupun penurunan tingkat pemakaian ruang karaoke bisa jadi di pengaruhi oleh kondisi pandemi, namun konsumen yang tetap datang merupakan

konsumen yang sangat loyal dan percaya pada kualitas pelayanan Green Karaoke. Pada saat pandemi, konsumen hanya datang pada tempat karaoke yang memberikan rasa aman kepada mereka, dan tidak lagi mempertimbangkan masalah harga.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh Perencanaan SDM terhadap kualitas pelayanan di Green Family Karaoke ?
2. Apakah ada pengaruh Pengembangan SDM terhadap kualitas pelayanan di Green Family Karaoke ?
3. Apakah ada pengaruh Perencanaan dan Pengembangan SDM terhadap kualitas pelayanan di Green Family Karaoke?

Berdasarkan latar belakang dan rumusan diatas maka judul yang akan di angkat dalam penelitian ini adalah **“Analisis Perencanaan dan Pengembangan SDM Terhadap Kualitas Pelayanan di Green Family Karaoke”**.

## **C. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup sebagai berikut:

1. Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah Perencanaan SDM, Pengembangan SDM dan Kualitas Pelayanan
2. Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah Karyawan Green Karaoke

3. Waktu penelitian 2021
4. Tempat atau lokasi yang digunakan di Green Family Karaoke

#### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan penelitian ini adalah:
  - a. Ingin mengetahui pengaruh perencanaan SDM terhadap kualitas pelayanan di Green Family Karaoke
  - b. Ingin mengetahui pengaruh pengembangan SDM terhadap kualitas Pelayanan di Green Family Karaoke
  - c. Ingin mengetahui pengaruh perencanaan dan pengembangan SDM terhadap kualitas pelayanan di Green Family Karaoke

#### 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 referensi bagi civitas akademisi Universitas Muhammadiyah Pringsewu dalam bidang Sumber Daya Manusia khususnya topik mengenai kualitas pelayanan serta faktor faktor yang dapat mempengaruhinya.
- 2) Bagi peneliti: Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti dalam bidang Sumber daya Manusia khususnya mengenai kualitas pelayanan serta faktor faktor yang mempengaruhinya

3) Bagi pihak lain yang berkepentingan: Penelitian ini dapat menjadi dasar dilakukannya penelitian lain mengenai kualitas pelayanan, perencanaan dan pengembangan SDM dan dapat pula di perdalam dan dikombinasikan dengan variabel variabel lainnya.

b. Manfaat Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pimpinan Green Family Karaoke dalam membuat kebijakan dan strategi terkait dengan perencanaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) serta menjaga dan meningkatkan kualits pelayanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen.