

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap organisasi memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting bagi organisasi. Sejalan dengan pendapat Robbins (2002) mengatakan “memiliki sumber daya manusia yang handal merupakan hal yang sangat berharga, bahkan merupakan aset yang sangat penting dalam memecahkan masalah-masalah”. Oleh karena itu organisasi perlu melakukan usaha-usaha yang lebih bagi peningkatan sumber daya manusia yang mereka milik.

Setiap organisasi mempunyai cara yang berbeda untuk menciptakan sumber daya manusia yang baik antara lain dengan adanya penciptaan iklim organisasi. Organisasi mempunyai iklim yang berbeda dengan iklim organisasi lainnya tergantung dari bagaimana organisasi tersebut mengaturnya. Iklim organisasi dapat bersifat menekan, netral, dan dapat bersifat mendukung.

Iklim organisasi merupakan suatu kesatuan yang berdasarkan pada pola-pola yang diterima pada perilaku dan pengalaman khusus karyawan dalam suatu organisasi (Ashkanasy, 2000). Smither (1998) berpendapat bahwa iklim organisasi adalah keadaan ketika karyawan merasakan berbagai situasi yang ada dalam lingkungan organisasinya sehingga menghasilkan interpretasi terhadap organisasi tersebut. Iklim organisasi juga dapat diartikan sebagai persepsi atau pemaknaan dan interpretasi terhadap pengalaman-pengalaman yang dirasakan karyawan tersebut selama bekerja di sebuah organisasi atau perusahaan yang berhubungan dengan lingkungan psikologis dan sosialnya. Individu di organisasinya memberikan pemaknaan dan penilaian tersebut berdasarkan atas apa yang ia rasakan mengenai suasana kerja dan dimensi-dimensi di dalam organisasinya yang berhubungan dengan kesejahteraan mereka.

Iklm organisasi dapat dijadikan indikator untuk menggambarkan suasana kerja yang dipersepsi karyawan guna menafsirkan dan mengerti lingkungan kerja. Setiap anggota organisasi mempunyai perbedaan dalam menangkap dan mempersepsi suasana kerja, misalnya seorang karyawan menganggap suasana kerja yang ada tidak menyenangkan sehingga sebagai suatu tekanan kerja. Karyawan lainnya kemungkinan menganggap suasana kerja tersebut menyenangkan sehingga dirasakannya sebagai semangat kerja.

Davis dan Newstrom (1994) menjelaskan bahwa suasana organisasi yang dipersepsikan, yang disebut sebagai iklim organisasi, dapat menentukan sejauh mana individu merasa betah menjadi anggota suatu organisasi dan dapat mempengaruhi tinggi rendahnya produktivitas dan kualitas hasil kerjanya. Kualitas hasil kerja salah satunya yaitu kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk performansi yang identik dengan perilaku karyawan di perusahaan. Parasuraman et al (dalam Tjiptono, 2003: 131) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian secara umum atau sikap yang berhubungan dengan superioritas atau keunggulan suatu pelayanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan kepada pelanggan adalah sebagai tindakan penyedia jasa atau pelayanan terhadap pelanggan melalui penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan (Sugiarto, 1999). Pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian merupakan pusat kualitas pelayanan untuk mengimbangi harapan pelanggan (Widianti, 2005). Harapan pelanggan yaitu mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya, ramah, cepat, dan memberikan kesan menyenangkan pelanggannya. Pelayanan dikatakan berkualitas jika pelayanan yang diterima dan dirasakan pelanggan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan sehingga terwujud kepuasan pelanggan (Eko Yuliana, 2007).

Zeithaml dan Bitner (2000) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi secara langsung oleh perilaku penyedia layanan, yaitu karyawan. Ketika perilaku karyawan positif atau sesuai dengan standar dan keinginan

perusahaan, maka kualitas pelayanan yang diberikan karyawan terwujud. Perilaku karyawan yang negatif atau tidak sesuai dengan standar dan keinginan perusahaan dapat menyebabkan sulit terwujudnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Pada dasarnya, sikap dan perilaku manusia muncul dikarenakan pengaruh langsung iklim. Persepsi iklim di perusahaan yang dapat disebut sebagai iklim organisasi dapat mempengaruhi perilaku karyawan di perusahaan (Jewel dan Siegall, 1989).

Mie Reman merupakan unit usaha yang digolongkan ke dalam Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang bergerak di bidang kuliner yang menyajikan beraneka makanan, terutama berupa sajian mie dengan kuah pedas yang memiliki level-level tertentu. Sebagai sebuah cafe, Mie Reman harus memberikan kualitas pelayanan yang sama pentingnya dengan kualitas produk. Oleh sebab itu, produk yang disajikan tidak dapat dipisahkan dengan cara karyawan menyajikannya. Senada dengan pendapat yang dikatakan oleh Berkowitz et al (1992) bahwa pada restoran/tempat makanan komposisi di antara kualitas produk dan pelayanan harus seimbang. Dalam suatu perusahaan, yang berperan sebagai penyedia layanan adalah karyawan. Begitu juga halnya pada cafe Mie Reman di Bandung, karyawan memiliki peranan yang sangat penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar dan prinsip yang telah ditetapkan Mie Reman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manager, beberapa karyawan dan pelanggan cafe Mie Reman di Bandung, ada kendala pada pelayanan yang diberikan oleh beberapa karyawan cafe Mie Reman kepada pelanggan, yang dirasa belum cukup memuaskan pelanggan, manager, dan karyawan itu sendiri. Beberapa di antaranya masih ada yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar Mie Reman. Dari hasil observasi peneliti, beberapa karyawan melayani pelanggan tanpa senyum, acuh tak acuh saat melayani pelanggan, mengobrol dengan teman saat menyiapkan pesanan, tidak langsung menyiapkan pesanan yang diminta pelanggan tetapi malah mengerjakan hal lain terlebih dahulu, dan terkena *complaint* dari pelanggan akibat karyawan lama menyiapkan pesanan. Beberapa perilaku karyawan

tersebut mengindikasikan cukup rendahnya kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hasil survei pelanggan berupa kritik dan saran di akun twitter Mie Reman juga menunjukkan beberapa opini pelanggan yang mengatakan pelayanan karyawan cafe Mie Reman di Bandung sedikit kurang memuaskan.

Beberapa karyawan cafe Mie Reman yang diwawancara peneliti mengatakan bahwa kualitas pelayanan mereka menurun. Pelayanan yang mereka berikan tidak maksimal dan banyak yang tidak sesuai dengan prosedur pelayanan di Mie Reman. Ada beberapa alasan yang mereka keluhkan di perusahaan, sehingga kualitas pelayanan mereka menurun, yaitu tentang atasannya yang kurang terbuka dan kadang mengambil keputusan sendiri tanpa memberi tahukan terlebih dahulu pada karyawan, imbalan yang kurang sesuai dengan kerja yang mereka berikan untuk perusahaan, keluhan karyawan yang menyangkut fasilitas untuk memudahkan karyawan dalam bekerja kurang mendapatkan perhatian, serta interaksi dan kerjasama antar rekan kerja tidak lagi kondusif.

Keadaan-keadaan yang dialami para karyawan cafe Mie Reman ini dapat dikategorikan menjadi faktor-faktor yang meliputi beban dan standar kerja, wewenang, sistem *reward*, kebijakan perusahaan, keterbukaan dalam komunikasi, serta *workteam*. Faktor-faktor tersebut termasuk dalam beberapa dimensi iklim organisasi yang dikemukakan Litwin dan Meyer (Katrin, 2009: 16), meliputi *Conformity* (kesesuaian terhadap peraturan), *Responsibility* (tanggung jawab terhadap pekerjaan), *Standards* (mutu dan hasil kerja), *Rewards* (imbalan dan penghargaan), *Clarity* (kejelasan dalam perusahaan), dan *Team Spirit* (hubungan antar anggota perusahaan).

Berdasarkan uraian teori dan fenomena yang telah dijabarkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh bagaimana hubungan iklim organisasi dan kualitas pelayanan karyawan yang ada di sana. Maka penelitian ini berjudul, “HUBUNGAN IKLIM ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN PADA KARYAWAN CAFE MIE REMAN DI BANDUNG”

B. Rumusan Masalah

Masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah hubungan iklim organisasi dan kualitas pelayanan pada karyawan cafe Mie Reman di Bandung. Dalam kaitannya tersebut, akan dilihat masing-masing gambaran variabel dan hubungan antar variabel. Melalui pertanyaan penelitian, sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum mengenai iklim organisasi cafe Mie Reman di Bandung?
2. Bagaimana gambaran umum mengenai kualitas pelayanan pada karyawan cafe Mie Reman di Bandung?
3. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara iklim organisasi dan kualitas pelayanan pada karyawan cafe Mie Reman di Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran umum mengenai iklim organisasi cafe Mie Reman di Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran umum kualitas pelayanan pada karyawan cafe Mie Reman di Bandung.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara iklim organisasi dan kualitas pelayanan pada karyawan cafe Mie Reman di Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian mengenai hubungan antara iklim organisasi dengan kualitas pelayanan pada karyawan Mie Reman Bandung, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan masukan atau informasi mengenai hubungan iklim organisasi dan kualitas pelayanan. Dengan adanya informasi

mengenai iklim organisasi dapat diketahui bagaimana iklim organisasi yang dirasakan karyawan, sehingga dapat diambil tindakan-tindakan lebih lanjut, seperti program-program reduksi ataupun pengembangan. Serta dengan adanya informasi mengenai kualitas pelayanan diharapkan dapat diketahui tingkat kualitas layanan sehingga dapat melakukan program-program peningkatan mutu kualitas pelayanan. Dimana pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas perusahaan.

2. Bagi peneliti lain, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi bagi penelitian lanjutan yang ingin melakukan penelitian dibidang yang sama dimasa mendatang.
3. Bagi ilmu psikologi, dengan dilaksanakan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan yang berguna bagi ilmu psikologi industri dan organisasi khususnya mengenai iklim organisasi dan kualitas pelayanan.