

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Eksistensi perusahaan sebagai salah satu pelaku ekonomi di Indonesia tidak dapat dielakkan lagi. Perusahaan sudah menjadi salah satu anggota komunitas masyarakat. Bahkan hadirnya perusahaan di masyarakat telah membuat tatanan baru dalam komunitas akar rumput (masyarakat bawah). Tatanan tersebut dapat berupa tatanan ekonomi maupun tatanan sosiologis. Hadirnya perusahaan ditengah - tengah masyarakat ini tentunya memainkan peran dalam sistem ekonomi di Indonesia.

Perusahaan mempunyai andil yang besar dalam menciptakan stabilitas perekonomian nasional. Hal tersebut dapat dilihat dari peran perusahaan dalam menciptakan lapangan pekerjaan. Hadirnya perusahaan ditengah-tengah masyarakat memberikan kontribusi nyata akan salah satu permasalahan nasional yaitu pengangguran. Perusahaan menggerakkan masyarakat yang berada di sekitar perusahaan untuk melakukan aktivitas yang bersifat produktif yaitu bekerja. Secara langsung peran perusahaan berhubungan erat dalam menciptakan stabilitas perekonomian dan mengurangi tingkat pengangguran di Indonesia.

Kegiatan produksi dan distribusi yang dilakukan oleh perusahaan tentunya membutuhkan pelaksanaan kegiatan tersebut dalam bentuk sumber daya manusia atau tenaga kerja. Kegiatan produksi dan distribusi tidak mungkin tanpa membutuhkan peran dan campur tangan manusia (tenaga kerja) dalam proses aktivitasnya. Oleh karena itu, hadirnya perusahaan di masyarakat pun pasti berhubungan erat dengan lingkungan dan masyarakat sekitar untuk menjalankan aktivitas perusahaan.

Khusus untuk perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas (PT) ada yang disebut dengan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan. Tanggung jawab sosial dan lingkungan adalah komitmen Perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya. Kini banyak perusahaan yang juga melakukan kegiatan sosial kepada lingkungan sekitar. Program yang dilakukan dikenal dengan istilah Corporate Social Responsibility (CSR). CSR saat ini sudah ditegaskan dalam UU. Tentang Perseroan Terbatas diatur secara spesifik dalam Pasal 74 UU Nomor 40 Tahun 2007:

- (1) Perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan.
- (2) Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kewajiban Perseroan yang dianggarkan dan diperhitungkan sebagai biaya Perseroan yang pelaksanaannya dilakukan dengan memperhatikan kepatutan dan kewajaran.
- (3) Perseroan yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Ketentuan dalam pasal tersebut bertujuan untuk menciptakan hubungan yang selaras, serasi dan seimbang sesuai dengan lingkungan, nilai, norma, dan budaya masyarakat setempat. Yang dimaksud dengan Perseroan yang menjalankan usahanya pada bidang sumber daya alam adalah perseroan yang kegiatan usahanya mengelola dan memanfaatkan sumber daya alam. Yang dimaksud dengan perseroan yang menjalankan usahanya berkaitan dengan sumber daya alam adalah Perseroan yang kegiatan usahanya tidak mengelola dan memanfaatkan sumber daya alam, tetapi kegiatan usahanya berdampak bagi sumber daya alam.

Dalam hal ini sumber daya manusia sangat berperan penting dalam proses yang terjadi di perusahaan itu sendiri. Tanpa adanya sumber daya manusia tentu suatu perusahaan tidak akan berjalan. Kondisi seperti ini bisa dikatakan *simbiosis mutualisme*, yang mana masing - masing kedua belah pihak mendapatkan keuntungan yang setimpal. Dengan bermunculannya perusahaan – perusahaan yang khususnya berbadan hukum PT ini tentu sangat menguntungkan masyarakat yang mana mereka membutuhkan lapangan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, bagi yang masih lajang dan untuk menghidupi kebutuhan diri juga keluarganya bagi yang sudah berumah tangga. Sedangkan dari pihak perusahaan pun sangat membutuhkan sumber daya manusia untuk menjalankan kegiatan produksi di dalamnya yang mana jika mereka (tenaga kerja) melakukan kinerjanya dengan maksimal dan sesuai dengan prosedur yang berlaku, maka dampak positif pun akan didapatkan oleh perusahaan.

Adapun data yang dikeluarkan Badan Pusat Statistik (BPS) mengenai pengangguran yang terjadi di Indonesia. BPS mengungkapkan, pada tahun 2017 telah terjadi kenaikan jumlah pengangguran di Indonesia sebesar 10.000 orang, yakni menjadi 7,04 juta orang pada Agustus 2017 dari Agustus 2016 sebesar 7,03 juta orang. Kepala BPS, Kecuk Suhariyanto mengutarakan, penambahan jumlah pengangguran tersebut disebabkan oleh peningkatan jumlah angkatan kerja di Indonesia. Meski mengalami peningkatan, jika dilihat dari Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) pada Agustus 2017 turun 0,11 poin dari 5,61 di Agustus 2016 menjadi 5,50 di periode yang sama tahun 2017.

Adapun, TPT adalah persentase jumlah pengangguran terhadap jumlah angkatan kerja. Jumlah angkatan kerja yang masuk mencapai 3 juta orang per tahun, jadi komposisi pekerja dan penganggurannya akan terus naik seiring jumlah penduduk. Kondisi seperti ini tidak akan menjadi bencana jika persentase TPT-nya turun. Sementara dari tingkat pendidikan, jumlah pengangguran tertinggi ada pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dibandingkan dengan tingkat pendidikan lainnya, yakni mencapai sebesar 11,41%. Selain itu, sektor - sektor yang mengalami peningkatan persentase penduduk yang bekerja, ada pada sektor industri meningkat 0,93 poin, perdagangan naik 0,74 poin, dan jasa kemasyarakatan naik 0,49 poin. Sedangkan yang

mengalami penurunan yaitu sektor pertanian turun 2,21 poin, pertambahan 0,10 poin, dan sektor konstruksi turun 0,01 poin. Berdasarkan data BPS, jumlah angkatan kerja di Indonesia pada Agustus 2017 mencapai 128,06 juta orang. Jumlah tersebut naik 2,62 juta dibanding Agustus 2016 yang sebanyak 125,44 juta orang.

Menginjak tahun 2018 ini masyarakat Indonesia tentu berharap pengangguran semakin turun, karena jika pengangguran semakin naik maka akan berkontradiksi dengan Undang – undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan rakyat. Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan negara mempunyai tanggung jawab untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum dalam rangka mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Kemudian untuk mewujudkan kehidupan yang layak dan bermartabat, serta untuk memenuhi hak atas kebutuhan dasar warga negara demi tercapainya kesejahteraan sosial, negara menyelenggarakan pelayanan dan pengembangan kesejahteraan sosial secara terencana, terarah, dan berkelanjutan. Maka dari itu negara harus mendukung dengan banyaknya perusahaan – perusahaan yang bermunculan, khususnya yang berbadan hukum PT ini sebagai wadah pelayanan kepada masyarakat Indonesia dalam akses menuju kesejahteraan.

Berbicara mengenai pelayanan, sumber daya manusia atau biasa disebut tenaga kerja yang bekerja di suatu perusahaan sangat berhak mendapatkan fasilitas yang ada pada perusahaan itu sendiri. Berbagai fasilitas perusahaan yang diberikan untuk karyawannya adalah salah satu bentuk timbal balik perusahaan kepada karyawannya. Kondisi seperti ini tiada lain sebagai bentuk usaha perusahaan untuk mempertahankan proses *simbiosis mutualisme* atau dengan kata lain saling menguntungkan. Karena perusahaan pun sangat membutuhkan tenaga, pikiran, dan kinerja yang maksimal dari karyawannya.

Adapun salah satu fasilitas yang disediakan oleh perusahaan untuk karyawannya, yaitu pelayanan angkutan karyawan. Pelayanan ini biasanya terdapat pada perusahaan – perusahaan besar, dimana di dalam perusahaan tersebut membutuhkan dan atau memiliki karyawan yang banyak. Dapat dibayangkan bahwa kondisi fisik, tenaga, pikiran, dan materi adalah hal – hal yang sangat berharga dalam

meningkatkan dan atau mempertahankan potensi kerja karyawan. Untuk itu perusahaan menyediakan fasilitas ini dalam upaya timbal balik kepada karyawan dengan tujuan karyawan bisa memanfaatkannya agar potensi kerja karyawan bisa maksimal dan juga konsisten dalam bekerja dengan baik dan benar.

Berbicara mengenai perusahaan, banyak sekali perusahaan – perusahaan besar yang ternama di Indonesia dan meliputi berbagai bidang, seperti perusahaan yang bergerak di bidang farmasi, yaitu PT. Sanbe Farma. Tentu tidak asing mendengarnya, karena dilihat dari sejarah, perusahaan ini berdiri secara resmi pada tanggal 28 Juni 1975 oleh Drs. Jahja Santoso, Apt. Pabrik pertama di Jl. Kejaksaan no. 35 Bandung, mulai melakukan produksi sebagai industri rumah tangga dengan jumlah karyawan hanya 3 orang. Produk pertama diproduksi adalah Kapsul Colsanentine.

Pada tahun 1980 PT. Sanbe Farma berpindah lokasi ke Jl. Industri 1 no. 9 Cimahi. Bangunan ini dikenal dengan PT. Sanbe Farma Unit I yang memproduksi produk non penisilin, non sefalosporin, hormone dan obat hewan. Pada tahun 1996 bangunan PT. Sanbe Farma unit II didirikan untuk memenuhi tuntutan produksi yang semakin besar dan sesuai dengan CPOB, dimana bangunan untuk produk penisilin dan sefalosporin harus diproduksi di bangunan terpisah. Unit II khusus memproduksi produk beta lactam dan sefalosporin dengan berbagai macam bentuk sediaan.

Bangunan unit III dan Caprifarmino dan Laboratories mulai difungsikan pada tahun 2005. Pembangunan unit III mengacu pada CPOB Australia. Di unit III juga terdapat WWTP (*Water Waste Treatment Plant*) juga untuk pengolahan limbah dari unit I dan unit II. Unit III memproduksi persediaan steril seperti injeksi, tetes mata dan persediaan semi solid. Dan pada tahun 2003 bangunan Gedung obat jadi (*Finished Good Warehouse*) didirikan untuk menyimpan obat dari semua unit gedung PT. Sanbe Farma.

Untuk perusahaan besar seperti PT. Sanbe Farma ini tentu didalamnya menyediakan fasilitas angkutan karyawan untuk menjemput dan mengantar karyawan. Hanya saja tidak semua karyawan menggunakan fasilitas ini, dikarenakan berbagai hal, contohnya seperti karyawan yang memiliki kendaraan sendiri mereka tidak menggunakan fasilitas ini. Jenis kendaraannya pun berbagai macam, dari mulai jenis

kijang, elf, hingga bus. Masing – masing jenis kendaraan memiliki objek jemputnya, seperti kendaraan jenis kijang dikhususkan untuk mengangkut karyawan staf sedangkan kendaraan jenis elf dan bus untuk mengangkut mayoritas karyawan kontrak juga ada beberapa karyawan tetap.

Berbicara mengenai kendaraan, tentu perusahaan harus menjamin keselamatan karyawan yang diangkutnya dengan cara melakukan evaluasi kendaraan beserta sopirnya. Sopir dan kendaraan yang dipakai untuk fasilitas ini tentu harus memenuhi prosedur yang berlaku. Yang sudah pasti harus ada pada sopir adalah SIM dan ketepatan pengoperasiannya sesuai dengan SOP yang berlaku. Untuk kendaraan itu sendiri pun ada poin – poin yang harus diperhatikan dengan tujuan agar keselamatan dan kepuasan karyawan terjamin. Hal ini sangat jelas tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 133 Tahun 2015 Bab IV Pasal 11 (1) tentang Pemeriksaan Persyaratan Teknis dan Pengujian Layak Jalan Kendaraan Bermotor. Bahwa pemeriksaan persyaratan teknis kendaraan bermotor meliputi:

1. Susunan
2. Perlengkapan
3. Ukuran
4. Rumah – rumah
5. Rancangan teknis kendaraan bermotor sesuai peruntukannya; dan
6. Berat kendaraan

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh peneliti, melihat kondisi sopir dan kendaraan unit bus yang digunakan untuk fasilitas angkutan karyawan pada PT. Sanbe Farma ini cukup menarik perhatian. Karena dua hal ini yaitu sopir dan kendaraan unit bus sangat mempengaruhi kepuasan karyawan pengguna jasa angkutan khususnya unit bus. Yang mana kepuasan ini sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan itu sendiri. Selain itu hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti melalui penyebaran 30 lembar kuisioner pada 1 dari 4 unit bus yang ada, yang mana didalamnya terdapat 30 responden divisi R&D, menunjukkan hasil bahwa semuanya memberikan tingkat kepuasan yang rendah terhadap perlengkapan bus, yaitu meliputi

AC, alat pemadam kebakaran, dan P3K. Sedangkan pada kualitas sopir semua responden memberikan hasil tingkat kepuasan yang tinggi.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan.

Definisi umum tentang *service quality* atau yang seringkali disingkat SERVQUAL dinyatakan oleh Zeithaml (1990) yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan/karyawan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Harapan ini pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan/karyawannya. Menurut Parasuraman (1990), ada 5 dimensi SERVQUAL sebagai berikut :

1. *Tangibles* (bukti fisik)
2. *Reliability* (keandalan)
3. *Responsiveness* (ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (empati)

Menurut Parasuraman, dkk (1990), *reliability* secara konsisten merupakan dimensi paling kritis, kemudian tingkat ke-2 *assurance*, ke-3 oleh *tangibles* (terutama oleh perusahaan perbankan), ke-4 oleh *responsiveness*, dan kadar kepentingan yang paling rendah adalah *empathy*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman dan kawan - kawan disimpulkan dari ke-5 dimensi tersebut terdapat kepentingan relatif yang berbeda-beda. Peneliti setuju dengan kesimpulan tersebut, karena situasi dan

kondisi suatu perusahaan dan atau objek suatu penelitian itu berbeda - beda. Seperti survey yang dilakukan oleh peneliti, situasi dan kondisi objek penelitian yakni divisi angkutan karyawan, mengharuskan peneliti beradaptasi dari teori Parasuraman, karena terdapat satu variabel (dimensi SERVQUAL) yang jika dimasukkan ke dalam penelitian akan mendapatkan hasil yang sama dengan variabel lain. Maka peneliti hanya menggunakan 4 dimensi SERVQUAL, yang mana dimensi *responsiveness* tidak dimasukkan karena hasilnya diprediksikan akan sama dengan dimensi *reliability*.

Untuk itu, kembali lagi pada topik perusahaan sebagai institusi yang memberikan fasilitas kepada karyawannya, PT. Sanbe Farma sudah seharusnya memenuhi pelayanan jasa angkutan dengan baik yang memperhatikan faktor – faktor yang terlibat di dalamnya yaitu kualitas sopir dan kendaraannya. Keharusan ini semata – mata agar tercipta kepuasan dari karyawan yang mana dampaknya juga akan terasa oleh perusahaan. Meneliti pengetahuan tentang hubungan kualitas pelayanan jasa angkutan terhadap kepuasan karyawan pengguna jasa angkutan ini peneliti menggunakan penerapan konsep statistik analisis regresi berganda karena metode ini sangat tepat guna dalam penelitian yang melibatkan beberapa variabel. Harapannya adalah semoga hasil dari penelitian menggunakan penerapan konsep matematika ini, berguna untuk semua perusahaan yang khususnya menyediakan fasilitas angkutan karyawan, sehingga akan meningkatkan peluang di dalam membuat keputusan peningkatan kualitas menjadi lebih baik lagi. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Karyawan Terhadap Kepuasan Karyawan Pabrik PT. Sanbe Farma.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana bentuk hubungan kualitas pelayanan jasa angkutan karyawan (*tangibles, empathy, reliability, dan assurance*) terhadap kepuasan karyawan pabrik PT. Sanbe Farma?



2. Variabel apa saja yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bentuk hubungan kualitas pelayanan jasa angkutan karyawan (*tangibles, empathy, reliability, dan assurance*) terhadap kepuasan karyawan pabrik PT. Sanbe Farma.
2. Untuk mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan.

### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah peneliti hanya fokus pada unit kendaraan bus saja.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Dapat menerapkan konsep matematika bidang statistika pada hubungan kualitas jasa angkutan karyawan terhadap kepuasan karyawan pengguna jasa angkutan.

#### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan untuk dijadikan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa angkutan karyawan serta dapat berorientasi pada kepuasan karyawan pengguna jasa angkutan khususnya pada unit bus.