

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan beras merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengolahan dan distribusi beras. Dalam era globalisasi persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional atau global. Produk apapun yang dihasilkan tidak terlepas dari unsur layanan, baik itu jasa sebagai produk inti, maupun sebagai produk lengkap. Dengan hal tersebut perusahaan harus mampu memberikan kepuasan untuk konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang baik.

Sumber daya manusia pada suatu perusahaan memiliki pengaruh dalam keberlangsungan hidup suatu perusahaan. Suatu perusahaan harus menyadari bahwa potensi tenaga kerja bisa menciptakan kepuasan terhadap konsumen perusahaan dan dengan demikian akan meningkatkan keuntungan perusahaan. Perusahaan harus memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen agar terciptanya kepuasan terhadap konsumen. Karyawan dianggap sebagai asset perusahaan yang penting dalam memberikan kontribusi kepada perusahaan dengan memperoleh kinerja yang baik.

Untuk dapat memberikan manfaat yang lebih, perusahaan harus mampu mengetahui barang dan jasa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Selain itu perusahaan mampu memberikan barang dan jasa dengan kualitas yang baik, pelayanan yang unggul serta harga yang bersaing. Setiap perusahaan baik di bidang industri atau jasa saling berkompetisi untuk membuat konsumen tetap setia dan tidak berpaling pada perusahaan lain. Bidang jasa manusia memegang peranan yang sangat penting dalam menjalin hubungan dengan konsumen, karena keberhasilan perusahaan untuk mendapatkan kesetiaan konsumen sangat ditentukan oleh kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Bagi sebuah perusahaan kinerja karyawan adalah sumber daya manusia yang harus dimanfaatkan secara baik, oleh sebab itu perusahaan perlu mengupayakan pekerja yang mampu bekerja sesuai bidang keahliannya. Dalam suatu perusahaan, segala sesuatu yang dilakukan dituntut untuk berjalan dengan cepat dan terarah, dalam rangka penyesuaian dengan tindakan moderenisasi yang terus berkembang serta

mempunyai tujuan yang efektif dan efisien. Karyawan yang profesional adalah karyawan yang mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, cepat, dan benar, karyawan merupakan sumber utama dalam perusahaan, mereka berperan sebagai pengelola, berperan aktif dalam perusahaan, Interaksi antara karyawan dengan konsumen memegang peranan utama, karena melalui interaksi ini konsumen mengenal perusahaan.

Kinerja karyawan dipengaruhi banyak faktor, faktor dari dalam dan faktor dari luar. Faktor dari dalam dirinya sendiri adalah pengetahuan, keterampilan dan kompetensi yang dimiliki, motivasi kerja, kepribadian, sikap dan perilaku yang mempunyai pengaruh kinerjanya. Faktor dari luar dirinya antara lain gaya kepemimpinan atasan, hubungan antara karyawan, lingkungan tempat karyawan. Bekerja. Kinerja karyawan sangatlah penting agar dapat mencapai tujuan perusahaan, karena dengan kinerja karyawan yang baik dan efektif akan memberikan kepuasan terhadap konsumen, sehingga dengan rasa kepuasan konsumen tersebut dapat mencapai tujuan perusahaan. Mengutamakan konsumen merupakan hal yang wajib diperhatikan karena pelayanan untuk karyawan merupakan sebuah kunci untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen. Karyawan dianggap sebagai asset perusahaan yang penting dalam memberikan kontribusi kepada perusahaan dengan memperoleh kinerja yang baik. Kinerja dianggap baik oleh kuantitas dan kualitas kerja, perencanaan kegiatan, dan pemahaman mengenai pekerjaan. Pengukuran kinerja karyawan dilakukan agar dapat memotivasi karyawan semangat dalam melaksanakan pekerjaannya.

Kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Kepercayaan bukan suatu yang mudah, untuk mendapatkan dan mempertahankan kepercayaan memerlukan usaha yang tidak ringan, oleh karena itu perusahaan harus diperhatikan dalam membangun sebuah kepercayaan konsumen. Pada saat ini konsumen sangatlah selektif dalam menentukan pembelian produk atau jasa dengan mempertimbangkan kualitas produk dan harga. Kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan seorang pelanggan yang sesuai dengan yang diharapkan. Setiap perusahaan mempunyai standar dalam memberikan pelayanannya. Pengukuran kepuasan konsumen yaitu merupakan hal

yang penting dalam menyediakan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien.

Menurut Terry dan Israel (2004, hlm. 13), mengatakan bahwa kinerja karyawan dapat mempengaruhi kualitas layanan kepada konsumen, sehingga konsumen merasa terpuaskan. Menurut Suprpto (2011, hlm.8), Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dengan harapan. Tingkat kepuasan sangat bergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Kinerja karyawan merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan sebuah perusahaan. Karyawan yang menjadi perwakilan perusahaan mampu memberikan kinerja yang menyatakan bahwa konsumen puas atas pelayanannya sehingga dapat meningkatkan produktivitas perusahaan karena konsumen akan melakukan pembelian ulang atas jasa atau pekerjaan yang ditawarkan, kepuasan konsumen akan terbentuk apabila karyawan berkinerja tinggi untuk memenuhi harapan yang diberikan oleh konsumen.

Menurut penelitian Razziq & Maulabakhsh (2015, hlm. 8-9) menyatakan bahwa lingkungan kerja yang baik salah satunya meningkatkan produksi dan kinerja karyawan dimana pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas organisasi serta dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan. Hal ini didukung pula oleh factor yang mempengaruhi produktivitas seperti yang dijelaskan oleh Anogara dan Basro (2018, hal. 12) yaitu motivasi kerja, pendidikan, disiplin kerja, sikap etika kerja, gaji, kesehatan, manajemen, dan jaminan sosial. Seperti yang terlihat bahwa faktor-faktor diatas sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Jika faktor-faktor diatas sangat mempengaruhi diatas bisa terlaksana dengan baik maka tingkat kepuasan konsumen sebuah perusahaan akan mencapai target yang direncanakan. Oleh sebab itu, suatu perusahaan harus memperhatikan dengan baik kinerja karyawan serta fasilitas pendukung pekerjaan. Sebagai penilaian kinerja karyawan maka nantinya perusahaan akan melakukan penilaian pengetahuan dan keterampilan. Hal tersebut yang akan menjadi tolak ukur nantinya, bahwa karyawan tersebut memiliki kinerja yang baik sehingga kepuasan terhadap konsumen bisa mengalami peningkatan.

Menurut Riniwati (2016, hlm. 7) kinerja adalah proses tingkah laku orang dalam melakukan pekerjaan yang menghasilkan sebuah pemikiran atau produk dalam mencapai tujuan yang dia kerjakan. Kinerja merupakan hasil kerja secara

Menurut Utama (2019, hlm. 1) kinerja karyawan merupakan suatu kekuatan potensial yang ada di dalam perusahaan maupun bisnis yang dapat dikembangkan dengan cara meningkatkan kinerja karyawan. Dengan meningkatkan kinerja karyawan perusahaan dapat mencapai target yang telah ditentukan dan kinerja merupakan suatu pencapaian atas tujuan yang terukur dan sudah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Maulidia (2020, hlm. 4) faktor lain yang sangat mempengaruhi seseorang melakukan pekerjaan dengan baik adalah semangat kerja. Dengan semangat kerja yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi dan apabila semangat kerja seorang karyawan atau pegawai itu rendah maka akan menghasilkan kinerja yang rendah untuk perusahaan. Maulidia (2020, hlm. 5) berpendapat bahwa kepercayaan konsumen merupakan dasar hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan konsumennya. Terciptanya hubungan jangka panjang antar perusahaan dengan konsumen merupakan bentuk dari loyalitas konsumen kepada perusahaan. Tercapainya loyalitas konsumen merupakan salah satu keuntungan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat.

Berdasarkan penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa kinerja karyawan pengaruh terhadap perusahaan. Namun pada penelitian sebelumnya masih terdapat kekurangan yang menjadi potensi yang dapat dilakukan untuk penelitian untuk melengkapi kekurangan penelitian sebelumnya. Orisinalisasi penelitian yang dilakukan ini dengan penelitian terdahulu memiliki perbedaan dari sumber data dan lokasi penelitian. Penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Beras PB.KURNIA Kabupaten Cianjur”** dimana dengan penelitian ini dapat mengetahui berapa besar pengaruh kinerja karyawan untuk dapat mencapai tujuan perusahaan melalui kepuasan konsumen.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dituliskan sebelumnya, maka permasalahan penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Menurunnya kinerja karyawan di perusahaan beras Kurnia Kabupaten Cianjur.
2. Tidak tercapainya target perusahaan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka identifikasi masalah yang dikemukakan penulis sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja karyawan pada perusahaan beras PB Kurnia Kabupaten Cianjur?
2. Bagaimana kepuasan konsumen pada perusahaan beras PB Kurnia Kabupaten Cianjur?
3. Berapa besar pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan yang ada pada perusahaan beras PB Kurnia Kabupaten Cianjur.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kinerja karyawan untuk dapat memenuhi harapan konsumen sehingga memberikan rasa puas untuk konsumen.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Bagi perusahaan beras PB.KURNIA, penelitian ini diharapkan menjadi sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan yang lebih baik sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai dan konsumen menjadi lebih baik.

2. Bagi Penulis

Bagi penulis untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh selama di bangku kuliah dengan realita yang terjadi sebenarnya di lapangan, mengenai

bagaimana karyawan dapat memenuhi harapan yang diinginkan oleh konsumen.

3. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti lain diharapkan dapat menjadi acuan untuk penelitian lebih lanjut dan dapat menambah dan mengembangkan wawasan pembaca terkait pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu sebagai referensi bagi pembaca yang tertarik dan ingin mengkaji lebih dalam tentang penelitian ini.

F. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan dalam menafsirkan judul skripsi ini serta acuan penelitian, maka penulis mendefinisikan variabel-variabel yang terkait sebagai berikut:

1. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.
2. Menurut Mangkunegara (2000, hal. 67) adalah :“Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.
3. Notoatmodjo (2003, hal. 23) mendefinisikan bahwa kinerja pegawai adalah ukuran dalam suatu organisasi sampai sejauh mana kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya serta sampai seberapa besar penghargaan yang diberikan perusahaan dalam rangka pengembangan sumber daya manusia.
3. Kotler dan Armstrong (2015, hal. 35) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai berikut:

“Customer satisfaction is the extent to which a product’s perceived performance matches a buyer’s expectations. If the product’s performance falls short of expectations the customers is dissatisfied. If performance matches expectations, the customers is satisfied. If performance exceeds expectations, the customers is highly satisfied or delighted”.

G. Sistematika Skripsi

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang menjelaskan alasan-alasan yang mendukung permasalahan dari penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi mengenai landasan teori yang mendasari penelitian yaitu terdiri dari hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dikaji, teori-teori ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti, hubungan antar variabel yang akan diteliti serta model konseptual dari hipotesis penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisi mengenai prosedur menjawab permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian dengan menggunakan langkah-langkah sistematis. Adapun prosedur penelitian yang dimaksud terdiri dari, jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukurannya, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi mengenai hasil penelitian secara deskripsi statistik dari variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian, penjabaran hasil analisis data, pengujian uji asumsi klasik, dan interpretasi hasil penelitian.

BAB V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah. Selain itu, dari hasil penelitian penulis memberikan saran dan masukan terkait permasalahan yang diangkat.