

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan atau organisasi dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia di suatu perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar sehingga dapat memberikan output yang baik dan memuaskan orang lain.

Perkembangan usaha dan organisasi perusahaan sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada diperusahaan. Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara profesional, diharapkan karyawan bekerja secara produktif. Pengelolaan karyawan secara profesional ini harus dimulai sejak perekrutan karyawan, penyeleksian, pengklasifikasian, penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan, pelatihan, dan pengembangan kariernya.

Menurut Dr.A.A anwar Prabu mangkunegara (2004:67) kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Suatu kinerja karyawan haruslah menjadi perhatian yang serius dalam kemajuan perusahaan. Dengan kinerja yang baik akan memberikan kepuasan kepada orang lain sebagai pengguna jasa tersebut, semakin tinggi tingkat kepuasan seseorang terhadap perusahaan maka semakin baik pula kinerja yang telah diberikan oleh karyawan perusahaan itu.

Perpustakaan sebagai suatu organisasi tidak terlepas dari masalah yang sama dalam meningkatkan kinerjanya, yakni masalah perlunya kompetensi dan profesionalisme dikalangan karyawannya. Dalam menyikapi semakin tingginya tuntutan pengguna agar perpustakaan meningkatkan mutu layanannya, maka kompetensi dan profesionalisme karyawan harus terus ditingkatkan dan disesuaikan dengan tuntutan pengguna.

Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha (PUKM) merupakan perpustakaan yang baru mengalami suatu perubahan, dimana sekarang adalah penggabungan dari seluruh perpustakaan fakultas dan juga perpustakaan yang ada pada biro-biro dan unit-unit kerja yang ada di kampus Maranatha. Dalam hal ini mutu dan pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan pengunjung PUKM dan menjadi tujuan utamanya. Oleh karena itu, memberikan mutu yang tinggi dan pelayanan yang prima adalah suatu keharusan.

Kepuasan mahasiswa sebagai pengunjung atau pengguna jasa layanan dipergustakaan merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan karyawannya.

Menurut Kotler (2002:42) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi / kesannya

terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Definisi kepuasan tersebut menegaskan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan maka pengguna jasa akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pengguna jasa akan puas dan bila kinerja melebihi harapan maka pengguna jasa akan sangat puas.

Penulis menganggap bahwa kinerja karyawan merupakan hal yang berpengaruh penting dalam kepuasan mahasiswa yang pada akhirnya dapat dijadikan sebagai tolok ukur kemajuan perpustakaan tersebut. Berdasarkan hal tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen di Perpustakaan Universitas Kristen maranatha”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Pencapaian efisiensi dan efektifitas suatu perusahaan sangat tergantung pada bagaimana karyawan tersebut bekerja. Kinerja karyawan sebagai salah satu faktor penentu dalam pengelolaan sumber daya manusia, perlu mendapat perhatian yang lebih besar karena roda penggerak dalam memberikan kepuasan kepada pengguna jasa di dalam perusahaan terletak pada kemampuan setiap tenaga kerjanya. Dengan kata lain, kinerja karyawan menjadi indikator penting dalam melihat tingkat kepuasan seseorang sebagai pengguna jasa.

Jasa / pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pengguna jasa lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengidentifikasi permasalahan – permasalahan berikut ini :

1. Bagaimana kinerja karyawan di Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa jurusan manajemen di Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha ?
3. Bagaimana pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan mahasiswa jurusan manajemen di Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha ?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud diadakan penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data, mengolah, menganalisa dan menginterpretasikan sebagai bahan didalam penyusunan penelitian yang akan digunakan sebagai syarat untuk menempuh Sidang Sarjana S1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan di Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa jurusan manajemen di Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha.

3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan mahasiswa jurusan manajemen di Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penulis berharap melalui penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat yang berguna bagi :

1. Penulis, untuk menambah wawasan dan pengetahuan baru terutama dalam mengetahui sejauhmana pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna produk atau jasa layanan di Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha.
2. Perusahaan, untuk memberikan suatu sumbangan pemikiran dan hasil penelitian sebagai bahan pertimbangan guna memperbaiki dan menyempurnakan kekurangan yang ada, khususnya dalam penerapan dan perumusan strategi dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengunjung perpustakaan. Diharapkan dapat membawa dampak yang positif pula dalam peningkatan kinerja karyawan.
3. Pihak-pihak lain, untuk menambah sumber referensi yang akan bermanfaat dalam penelitian selanjutnya, juga dapat digunakan sebagai tambahan informasi ilmiah yang dijadikan referensi khusus untuk penelitian-penelitian bagi mereka yang memerlukan.

## 1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Menurut Dr.A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2002:67) kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Secara umum kinerja karyawan dapat diartikan sebagai tingkat persyaratan-persyaratan pekerjaan yang dicapai oleh karyawan atau merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Apabila kinerja karyawan baik, maka akan diikuti dengan kinerja perusahaan yang baik, begitu pula sebaliknya.

Mengembangkan dan memajukan karyawan merupakan tugas personalia setelah memperoleh karyawan, mengembangkan dan memajukan karyawan ini dimaksudkan sebagai usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian dan efisiensi kerja dari bawahan di dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta usaha untuk menempatkan mereka pada kedudukan yang tepat ditempat yang tepat pula (*the right man in the right place*).

Menurut Dr.A.A anwar Prabu Mangkunegara (2004:67) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Faktor Kemampuan

Faktor ini berbicara mengenai kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge and skill). Karyawan dengan pendidikan yang memadai

untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

## 2. Faktor Motivasi

Faktor ini terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan.

Kepuasan maupun ketidakpuasan pengguna jasa menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat internasional / global, nasional, industri dan perusahaan atau organisasi. Kepuasan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki pengguna jasa sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan organisasi.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan jasa yang diberikan atau kinerja merupakan bagian utama strategi organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dan meraih keunggulan yang berkesinambungan.

Keunggulan suatu jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pengguna jasa.

Menurut Kotler (2002:499) dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pengguna jasa, terdapat 5 kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu:

1. Keandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat.
2. Daya tanggap yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Kepastian yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati yaitu kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, petugas dan materi komunikasi.

Menurut Kotler (2002:500) berbagai hasil studi menunjukkan, bahwa perusahaan jasa yang dikelola dengan sangat baik memiliki sejumlah persamaan diantaranya sebagai berikut:

1. Konsep strategis

Perusahaan-perusahaan jasa terhadap pelanggan, mereka memiliki pengertian yang jelas mengenai pelanggan sasaran dan kebutuhan pelanggan. Mereka mengembangkan strategi khusus untuk memuaskan kebutuhan ini.

2. Komitmen manajemen puncak

Manajemen mereka tidak hanya melihat pada prestasi finansial bulanan, tetapi juga kinerja layanan.



3. Standar tinggi

Para penyedia jasa terbaik menetapkan standar mutu jasa yang tinggi, antara lain berupa kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan, ketepatan, dll.

4. Sistem pemantauan

Perusahaan-perusahaan jasa ternama mengaudit kinerja jasa, kinerja mereka sendiri dan pesaing, secara teratur.

5. Memuaskan keluhan pelanggan

Menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan ramah.

6. Memuaskan karyawan sekaligus pelanggan

Perusahaan jasa yang dikelola dengan sangat baik percaya bahwa hubungan karyawan akan mempengaruhi hubungan dengan pelanggan. Manajemen melaksanakan pemasaran internal dan menciptakan lingkungan yang mendukung dan menghargai kinerja pelayanan yang baik.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang diajukan adalah kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa .

## **1.6 Metode Penelitian**

Dalam penulisan skripsi, penulis menggunakan metode deskriptif yaitu suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan perusahaan berdasarkan fakta, untuk kemudian diolah menjadi data dan selanjutnya dilakukan analisa masalah dari masalah yang akan dibahas. Sedangkan dua variabel yang akan diuji hubungannya yaitu variabel independent : kinerja karyawan (X), dan variabel dependent : kepuasan mahasiswa jurusan manajemen (Y).

### **1.6.1 Metode Pengumpulan Data**

#### 1. Populasi

Yang menjadi populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha.

#### 2. Sampel

Yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah Mahasiswa Ekonomi Jurusan Manajemen di Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha.

Sedangkan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Data Primer

Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Antara lain :

- *Observasi* (Pengamatan Langsung)

Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara mengamati langsung ke lokasi penelitian.

- *Kuesioner* (Daftar Pertanyaan)

Penulis melakukan pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan tertulis yang tercakup dalam daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya.

- *Interview* (Wawancara)

Penulis melakukan tanya jawab dengan beberapa orang staf / karyawan dan mahasiswa sehingga dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada. Data itu biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan peneliti yang terdahulu.

- *Library Research* (Penelitian Kepustakaan)

Dilakukan dengan cara mempelajari literatur-literatur yang berhubungan dengan objek penelitian yang sedang diteliti.

**1.6.2 Metode Analisis Data**

Menurut pendapat Gay yang dikutip Husein Umar (2000:147): “Ukuran minimal sampel yang dapat diterima berdasarkan desain penelitian yang digunakan untuk metode deskriptif minimal 10% dari populasi dan untuk populasi relative kecil minimal 20% dari populasi”. Dari ketentuan diatas maka dapat diambil rumus sebagai berikut :

$$n = N \times d$$

Dimana :  $n$  = Jumlah sampel yang diperlukan

$N$  = Jumlah populasi yang ada

$d$  = Presisi yang dikehendaki

Data yang diperoleh diolah dengan melihat hubungan yang terjadi antara 2 variabel yang diteliti, maka penulis menggunakan koefisien korelasi Spearman dalam buku Anto Dayan (1986:350).

1. Pengujian dengan korelasi

$$r_s = 1 - \frac{6\sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum di^2}{\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}}$$

Rumus tersebut akan menghasilkan sebuah angka yang menunjukkan besarnya koefisien korelasi dari kedua variabel yang diteliti.

2. Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan mengetahui besarnya kontribusi dan variabel bebas terhadap variabel terikat, biasanya dinyatakan dalam presentasi.

Rumus :

$$Kd = r_s^2 \times 100\%$$

Keterangan : Kd = koefisien determinasi

Rs = nilai koefisien determinasi

### **1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penulis melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha yang berlokasi di Jl. Surya Soemantri, Gedung Grha Widya Maranatha Lantai 6 & 7. Waktu penelitian dilakukan dari bulan Juli 2006 – Maret 2007.