

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan yang semakin ketat dalam era globalisasi menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensinya dengan memanfaatkan dan mengendalikan sumber daya yang dimilikinya. Untuk dapat mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki perusahaan, maka perusahaan perlu memperhatikan aspek manajemennya karena manajemen dapat mengatur seluruh kegiatan perusahaan dengan efektif dan efisien.

Secara umum efisien dapat diartikan “melakukan sesuatu dengan tepat” yang diukur berdasarkan kesesuaian antara input dan output. Sedangkan efektif dapat diartikan “melakukan sesuatu yang tepat” yang diukur berdasarkan kesesuaian antara target dan hasil yang dicapai. Sebenarnya tingkat keefektifan (*effectiveness*) merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya karena seefisien apapun kita melakukan suatu bisnis tetapi jika tidak efektif maka akan sia-sia belaka.

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka setiap perusahaan harus memiliki sistem pengendalian manajemen yang baik sehingga semua aktivitas yang terdapat dalam perusahaan dapat berjalan baik dan terstruktur.

Menurut Supriyono, (2000:27) yang dimaksud dengan sistem pengendalian manajemen adalah :

“ Suatu sistem yang digunakan oleh manajer untuk mempengaruhi anggota organisasi lain guna melaksanakan strategi perusahaan secara efisien dan efektif dalam rangka mencapai tujuan organisasi, sistem pengendalian manajemen terdiri atas struktur dan proses.”

Sistem dibuat untuk mencapai tujuan tertentu dan tujuan dibuat melalui berbagai penerapan strategi alokasi sumber ekonomi secara efektif dan efisien. Efektivitas mengukur kesesuaian antara keluaran sistem dengan tujuan, sedangkan efisiensi menjelaskan rasio antara masukan dengan keluaran sistem tersebut. Dengan demikian suatu sistem yang baik harus mampu mengendalikan operasi perusahaan secara efektif dan efisien.

Selain itu, sistem pengendalian manajemen dibuat untuk memotivasi dan memonitor kinerja karyawan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Penulis berpendapat bahwa pentingnya topik tersebut untuk dikaji adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh penerapan sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan terhadap efektivitas pelayanan jasa.

Dalam hal ini penulis melakukan penelitian di Giant Hyperpoint Pasteur. Diperlukan cara untuk meningkatkan suatu kualitas kinerja karyawan yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan.

Menurut Matituna (2001) kualitas kinerja karyawan mengacu pada kualitas sumber daya manusia. Kualitas sumber daya manusia mengacu pada pengetahuan (*Knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan, tampilan (*Skill*)

yaitu kemampuan dan penguasaan teknis operasional dibidang tertentu yang dimiliki karyawan dan ability (*Abilities*) yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

Adanya kualitas kerja sumber daya manusia yang handal maka kualitas kerja karyawan akan tinggi, dapat berpengaruh untuk mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan yang mempunyai karyawan dengan kualitas kerja dan berdaya guna tinggi akan mendorong aktivitas operasional perusahaan, sehingga dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan perusahaan.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif. Tingkat kepuasan pelanggan juga merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyedia pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan jasa.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Dan Kinerja Karyawan Terhadap Efektivitas Pelayanan Jasa”** (Studi Kasus pada Giant Hyperpoint Pasteur)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, yang menjadi pokok pemikiran dan pembahasan adalah :

1. Apakah penerapan sistem pengendalian manajemen berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan jasa Giant Hyperpoint Pasteur?
2. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan jasa Giant Hyperpoint Pasteur?
3. Apakah penerapan sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan secara bersamaan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan jasa Giant Hyperpoint Pasteur?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem pengendalian manajemen terhadap efektivitas pelayanan jasa Giant Hyperpoint Pasteur
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan jasa Giant Hyperpoint Pasteur
3. Untuk mengetahui secara bersamaan pengaruh penerapan sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan terhadap efektivitas pelayanan jasa Giant Hyperpoint Pasteur

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan dapat diperoleh banyak masukan bagi pihak-pihak sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan saran dan rekomendasi kepada pihak manajemen perusahaan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki kelemahan yang terjadi, mengenai penerapan sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan terhadap efektivitas pelayanan jasa.

2. Bagi penulis

Penulis berharap dapat mengetahui pengimplementasian nyata dari teori yang telah diperoleh selama perkuliahan, serta memperdalam pengetahuannya mengenai pengaruh penerapan sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan terhadap efektivitas pelayanan jasa.

3. Bagi pihak-pihak lain

Setelah penelitian ini dilakukan, penulis berharap dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca mengenai pengaruh penerapan sistem pengendalian manajemen dan kinerja karyawan terhadap efektivitas pelayanan jasa, selain itu juga dapat dipergunakan sebagai salah satu bahan referensi bagi mereka yang meneliti topik yang serupa.