

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang penelitian

Indonesia adalah negara kepulauan yang terletak di kawasan asia dan merupakan salah satu negara berkembang di dunia yang memiliki potensi untuk mensejajarkan diri dengan negara-negara maju, baik di asia maupun di dunia. Untuk mencapai predikat negara maju tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Masih banyak tugas-tugas yang harus dibenahi oleh pemerintah dan pihak swasta dalam membangun iklim perekonomian Indonesia. Sektor transportasi di Indonesia adalah salah satu pilar pendukung perekonomian Indonesia. Tingginya tingkat kemiskinan di Indonesia menuntut pemerintah dan pihak swasta untuk menyediakan jasa pengangkutan umum yang murah, baik pengangkutan udara, darat, maupun perairan. Di daerah perkotaan banyak terdapat jasa pengangkutan umum yang dikelola pemerintah maupun pihak swasta.

PT. Tara Megah Muliatama merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa pengangkutan umum yang menyediakan taksi-taksi di kota Bandung, Jawa Barat. Besarnya potensi konsumen menggunakan jasa pengangkutan umum taksi, banyak menarik pihak-pihak swasta untuk turut serta meramaikan persaingan di bidang jasa pengangkutan umum. Baik pihak dari daerah maupun pihak dari luar daerah yang bermaksud untuk memperbesar wilayah operasinya. Sejalan

dengan semakin tingginya tingkat persaingan, maka PT. Tara Megah Muliatama selaku salah satu perusahaan asli daerah mulai melakukan penekanan kepada pihak pemerintah daerah untuk melindungi perusahaan asli daerah. Usaha PT. Tara Megah Muliatama akhirnya membuahkan hasil. Adanya perbedaan perlakuan tarif taksi antara perusahaan asli daerah dan perusahaan non daerah disetujui oleh pemerintah untuk menghindari situasi yang tidak kondusif dalam persaingan dibidang jasa pengangkutan umum.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengangkutan umum, kepuasan konsumen merupakan faktor wajib yang harus dijaga agar konsumen tidak berpaling kepada perusahaan jasa pengangkutan umum lainnya. Akhir-akhir ini PT. Tara Megah Muliatama mengalami penurunan konsumen yang cukup signifikan dan tingkat keluhan konsumen yang cukup tinggi yang merugikan perusahaan dikarenakan mutu pelayanan dan sikap profesional yang rendah dari karyawan PT. Tara Megah Muliatama.

Dalam setiap perusahaan sikap profesional harus dimiliki oleh setiap orang yang menjadi bagian perusahaan. Dalam perusahaan jasa, sikap profesional menjadi harga mati yang tidak bisa ditawar-tawar lagi, karena jasa adalah produk yang dijual. Sistem pengendalian manajemen dapat mendeteksi dan meningkatkan sikap karyawan. Oleh karena itu, apabila sistem pengendalian manajemen yang dimiliki perusahaan kurang baik, maka akan berpengaruh terhadap sikap profesional karyawan.

Dengan melihat uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap PT. Tara Megah Muliatama tentang sistem pengendalian karyawan perusahaan.

Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul: **“PERANAN PENGENDALIAN KARYAWAN TERHADAP EFEKTIVITAS PENAWARAN JASA (STUDI KASUS PADA PT. TARA MEGAH MULIATAMA)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka terungkap beberapa masalah penting dan menarik untuk dikaji. Adapun masalahnya adalah:

1. Masalah apa yang muncul terkait dengan pelaksanaan pengendalian terhadap karyawan?
2. Apakah sistem pengendalian karyawan telah berjalan sesuai tujuan pengendalian?
3. Sejauh mana sistem pengendalian karyawan dalam menunjang efektivitas penawaran jasa?

1.3 Maksud dan tujuan penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi dari PT. Tara Megah Muliatama sebagai bahan analisa yang diperlukan

untuk memberi masukan bagi PT. Tara Megah Muliatama untuk mengatasi masalah yang terjadi. Adapun tujuannya adalah:

1. Untuk mengetahui masalah yang muncul terkait pelaksanaan pengendalian terhadap karyawan di PT. Tara Megah Muliatama.
2. Untuk mengetahui sistem pengendalian karyawan berdasarkan tujuan pengendalian.
3. Untuk mengetahui peranan sistem pengendalian karyawan dalam menunjang efektivitas penawaran jasa.

1.4 Kegunaan penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dimana penulis dapat memperoleh gambaran nyata dalam dunia usaha yang sesungguhnya mengenai penerapan ilmu yang telah dipelajari selama mengikuti perkuliahan serta memperoleh kesempatan untuk lebih memahami dan menerapkan teknik pengumpulan data, pengolahan data serta penarikan kesimpulan dari suatu penelitian.
2. Bagi perusahaan dimana penulis melakukan penelitian, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mengatasi masalah yang terjadi dan mencegah terjadinya kembali masalah yang sama sehingga dapat menunjang kemajuan perusahaan di kemudian hari.

3. Bagi pihak lain, khususnya pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan, dan dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut bagi pihak yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan masalah yang sama.

1.5 Kerangka pemikiran

Bagi perusahaan jasa, jasa adalah merupakan produk yang menjadi sumber penghasilan perusahaan. Salah satu faktor agar dapat bertahan dalam persaingan adalah menjaga hubungan baik dengan konsumen. Konsumen yang merupakan pengguna langsung produk jasa sudah pasti menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Untuk itu diperlukan pengendalian bagi perusahaan dan karyawan juga agar tujuan perusahaan tercapai sesuai yang diharapkan.

Pengendalian dapat dilakukan pada saat sebelum bekerja, pada saat bekerja, dan sesudah bekerja. Pengendalian pada perusahaan jasa merupakan tugas dan tanggung jawab pimpinan perusahaan.

Pengertian pengendalian menurut Strong (1996) yang dikutip oleh Hasibuan (1996) adalah sebagai berikut:

Controlling is the process of regulating the various factors in an interprise according to the requirement of its plans.

Artinya: pengendalian adalah suatu proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu organisasi agar pelaksanaan sesuai dengan ketetapan-ketetapan dalam rencana.

Pengertian pengendalian karyawan (*personnel control*) menurut Hasibuan (1996) adalah sebagai berikut:

Pengendalian yang ditujukan kepada hal-hal yang ada hubungannya dengan kegiatan karyawan seperti tata kerja, disiplin, absensi dan sikap profesional karyawan.

1. Pengendalian yang baik harus didukung dengan sumber daya manusia yang baik dan berkualitas. Untuk itu perusahaan harus menetapkan standar yang tepat agar memperoleh sumber daya manusia yang baik dan berkualitas. Disini bagian pengendalian karyawan bertugas untuk menjaga dan mengendalikan kegiatan karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Bagi setiap perusahaan profitabilitas adalah tujuan, dan menghasilkan laba merupakan tujuan penting bagi kebanyakan perusahaan.

Menurut Anthony dan Govindarajan (2001) pengertian efektivitas adalah:

Effectiveness is determined by the relationship between a responsibility center's, output and its objectives.

Artinya: Efektivitas lebih menitikberatkan pada suatu tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Penawaran jasa merupakan aktivitas utama pada perusahaan jasa. Supaya penawaran jasa dapat berjalan dengan efektif dan sesuai harapan perlu didukung dengan sumber daya manusia yang baik dan kompeten di bidangnya, karena produk perusahaan jasa adalah jasa. Pelayanan yang baik dan memuaskan bagi konsumen merupakan daya tarik tersendiri dan nilai tambah disamping jasa yang ditawarkan itu

sendiri. Pelayanan yang baik dari karyawan perusahaan akan menimbulkan kesan yang positif bagi konsumen. Kesan positif konsumen akan menimbulkan loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Loyalitas konsumen nantinya akan meningkatkan efektivitas penawaran jasa dari perusahaan. Melalui pengendalian karyawan dapat dibentuk sumber daya manusia yang baik dan kompeten sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Dari kerangka pemikiran diatas maka penulis menarik suatu hipotesis bahwa: Pengendalian karyawan berperan dalam menunjang efektivitas penawaran jasa.

1.6 Metode penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode deskriptif analitis, yaitu menganalisis dan menginterpretasikan data yang diperoleh dalam hubungan dengan masalah yang dibahas.

Data yang digunakan merupakan data:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari manajemen melalui riset lapangan yang dalam hal ini adalah perusahaan PT. Tara Megah Muliatama.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data-data, dengan mempelajari buku-buku serta artikel yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Observasi, penulis melakukan pengamatan langsung ke perusahaan, terutama yang berhubungan dengan bagian personalia perusahaan.
2. Wawancara, berupa pengumpulan data yang diperoleh dengan tanya jawab antara penulis dengan karyawan operasional (pengemudi taksi) yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Wawancara dilakukan dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan maupun secara bebas sesuai dengan masukan yang diberikan.

1.7 Lokasi perusahaan

Adapun penelitian ini dilakukan di PT Tara Megah Muliatama yang berlokasi di Jl. Gudang Selatan No. 22 Bandung, Jawa Barat, Indonesia.