

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan suatu system yang terdiri dari sub-sub system atau bagian-bagian yang saling berkaitan satu sama lain dalam melakukan aktivitasnya. Aktivitas ini bukanlah merupakan suatu kegiatan yang temporer atau sesaat, tetapi merupakan kegiatan yang memiliki pola dan dilakukan secara relatif teratur serta berulang-ulang. Hakikat dari organisasi itu adalah manusia dan kerja sama dalam suatu struktur organisasi yang menciptakan pembagian tugas dan jabatan serta meletakkan batas-batas kebebasan seseorang dalam organisasi.

Setiap organisasi dituntut dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana SDM dikelola. Pengelolaan SDM tidak lepas dari Pimpinan dan Karyawan yang diharapkan dapat berprestasi sebaik mungkin demi mencapai tujuan organisasi. Karyawan merupakan asset utama organisasi dan mempunyai peran yang strategis didalam organisasi yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas organisasi. Untuk itu “pengakuan” terhadap pentingnya satuan tenaga kerja dalam suatu organisasi adalah perlu. Karena sumber daya manusia merupakan unsur yang vital bagi pencapaian tujuan organisasi, maka pemanfaatan sumber daya manusia sebagai fungsi dari kegiatan personalia secara efektif dan bijak dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Pentingnya sumber daya manusia dalam organisasi/perusahaan pada saat ini sudah menjadi kebutuhan utama, terlebih lagi ketika tantangan yang dirasakan semakin kompleks. Keinginan suatu organisasi yang dalam hal ini perusahaan atau instansi pemerintah untuk memiliki keunggulan bersaing, menuntut mereka untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang dimiliki, sedangkan kualitas sumberdaya banyak ditentukan oleh sejauh mana sistem dibidang ini sanggup menunjang dan memuaskan keinginan karyawan maupun organisasi itu sendiri.

Kelangsungan hidup dan pertumbuhan oleh suatu perusahaan bukan hanya ditentukan oleh keberhasilan suatu perusahaan dalam mengelola keuangan berdasarkan pada kekuatan modal atau uang semata, tetapi juga ditentukan dari keberhasilan suatu perusahaan mengelola sumber daya manusia dengan baik dan benar dikatakan diatas bahwa suatu perusahaan harus menyediakan suatu wadah atau suatu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar sebuah perusahaan tersebut dapat menghasilkan laba yang besar dan dapat mempertahankan kelangsungan hidup dan dapat bersaing dengan perusahaan lain. Persaingan dalam usaha diperlukan suatu strategi yang dapat mempertahankan suatu perusahaan agar tidak jatuh dimata konsumen. Setiap perusahaan akan berusaha dan berlomba-lomba untuk lebih unggul dbandingkan perusahaan-perusahaan yang memproduksi

barang atau jasa yang sejenis agar mampu menguasai pangsa pasar dan mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya.

Keunggulan diferensiasi menjadi salah satu aspek unik dalam suatu bagian suatu bagian organisasi yang mempengaruhi target konsumen menjadi pelanggan setia perusahaan dibandingkan dengan pesaing lainnya. Strategi diferensiasi menyatakan bahwa perusahaan dapat melakukan diferensiasi dengan cara mengenali sumber keunggulan kompetitif yang mungkin ada, memiliki ciri pembeda utama yang dimiliki perusahaan memilih penentu posisi yang efektif dipasar, dengan cara-cara tersebut khususnya perusahaan dagang dapat mendiferensiasikan penawaran yang diberikan kepada pasar dari tiga segi, antara lain dengan strategi diferensiasi produk, diferensiasi kualitas pelayanan, personalia. Citra dan saluran distribusi yang dimiliki oleh perusahaan. Dan seiring dengan perkembangan dalam dunia usaha dan kebutuhan perusahaan untuk mempromosikan produk yang ditawarkannya maka bisnis ini mengalami banyak kemajuan sehingga meningkatkan daya saing.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan

pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan.

Apabila layanan diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan rendah.

Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan yang baik, kualitas pelayanan yang baik adalah dimana etika tata krama karyawan dalam melayani pelanggan baik, seperti cara mereka berkomunikasi dengan pelanggan mengenai spesifikasi barang yang ditawarkan atau dibutuhkan oleh pelanggan. Semakin baik cara berkomunikasi karyawan terhadap pelanggan maka akan semakin bagus untuk perusahaan dalam mencapai target penjualan.

Menurut Mangkunegara (2014:145). Komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain.

Menurut Panuju (2001) bahwa proses komunikasi yang tepat akan memperlancar interaksi sebab informasi yang disampaikan seseorang dapat diterima dengan mudah oleh penerima informasi. Pada umumnya komunikasi berlangsung dalam kontak tatap muka, dimana pesan-pesan mengalir melalui saluran-saluran yang bersifat antar personal, seperti dalam percakapan antar orang per orang yang dikenal sebagai

komunikasi interpersonal komunikasi interpersonal sangat potensial untuk mempengaruhi dan membujuk orang lain, karena individu dapat menggunakan kelima alat indera untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang dikomunikasikan kepada konsumen. Kenyataannya memang komunikasi tatap muka membuat manusia lebih akrab dengan sesamanya, tidak hanya bagi pengembangan pribadi dan keluarga, namun juga bagi peningkatan dalam penjualan produk.

PT. Reski Laifasto Cabang Gorontalo merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang distributor produk farmasi dan makanan kesehatan atau suplemen, seperti obat-obatan, aneka jenis minuman multivitamin, kosmetik dan lain sebagainya. Perusahaan ini di Gorontalo telah eksis kurang lebih 11 tahun, sejak tahun 2006 hingga sekarang tahun 2017, dengan wilayah pemasaran mencakup seluruh wilayah Propinsi Gorontalo. Eksistensi ini tentunya dapat dicapai apabila pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya perusahaan secara maksimal. Layaknya organisasi umumnya, perusahaan ini juga memiliki organisasi yang telah terstruktur atau terorganisir dengan semestinya, terutama didalam mencapai target-target yang telah ditentukan.

Umumnya setiap organisasi pasti memiliki masalah dan kendala didalam menjalankan usahanya, makin besar organisasi yang dipimpin tentunya juga tantangan dan masalah yang dihadapi pun juga sangat kompleks. Terutama didalam mengarahkan komunikasi yang baik antara pimpinan sesama karyawan atau karyawan sesama karyawan hal itu

sangat dibutuhkan untuk mencapai hasil bekerja secara maksimal didalam pencapaian target. Didalam mengarahkan tersebut, tentunya komunikasi menjadi aspek penting didalam mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada PT. Reski Laifasto. Hasil observasi awal penulis, bahwa realita dilapangan pada PT. Reski Laifasto, terdapat bahwa sebagian besar masih menunjukan rendahnya kualitas pelayanan yang diakibatkan karena kurangnya pengetahuan karyawan dalam berrkomunkasi dengan pelanggan.

PT. Reski Laifasto merupakan perusahaan distribusi barang-barang seperti kosmetik, obat-obatan dan berbagai macam minuman. Pendistribusian barang-barang ini dilakukan oleh para sales perusahaan yang dibagi beberapa tim jangkauan distribusi PT. Reski Laifasto sampai diseluruh bagian provinsi gorontalo. Suatu fonomena yang terjadi yakni pada saat seorang pelanggan menanyakan tentang barang yang akan di beli pada seorang karyawan sales dan ternyata sales tersebut tidak bisa menjelaskan secara detail barang dagangan yang diinginkan pelanggan tersebut. Dan juga masih kurangnya pengetahuan cara mempromosikan barang-barang kepada pelanggan, hal ini sangat berdampak terhadap kualitas pelayanan yang kurang memuaskan yang diberikan karyawan dan akibatnya bisa mengurangi niat beli barang tersebut dan pada akhirnya memutuskan untuk tidak membeli yang disebabkan oleh kualitas pelayanan yang kurang maksimal tadi. Disisi lain masalah-masalah yang sering dihadapi oleh karyawan yaitu keluhan pelanggan yang masih

mendapat komplein dengan adanya barang rusak, keterlambatan pendistribusian barang dagangan dan harga yang sering tidak sesuai dengan pasaran (mahal).

Tabel 1.1

Presentasi data Realisasi Capaian Pelayanan yang ada di PT. Rezki Laifasto di tahun 2016-2017

Indikator Sasaran	Target	Realisasi Capaian		
		2014	2015	2016
Tercapainya Target penjualan yang dicapai.	100%	85 %	80%	89%
Terwujudnya Komunikasi terhadap karyawan dan konsumen.	100%	84%	78%	85%
Ketepatan waktu dalam proses pelayanan.	100%	85%	80%	88%

(Sumber data : PT. Rezki Laifasto)

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa indikator sasaran pertama yaitu tercapainya target penjualan yang dicapai dimana target 100%, dan dapat dilihat bahwa realisasi capaian tahun 2014 mencapai 85% , pada tahun 2015 turun 80% dan naik di tahun 2016 89%/ berarti target penjualan terlaksana kurang baik, hal ini bisa memicu penumpukan barang yang ada digudang. Dan pada indikator sasaran kedua yaitu

terwujudnya komunikasi terhadap karyawan dan konsumen dengan target 100%, kita dapat melihat bahwa di tahun 2014 realisasi capaiannya mencapai 84%, di tahun 2015 turun 78% dan di tahun 2016 85%, berarti sasaran ini terlaksana kurang baik, akibatnya dapat memicu konflik antara karyawan dan konsumen dalam hubungan komunikasi. Indikator sasaran ketiga dimana ketepatan waktu dalam proses pelayanan, target 100%, ditahun 2014 realisasi capaian menjadi 85%, dirahun 2015 turun 80%, dan ditahun 2016 naik menjadi 88%, berarti dalam indikator sasaran ketiga ini terlaksana kurang baik, hal ini juga dapat memicu kurangnya kepercayaan konsumen pada karyawan.

Pelayanan yang baik sering dinilai konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan uaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan demikian diharapkan pada PT. Reski Laifasto untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik mungkin sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Rezki Laifasto Gorontalo”

B. Identifikasi Masalah

1. Target capaian dari hasil pelayanan oleh karyawan cenderung kurang mendukung kualitas layanan.
2. Secara individual pelanggan cenderung rendah dan masih cukup emosional.
3. Ketanggapan secara personaliti karyawan dalam memahami komunikasi dengan pelanggan cenderung kurang memperhatikan aspek nilai etis.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat merumuskan masalah sebagai berikut : Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Rezki Laifasto Gorontalo ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Rezki Laifasto Gorontalo.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Sebagai upaya untuk memahami aspek-aspek perilaku komunikasi terhadap kualitas pelayanan, sehingga karyawan dapat meningkatkan produktivitasnya didalam pencapaian hasil yang maksimal.

2. Manfaat Praktis

Sebagai pendalaman terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan komunikasi serta upaya identifikasi faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan PT. Reski Laifasto Cabang Gorontalo