

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor yang begitu penting dalam sebuah perusahaan, baik dalam perusahaan skala kecil maupun skala besar. Pada perusahaan berskala besar, sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dalam menentukan proses pengembangan usaha serta pelayanan yang berkualitas. Titin Supriyatin dalam (Arifin, 2022) mengatakan bahwa sumber daya manusia mempunyai peranan yang besar baik dalam suatu organisasi, perusahaan dan institusi untuk mencapai suatu tujuan.

Dalam suatu perusahaan jasa, sangat diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai potensi dan kemampuan sehingga perusahaan tersebut dapat berjalan dengan lancar bahkan dapat mencapai suatu keberhasilan. Sumber daya manusia yang berkualitas tentu memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan disuatu instansi. Perusahaan akan mengalami perkembangan apabila diberikan sumber daya manusia yang berkualitas (Arifin, 2022).

Sumber daya manusia atau biasa disingkat menjadi SDM, maka dengan itu potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di dalam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan (Tsauri, 2013).

Dengan keadaan seperti itu, maka sangat perlu bagi suatu instansi untuk melaksanakan kegiatan yang dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang besar terhadap kualitas pelayanan. Pengembangan sumber daya manusia mengandung tugas untuk mendayagunakan sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu perusahaan secara optimal, sehingga sumber daya manusia dapat bekerja secara maksimal untuk bersama-sama mencapai tujuan sesuai dengan visi misi yang diharapkan setiap perusahaan (Selviana, 2018).

Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu ciri dari tata perusahaan yang baik. Di bidang usaha jasa, sumber daya manusia masih menjadi masalah yang perlu mendapat perhatian lebih dan tujuan yang serius. Hal ini harus dilihat dari tuntutan yang berbeda dari sumber daya manusia sebagai bukti ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada client dan peserta. Selama ini, pelayanan yang di berikan oleh perusahaan kepada client terus mengalami pembauran dan kemajuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan yang seiring dengan meningkatnya tuntutan client dan perubahan yang terjadi didalam perusahaan itu sendiri. Meskipun demikian, hal ini masih belum bisa memuaskan client, bahkan client diposisikan sebagai penikmat dalam kualitas pelayanan yang diberikan (Arifin, 2022)

X-pro Organizer sebagai pengelola acara serta penyedia layanan kepada seluruh client dan memiliki tugas pokok dalam membantu client

untuk melaksanakan fungsi sebagai penunjang urusan perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan sehingga dalam rangka penyelenggaraan acara yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Lovelock dalam (Ariana, 2016) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi pelanggan.

Mengingat betapa pentingnya peran kualitas pelayanan bagi kehidupan suatu perusahaan untuk berupaya meningkatkan potensi yang dimiliki, agar kualitas dan kuantitas pelayanan tersebut dapat bersaing atau setidaknya mampu mengimbangi laju persaingan di dunia usaha.

Pelayanan client ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa client, maka tidak akan terjadi transaksi penawaran diantara keduanya. Untuk itu kegiatan kualitas pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada sumber daya manusia. Industri atau bisnis yang berorientasi pada client dan peserta, maka tidak dapat dihindari bahwa kualitas pelayanan menjadi satu-satunya faktor penentu dari eksistensi perusahaan tersebut yang sudah terlibat dalam dunia persaingan, karena jika kualitas pelayanan tidak diperhatikan, maka konsekuensinya client akan berpindah kepada industri atau bisnis lain yang sejenisnya yang memberikan pelayanan lebih memuaskan bagi client (Irwana, 2017).

Namun, masih sering didapati SDM yang kurang maksimal dalam bekerja, masih ada juga SDM yang kebingungan tentang bagaimana penyelesaian masalah ketika sedang terjadi dilapangan. Salah satu variabel yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dapat muncul dari dalam perusahaan itu sendiri, yaitu kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Perusahaan tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang berbakat dan berpengalaman untuk menawarkan kualitas dan jenis pelayanan yang baik kepada client. Untuk mencapai suatu tujuan, SDM juga membutuhkan pertimbangan yang kuat dari perusahaan. Perusahaan harus memahami bahwa tujuan perusahaan akan tercapai apabila memiliki pekerja yang mahir dan berbakat dalam melakukan tugas atau pelayanan yang diberikan untuk mereka. Tanpa pelayanan yang diberikan oleh SDM, dipastikan perusahaan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya yang diharapkan (Arifin, 2022).

TABEL 1. 1
Data hasil pra survei yang peneliti temukan dilapangan

No	Event	Tahun	Feedback
1	Bearbrand Aktiviti selama 6 bulan	2020	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Client</i> merasa tidak puas dikarenakan masih ada panitia (<i>Man Power</i>) yang tidak memperhatikan kinerja nya sehingga masih banyak property dan produksi yang hilang & rusak
2	Nasional Sale Conference Nestle	2020	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Client</i> masih kurang puas terhadap SDM yang tidak memenuhi target penjualan
3	Lactogrow Aktivasi di Batam	2020	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Client</i> tidak puas terhadap kinerja panitia yang tidak <i>stand by</i> pada saat <i>project selling</i> - Kecewa terhadap <i>space venue</i> yang terlalu kecil
4	Wyeth Webinar Dokter Anak	2021	<ul style="list-style-type: none"> - Kecewa terhadap kualitas Zoom yang kurang maksimal - Jaringan yang tidak stabil
5	Carnation Aktivasi	2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Client</i> merasa kurang puas dikarenakan hasil produksi yang kurang maksimal - Kurangnya penjagaan terhadap hewan seperti kuda lepas dari kandang - Mandi salju mengakibatkan lantai menjadi licin
6	KPN Pelatihan Peningkatan SDM Pemko Medan	2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Client</i> kecewa terhadap SDM dengan ketidaktelitiannya dalam menangani barang-barang peserta sehingga masih ada barang yang salah masuk kamar - Kurang maksimal dalam menertibkan para peserta saat registrasi - Kurangnya kesiapan panitia dalam menanggapi masalah yang tiba-tiba terjadi saat <i>event</i> berlangsung
7	Karo Music Camp	2021	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Client</i> kecewa dikarenakan floating tenda yang tidak sesuai layout - Kurang mensurvei kondisi lapangan ketika hujan <i>floating</i> tenda B ternyata banjir - Kurang nya memperhatikan lahan parkir yang luas sehingga tidak adanya parkir buat tamu <i>VIP</i>

Sumber : Hasil pra-survei tahun 2022

Berdasarkan data tersebut masih banyak kekurangan dari peran Sumber Daya Manusia yang dikelola oleh X-Pro Organizer. Ada beberapa masalah mengenai produksi yang kurang maksimal, ada juga kekecewaan dari tamu dan kurangnya kedisiplinan waktu panitia menurut keluhan daripada tamu sehingga pelayanan yang diberikan oleh panitia tidak maksimal.

Maka peneliti melakukan tahapan analisis awal dalam proses rekrutmen sebagai tim menurut dari hasil wawancara, berikut analisis yang dilakukan oleh *project manager* :

TABEL 1. 2

Hasil wawancara *Project officer* X-Pro Organizer untuk rekrutmen

NO	JOBDESK EVENT	STATUS	CARA ANALISIS
1	Manajemen Risiko (Memberi edukasi mengenai risiko apa yang kemungkinan terjadi ketika event berlangsung serta memberi kan solusi)	Direktur	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami bahasa lapangan - Jam terbang yang tinggi - Bisa memberikan solusi secara langsung ketika terjadi risiko - Seberapa pandai dalam menganalisa tempat dan cuaca
2	Project Officer (Sebagai pengelola event dan memberikan semua jobdesk disetiap bidang serta checklist detail mengenai kebutuhan apa saja disetiap bidang)	Staff	<ul style="list-style-type: none"> - Dilihat dari keaktifan dalam mengelola event - Seberapa detail dalam mengelola event - Leadership yang baik - Merekrut dan seleksi para <i>freelance</i>
3	Designer (Design semua kebutuhan event dari awal sampai event selesai seperti flyer ,spanduk, backdrop, photobooth dll)	Freelance	<ul style="list-style-type: none"> - Seberapa lama menjadi designer (pengalaman) - Melihat CV sudah mengerjakan event apa saja selama menjadi designer - Memiliki kemampuan detail dalam setiap design
4	Coordinator Logistic (Mempersiapkan semua kebutuhan event seperti barang property dan peralatan)	Freelance	<ul style="list-style-type: none"> - Dilihat dari portofolio dan pengalaman dalam mengelola property dan perlatatan event
5	Coordinator Produksi	Freelance	<ul style="list-style-type: none"> - Dilihat dari pengalaman (CV) dalam

	(Mempersiapkan semua barang produksi yang sudah dibuat oleh designer seperti backdrop, photobooth dll)		memproduksi event - Memahami ukuran, teknis produksi, dan risiko pada saat produksian event (loading)
6	Coordinator Registrasi (Mempersiapkan semua kebutuhan Regis seperti Form , Ballpoint dan Data Nama peserta)	<i>Freelance</i>	- Dilihat dari ke ramah tamahan dan sopan santun - Mampu berinteraksi dengan baik kepada client dan peserta
7	Coordinator LO (Liason officer) (Penghubung antara tamu dan panitia untuk saling berkomunikasi dan berkoordinasi untuk mensukseskan acara)	<i>Freelance</i>	- Dilihat dari Pengalamannya selama menjadi LO, tentu memiliki komunikasi yang baik, sopan, pakaian rapi, dan memiliki daya tanggap yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan peserta

Sumber : Hasil pra-survey 2022

Berdasarkan tabel analisis diatas X-Pro memilih setiap freelance atau sumberdaya manusia lebih banyak dilihat dari pengalaman seseorang dan sejauh mana sudah pernah mengikuti event. Yang dimana dari perusahaan itu sendiri ada 2 bidang yaitu manajemen risiko dan *project officer* sedangkan untuk *freelance* ada 5 bidang yaitu *designer*, *coordinator logistic*, *coordinator* produksi, *coordinator* Registrasi, dan *coordinator* LO (*Liason Officer*). Dalam pengendalian sumber daya manusia masih berada sepenuhnya di ranah *Project Officer*

Berdasarkan hasil uraian latar belakang diatas, maka penulis perlu penelitian kajian masalah dan merumuskan judul yakni “**Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada X-Pro Organizer**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan sebelumnya maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia di X-Pro Organizer?
2. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan di X-Pro Organizer?
3. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Sumberdaya manusia terhadap Kualitas Pelayanan di X-Pro Organizer?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sumberdaya Manusia di X-Pro Organizer
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan di X-Pro Organizer
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sumberdaya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan di X-Pro Organizer

1.4 Kontribusi/Manfaat Tugas Akhir

Adapun kontribusi atau manfaat dari tugas akhir ini yaitu:

1. Bagi Penulis

Sebagai alat untuk mempraktekkan teori-teori yang diperoleh selama menempuh perkuliahan serta memperluas wawasan penulis dalam bidang Kualitas layanan, khususnya mengenai pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan pada X-Pro Organizer

2. Bagi Pelaku Bisnis (X-Pro Organizer)

Sebagai informasi dan masukan bagi X-Pro Organizer untuk dapat dijadikan landasan dalam menentukan strategi perusahaan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan

3. Bagi Politeknik WBI

Penelitian ini dapat digunakan sebagai kontribusi dalam pengembangan mengenai pemasaran dan referensi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian objek atau masalah yang sama di masa yang akan datang