

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar belakang

Berkembang pesatnya suatu perusahaan dikarenakan adanya dukungan dan dorongan dari sumber daya manusianya. Dengan adanya sumber daya manusia yang handal maka suatu perusahaan akan dapat dengan mudah mencapai tujuannya. Sumber daya manusia yang disebut sebagai karyawan merupakan salah satu asset perusahaan yang berharga.

Didalam manajemen sumber daya manusia kualitas pelayanan merupakan hal pemberian kepuasaan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasaan yang baik bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaanya oleh pihak perusahaan. Kualitas pelayanan yang kurang baik maka akan memberikan efek tidak nyaman bagi konsumen, dan jika perusahaan memiliki pelayanan yang buruk maka kuantitas perusahaan juga akan menurun di mata pelanggan

Kompetensi merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu yang memiliki nilai jual dan itu teraplikasi dari hasil kreativitas serta inovasi yang dihasilkan. Tanpa adanya tenaga kerja atau karyawan yang berkualitas mustahil tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik. Dalam dunia kerja semakin tinggi kompetensi seseorang maka semakin tinggi nilai jual orang, termasuk jika ini dihubungkan dengan nilai finansial, atau dengan kata lainnya perolehan finansial yang bisa di peroleh akan semakin tinggi.

Komunikasi merupakan suatu proses yang perannya sangat penting karena komunikasi yang terjadi didalam suatu organisasi nantinya juga akan mempengaruhi kegiatan organisasi seperti efisiensi kerja, kepuasan karyawan dan lainnya. Dengan komunikasi efektif juga diharapkan organisasi bisa mendapatkan informasi yang akurat tentang keinginan dan kebutuhan karyawan, sehingga informasi yang diperoleh dapat dipertimbangkan dan direalisasikan keputusannya kepada karyawan dan pelanggan.

Stres kerja merupakan ketidakmampuan mengatasi ancaman yang dihadapi oleh mental, fisik, emosional dan spiritual manusia yang pada suatu saat dapat mempengaruhi kesehatan fisik manusia tersebut. Jika karyawan mengalami stres yang terlalu besar, maka akan mengganggu kemampuan seseorang tersebut untuk menghadapi lingkungan dan pekerjaannya baik dalam hal pengambilan setiap keputusan maupun pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan mereka.

PT. Sukses Motor Globalindo merupakan sebuah dealer resmi Honda di Jl. Ngumban Surbakti No. 1-3, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara (20135). PT. Sukses Motor Globalindo merupakan salah satu group dari PT.INDAKO Trading Coy Medan dan juga dealer resmi yang berafiliasi dengan jaringan dealer dari PT.Astra Honda Motor (AHM). Perusahaan ini bergerak dibidang penjualan sepeda motor (H1), penjualan *spare part* (H2) dan *service* (H3). Untuk wilayah penjualan sepeda motor honda (SMH), spare part dan service hanya di sekitaran wilayah kota Medan, Sumatra Utara.

Dari pengamatan dan wawancara di awal peneliti, terlihat bahwa permasalahan pada kualitas pelayanan karyawan adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen belum sesuai harapan konsumen seperti fasilitas fisik, karyawan belum andal dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, karyawan kurang sigap dan cepat dalam memproses apa yang dibutuhkan pelanggan, kepastian untuk mendapatkan pelayanan belum sesuai dari harapan dan kemudahan untuk memilih unit yang diinginkan belum semuanya bisa terpenuhi.

Permasalahan yang muncul pada kompetensi karyawan adalah kemampuan karyawan akan pengetahuan untuk mendukung pekerjaan masih kurang, keahlian teknis sesuai bidang yang di kerjakan, kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul dan solusi

dalam setiap kendala yang muncul, kurangnya inisiatif dalam membantu team, dan kurang ramahnya dalam menanggapi setiap keluhan pelanggan.

Permasalahan yang muncul pada komunikasi karyawan di perusahaan adalah karyawan kurang jelas dalam menerima informasi, informasi yang diterima/diperoleh sering kurang tepat disampaikan kepada siapa yang membutuhkan, konteks dalam komunikasi yang terkadang sukar dipahami oleh lawan bicara, kurang memahami alur pembicaraan dari pihak yang diajak berkomunikasi, dan kurangnya berbudaya karyawan dalam setiap kegiatan di perusahaan oleh karena tidak didukung oleh manajemen perusahaan sehingga sering terjadinya kesalahan komunikasi antar karyawan..

Permasalahan yang muncul pada stres kerja beberapa permasalahan seperti bentuk bangunan kantor terlalu sempit sehingga membuat karyawan tidak nyaman dalam bekerja, masing-masing bagian diharuskan memberikan laporan tepat waktu dan data yang diberikan harus sesuai dengan harapan atasan, beban kerja yang terlalu banyak didalam melakukan pekerjaan harian yang bukan bagian dari tugasnya, komitmen yang diharapkan oleh perusahaan terhadap karyawan terlalu berat dan karyawan kurang mampu dalam menjalankan komitmen yang diharapkan oleh perusahaan, hubungan kerja antar bagian kurang baik sehingga kerja sama team kurang kompak, dan beberapa karyawan merasa masa depan karirnya diperusahaan kurang menjamin sampai memasuki masa pensiun.

Dari fenomena-fenomena yang telah didapat peneliti, maka peneliti akan melakukan penelitian pada perusahaan ini dan memilih judul **“Pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan PT.Sukses Motor Globalindo (Showroom Honda)”**.

I.2 Identifikasi Masalah

1. Perusahaan memberikan pekerjaan kepada karyawan tidak sesuai dengan kompetensinya.
2. Komunikasi kepada internal perusahaan (karyawan) dan eksternal perusahaan (pelanggan) yang belum berjalan dengan baik.
3. Beban kerja yang banyak dan deadline hasil kerja harus tepat waktu menyebabkan karyawan menjadi stress.
4. Kualitas pelayanan belum dapat memberikan kepuasan kepada karyawan dan pelanggan.

I.3 Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Sukses Motor Globalindo (Showroom Honda) ?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Sukses Motor Globalindo (Showroom Honda) ?
3. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kualitas pelayanan pada PT. Sukses Motor Globalindo (Showroom Honda) ?
4. Bagaimana pengaruh kompetensi, komunikasi dan stres kerja terhadap kualitas pelayanan pada PT. Sukses Motor Globalindo (Showroom Honda) ?

I.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Sukses Motor Globalindo (Showroom Honda).
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Sukses Motor Globalindo (Showroom Honda).
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kualitas pelayanan pada PT. Sukses Motor Globalindo (Showroom Honda).
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi, komunikasi dan stres kerja terhadap kualitas pelayanan pada PT. Sukses Motor Globalindo (Showroom Honda).

I.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti.
Sebagai bahan pengetahuan untuk memperluas wawasan peneliti dalam bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang berhubungan dengan kompetensi, komunikasi dan stres kerja terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan.
2. Bagi Fakultas Ekonomi S1 UNPRI
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan studi kepustakaan, pembelajaran dan memperkaya penelitian ilmiah di Universitas Prima Indonesia, khususnya Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi.
3. Bagi perusahaan PT. Sukses Motor Globalindo (Showroom Honda).
Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam hal peningkatan kompetensi, komunikasi dan stres kerja terhadap kualitas pelayanan pada PT. Sukses Motor Globalindo (Showroom Honda).
4. Bagi peneliti selanjutnya.
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan, bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan informasi bagi pihak yang berkepentingan untuk mengkaji masalah yang sama di masa mendatang.

BAB II **LANDASAN TEORI**

II.1 Teori tentang kompetensi

Menurut Wibowo (2011:324), “Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan, serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut dan bercirikan profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang penting atau sebagai sebuah unggulan”.

Menurut Priansa (2016:254), “Kompetensi kerja adalah peta kapasitas pegawai atas atribut pekerjaan yang diembannya yang merupakan kumpulan dari kemampuan, keterampilan, kematangan, pengalaman, keefektifan, keefisiensi, dan kesuksesan dalam mengemban tanggung jawab pekerjaan”.

Menurut Spencer dan Spencer dalam Emron, dkk (2018:140), ”Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari individu yang berkaitan dengan hubungan kausal atau sebab-akibat pelaksanaan yang efektif dan/atau unggul dalam pekerjaan atau keadaan”.

II.2 Teori tentang komunikasi

Menurut Davis dalam Mangunegara (2013:145), “Komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud”.

Menurut Umam (2018:219), “Komunikasi adalah pemberitahuan, pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran, atau hubungan”.

Menurut Raymon S.Ross dalam Sinambela (2019:511), “Komunikasi merupakan suatu proses menyortir, memilih, dan mengirimkan simbol-simbol sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respons dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan oleh sang komunikator”.

II.3 Teori tentang stres kerja

Menurut Suwatno dan Priansa (2014:255), “Stres kerja adalah suatu kondisi di mana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis dan perilaku”.

Menurut Triatna (2015:139), “Stres adalah suatu keadaan seseorang, di mana kondisi fisik dan/atau psikisnya terkena gangguan dari dalam atau luar dirinya sehingga mengakibatkan ketegangan dan menyebabkan munculnya perilaku tidak biasa, baik fisik, sosial maupun psikis”.

Menurut Arif (2018:241), “Stres didefinisikan sebagai reaksi-reaksi individu terhadap faktor-faktor baru atau yang mengancam dalam lingkungan kerja seseorang”.

II.4 Teori tentang kualitas pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:162), “Kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan *diferensiasi*, *positioning*, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa”.

Menurut Parasuraman dalam Sangadji dan Sopiah (2013:100), “Kualitas jasa sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”.

Menurut Adam (2015:13), “Kualitas jasa merupakan perbandingan hasil dari pandangan konsumen antara harapan dan kenyataan. Konsumen tidak saja akan mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan hasil akhirnya saja, melainkan juga menilai bagaimana proses penyampaian yang dilakukan”.

II.5 Teori pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan

Menurut Gordon dalam Sutrisno (2011:204), “Mengemukakan bahwa beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi yaitu : pengetahuan (*knowledge*), pemahaman (*understanding*), kemampuan/keterampilan (*skill*), nilai (*value*), sikap (*attitude*) dan minat (*interest*)”.

Menurut Sianipar dalam Sundarso (2014:43), “Untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan kebutuhan orang lain maka karyawan harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing”.

Menurut Suparyanto (2015:242), “Sebuah organisasi yang memiliki karyawan haruslah mempunyai karyawan yang berkompotensi sesuai bidang tugasnya, sehingga mereka mampu menganalisa perubahan-perubahan lingkungan yang terjadi, mereka harus bertindak secara proaktif guna mengantisipasi dampaknya dengan melakukan tindakan kualitas pelayanan yang tepat bagi pihak internal perusahaan (karyawan) maupun pihak ekternal perusahaan (pelanggan).

II.6 Teori pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan

Menurut Soetopo (2010:189), “Komunikasi akan memberi dan menerima informasi untuk mempengaruhi orang lain, membantu orang lain (misalnya para pelanggan), menyelesaikan masalah, membuat keputusan dan mengevaluasi perilaku secara efektif”.

Menurut Sofyandi (2013:63), “Karyawan dalam berkomunikasi efektif dengan konsumen harus memperhatikan beberapa unsur dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yaitu mampu : bersikap hormat, tulus, mengidentifikasi tipe dan profil konsumen, adaptif terhadap situasi dan mampu membaca kebutuhan dan harapan konsumen”.

Menurut Marwansyah (2014:324), “Proses komunikasi akan berjalan efektif tanpa hambatan tergantung kepada faktor-faktur : (1) Perbedaan individu (*individual*), (2) Struktur organisasi (*mekanis*), (3) Pemilihan media alat komunikasi dan kondisi lingkungan (*fisik*), (4) Sebuah kata yang memiliki arti yang berbeda-beda (*semantik*). Karyawan akan selalu

berhadapan dengan berbagai macam tipe konsumen, oleh karena itu seorang karyawan harus komunikatif agar mampu berkomunikasi dengan baik kepada konsumen saat melakukan interaksinya”.

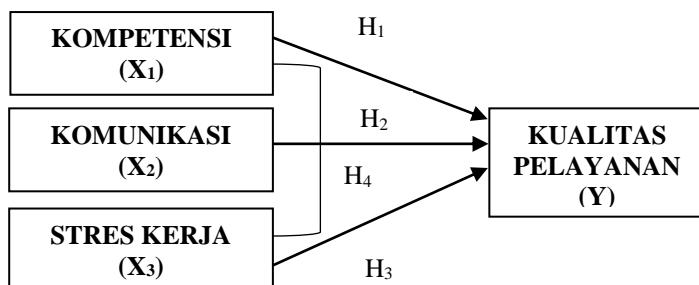
II.7 Teori pengaruh stres terhadap kualitas pelayanan

Menurut Siagian (2007:235), “Karyawan yang mengalami stres kerja akan sangat menurun motivasinya untuk datang bekerja pada perusahaan. Karyawan yang mengalami stres kerja memiliki frekuensi kehadiran yang rendah dan stres kerja yang tinggi akan mengakibatkan menurunnya semangat karyawan untuk bekerja dan mencapai prestasi dalam pekerjaannya”.

Menurut Yuniarisih dan Suwatno (2009:108), ”Stres yang terlalu besar mempengaruhi kemampuan individu dalam menghadapi lingkungan, sehingga berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja”.

Menurut Wijayanto (2012:189), ”Stres tidak selamanya bersifat negatif, bila stres yang terjadi justru menyebabkan timbulnya semangat untuk bangkit, berupaya lebih keras, memacu kreativitas dalam memberikan kualitas pelayanan dan memunculkan berbagai ide, stres yang demikian merupakan stres yang positif disebut stres konstruktif (*constructive stress*). Sedangkan stres yang justru menyebabkan disfungsional dalam bekerja disebut stres yang destruktif (*destructive stress*)”.

II.8 Kerangka Konseptual dan Hipotesis



II.9 Hipotesis dari penelitian ini adalah :

- H₁ : Kompetensi secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PT. Sukses Motor Globalindo (Showroom Honda).
- H₂ : Komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PT. Sukses Motor Globalindo (Showroom Honda).
- H₃ : Stres kerja secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PT. Sukses Motor Globalindo (Showroom Honda).
- H₄ : Kompetensi, komunikasi, dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PT. Sukses Motor Globalindo (Showroom Honda).