



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia, modal, dan teknologi mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tersedianya barang dan jasa. Penggunaan sumber daya manusia, modal, dan teknologi secara ekstensif sudah banyak ditinggalkan orang karena dianggap tidak efisien dan memakan banyak biaya. Sebaliknya, pola itu sekarang cenderung bergeser kepada penggunaan secara intensif dari semua sumber-sumber ekonomi. Perusahaan sebagai sebuah organisasi penghasil barang maupun jasa dalam perkembangannya pasti akan berfikir bagaimana mengoptimalkan semua sumber daya yang ada untuk meningkatkan produktivitas dalam menghasilkan output yang diinginkan. Ada banyak hal yang berkaitan dengan upaya peningkatan produktivitas. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam peningkatan perproduktivitas. Manajemen sumber daya manusia yang tidak professional akan mengakibatkan turunya produktivitas.

Sumber daya manusia adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaannya misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Hal inilah yang dijadikan dasar oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Menurunnya kualitas sumber daya manusia

akan berpengaruh kepada performa perusahaan itu sendiri. Tingkat kecerdasan spiritual, dan emosional secara langsung atau tidak langsung berpengaruh pada kualitas sumber daya manusia yang ada.

Permasalahannya sekarang adalah seberapa besar pengaruh kecerdasan spiritual, emosional, dan tingkat pendidikan terhadap kualitas sumber daya manusia dalam upaya untuk meningkatkan produktivitas, dalam hal ini adalah kualitas pelayanan. Benarkah sumber daya manusia yang handal pasti memiliki kecerdasan spiritual, emosional, dan tingkat pendidikan yang tinggi. Seberapa berpengaruh hal di atas dengan masalah kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan produktivitas perusahaan jasa.

1.2 Perumusan Masalah

Seberapa besar pengaruh kecerdasan Emosional, Spiritual, dan Tingkat Pendidikan, terhadap kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan produktivitas industri jasa pelayanan.

1.3 Batasan Masalah

Mengingat luas dan kompleksnya ruang lingkup masalah dalam lingkungan dan situasi yang sebenarnya, maka tidaklah mungkin untuk membahas dan menganalisa segala hal yang berhubungan dan berkaitan dengannya. Oleh karena itu perlu dibuat batasan agar permasalahan tidak meluas dan dapat dipecahkan dengan lebih terarah terhadap tujuan yang hendak dicapai.

Batasan-batasan serta asumsi yang hendak digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada bagian akademik Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Jogjakarta.
2. Analisa performansi pada aspek finansial tidak dilakukan perhitungan keuangan dan biaya, tetapi hanya ditinjau dari faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan, tingkat kecerdasan Emosional, tingkat kecerdasan spiritual yang indikator-indikatornya ditentukan lebih lanjut..
3. Analisa kualitas pelayanan dilakukan pada pegawai administratif bagian pengajaran (akademik) berkaitan dengan kemampuan atau kualitas dalam memberikan pelayanan.
4. *Tools* yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi dan Korelasi.
5. Dalam pengambilan data melalui kuesioner, objek penelitian dalam bahasan ini adalah sumber daya manusia pada bagian pengajaran atau bagian akademik yang selanjutnya dibagi menjadi tiga bagian yaitu bagian perkuliahan, bagian SIM, bagian administrasi akademik.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah mendapatkan hubungan antara kecerdasan spiritual, emosional, dan tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan yang berkaitan dengan produktivitas kerja industri jasa yang bisa dijadikan arahan dalam pengambilan kebijakan mengenai peningkatan kualitas

pelayanan dan pengembangan sumber daya manusia yang dapat meningkatkan produktivitas kerja perusahaan jasa.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian tersebut diharapkan akan memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, adalah sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menetapkan kebijaksanaan dalam pola pengembangan sumber daya manusia.
2. Bagi peneliti, akan memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan tentang kondisi real yang ada di sebuah perusahaan berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Penyusunan dan penulisan hasil penelitian yang dilakukan mempunyai sistematika sebagai berikut:

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori memuat penjelasan tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian dan untuk merumuskan hipotesis. Terutama yang berkaitan dengan performansi perusahaan dan manajemen rantai pasokan. Tujuan dari bab ini adalah memberikan dasar atau

acuan secara ilmiah yang berguna untuk membentuk kerangka berfikir yang berguna dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini merupakan jembatan yang menghubungkan dasar teori yang terdapat pada bab II dengan bab IV yang merupakan pengumpulan dan pengolahan dari data penelitian. Bab ini juga menguraikan tentang metodologi penelitian berupa langkah-langkah yang harus ditempuh dalam melakukan penelitian serta kerangka pemecahan masalah.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini menyajikan data yang diperlukan dalam pemecahan permasalahan yang diperoleh dari tempat dilaksanakannya penelitian dan pengolahan data dengan alat analisis yang digunakan.

BAB V PEMBAHASAN

Berisi tentang hal-hal dari data yang diperoleh di tempat penelitian dan pembahasan mengenai penyelesaian masalah berdasarkan analisis yang telah digunakan.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian berdasarkan analisa data yang telah diolah dan saran yang diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menghadapi masalah pengelolaan persediaan barang yang efektif.

