

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan . perusahaan yang baik tentunya akan memiliki sumber daya manusi yang baik pula menurut Simanjuntak & situmorang (2010). Selain itu, sumber daya manusia merupakan aset penting yang perlu dijaga oleh perusahaan karena berfungsi dalam menjalankan setiap kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dengan begitu sudah sepatutnya bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi kinerja pada setiap aspek yang terkait dengan pekerja. Hal ini perlu dilakukan supaya tujuan yang dimiliki oleh perusahaan dapat tercapai dengan baik. Maka perlu dianalisis sejauh mana masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Seperti yang diungkapkan Zeithaml dan Bitner (2003) layanan adalah semua kegiatan ekonomi yang menghasilkan output tidak dalam bentuk produk fisik atau bentuk yang biasanya dikonsumsi selama produksi, dan memberikan nilai tambah dalam bentuk seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan. Dengan pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, dan profesionalitas yang tinggi dari pihak kantor pelayanan.

Tenaga kerja merupakan salah satu faktor pendukung perekonomian suatu negara. Untuk memajukan sebuah perekonomian Negara diperlukan tenaga kerja yang berkualitas. Di setiap daerah pada umumnya di Indonesia begitu banyak masyarakat di usia yang produktif ingin mendapatkan pekerjaan sebagai tenaga kerja di luar negeri. Tenaga kerja yang bekerja diluar Negeri sudah menjadi obsesi setiap orang terutama pada masyarakat Indonesia yang berpendidikan minim, tetapi mempunyai penghasilan banyak. Tenaga Kerja Indonesia yang bekerja diluar negeri dapat menghasilkan devisa negara yang turut mendukung perekonomian Indonesia sehingga dikenal sebagai pahlawan devisa negara. Menurut Kotler (1996) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Pada bidang jasa pengukuran kinerja mengarah kepada layanan yang diberikan. Layanan merupakan suatu proses yang didalamnya memiliki kinerja tertentu. Oleh karena itu, layanan tersebut dapat diukur kualitasnya dengan berdasarkan kinerja seperti yang dinyatakan oleh Cronin dan Taylor (1992).

Soemarjadi (1991), mengemukakan “ keterampilan atau bisa disebut kecakatan adalah kepandaian melakukan sesuatu dengan cepat dan benar. Seseorang yang dapat melakukan sesuatu dengan cepat tetapi salah tidak dapat dikatakan terampil. Demikian pula apabila seseorang dapat melakukan sesuatu dengan benar tetapi lambat, juga tidak dikatakan terampil”. Hal ini sejalan dengan para calon tenaga kerja yang ingin bekerja di luar Negeri untuk selalu melatih kemampuan yang mereka punya agar bisa menjadi seorang TKI yang berkualitas.

Masalah yang sering terjadi dalam kasus TKI menurut data Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia (KEMNAKERTRANS 2008) jumlah TKI yang bermasalah dikarenakan dokumen tidak lengkap 352, dokumen palsu 153, buta huruf 38, calon TKI tidak sehat 76. Tenaga kerja Indonesia yang bermasalah sebagian besar dikarenakan para Tenaga Kerja Indonesia tersebut tidak memiliki dokumen secara lengkap. Dan banyak juga dari para tenaga kerja Indonesia yang menggunakan dokumen palsu. Hal-hal tersebut merupakan sebab-sebab munculnya berbagai kasus yang terjadi belakangan ini seperti pelanggaran HAM (Hak Asasi Manusia), penyiksaan terhadap TKI dan juga perdagangan manusia. Dengan dokumen yang tidak lengkap ataupun dokumen palsu para Tenaga Kerja Indonesia yang bekerja di luar negeri tidak mempunyai perlindungan hukum dikarenakan status mereka pun adalah sebagai Tenaga Kerja Indonesia ilegal. Dalam hal ini pemerintah harus terus mengawasi langkah-langkah yang dilakukan seorang calon tenaga kerja agar tidak ada lagi calon TKI ilegal. Berdasarkan UUD Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2004, Pasal 51, dokumen yang wajib dimiliki seorang tenaga kerja Indonesia yaitu paspor, KTP, surat keterangan sehat, memiliki izin dari keluarga (istri atau suami, ibu, bapak) yang bermaterai, ijazah, akta kelahiran, visa kerja, perjanjian penempatan TKI, kartu tenaga kerja luar negeri (KTKLN), kartu asuransi, sertifikat kompetensi dan perjanjian kerja.

Menurut Yamit (2004) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Diharapkan dapat tercapainya kualitas layanan (*service quality*) yang tinggi. Berdasarkan hal-hal yang dijelaskan diatas maka dilakukan penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan yang ada di terminal Jombor. Menurut Kotler dan Keller (2009) *service* adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Dan Menurut Kotler (2005) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Pada Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) sendiri, berdasarkan pengalaman dan pengamatan penelitian serta hasil wawancara kepada calon tenaga kerja dan petugas BP3TKI, terdapat beberapa tuntutan dari calon tenaga kerja. Tuntutan tersebut antara lain tentang karyawan yang bersikap kurang ramah, tidak adanya solusi atau tindakan lebih lanjut bila calon tenaga kerja mengalami kesulitan, serta komplain yang berkaitan dengan prosedur pemberangkatan menjadi tenaga kerja diluar negeri. Tuntutan tersebut merupakan sesuatu bentuk ketidakpuasan atau kurang puasnya calon tenaga kerja indonesia terhadap pelayanan yang diberikan. Tuntutan dari calon tenaga kerja harus segera ditindaklanjuti dan dimimalisir agar calon tenaga kerja tidak kehilangan kepercayaan yang diberikan, dan tuntutan tersebut bisa menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

Berdasarkan penjabaran diatas penelitian ini akan dilakukan pada kantor Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia yang dijadikan sebagai objek penelitian, untuk mengetahui kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan tenaga kerja Indonesia terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun metode yang digunakan adalah metode *servqual* (*service quality*), yaitu dengan cara mengukur kualitas informasi dan tingkat pemahaman pada calon tenaga kerja Indonesia. Dengan adanya penelitian tersebut diharapkan dapat diketahui tingkat kualitas informasi dan tingkat pemahaman sehingga didapatkan nilai acuan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan calon tenaga kerja Indonesia di BP3TKI, Yogyakarta?
2. Apa saja prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ?
3. Apa rekomendasi yang dapat diberikan kepada BP3TKI, Yogyakarta ?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini untuk menghindari penafsiran yang dikhawatirkan menimbulkan kesalahpahaman serta untuk mempermudah analisis terfokus maka penelitian dilakukan dengan menggunakan batasan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di balai pelayananan penempatan dan perlindungan tenaga kerja Indonesia (BP3TKI) di Yogyakarta.
2. Individu yang dijadikan sampel adalah calon tenaga kerja Indonesia pada bulan Mei 2016.
3. Atribut apakah yang harus dijadikan prioritas perbaikan berdasarkan hasil metode *servqual* dan diagram kartesius
4. Metode yang digunakan adalah *service quality (servqual)*

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah

1. Mengetahui tingkat kepuasan pada calon tenaga kerja Indonesia di BP3TKI, Yogyakarta.
2. Mengetahui prioritas perbaikan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan BP3TKI.
3. Mengetahui rekomendasi yang dapat diberikan kepada BP3TKI, Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Dengan metode *service quality (servqual)* dapat mengetahui hasil dalam menganalisis kualitas pelayanan informasi.
2. Sebagai acuan peningkatan kualitas pelayanan informasi bagi pihak balai pelayanan penempatan dan perlindungan tenaga kerja Indonesia.
3. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan penyelesaian masalah analisis kualitas pelayanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam laporan ini adalah sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang penulisan, perumusan masalah, tujuan pemecahan masalah, perumusan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini menjelaskan tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian serta memuat uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti lain yang ada hubungannya dengan metode *service quality (servqual)*

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Service quality (servqual) Bab ini menjelaskan langkah-langkah pemecahan masalah dan tahapan penelitian yang dilakukan dalam rangka pemecahan masalah yang diinginkan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi pengumpulan data-data yang diperoleh di lapangan agar dapat digunakan sebagai analisis dan pengolahan data yang didapat dengan metode untuk memecahkan masalah.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil yang diperoleh dari penelitian dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan memuat pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian serta pembahasan untuk membuktikan hipotesis atau menjawab permasalahan. Saran dibuat berdasarkan pengalaman dan pertimbangan penulis, ditujukan kepada para peneliti dalam bidang yang sejenis, yang ingin melanjutkan dan mengembangkan penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi daftar sumber bacaan yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, dengan keyword kualitas pelayanan, BP3TKI, , evaluasi kualitas pelayanan , service quality.

LAMPIRAN

Berisi dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian. Isi lampiran pada penelitian ini berupa kuesioner Kualitas pelayanan dan rekap data kuisisioner yang sudah diisi oleh responden.