

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi menuntut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Teknologi dan arus informasi yang sangat cepat mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen.

BUMN yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena perusahaan milik pemerintah tersebut memonopoli beberapa bidang usaha yang mempengaruhi kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat. Dalam mengatur dan menjalankan usahanya BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah. Seluruh atau sebagian besar modal BUMN dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003). Badan Usaha Milik Negara beserta seluruh anak perusahaannya, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pasar nasional maupun internasional. Tugas besar BUMN dalam memenuhi kebutuhan pasar nasional dan internasional harus ditunjang manajerial organisasi yang kuat. Tidak hanya sinergi antar sesama perusahaan BUMN yang sangat dibutuhkan untuk melaksanakan tugas tersebut melainkan di dalam perusahaan itu sendiri juga harus bersinergi. Sinergi antar unit kerja di dalam perusahaan harus benar-benar dilakukan karena hal tersebut sangat mempengaruhi ketercapaian tujuan perusahaan.

PT Petrokimia Gresik sebagai salah satu perusahaan besar di Gresik, memiliki 24 pabrik yang terdiri dari 15 pabrik pupuk dan 9 pabrik non-pupuk dengan total kapasitas keseluruhan pabrik mencapai 7.697.600 ton/tahun. Unit kerja yang ada di PT Petrokimia Gresik terdiri lebih dari 75 unit kerja yang memiliki tugas pokok fungsi masing-masing untuk mendukung kelancaran operasional

perusahaan. PT Petrokimia Gresik adalah anak perusahaan BUMN PT Pupuk Indonesia (Persero) yang diberi tugas oleh pemerintah untuk memproduksi dan menyalurkan pupuk bersubsidi kepada masyarakat khususnya para petani. Kebutuhan pupuk yang semakin tinggi dari tahun ke tahun memaksa pemerintah meningkatkan jumlah penyaluran pupuk bersubsidi kepada para petani sehingga menuntut PT Petrokimia Gresik untuk meningkatkan produktivitasnya di segala bidang. Salah satu upaya peningkatan produktivitas perusahaan adalah dengan menciptakan sinergi yang baik antar unit kerja di lingkungan PT Petrokimia Gresik sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Salah satu upaya sinergi yang dilakukan oleh PT Petrokimia Gresik berada di Bagian Sekretariat, Departemen Hukum & Sekretariat yang merupakan salah satu unit kerja yang bertugas untuk menunjang kinerja unit lainnya dalam hal administrasi dan korespondensi perusahaan. Apabila Bagian Sekretariat tidak bertugas dengan baik atau dengan kata lain tidak bersinergi dengan seluruh unit kerja di PT Petrokimia Gresik maka kinerja perusahaan secara umum akan menjadi tidak baik terutama dalam hal administrasi dan korespondensi. Bagian Sekretariat bertugas memberikan pelayanan kepada seluruh unit kerja antara lain pelayanan distribusi dokumen internal perusahaan, penomoran surat secara sentralisasi, pelayanan legalisasi surat, pelayanan pengiriman berita fax perusahaan, pengiriman dokumen/barang keluar perusahaan, pelayanan sambungan telepon, dan pelayanan peminjaman arsip perusahaan.

Tabel 1.1 Laporan Bagian Sekretariat Tahun 2015

KEGIATAN	TARGET 2015	SATUAN	REAL S.D DES 2015	%
	1	2	3	3 : 1
Distribusi Surat Intern/Ext	150.000	Lembar	132.678	88
Penomoran Surat	19.000	Nomor	19.590	103
Legalisasi Surat	200.000	Stempel	216.633	108
Kirim Fax	3.500	Surat	2.872	82
Pengiriman Barang/dok	16.000	Item	17.137	107

Sambungan Telepon	50.000	Sambungan	44.260	89
Pelayanan Peminjaman Arsip	5	Menit	2,80	179

Sumber : Data Internal Perusahaan

Dari Tabel 1.1 dapat dikatakan bahwa selama tahun 2015, Bagian Sekretariat telah mampu secara maksimal memberikan pelayan kesekretarian pada seluruh unit kerja PT Petrokimia Gresik. Hal tersebut membuktikan bahwa Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan perusahaan, tetapi sebagian besar target yang dijadikan acuan oleh Bagian Sekretariat hanya bersifat kondisional, artinya naik turunnya target tersebut menyesuaikan kondisi perusahaan pada saat itu sehingga kurang tepat jika digunakan sebagai target. Selain itu pelayanan yang diberikan oleh Bagian Sekretariat tidak memperhatikan tingkat kepuasan para pengguna layanan (unit kerja) sehingga Bagian Sekretariat sering mendapatkan komplain dari beberapa unit kerja.

Tabel 1.2 Data Komplain Bagian Sekretariat Tahun 2015

KEGIATAN	TRIWULAN				TOTAL
	1	2	3	4	
Distribusi Surat Intern/Ext	18	10	3	6	37
Penomoran Surat	53	15	31	26	125
Legalisasi Surat	10	4	11	6	31
Kirim Fax	24	25	37	21	107
Pengiriman Barang/dok	21	24	24	11	80
Sambungan Telepon	19	18	16	15	68
Pelayanan Peminjaman Arsip	15	8	16	17	56
Jumlah	160	104	138	102	504

Sumber : Data Internal Perusahaan

Dari tabel 1.2 terlihat bahwa Bagian Sekretariat masih belum bisa memberikan pelayanan yang baik kepada para pengguna layanan jasa kesekretariatan (unit kerja) di PT Petrokimia Gresik.

Berawal dari kondisi diatas, perlu dilakukan suatu penelitian akan tingkat kepuasan para pengguna layanan jasa kesekretariatan yang diberikan oleh Bagian Sekretariat (dalam hal ini adalah seluruh unit kerja yang ada di PT Petrokimia Gresik) terkait dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan sehingga tidak terjadi suatu gap antara persepsi dan harapan unit kerja terhadap pelayanan yang akan diterimanya. Terkait dengan adanya penelitian ini, pendekatan atau metode yang digunakan adalah *Service Quality* (Servqual) yang diintegrasikan dengan metode *Fuzzy* (*Triangular Fuzzy Number*), sehingga diperoleh hasil yang lebih mampu mengakomodasi ketidakpastian dan ketidaktepatan dari penelitian yang dilakukan.

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor kualitas pelayanan apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan jasa kesekretariatan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan penilaian para pengguna layanan jasa kesekretariatan?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meminimasi gap antara persepsi dan harapan pengguna layanan jasa kesekretariatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan jasa kesekretariatan.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan penilaian dari para pengguna layanan jasa kesekretariatan.

3. Untuk mengetahui upaya atau perbaikan apa saja yang harus dilakukan guna meminimasi gap antara persepsi dan harapan pengguna layanan jasa kesekretariatan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diperoleh dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik dapat menjadikan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan jasa kesekretariatan sebagai indikator pencapaian target.
2. Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik dapat mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan penilaian dari para pengguna layanan jasa kesekretariatan (unit kerja).
3. Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik dapat segera melakukan upaya perbaikan guna meminimasi gap antara persepsi dan harapan pengguna layanan jasa kesekretariatan (unit kerja).

1.5. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah agar nantinya penelitian lebih terarah, adapun pembatasan ruang lingkup penelitian adalah sebagai berikut:

1. Obyek yang diteliti hanya kegiatan pelayanan jasa kesekretariatan yang diberikan oleh Bagian Sekretariat kepada seluruh unit kerja yang ada di PT Petrokimia Gresik.
2. Metode Fuzzy Number yang digunakan adalah *Triangular Fuzzy Number* (TFN).
3. Perhitungan gap yang diambil adalah gap antara pelayanan yang diterima (persepsi) dengan pelayanan yang diharapkan (harapan) oleh pengguna layanan (gap 5 model kualitas jasa Parasuraman).
4. Penyebaran dan pengambilan data kuesioner di PT Petrokimia Gresik dilakukan selama 1 bulan di bulan November 2016.
5. Penelitian hanya dilakukan sampai dengan tahap usulan perbaikan / tidak sampai tahap implelementasi perbaikan.

1.6. Asumsi-asumsi

Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Semua data yang didapat dari kuesioner yang disebarakan dapat mewakili pendapat dan diisi dengan sebenar-benarnya oleh responden.
2. Responden bersikap netral dalam melakukan pengisian kuesioner untuk mengukur kualitas pelayanan Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik.
3. Penentuan jumlah nilai minimal responden menggunakan rumus bernoulli dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5% serta mewakili seluruh unit kerja yang ada di PT Petrokimia Gresik.
4. Responden merupakan personil dari masing-masing unit kerja yang berinteraksi langsung atau yang menerima pelayanan dari Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik.
5. Tidak terjadi perubahan kebijakan pada saat penelitian ini dilaksanakan.

1.7. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini antara lain:

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pentingnya penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi teori-teori yang digunakan sebagai acuan dalam memahami dan menyelesaikan permasalahan yang diteliti serta metode-metode yang akan digunakan dalam melakukan analisa.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan langkah-langkah sistematis untuk menyelesaikan permasalahan. Urutan langkah yang telah ditetapkan tersebut merupakan suatu kerangka yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan penelitian.

Bab IV : Pengumpulan data Pengolahan data

Pada bab ini akan disajikan mengenai pengumpulan data, pengujian data, dan pengolahan data.

Bab V : Analisa dan interpretasi

Pada bab ini berisi analisa dan interprestasi hasil pengolahan data tentang persepsi dan harapan konsumen terkait dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan beserta langkah-langkah yang bisa diambil oleh Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik.

Bab VI : Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian sehingga dapat memberikan beberapa rekomendasi atau saran yang terkait dengan upaya peningkatan kepuasan pelanggan.