

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era global saat ini sungguh syarat dengan berbagai persaingan yang begitu ketat dari berbagai bidang didalamnya, persaingan itu tidak lepas dari semua unsur kebutuhan manusia yang selalu berkembang setiap detiknya. Disini sangatlah jelas harus adanya upaya reformasi untuk sebuah perubahan dan pembangunan yang dapat menjawab semua tantangan perkembangan era global, terlebih bagi Indonesia wajib untuk melakukannya.

Perkembangan perekonomian di Indonesia dewasa ini telah memasuki era globalisasi dimana perubahan bisnis berubah dengan sangat cepat, hal ini menuntut perusahaan untuk mampu mengikuti perkembangan bisnis yang ada. Tingkat kompetisi yang tinggi juga menuntut perusahaan untuk mengoptimalkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan sistem informasinya, karena sumber daya manusia dan sistem informasi memiliki pengaruh yang kuat dalam menentukan efektivitas dan efisiensi perusahaan.

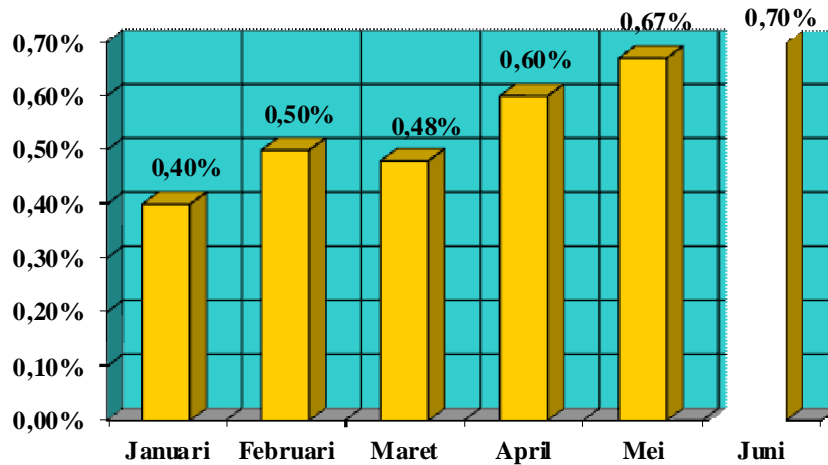
Faktor sumber daya manusia dan sistem informasi di sebagian perusahaan memegang peranan yang sangat vital karena sumber daya manusia dan sistem informasi dianggap sebagai roda penggerak kehidupan perusahaan dan sebagai salah satu alat untuk mencapai tujuan perusahaan. Bagi perusahaan, investasi sumber daya manusia dan sistem informasi manajemen menjadi penting karena akan memberikan dampak yang signifikan bagi kemajuan perusahaan.

Semakin tinggi kualitas sumber daya manusia yang dimiliki dan sistem informasi manajemen yang terus dikembangkan oleh perusahaan maka diharapkan akan menjadikan perusahaan semakin maju dan meningkatkan kualitas perusahaan pula. Salah satu cara untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas adalah dengan melakukan program pelatihan kepada karyawan. Menurut Hasibuan (2010;69) pelatihan adalah suatu usaha meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan. Sedangkan Menurut McLeod dan Schell (2008:40) Sistem Informasi manajemen merupakan suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai kebutuhan yang serupa, dengan kata lain sistem informasi manajemen memberikan kemudahan bagi karyawan dalam memperoleh maupun mengumpulkan, serta memproses dan membagikan informasi secara terkoordinasi dan terpadu.

Di dunia bisnis, persaingan antar penjual sangat ketat dan hal inilah yang kemudian mengakibatkan para penjual harus memberikan *service* yang memuaskan kepada para pelanggannya, karena jika tidak memberikan pelayanan yang baik maka para pelanggannya akan beralih ke kompetitor. Melalui program pelatihan *service excellent* kepada karyawan dan pengembangan sistem informasi manajemen di laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya diharapkan akan mengalami perbaikan pada kinerja karyawannya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dari survey pelanggan masih dijumpai pelanggan yang mengeluh dan kurang puas terhadap

pelayanan yang diberikan. Berikut adalah data keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang didapatkan dari survey pelanggan selama bulan Januari – Juni tahun 2016 di laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya.



Gambar 1.1 Hasil survey pelanggan pada periode Januari – Juni 2016 laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya.

Dari hasil survey pelanggan pada periode Januari – Juni 2016 diketahui pada tiga bulan terakhir keluhan pelanggan semakin meningkat, yaitu pada bulan April mengalami peningkatan sebanyak 0,12% dari bulan Maret, bulan Mei meningkat 0,07% dan pada bulan Juni meningkat sebanyak 0,03% dari bulan Mei. Standar yang telah ditetapkan untuk keluhan pelanggan terhadap pelayanan adalah $\leq 0,50\%$.

Sedangkan selama ini laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya telah memberikan pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) kepada karyawannya yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan dan mengurangi keluhan pelanggan terhadap pelayanan. Berdasarkan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Reza Septian (2013) mengenai

pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa sebanyak 54% peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi oleh pelatihan yang diberikan, sedangkan 46% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Service excellent (pelayanan prima) dapat dipahami sebagai melayani lebih dari yang diharapkan, dengan memberikan perhatian kepada waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, biaya, proses, dan kepuasan. Menurut Rahmayanty (2013;18) mengatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisiten dan akurat. Secara sederhana, *service excellent* adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Demi terwujudnya tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan selain pemberian pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pelayanan, laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya juga menerapkan sistem informasi manajemen. Hal ini bertujuan untuk mendukung karyawan dalam bekerja dan meningkatkan kinerja dari karyawan pula. Sebagaiman dikemukakan oleh Nitisemito (dalam Utami, 2012;12) yang mengklasifikasikan beberapa faktor yang dinilai turut mempengaruhi kinerja karyawan, di antaranya adalah pelatihan dan sistem informasi manajemen.

Hampir setiap aspek yang ada di laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya mengandalkan sistem informasi manajemen untuk mendukung operasional perusahaan sehari-hari. Mulai dari sistem informasi untuk pendaftaran pelanggan sampai dengan proses pengeluaran hasil pemeriksaan dan publikasi

hasil kepada pelanggan, serta sistem informasi manajemen untuk keuangan dan *database* karyawan, dll telah diterapkan di laboratorium Parahita Diagnostic Center cabang Surabaya. Menurut Yakub (2012;17) sistem informasi manajemen adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan data transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi serta menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Berikut adalah daftar sistem informasi manajemen yang telah diterapkan.

Tabel 1.1
Daftar sistem informasi manajemen laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya.

No.	Nama Sistem Informasi Manajemen (SIM)	Tujuan
1	LIS	<i>Laboratory Information System</i>
2	HRIS	<i>Human Resource Information System</i>
3	SIGAP	Sistem Informasi Gudang Parahita
4	GLSIP	<i>General Large System Information Parahita</i>
5	PARIS	<i>Parahita Information System</i>
6	SMM	Sistem Manajemen Mutu
7	SIP-AKTIP	Sistem Informasi Pencatatan Aktiva Parahita

Harapan perusahaan dengan diterapkannya sistem informasi manajemen khususnya di divisi pelayanan laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya adalah agar kinerja karyawan bisa lebih efektif dan efisien. Sebagaimana telah tertulis dalam Prosedur Sistem Mutu Sistem Informasi laboratorium Parahita Diagnostic Center yaitu sistem informasi dibuat bertujuan untuk mengintegrasikan, mempercepat, mengamankan serta memudahkan penelusuran suatu proses (Roni Wijaya 2016;2).

Berdasarkan dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh pelatihan yang diberikan perusahaan dan penerapan sistem informasi manajemen dengan judul **“Pengaruh Pelatihan *Service Excellent* dan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Di Laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) terhadap kinerja karyawan di laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya?
2. Apakah ada pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kinerja karyawan di laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya?
3. Apakah ada pengaruh pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) dan sistem informasi manajemen secara bersama-sama terhadap peningkatan kinerja karyawan di laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) terhadap kinerja karyawan di laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kinerja karyawan di laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya.

3. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) dan sistem informasi manajemen secara bersama-sama terhadap peningkatan kinerja karyawan di laboratorium Parahita Diagnostic Center Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua bagian utama oleh peneliti, diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan dan bahan pertimbangan untuk menentukan langkah yang akan diambil serta sebagai referensi bagi perusahaan dalam membuat program pelatihan dan pengembangan sistem informasi manajemen selanjutnya sehingga tujuan yang diinginkan perusahaan dapat tercapai.

2. Bagi peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan peneliti dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan menambah pengalaman, wawasan serta belajar sebagai praktisi dalam menganalisis suatu masalah kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan.