

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan merupakan hal yang paling penting untuk diutamakan dalam sektor jasa. Pelayanan yang dapat diterima dengan baik oleh konsumen, dapat diartikan bahwa pelayanan tersebut telah tepat sasaran. Selain itu, hal ini akan menjadi penilaian konsumen terhadap pegawai sekaligus perusahaan dari penerbangan tersebut yang dapat memberikan citra positif.

Pelayanan baik yang diberikan oleh pegawai suatu perusahaan tentunya tidak lepas dari pemberdayaan. Menurut Zhang & Geng (2019) bahwa pemberdayaan mengacu pada izin untuk mengakses sumber daya "fiskal dan informasi" dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan menyediakan layanan berkualitas tinggi yang telah diperiksa sebagai elemen fasilitasi yang meningkatkan keterlibatan pegawai dan meningkatkan efektivitas pemulihan layanan, dan menghasilkan pemberian layanan yang unggul. Pemberdayaan dalam bentuk pendidikan dan pelatihan yang dapat diterima baik oleh pegawai, akan menghasilkan hasil yang baik dalam memberikan pelayanan pada konsumen.

Lion Group merupakan salah satu perusahaan penerbangan yang sudah banyak dikenal oleh masyarakat Indonesia. Lion Group yang terdapat pada provinsi Lampung terdiri dari maskapai penerbangan seperti Lion Air, Super Air Jet, dan Batik Air. Maskapai tersebut seringkali mendapatkan keluhan dari konsumen pengguna jasa penerbangan terkait dengan pelayanan yang diterima konsumen. Hal ini berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada konsumen saat menghadapi permasalahan terkait dengan barang bawaan, bagasi, persyaratan penerbangan, dsb. Hal ini didukung Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YKLI) (2020) yang menguraikan sektor transportasi yang mendapatkan komplain paling banyak sebesar 18,7%.

Media Konsumen (2022) juga menerangkan bahwa banyak konsumen yang komplain terkait dengan perubahan jadwal secara mendadak yang diganti tanpa pemberitahuan, barang bawaan konsumen yang berada pada pesawat berbeda, dsb. Adanya permasalahan ini menunjukkan citra perusahaan yang semakin rendah dan juga sumber daya manusia pendukung yang masih belum optimal dalam memberikan pelayanan konsumen. Di sisi lain, Lion Group telah

memberikan pelatihan secara berkala pada pegawai mereka. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan bahwa selama ini pelatihan yang diberikan belum sepenuhnya diterapkan dalam pekerjaan mereka sehingga pelayanan yang diberikan pada konsumen terkesan tidak profesional.

Kualitas layanan internal juga merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan terkait dengan bagaimana hubungan yang terjadi antar pegawai. Apabila antar sesama pegawai tidak memiliki hubungan yang baik, tentu dapat berdampak pada komitmen mereka untuk dapat memberikan kinerja yang efektif pada perusahaan. Seringkali, hal yang ditemui saat terjadi permasalahan yaitu antar sesama pegawai yang tidak dapat menyelesaikan masalah, lalu saling lempar masalah tersebut kepada sesama pegawai di depan konsumen. Hal ini menunjukkan kualitas layanan internal yang sangat rendah.

Menurut Abdullah *et al.* (2021) bahwa jika semua orang berusaha untuk memberikan layanan internal yang lebih baik kepada pelanggan internal (antar sesama pegawai), maka pelanggan eksternal (konsumen) kemungkinan akan menerima layanan dengan kualitas lebih tinggi. Fokus pemberian layanan internal adalah untuk mencapai pertukaran internal yang efektif antara organisasi, kelompok pegawai dan pegawai; pertukaran ini pada gilirannya berkontribusi terhadap kinerja organisasi (Sharma *et al.*, 2016).

Sumber daya manusia sangat mendukung dalam aktivitas perusahaan untuk dapat mencapai tujuan mereka. Sumber daya manusia tersebut tidak hanya hubungan yang terjadi antara pegawai dengan perusahaan, melainkan hubungan antara sesama pegawai antar bagian pekerjaan. Semakin erat hubungan yang dimiliki sesama pegawai akan berefek pada tujuan perusahaan dan meningkatkan komitmen mereka untuk bekerja lebih baik.

Komitmen pegawai adalah kemampuan pegawai untuk loyal dan mengidentifikasi dengan organisasi dalam kaitannya dengan tugas dan tanggung jawab. Menurut Bos-Nehles & Meijerink (2018) bahwa individu dengan ikatan yang kuat dengan organisasi akan merasa kohesif dengannya dan mendapatkan kesenangan dari menjadi anggota organisasi. Komitmen penting karena sering mengarah pada kinerja pekerjaan yang lebih baik dan dengan demikian keunggulan kompetitif bagi organisasi (Mahmood *et al.*, 2019). Berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis bertujuan untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Pemberdayaan dan Kualitas Layanan Internal Terhadap Komitmen Pegawai Lion Group Di Bandara Udara Internasional Radin Inten II".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka masalah yang berhasil diidentifikasi akan dijabarkan sebagai berikut.

1. Pegawai Lion Air tidak profesional dalam melayani konsumen.
2. Pegawai Lion Air tidak cepat tanggap terhadap konsumen yang memiliki kendala dalam penerbangan.
3. Komitmen pegawai kurang optimal.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut.

1. Apakah pemberdayaan berpengaruh terhadap komitmen pegawai?
2. Apakah kualitas layanan internal berpengaruh terhadap komitmen pegawai?
3. Apakah pemberdayaan dan kualitas layanan internal secara bersama-sama berpengaruh terhadap komitmen pegawai?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini menjawab dari rumusan masalah di atas sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui apakah pemberdayaan berpengaruh terhadap komitmen pegawai.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan internal berpengaruh terhadap komitmen pegawai.
3. Untuk mengetahui apakah pemberdayaan dan kualitas layanan internal secara bersama-sama berpengaruh terhadap komitmen pegawai.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan bagi beberapa pihak sebagai berikut.

1. Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen sumber daya manusia.

2. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan literatur bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti terkait dengan pemberdayaan, kualitas layanan internal, dan komitmen pegawai.

3. Lion Air Lampung

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran kepada Lion Air Lampung terkait dengan cara untuk meningkatkan komitmen pegawai dalam bekerja sehingga menghasilkan kinerja yang berkualitas.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian dilakukan sesuai dengan judul penelitian yaitu “Pengaruh Pemberdayaan dan Kualitas Layanan Internal terhadap Komitmen Pegawai Lion Air Group di Bandara Udara Internasional Radin Inten II”. Penelitian ini berfokus pada pegawai Lion Air Group di Bandara Udara Internasional Radin Inten II.

G. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini terdiri dari konsep manajemen sumber daya manusia, teori pertukaran sosial, variabel pemberdayaan, kualitas layanan internal, komitmen pegawai. Kemudian, bab ini menguraikan penelitian relevan, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari desain penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari hasil dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini terdiri dari simpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN