

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam organisasi pemerintahan diharuskan memiliki sumber daya manusia yang ahli dan tanggung jawab terhadap melaksanakan tugas negara sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Salah satu tugas instansi pemerintah adalah pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu, sumber daya manusia sebagai peranan penting dalam instansi yang memberikan kontribusi secara langsung dalam mencapai tujuan instansi. Untuk mencapai tujuan maka diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki pengalaman maupun pengetahuan dalam menguasai manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2014:10).

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3 menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang-perorang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Usaha Kecil dan Menengah (UKM telah mampu membuktikan ketangguhannya di tengah hantaman krisis ekonomi, dimana UKM mampu bertahan dan berkembang dengan cukup baik. Dalam pelaku usaha dituntut untuk

mempertahankan keberlangsungan usaha yang dijalankannya dengan baik mengingat tingkat persaingan yang semakin ketat. Oleh sebab itu pelaku usaha harus menata ulang dalam menghadapi persaingan tersebut yaitu dengan meningkatkan kreativitas. Kreativitas adalah kemampuan umum untuk menciptakan sesuatu yang baru, sebagai kemampuan untuk memberi gagasan-gagasan baru yang dapat diterapkan dalam pemecahan masalah, atau sebagai kemampuan untuk melihat hubungan-hubungan baru antara unsur-unsur yang sudah ada sebelumnya menurut Renzulli (dalam Munandar, 2004:98).

Potensi kreativitas yang dimiliki pelaku usaha sangat penting dan harus dibina serta dikembangkan. Hal ini terlihat pada kreativitas seorang pelaku usaha akan sangat menunjang produktivitas kerja, meningkatkan performance serta kinerja suatu pelaku usaha, efisiensi dan efektivitas kerja wirausaha dapat tercapai. Faktor lain dalam menunjang keberhasilan wirausaha adalah budaya organisasi.

Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi tersebut dari organisasi-organisasi lain (Robbins, 2006 :216). Dalam persaingan yang semakin ketat maka pelaku usaha dituntut untuk melakukan adaptasi dengan lingkungan-lingkungan sekitar. Diharapkan dapat menjalin kerjasama antar pelaku usaha. Salah satu yang dapat dilakukan adalah melakukan perubahan perilaku pelaku usaha dalam menjalankan berbagai aktivitas kerjanya melalui budaya organisasi.

Selain budaya organisasi, dalam diri seorang wirausaha harus memiliki kemampuan yang kreatif. Seperti halnya masih ditemukan masalah dalam memasarkan beragam

menu kuliner cita rasa dan pelayanan serta mengatur permodalan harga bahan baku menjadi naik disebabkan monopoli dagang oleh pihak tertentu dapat mempengaruhi budaya dalam sikap pelaku usaha terhadap perubahan harga yang diberikan pelanggan. Akan mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan dengan adanya perubahan-perubahan yang terjadi dan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pelayanan pelanggan pada pelaku usaha Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya.

Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya merupakan salah satu dinas yang melayani Usaha Kecil Menengah (UKM) yang ada di Surabaya. Pada instansi tersebut terbagi menjadi beberapa bidang yaitu, bidang kelembagaan dan sumber daya manusia, bidang usaha mikro kecil dan menengah, bidang koperasi, dan bidang pengawasan dan kemitraan. Sehubungan dengan itu dapat diketahui kualitas pelayanan pada Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya masih kurang optimal karena adanya beberapa kendala. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka penulis tertarik melakukan penelitian dan mengambil judul "Pengaruh Kreativitas Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Kreativitas berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya?

2. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya ?
3. Apakah Kreativitas dan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kreativitas terhadap kualitas pelayanan Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis diantara kreativitas dan budaya organisasi manakah yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pihak-pihak sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Pihak Instansi
Hasil penelitian ini bisa digunakan bagi pihak instansi sebagai referensi bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.
2. Manfaat bagi peneliti

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan peneliti dapat menambah wawasan keilmuan dalam bidang sumber daya manusia. Khususnya yang berkaitan dengan *“Pengaruh Kreativitas Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya”*.

3. Manfaat Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen, serta bermanfaat bagi mahasiswa dan pihak-pihak yang membutuhkan sebagai bahan pedoman dalam penelitian berikutnya.
4. Manfaat Bagi Pihak-Pihak Lain
Hasil penelitian ini bisa sebagai bahan pertimbangan pihak-pihak lain yang dapat digunakan sebagai sarana informasi serta tolak ukur untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

Halaman Dikosongkan