

**PENGARUH *INTERNAL ORGANIZATION RELATIONSHIP* DAN *EMPLOYEE-COSTUMER RELATIONSHIP* TERHADAP PEMBERDAYAAN KARYAWAN
DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



S K R I P S I

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat Guna Mencapai
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Oleh :

**SHENFRI SARDI
B 100 040 305**

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2009

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Karyawan sebagai unsur utama dalam organisasi, memegang peranan yang sangat penting sehingga semua unsur organisasi, tidak akan berfungsi tanpa ditangani oleh pekerja. Peranan ini timbul karena secara manusiawi, manusia memang menginginkan dapat berperan dalam setiap lingkungan, termasuk lingkungan kerja. Semua organisasi apa pun jenisnya, mempunyai misi yang biasanya tercantum dalam maksud dan tujuan organisasi. Misi tidak akan tercapai tanpa diemban oleh manusia yang terlibat di dalamnya.

Sumber daya manusia merupakan penggerak utama dari seluruh aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuan, yaitu untuk memperoleh keuntungan maupun untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam mempertahankan eksistensi perusahaan dimulai dari usaha mengelola sumber daya manusia, khususnya dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja secara maksimal. Artinya kinerja organisasi atau perusahaan sangat dipengaruhi dan bahkan tergantung pada kualitas dan kemampuan kompetitif sumber daya manusia yang dimilikinya. Oleh karena itu perusahaan harus mampu memberikan perlindungan kepada anggota-anggotanya terhadap segala jenis keadaan yang tidak diinginkan, memberikan rasa aman dan tenteram, dan meningkatkan

ketrampilan karyawan dalam bekerja, sehingga karyawan dapat bekerja dengan nyaman dan produktif.

Organisasi pada masa mendatang dituntut untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang dapat membawa perusahaan untuk memenangkan persaingan dan menciptakan keberhasilan organisasi dalam jangka panjang. Perusahaan sebagai salah satu penggerak roda perekonomian akan terus berusaha memenuhi tuntutan masyarakat untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka menciptakan system yang berkualitas. Upaya yang dilakukan untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan berusaha menawarkan program-program bermutu didukung dengan adanya sarana dan prasaran yang memadai serta sumber daya manusia yang handal untuk memberikan kualitas pelayanan yang tinggi (Djunaedi dan Purwaningsih, 2008: 2).

Penguasaan teknologi yang dimiliki karyawan akan berpengaruh terhadap pemberdayaan sumber daya manusia. Perusahaan supaya dapat mempertahankan iklim bisnis yang efektif perlu melakukan *empowerment* (pemberdayaan) sumber daya manusia melalui desain partisipasi karyawan. Hal tersebut menjadi sangat penting karena dapat membangun hubungan interpersonal supaya terjalin hubungan saling mempercayai antara manajemen dan karyawan. Hubungan ini dapat mengarah pada perbaikan yang berkesinambungan dalam bidang kualitas, produktivitas, teknologi, dan pelayanan kepada pelanggan yang lebih baik. Pemberdayaan dengan menggunakan sumber daya dari dalam perusahaan akan menjamin perusahaan dalam memimpin target kinerja secara cepat dan efektif.

Strategi yang dapat digunakan oleh organisasi perusahaan untuk mengembangkan serta memperbaharui kemampuan dan keahlian karyawan dalam menghadapi pekerjaan adalah pemberdayaan (*empowerment*). Hal ini merupakan salah satu cara pengembangan karyawan melalui *employee involvement* yaitu dengan memberi wewenang dan tanggung jawab yang cukup untuk menyelesaikan tugas dan pengambilan keputusan (Caudron, 1995: 67). Dalam pemberdayaan ada proses distribusi kekuasaan, sehingga pimpinan dituntut untuk memiliki kesadaran terhadap distribusi kekuasaan dan wewenangnya sebagai proses kaderisasi dan peningkatan kemampuan sumber daya manusia secara berkesinambungan, sehingga akan tercapai produktivitas dan kinerja optimal.

Tidaklah cukup bagi sebuah organisasi untuk sekedar merekrut tenaga kerja bermentalitas baik, tetapi wajib melakukan pemeliharaan hubungan yang baik dengan karyawan serta pengembangan kompetensi tenaga kerja yang telah ada dengan melakukan alih pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab karyawan. Hanya karyawan yang mendapatkan *empowerment* secara benar akan memiliki kompetensi yang lebih baik.

Program pemberdayaan karyawan dituntut untuk bisa memberdayakan karyawan agar memiliki tanggung jawab dan ketrampilan kerja yang lebih besar. Pemberdayaan karyawan pada dasarnya membentuk karyawan produktif dan berkomitmen. Sebab dalam bisnis harus diperhatikan

pula kondisi lingkungan kerja sehingga dapat memberikan peningkatan terhadap upaya pemberdayaan.

Pemberdayaan karyawan lahir dari perkembangan globaisasi bisnis yang tidak lepas dari proses liberalisasi ekonomi dan orientasi bisnis perusahaan yang mengutamakan kepercayaan pelanggan. Penting dilakukan pemeliharaan hubungan bisnis dengan pelanggan sebagai layanan purna jual. Oleh sebab itu, pada tingkat mikro bisnis, demokrasi yang dikenal sebagai demokrasi industrial yang tumbuh akan memberi peran bagi karyawan dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini dilakukan untuk mempercepat proses pelayanan kepada pelanggan (Aryc Wijayanto, 2007: 2). Implikasi dari orientasi tersebut, manajemen perusahaan dituntut untuk memberdayakan karyawan agar memiliki kemampuan/ketrampilan kerja yang lebih besar. Manajemen sumber daya manusia masa kini merekomendasi pendekatan manajemen interaktif dan partisipatif yang kian menuntut kepemimpinan yang demokratis dalam organisasi bisnis.

Perkembangan bisnis yang kian berorientasi pasar juga telah menimbulkan pergeseran kepentingan, yaitu tidak lagi semata-mata memperhatikan kepentingan pemegang saham tetapi juga kepentingan karyawan perusahaan. Konsep pemberdayaan selain terletak pada desentralisasi juga diarahkan untuk meningkatkan tanggung jawab dari para manajer tingkat bawah yang sebenarnya terlibat dalam kegiatan sehari-hari dengan staf mereka (Smilansky dalam Nangoi, 2001: 10). Pemberdayaan tenaga kerja (*employee empowerment*) dilaksanakan terutama bagi *front line*

employees untuk memberikan kepuasan maksimum kepada pelanggan. Berkaitan dengan kiprah manajer mengantisipasi perubahan struktur organisasi bisnis. Manajemen sekarang telah banyak berubah dari keadaan 20-30 tahun lampau, di mana SDM menggantikan mesin-mesin sebagai basis keberhasilan kebanyakan perusahaan.

Penelitian tentang pemberdayaan karyawan pernah dilakukan oleh Straw dan Epstein (2000) yang meneliti pemberdayaan karyawan di perusahaan manufaktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan yang fokus pada pemberdayaan karyawan mempunyai efek yang signifikan terhadap reputasi perusahaan dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Dewetinck (2003) dalam Aryc Wijayanto (2007: 23) menemukan bahwa terdapat keterkaitan antara *relationship* dengan *empowerment*. Konsep *relationship* meliputi *internal organization relationship* (hubungan karyawan dengan organisasi) dan *employee-customer relationship* (hubungan karyawan dengan pelanggan). Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa konsep *relationship* karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap pemberdayaan karyawan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul: “PENGARUH *INTERNAL ORGANIZATION RELATIONSHIP* DAN *EMPLOYEE-CUSTOMER RELATIONSHIP* TERHADAP PEMBERDAYAAN KARYAWAN DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA”.

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *internal organization relationship* dan *employe-costumer relationship* berpengaruh terhadap pemberdayaan karyawan?;
2. Variabel manakah di antara *internal organization relationship* dan *employe-costumer relationship* yang mempunyai pengaruh dominan terhadap pemberdayaan karyawan?.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *internal organization relationship* dan *employe-costumer relationship* berpengaruh terhadap pemberdayaan karyawan;
2. Untuk menganalisis di antara *internal organization relationship* dan *employe-costumer relationship* yang mempunyai pengaruh dominan terhadap pemberdayaan karyawan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan bagi manajemen perusahaan untuk melakukan tindakan-tindakan dalam pemberdayaan karyawan, meningkatkan kualitas hubungan dengan pelanggan, serta upaya kaderisasi manajemen.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan disiplin ilmu yang diteliti serta memperoleh gambaran yang lebih rinci mengenai program pemberdayaan karyawan dalam perusahaan.

3. Bagi Pihak Lain

Sebagai tambahan pengetahuan, wawasan, dan referensi bagi yang ingin mengembangkan penelitian ini.

E. Sistematika Skripsi

Penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab, bagian awal terdiri atas halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan fakultas, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran dan abstraksi.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini diuraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan mengemukakan teori-teori yang mendukung atau mendasari dalam penelitian yang meliputi: penelitian terdahulu, pengertian dan arti penting manajemen personalia, teori-teori tentang pemberdayaan karyawan, *Internal organization relationship*, dan *employe-costumer relationship*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi kerangka pemikiran, hipotesa, obyek penelitian, jenis data, serta teknik pengumpulan data serta teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini berisikan gambaran umum perusahaan yaitu sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi, lokasi perusahaan, proses produksi, pemasaran, juga berisikan tentang analisa data dan pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Berisikan kesimpulan dan saran, yaitu kesimpulan dari pemecahan masalah yang diajukan dan saran-saran yang mungkin dapat dijadikan sebagai suatu alternatif dalam pengambilan kebijaksanaan dalam perusahaan.