

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan industri salah satunya dapat dilihat dengan adanya perkembangan dunia usaha yang semakin pesat. Hal ini dapat dilihat dari munculnya perkembangan industri dan jasa yang semakin pesat menimbulkan tingkat persaingan usaha yang ketat. Demikian juga untuk produk penjualan motor yang menjual barang sejenis. Dengan adanya produk barang yang sejenis oleh dealer yang berbeda, sedangkan keinginan konsumen yang beraneka ragam dan pusat pelayanan yang bagus membuat para konsumen bebas dalam memilih dealer penjualan motor untuk menentukan produk yang dapat memuaskan kebutuhannya, oleh karena itu perusahaan harus mengambil langkah-langkah maju untuk mengungguli pesaingannya, tentunya dengan keberhasilan organisasi pada dealer motor honda tersebut.

Layanan internal memberikan layanan kepada unit lain atau pembagian dalam suatu organisasi (Large & König, 2009). Untuk dapat memberikan pelayanan prima maka orang-orang yang ada di dalam instansi tersebut haruslah orang-orang yang mempunyai jiwa pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan dilakukan dengan sepenuh hati. Melayani tidak lagi dianggap sebagai kewajiban tetapi sudah dianggap sebagai kesenangan. Pelayanan prima sendiri, sebagaimana didefinisikan oleh Barata (2003) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. Teori ini

menegaskan bahwa karyawan adalah pelanggan internal perusahaan. Karena sikap dan kinerja karyawan adalah signifikan yang mempengaruhi kesuksesan operasional perusahaan, memuaskan klien internal ini adalah penting (Chen, 2013).

Cropanzano dan Greenberg menyatakan bahwa keadilan distributif adalah keadilan *outcome* yang diterima anggota organisasi sebagai hasil dari keputusan tertentu (Saunders et al., 2002). Dengan bahasa lain, keadilan distributif (*distributive justice*) merupakan persepsi pekerja akan keadilan *outcome* (hasil) yang diterimanya merupakan topik awal penelitian-penelitian mengenai keadilan disetting organisasi. Teori keadilan distributif menggunakan asumsi bahwa pekerja hanya menaruh perhatian pada *outcome* (hasil), seperti: gaji, *reward*, jadwal kerja, beban kerja dan tanggung jawab lainnya.

Greenberg menyatakan bahwa keadilan prosedural adalah berkaitan dengan persepsi keadilan dari prosedur yang digunakan untuk proses sampai pada sebuah keputusan (Lee, 2002). Prosedur dan proses yang adil juga mempunyai kecenderungan pada dampak reaksi negatif yang muncul dari keputusan yang menghasilkan *outcome* (hasil) yang tidak diinginkan pekerja. Pengaruh keadilan prosedural disebut juga sebagai pengaruh proses yang adil (*fair process effect*) karena persepsi mengenai keadilan dari proses dapat berpengaruh dalam meningkatkan penerimaan *outcome* (hasil) bahkan ketika mempunyai implikasi yang tidak diinginkan (Saunders et al., 2002).

Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam penilaian seseorang mengenai adil atau tidaknya proses atau prosedur tertentu dikelompokkan menjadi dua, antara lain: faktor struktural dan sosial. Meskipun dampak keadilan dan perilaku

organisasi perusahaan umum telah dieksplorasi secara luas, hubungan antara keadilan organisasi dan perilaku organisasi perusahaan yang berorientasi pada layanan telah dipelajari. Selain itu, karena telah disarankan bahwa perilaku organisasi perusahaan mungkin ditunjukkan dalam batas-batas keinginan untuk meningkatkan hubungan interpersonal (Venkataramani dan Dalal, 2007).

Sementara itu, karena makna perilaku organisasi perusahaan bisa ditafsirkan secara berbeda diberbagai industri, dan beberapa jenis perilaku organisasi perusahaan lebih sesuai untuk jenis organisasi tertentu daripada yang lain (Borman dan Motowidlo 1993), telah disarankan bahwa perilaku organisasi perusahaan perlu dieksplorasi lebih lanjut dalam konteksnya perilaku organisasi perusahaan yang berorientasi layanan (Bettencourt et al., 2001; Jiang et al., 2011). Lebih khusus, mengingat pertumbuhan layanan komersial di USA (Sichtmann et al., 2011), studi tentang perilaku organisasi perusahaan yang berorientasi layanan menjadi kritis karena dapat memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan konsumen dan keberhasilan organisasi layanan.

Seperti disebutkan sebelumnya, perilaku organisasi perusahaan yang berorientasi layanan telah diperiksa secara luas. Perilaku organisasi perusahaan yang berorientasi layanan yang berorientasi layanan didefinisikan sebagai perilaku kewarganegaraan (yaitu, perilaku peran ekstra) dari layanan karyawan terhadap pelanggan (Bettencourt *et al*, 2001).

Demikian halnya dengan Dealer Honda di Bumiayu juga menginginkan keberhasilan suatu organisasi dan menginginkan tingginya tingkat penjualan sepeda motornya agar seluruh unit sepeda motor yang diproduksinya dapat terjual dengan

pelayanan yang telah di berikan oleh perusahaan tersebut. Dengan adanya hal ini penulis tertarik untuk meneliti tentang bagaimana sistem organisasi dan pelayanan didalam perusahaan tersebut. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti tentang bagaimana program yang berikan perusahaan tersebut kepada masyarakat pada umumnya dengan pembuatan skripsi yang berjudul “PENGARUH PERILAKU LAYANAN INTERNAL, KEADILAN DISTRIBUTIF DAN KEADILAN PROSEDURAL TERHADAP PERILAKU ORGANISASI BERORIENTASI LAYANAN PADA DEALER HONDA DI BUMIAYU”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah Perilaku Layanan Internal berpengaruh positif terhadap Perilaku Organisasi Berorientasi Layanan?
2. Apakah Keadilan Distributif berpengaruh positif terhadap Perilaku Organisasi Berorientasi Layanan?
3. Apakah Keadilan Prosedural berpengaruh positif terhadap Perilaku Organisasi Berorientasi Layanan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui pengaruh Perilaku Layanan Internal terhadap Perilaku Organisasi Berorientasi Layanan.
2. Mengetahui pengaruh Keadilan Distributif terhadap Perilaku Organisasi Berorientasi Layanan.

3. Mengetahui pengaruh Keadilan Prosedural terhadap Perilaku Organisasi Berorientasi Layanan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat dibangku kuliah dan memenuhi syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan Strata-1 jurusan manajemen, khususnya organisasi yang berorientasi pada layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dibidang organisasi perusahaan dan perilaku organisasi.

2. Manfaat Tempat Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang berupa informasi mengenai pengaruh Perilaku Layanan Internal dan Keadilan Distributif maupun Keadilan Prosedural terhadap Perilaku Organisasi Berorientasi Layanan. Sehingga dengan adanya informasi ini organisasi dapat mengambil langkah kedepan dalam mempertahankan peringkat dan kinerjanya.