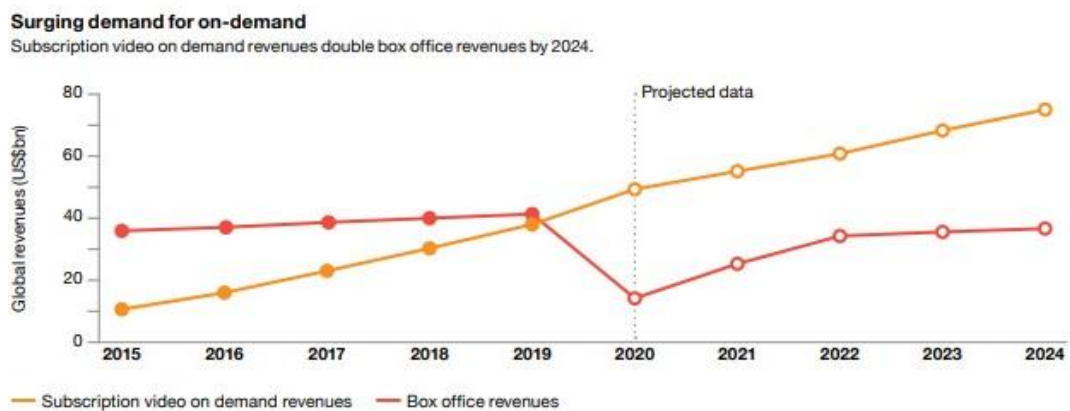


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis hiburan, juga dikenal sebagai bisnis *Entertainment and Media* (EnM), mencakup struktur organisasi yang melibatkan distribusi, produksi, dan publikasi banyak barang di berbagai sektor, termasuk televisi, film/bioskop, penerbitan, musik, internet, radio, dan periklanan. Segupta dan Mukherji (2021) mengklaim bahwa industri hiburan, sebagai sektor kreatif, dipengaruhi oleh kemajuan teknis dan preferensi pelanggan, sehingga menghasilkan lanskap yang sangat kompetitif bagi para profesional industri. Sektor hiburan rentan terhadap kekhawatiran yang timbul dari tren global yang selalu berubah. Gambar di bawah menunjukkan pergeseran tren yang dapat diamati.



Sumber: : PwC Global Entertainment & Media Outlook 2020–2024, Omdia

Gambar 1.1 Perubahan Tren Industri Hiburan

Dalam sebuah artikel yang dirilis oleh PWC mengenai Entertainment and Media Outlook untuk tahun 2015-2019, dengan proyeksi statistik untuk tahun 2020-2024, dikemukakan bahwa perubahan perilaku manusia mungkin disebabkan oleh kemajuan teknis dan transformasi digital akibat pandemi COVID-19. -19 pandemi, termasuk langkah-langkah seperti jarak sosial dan lockdown. Penegasan di atas diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Hakuho (2020) yang meneliti

respons *sei-katsu-sha* ASEAN terhadap krisis COVID-19, yang menunjukkan adanya lonjakan tingkat stres yang disebabkan oleh pandemi sebesar 81%. Mengingat kemajuan ini, penting bagi individu di sektor bisnis untuk terlibat dalam praktik inovatif. Hal ini diperlukan untuk memastikan bahwa organisasi dapat mempertahankan operasinya secara efektif dan tetap mampu beradaptasi dalam menghadapi kondisi yang terus berkembang. Jika suatu perusahaan gagal menyesuaikan diri dengan perubahan keadaan, maka perusahaan tersebut mungkin menghadapi kemungkinan kebangkrutan.

Mengingat bisnis karaoke semakin pesat, PT. Surabaya Muara Artha melihat peluang bisnis tersebut. Libra Executive Karaoke adalah salah satu perusahaan layanan hiburan yang beroperasi dalam industri ini. Mengingat laju pertumbuhan perusahaan yang semakin meningkat, sudah diketahui secara luas bahwa Libra KTV harus menetapkan proposisi nilainya sendiri untuk memastikan kelangsungan dan daya saingnya dalam lanskap komersial yang dinamis. Pilihan pelanggan dalam memilih tempat karaoke dan menghilangkan stres dipengaruhi oleh ketatnya persaingan dalam hal harga, fasilitas, dan penawaran layanan. Libra Executive Karaoke harus mempertimbangkan penerapan strategi pemasaran komprehensif yang mencakup pendekatan konvensional, seperti kampanye promosi, dan metode tidak konvensional, seperti menyelenggarakan acara dan menawarkan layanan eksklusif seperti minuman selamat tinggal kepada basis pelanggannya saat ini. Inovasi mempunyai arti penting bagi mereka yang terlibat dalam upaya ekonomi. Di era informasi saat ini, bisnis terpaksa beroperasi dalam pasar yang ditandai dengan beberapa masalah. Permasalahan ini mencakup transformasi yang cepat, rumit, dan mendunia, didorong oleh persaingan yang ketat dan penekanan yang kuat pada pemenuhan kebutuhan konsumen (Suryanto, 2005).

Saat ini, penggunaan teknologi informasi merupakan pendekatan yang patut dipuji dalam mendorong inovasi. Teknologi mempunyai kemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan menangani informasi secara efisien, sehingga memungkinkan penggunaannya memperoleh informasi yang diinginkan dengan cepat, benar, dan tepat. Dalam menjalankan usahanya Libra Executive Karaoke melakukan pencatatan administrasi dalam penyewaan ruang karaoke. Untuk

pembayaran Libra Executive Karaoke menggunakan dua sistem yaitu pembayaran secara tunai dan non tunai (elektronik), sekaligus mendukung program pemerintah yang dijuluki “Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT).

Menurut penelitian (Vincentius Randy, 2013), beberapa perusahaan karaoke sudah menerapkan sistem informasi, namun belum memanfaatkannya secara maksimal. Untuk memudahkan pengadministrasian data-data yang ada pada usaha karaoke maka dikembangkanlah sistem informasi komputer berbasis web. Pembuatan sistem informasi berbasis web untuk perusahaan karaoke dapat membantu pelaksanaan proses yang melibatkan pembelian, penjualan, dan pengelolaan data, serta pembuatan laporan yang diperlukan.

Cara menggunakan sistem manajemen yang efektif merupakan syarat kualitas suatu perusahaan, karena sistem manajemen ini dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dengan mengukur kinerja karyawan. Perusahaan tidak hanya fokus pada kualitas produk, tetapi juga pada proses, Sumber Daya Manusia (SDM), dan lingkungan. Oleh karena itu, pentingnya mengukur kinerja perusahaan dengan mengintegrasikan unsur-unsur peningkatan kualitas yang juga bertumpu pada peningkatan sumber daya manusia. Human Relations dan Total Quality Management (TQM) merupakan salah satu instrumen manajemen mutu yang digunakan. Untuk menghasilkan kualitas tertinggi, harus dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Melalui peningkatan kualitas, manusia, proses, dan lingkungan secara terus-menerus, teknik ini sering digunakan oleh organisasi dan bisnis untuk meningkatkan kepuasan konsumen, kepuasan karyawan, dan produktivitas. Konsekuensinya, pentingnya Human Relations dan TQM dalam mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan guna mencapai kinerja perusahaan yang diinginkan. Seperti adanya karyawan yang saling bermusuhan, tidak membantu dalam hal pekerjaan (dampak permusuhan)

Mengingat pentingnya suatu konsep bagi pengembangan kualitas suatu perusahaan bagi semua pihak yang berkepentingan dengan produktivitas perusahaan, baik internal maupun eksternal perusahaan, maka konsep tersebut hendaknya dimasukkan ke dalam perencanaan strategis perusahaan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

“Analisis *Human Relation* dan *Total Quality Management* Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Libra KTV, PT. Surabaya Muara Artha

1.2 Rumusan Masalah

Mengingat konteks sebelumnya, penulis penelitian ini mengajukan masalah berikut:

1. Apakah *Human Relation* berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan secara parsial?
2. Apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan secara parsial?
3. Apakah *Human Relation* dan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan secara simultan?

1.3 Batasan Masalah

Permasalahan dalam identifikasi permasalahan tersebut tidak akan dibahas secara keseluruhan karena berbagai keterbatasan. Untuk mencegah membesarnya masalah dan agar lebih mudah dipahami dan dipahami, maka penulis penelitian ini memberikan batasan-batasan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yaitu mengenai *Human Relation* dan *Total Quality Management* Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Libra KTV, PT. Surabaya Muara Artha.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka ditetapkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Human Relation* berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan secara parsial
2. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan secara parsial
3. Untuk mengetahui pengaruh *Human Relation* dan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara simultan.

1.5 Manfaat Penelitian

Pada saat penulisan ini, penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Temuan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan langkah-langkah yang harus diambil di masa depan untuk meningkatkan kualitas strategi manajemen perusahaan, serta untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan cara berpikir mahasiswa, melengkapi literatur perpustakaan agar bermanfaat bagi semua pihak, dan mengaplikasikan teori dalam bidang manajemen pengembangan sumber daya manusia (SDM), khususnya mengenai pengaruh hubungan antar manusia. dan *Total Quality Management* (TQM).

3. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini di harapkan penulis dapat memahami dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari “STIA dan Manajemen Kepelabuhanan” hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh *human relation* dan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembacaan dan pemahaman teks ini, penulis telah menyusunnya dengan cara berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan konteks permasalahan yang menjadi acuan penelitian dan landasan penelitian. Rumusan masalah menjadi fokus orientasi penelitian. Apalagi permasalahannya dibatasi agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusannya. Lebih lanjut, terdapat tujuan dan manfaat yang ingin diwujudkan melalui penelitian ini. Selain itu, bagian sistematika penulisan

yang memberikan gambaran singkat mengenai proses penulisan skripsi lebih fokus.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat teori-teori mengenai pembahasan penelitian yang didukung oleh hasil-hasil penelitian sebelumnya. Hipotesis ini ditemukan dalam teks referensi dan sumber informasi relevan lainnya.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodologi penulis dalam melakukan penelitian dan menyusun laporan penelitian. Karena tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian, maka perlu mengikuti prosedur penelitian yang terstruktur dan terarah untuk mencapai hasil yang diinginkan.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini meliputi analisis hasil observasi, penimbunan dan penatausahaan data, serta penyusunan laporan penelitian berdasarkan hasil yang diperoleh selama penelitian.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan-kesimpulan yang diambil dari pembahasan pokok-pokok utama, serta saran-saran bagi penelitian dan pengembangan di masa yang akan datang dengan melibatkan pihak-pihak terkait sebagai subjek kajian untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang masih ada.