BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era globalisasi ini banyak perusahaan-perusahaan yang bergerak di berbagai bidang, seperti industri sandang, pangan, papan dan jasa. Dalam hal ini yang dimaksud perusahaan jasa oleh peneliti adalah perusahaan media yang memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Khususnya media cetak, saat ini industri tersebut tumbuh dan berkembang pesat. Banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang media cetak mendorong timbulnya persaingan yang sangat ketat.

Sehingga secara langsung maupun tidak langsung perusahaan mempunyai rencana jangka pendek maupun jangka panjang untuk mempertahankan citra perusahaan. Permasalahan ini tentunya menuntut kesiapan sumber daya manusia yang perlu segera diantisipasi secara cermat dan diteliti oleh perusahaan jasa. Dampak dari reformasi pasca otonomi dan tuntutan globalisasi, ada yang menimbulkan kondisi positif dan ada yang negatif, yang positif dapat digunakan dan dikembangkan sedangkan yang negatif dijadikan kontrol untuk pencapaian perbaikan.

Untuk itu, peran perusahaan menyikapi fenomena dimulai dengan langkah merumuskan kebijakan yang ideal dan berstrategi di era otonomi dan globalisasi, salah satu alternatif melalui penetapan suatu standarisasi pelayanan.