

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan pada sektor organisasi perusahaan yang terus maju, perusahaan memberikan intruksi kepada karyawan untuk bekerja dengan profesionalitas tinggi ketika menjalankan pekerja dengan banyak tekanan. Seperti yang diungkapkan oleh Komarudin (2018) dunia bisnis persaingannya yang begitu ketat, sumber daya manusia yang ada dituntut untuk berkerja dengan profesionalitas yang tinggi yang akhirnya karyawan di hadapkan dengan tekanan-tekanan pada lingkungan kerja di perusahaan.

Penentuan dari sebuah kemajuan kinerja pada dunia bisnis dan organisasi adalah suatu kecakapan pada suatu perusahaan dalam mengelola para pekerja atau karyawannya. Banyak prosedur pada perusahaan, jika karyawan menjalankan dengan elok dan indah, makan niscaya akan menghasilkan suatu tujuan bisnis yang indah dan dirindukan. Dengan kata lain, dalam pengelolaan kinerja karyawan yang cemerlang akan mengantarkan suatu perusahaan pada kejayaan. Jika sebaliknya, pengelolaan kinerja karyawan dengan buruk akan membawa perusahaan menjadi terpuruk seperti yang di ungkapkan Nimran, U dan Amirullah (dalam,Indrasari 2017)

Pada pengelolaan kinerja karyawan tidak hanya sebatas alat untuk mengevaluasi kinerja karyawan. Akan tetapi, untuk strategi menilai dan memotivasi suatu peningkatan produktivitas kinerja karyawan pada Perusahaan. Kinerja yang diartikan suatu hasil usaha yang dicapai oleh seseorang dengan perbuatan dan kemampuan dalam keadaan situasi tertentu.

Menurut Indrasari (2017) kinerja sudah menjadi sebuah konsep dalam mendorong keberhasilan suatu perusahaan dan sumber daya manusia. Kinerja ialah merupakan perilaku nyata yang diperlihatkan pada setiap orang atau karyawan sebagai bentuk prestasi kerja yang telah dilaksanakan sesuai dengan jabatan dalam perusahaan.

Kinerja merupakan suatu titik akhir karyawan, lingkungan, sumber daya tertentu dikumpulkan secara bersama-sama yang memiliki tujuan menghasilkan hal-hal tertentu seperti, produk, jasa atau yang kasatmata dikumpulkan secara bersama-

sama yang memiliki tujuan menghasilkan hal-hal tertentu seperti, produk kasat mata atau jasa. Kinerja akan dinilai memuaskan jika mencapai pada hasil atau tingkatan dan mutu yang di hendaki, sebaliknya kinerja akan dinilai buruk jika hasil yang diperoleh tidak sesuai mutu yang ada (Ainsworth, Smith, dan Millership dalam Fattah,2017)

Menurut Engkoswara (dalam Rahayu, 2018) kinerja pada karyawan harus terencana secara berkesinambungan, karena peningkatan kinerja karyawan pada perusahaan bukan merupakan permasalahan yang seketika, tetapi harus memerlukan tindakan dan perencanaan yang baik pada kurun waktu tertentu.

Pada keadaan yang ada kinerja karyawan tidak semuanya baik terjadi pada PT. Sicepat ekspres kantor gerai pedurungan kota Semarang. Perusahaan sicepat merupakan perusahaan di bidang pelayanan ekspedisi. Perusahaan ekspedisi merupakan perusahaan di bidang pengambilan dan pengantaran paket.

Kantor Sicepat ekspres gerai Pedurungan memiliki permasalahan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap wakil kepala kurir dan salah satu karyawan senior beberapa karyawan masih memiliki kinerja yang kurang. Menurut hasil wawancara mengenai kinerja karyawan yang dilakukan terhadap JV (2022) selaku admin *finance* sekaligus bagian personalia mengatakan bahwa pada aspek kualitatif mengenai kemampuan dalam menganalisis informasi yang diberikan ada beberapa karyawan dalam menerima informasi tidak dapat menganalisis dengan baik, seperti ada yang menyepelkan informasi yang diberikan, bingung terhadap informasi yang ada meskipun sudah dijelaskan. Dalam penggunaan fasilitas kantor, karyawan ada yang tidak merawat fasilitas yang diberikan, menaruhnya dengan sembarang tempat. Pada saat berkerja masih ada karyawan yang kena tegur bahkan kena surat peringatan. Pada awal bekerja karyawan diberikan waktu 3 bulan untuk masa percobaan. Pada Kinerja karyawan masih banyak yang kurang baik pada indikator kualitas pekerjaan dan ketetapan bekerja, hal ini perlu di tingkatkan agar lebih baik. Pada aspek kuantitatif mengenai jumlah jam kerja, ada beberapa karyawan yang lupa absen pulang dan ada yang berangkat kerja diluar jadwal yang ditentukan. Kinerja karyawan kurang baik yang perlu ditingkatkan adalah aspek kuantitatif mengenai kualitas dan ketetapan pekerjaan, menganalisis dan penggunaan peralatan kerja.

Hasil wawancara terhadap D (2022) sekaligus kepala Koordinator gerai menyatakan bahwa pada aspek kualitatif mengenai kemampuan dalam menganalisis informasi, beberapa karyawan dalam menerima informasi ada yang semaunya sendiri, ada beberapa yang perlu dibimbing, ada yang tidak dapat menganalisis informasi yang didapat bahkan bingung meskipun sudah dijelaskan. Pada aspek kualitatif mengenai penggunaan fasilitas kantor, ada yang merawatnya dengan baik dan ada juga yang seandainya. Dalam menanggapi keluhan pelanggan karyawan ada yang cuek terhadap pelanggan, ada yang ramah, dan juga beberapa kurang sopan dan perlu bimbingan lagi. Pada aspek kuantitatif dalam pemberian pelayanan terhadap pelanggan, sebagian karyawan sudah melakukan sesuai prosedur dengan perusahaan, sebagian ada yang masih dilempar. Pada kualitas pekerjaan karyawan masih ada dalam melakukan kesalahan dalam bekerja, karena ada dua karyawan yang diberikan surat peringatan dari perusahaan. Pada aspek kuantitatif mengenai kondisi pekerjaan dalam proses pekerjaan tidak terpengaruh terhadap karyawan. Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena dapat berpengaruh terhadap teman-teman kerjanya.

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa ada permasalahan kinerja karyawan pada kantor Sicepat cabang Pedurungan kota Semarang yang menyangkut tentang aspek kualitatif dan kuantitatif.

Perusahaan memberikan masa percobaan kepada karyawan selama 3 bulan, untuk melihat kinerja karyawan. Setelah masa percobaan selesai perusahaan akan menilai kinerja karyawan, jika memenuhi ketentuan perusahaan akan dilakukan tanda tangan kontrak pertama selama 1 tahun kepada karyawan.

Menurut Mangkunegara (dalam Rochmat, Hamid, and Hakam ,2013) mengungkapkan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi (*motivation*) dan kemampuan (*ability*). Fattah (2017) Kinerja pada karyawan dapat ditingkatkan melalui tiga komponen yaitu, *ability*, *resouces* dan salah satunya adalah *motivation*. Apabila komponen motivasi ada pada diri seorang karyawan maka akan menghasilkan kinerja yang baik. Kinerja karyawan akan berkurang jika salah satu komponen dikurangi atau tidak ada.

Motivasi membahas tentang persoalan caranya untuk mendorong gaerah kerja karyawan, supaya karyawan mau bekerja dengan sungguh-sungguh dengan memberikan keterampilan dan kemampuan yang mereka memiliki demi mewujudkan

tujuan perusahaan. Perusahaan tidak hanya mengharapkan karyawannya mampu bekerja secara terampil dan cakap, tetapi hal yang terpenting karyawan dapat bekerja dengan sungguh-sungguh dan mempunyai keinginan untuk mencapai hasil yang optimal. Karyawan tidak memiliki keinginan untuk bekerja kerja keras, kemampuan, keterampilan dan kecakapan yang mereka miliki tidak berarti bagi perusahaan.

Menurut Flippo yang dikutip dari Notoatmojo (2009) menyatakan motivasi merupakan arahan karyawan pada organisasi untuk bekerja sama mencapai suatu pencapaian keberhasilan dalam organisasi perusahaan. Memberikan motivasi pada karyawan untuk meningkatkan kinerja para karyawan merupakan suatu tantangan yang tidak mudah bagi perusahaan. Seseorang manajer pada perusahaan harus memiliki kepedulian yang bagus dan kuat terhadap motivasi karyawannya. Manajer harus bersedia dan terbuka dalam membangun karir karyawannya.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Octaviansari (2017) Penelitian yang dilakukan memiliki hubungan yang positif sangat signifikan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan, memiliki arti semakin tinggi motivasi kerja kinerja karyawan akan tinggi. Sebaliknya jika semakin rendah motivasi kerja, maka kinerja karyawan akan rendah. Stoner (dalam Notoatmodjo, 2009) mengungkapkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh: kemampuan, faktor persepsi, dan motivasi.

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Jaya dan Ningsih (2016) menyatakan bahwa dari hasil penelitiannya adalah terdapat hubungan yang positif antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan. Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Hikmah, dkk (2021) yang dilakukan pada pegawai di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar mendapatkan hasil bahwa ada hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja pegawai. Motivasi kerja karyawan baik, maka kinerja karyawan akan tinggi. Sebaliknya jika motivasi kerja karyawan buruk, maka kinerja karyawan akan rendah.

Peneliti mengutip dari Jaya dan Ningsih (2016) motivasi yang terdapat pada diri seseorang merupakan suatu sumber kekuatan untuk mewujudkan suatu perilaku saat mencapai suatu tujuan kepuasan yang ada pada dirinya pada suatu tipe yang spesifik dan arah yang positif dengan mengarah pada mendekati objek yang menjadi tujuannya. Menurut Edwin Locke dalam Mangkunegara (2017) memberikan

pendapat untuk menumbuhkan pencapaian prestasi kerja dan motivasi kerja yang maksimal, perusahaan dapat melibatkan karyawan dalam menetapkan tujuan pada perusahaan.

Dari beberapa penelitian diatas, kinerja yang baik pada karyawan tergantung pada motivasi kerja, sehingga peneliti ingin membuat sebuah penelitian yang menggunakan variabel yang sama tetapi, subyek yang diteliti berbeda. Pada penelitian diatas sebelumnya meneliti tentang hubungan motivasi kerja dengan kinerja pegawai menggunakan subyek pegawai dikantor Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar. Peneliti ingin menggunakan subyek pada karyawan PT. Sicepat Ekspres Cabang Pedurungan Kota Semarang.

Berdasarkan hasil uraian diatas peneliti memiliki ketertarikan ingin meneliti apakah ada hubungan antara kinerja karyawan dengan motivasi kerja pada karyawan PT. Sicepat Ekspres Cabang Pedurungan Kota Semarang.

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dibuat bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kinerja karyawan dengan motivasi kerja

## **1.3 Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Manfaat Teoritis**

Hasil pada penelitian ini diharapkan mampu menjadi atau memberikan sumbangan pikiran dalam ilmu psikologi, pada khususnya psikologi organisasi dan industri.

### **1.3.2 Manfaat Praktis**

Manfaat dari hasil penelitian ini dapat membantu dalam meningkatkan motivasi kerja agar memiliki kinerja yang baik kepada karyawan PT. Sicepat ekspres cabang Pedurungan.