

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Keberhasilan sebuah perusahaan dalam meningkatkan mutu dan layanan sebagian besar ditentukan oleh kualitas, kuantitas dan kinerja dari sumber daya manusia. Perkembangan dari dunia usaha ini tidak dapat dipisahkan dari perkembangan sumber daya yang ada terutama sumber daya manusia. Dalam meningkatkan kinerjanya perusahaan haruslah ada komitmen yang ada kaitannya dengan pengembangan kualitas terhadap sumber daya atau karyawan dari perusahaan itu. Disamping pengembangan kualitas sumber daya manusia, peningkatan kesejahteraan karyawan, dalam hal ini karyawan juga akan memberikan kontribusi yang cukup besar dalam peningkatan kinerja karyawan.

Dinamika kehidupan masyarakat yang terus meningkat maka perusahaan harus lebih berorientasi pada fungsi layanan yang semakin efektif, efisien representative dan responsif. Fungsi layanan yang dimaksud berupa upaya perusahaan dalam membahas strategi dan sistem pelayanan yang dapat memuaskan customer.

Untuk mencapai kondisi tersebut, maka diperlukan suatu *performance* atau kinerja karyawan dalam meningkatkan produktifitas yang nantiya dapat menimbulkan kualitas pada kerja karyawan itu sendiri. Salah satu upaya perusahaan terutama pihak manajemen dalam meningkatkan *performance* karyawan adalah melalui kebijakan pemberian kompensasi. Dengan pemberian kebijakan berupa kompensasi, diharapkan dapat merangsang mereka untuk bekerja lebih keras dan berprestasi seperti yang diharapkan oleh perusahaan.

Arfah dan Anshori, dalam Yanuar Wahdaniy (2012:2) Mengemukakan bahwa betapapun sempumanya rencana organisasi dan pengawasan, bila karyawan tidak dapat menjalankan tugasnya maka tidak akan mencapai hasil sebanyak yang sebenarnya dapat dicapai. Sehubungan dengan pertimbangan itu maka pihak manajemen perusahaan perlu memperhatikan balas jasa dan lingkungan atau kondisi kerja karyawan.

Sedangkan menurut Handoko (2012:155) yang dimaksud Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Bukan hanya kompensasi sebagai pemacu atau pendorong kinerja karyawan untuk lebih produktif tetapi ada faktor yang tidak kalah pentingnya yaitu motivasi, pengalaman kerja dan lingkungan kerja. Motivasi untuk mendorong kemampuan karyawan terutama dari atasan selaku pimpinan perusahaan yang membawahi dan bertanggungjawab atas karyawan tersebut. Pemberian motivasi kepada karyawan memerlukan berbagai metode yang berbeda, karena setiap individu memiliki karakter yang berbeda, apabila dilakukan diharapkan karyawan dapat segera merasakannya dan segera melaksanakan pekerjaannya.

Menurut Wexley & Yulk, dalam Edy Sutrisno (2015:110) Motivasi adalah pemberian atau penimbulan motif atau dapat pula diartikan sebagai hal atau keadaan menjadi motif. Kemampuan dalam memberikan motivasi tidak lepas dari kemampuan seorang pimpinan tersebut. pemimpin yang baik, adalah orang yang tidak hanya mampu memberikan perintah saja tetapi juga mampu berkomunikasi dengan karyawan, sehingga terjadi ikatan emosional yang kuat antara karyawan dengan atasan.

Pengertian lingkungan kerja menurut Sedarmayati (2011:2) mendefinisikan bahwa Lingkungan kerja maksudnya adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Dimana lingkungan kerja merupakan lingkungan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam perusahaan, yang dapat mempengaruhi kondisi fisik dan psikologi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga lingkungan kerja dapat dikatakan baik apabila karyawan dapat bekerja dengan optimal, tenang dan produktivitasnya tinggi. Maka dari itu lingkungan kerja dapat dijadikan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Begitupun halnya dengan pengalaman kerja, menurut Gozali dalam Wahyu Wahdaniy (2012:3) Pengalaman kerja adalah banyaknya jenis pekerjaan atau jabatan yang pernah diemban oleh seseorang, serta lamanya mereka bekerja pada masing-masing pekerjaan dengan pengalaman kerja akan lebih mudah melaksanakan pekerjaan, jika dibandingkan dengan karyawan yang lama dan baru tidaklah bisa disamakan. Semakin banyak pengalaman kerja seorang maka akan semakin banyak manfaat yang berdampak pada luasnya wawasan pengetahuan dibidang pekerjaan serta semakin meningkatkan ketrampilan seseorang. Untuk menjadikan seseorang profesional haruslah mampu menguasai dan memahami pelaksanaan bidang tugas yang sesuai dengan profesinya.

Arfah dan Anshori ,dalam yanuar wardaniy (2012:3) mengemukakan Kinerja yang dicari oleh perusahaan dari seseorang tergantung dari kemampuan, motivasi dan pengalaman kerja yang diterima. Meskipun demikian, motivasi dan kompensasi sering menjadi variabel yang terlupakan. Kinerja seorang karyawan

biasanya terwujud sebagai prestasi karyawan tersebut di lingkungan kerjanya. tinggi rendahnya kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain kemauan kerja, kemampuan kerja, kompensasi, dan pengalaman kerja. Guna lebih meningkatkan kinerja para karyawan dapat diusahakan melalui pemberian motivasi kepada karyawan. Berkaitan dengan perilaku individu yang menyangkut perilaku yang dipilih seorang bila terdapat beberapa alternatif, kekuatan perilaku seorang telah melakukan pemilihan alternatif dan ketetapan perilaku tersebut. kinerja merupakan hasil dari suatu proses atau aktivitas pada fungsi tertentu yang dihasilkan seorang baik secara individu maupun sebagai anggota dari suatu kelompok atau organisasi pada periode tertentu berdasarkan standart yang telah ditetapkan perusahaan .

Dari beberapa teori sebelumnya, maka penelitian ini mengambil objek PT. Taurus Gemilang Surabaya yang merupakan perusahaan jasa yang melayani customer check-in and bagagge handling domestik maupun internasional di bandar udara juanda Surabaya. hal ini menunjukkan bahwa kompensasi, motivasi, lingkungan kerja dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, seperti yang diungkapkan oleh hubungan kompensasi dengan peningkatan kinerja karyawan, apabila penghargaan (peningkatan gaji dan tunjangan) yang diberikan perusahaan sesuai dengan pengharapan dan dapat memuaskan maka karyawan akan termotivasi untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

Peneliti kebetulan saat ini menjadi karyawan PT. Taurus Gemilang Surabaya yang bergerak dibidang jasa di bandara intemasional juanda Surabaya, ibukota provinsi Jawa Timur ini dengan populasi dua koma sembilan juta orang, menjadi tolak ukur perkembangan perekonomian di Indonesia. Selama bekerja di PT. Taurus Gemilang Surabaya peneliti menemukan

fenomena masalah yang terjadi akhir-akhir ini yang menarik untuk di teliti mengenai kinerja karyawan PT. Taurus Gemilang Surabaya. Alasan yang mendasar dilakukan penelitian ini adalah bahwa peneliti menemukan beberapa masalah yang terjadi terkait dengan teori kinerja menurut Arfah dan Anshori dalam yanuar wahdaniy, dimana pada penelitian sebelumnya masalah-masalah tersebut berkenaan dengan masalah pemberian kompensasi pada karyawan PT. Taurus Gemilang Surabaya, pemberian kompensasi kepada karyawan PT. Taurus Gemilang Surabaya belum memuaskan para karyawan meski pendapatan dari pengguna jasa yang terus meningkat, keseriusan serta upaya bekerja keras dalam bekerja sehingga belum ada nilai lebih yang di berikan terhadap karyawan, hal ini berdampak pada karyawan yang kurang bersemangat dalam memberikan pelayanan terhadap customer sehingga berakibat terjadi ketidak seimbangan antara pendapatan dengan pelayanan tersebut dan menyebabkan kinerja karyawan ikut menurun yang pada akhirnya berdampak negatif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

Masalah lain yang berkenaan dalam memotivasi kerja karyawan PT. Taurus Gemilang Surabaya, dimana karyawan kurang termotivasi untuk bekerja profesional dikarenakan kurangnya motivasi dari perusahaan terhadap karyawannya, seharusnya motivasi dilakukan untuk daya penggerak yang harus diberikan perusahaan untuk karyawannya, dan karena hal ini juga mengakibatkan penurunan kinerja dan seringkali keterlambatan hadir pada karyawan PT. Taurus Gemilang Surabaya.

Faktor selanjutnya yang peneliti lihat adalah lingkungan kerja karyawan PT. Taurus Gemilang Surabaya baik lingkungan kerja fisik maupun non fisik yang masih kurang diperhatikan. Lingkungan kerja fisik berupa fasilitas-fasilitas tempat kerja yang masih diabaikan dan peneliti melihat di PT. Taurus Gemilang

Surabaya komunikasi atasan terhadap bawahan pun belum begitu baik (lingkungan kerja non fisik) sehingga sering terjadi kesalahan pemahaman antara atasan dengan bawahan.

Fakta lain yang peneliti temukan berkenaan dengan pengalaman kerja karyawan PT. Taurus Gemilang Surabaya yang masih tidak merata hal ini sangat mempengaruhi kinerja karyawan secara tim, karena kurangnya pengalaman kerja karyawan menyebabkan kurangnya kompetensi dan komunikasi yang baik antara karyawan dengan customer sehingga kurang maksimalnya kinerja karyawan dan lamanya penyelesaian tugas yang akan diselesaikan oleh crew PT. Taurus Gemilang Surabaya.

Dukungan pihak manajemen perusahaan dalam organisasi yang bergerak di bidang jasa ini, tentunya berarti bagi pegawai sehingga dukungan ini akan mampu mendorong pegawai dapat memberikan pelayanan terbaik kepada customer, dukungan berupa kesesuaian kompensasi PT. Taurus Gemilang Surabaya dapat memberikan bakti jasa serta motivasi yang kuat kepada karyawan, sehingga kondisi ini dapat dipastikan akan mempengaruhi mutu dan kualitas kinerja karyawan pada PT. Taurus Gemilang Surabaya

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, dan fenomena masalah yang terjadi maka peneliti ingin mengkaji dan memfokuskan mengangkat tema tersebut ke dalam penelitian dengan judul “PENGARUH KOMPENSASI, MOTIVASI, LINGKUNGAN KERJA DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.TAURUS GEMILANG SURABAYA”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, penulis mengidentifikasi masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah menguji atau menganalisa Kompensasi, Motivasi, lingkungan kerja dan pengalaman kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja karyawan pada PT. Taurus Gemilang di surabaya?
2. Apakah menguji atau menganalisa Kompensasi, Motivasi, lingkungan kerja dan pengalaman secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja karyawan pada PT. Taurus Gemilang di surabaya?
3. Diantara pengujian Kompensasi, Motivasi, lingkungan kerja dan pengalaman kerja manakah yang berpengaruh dominan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Taurus Gemilang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian mengenai kinerja karyawan adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara simultan kompensasi, motivasi, lingkungan kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan PT. Taurus Gemilang Surabaya.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara parsial kompensasi, motivasi, lingkungan kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan PT. Taurus Gemilang Surabaya.

3. Untuk mengetahui faktor manakah yang berpengaruh paling dominan antara kompensasi, motivasi, lingkungan kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan PT. Taurus Gemilang Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya sebagai berikut :

Secara Empirik :

1. Memberikan informasi dan bahan pertimbangan kepada pihak manajemen perusahaan sehingga dapat melakukan pengelolaan sumber daya manusia atau karyawan dengan baik.
2. Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja karyawan perusahaan tersebut.

Secara Akademis :

1. Kontribusi terhadap ilmu pengetahuan tentang MSDM yang berkaitan dengan Kompensasi, Motivasi, Pengalaman Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
2. Kontribusi terhadap peneliti selanjutnya dalam mengembangkan ilmu pengetahuan tentang MSDM yang berkaitan dengan Kompensasi, Motivasi, Pengalaman Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.