

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Karyawan adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang merupakan *asset* penting dalam suatu perusahaan. Karyawan sebagai perencana, pelaksana bahkan pengendali yang selalu berperan aktif di dalam mewujudkan tujuan perusahaan di tempat bekerja. Suatu perusahaan harus dapat mengelola dengan baik karyawan karena keberadaannya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lain. Semakin berkembangnya teknologi yang digunakan atau jumlah dana yang disiapkan jika tanpa dukungan SDM yang memiliki kemampuan baik semua menjadi tak berarti. Bahkan, sekarang ini karyawan diharapkan lebih kreatif dan inovatif, sedangkan dari perusahaan sangat penting untuk mengembangkan SDM dengan berbagai cara seperti melalui proses rekrutmen yang kompetitif, pelatihan yang sistematis, peningkatan kepuasan karyawan, peningkatan pendidikan karyawan, dan pemberdayaan karyawan.

SDM perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh SDM yang bermutu dalam arti sebenarnya, yakni pekerjaan yang dilaksanakan akan menghasilkan sesuatu yang sesuai harapan. Bermutu yakni tidak hanya pandai saja, namun dapat memenuhi semua syarat kualitatif yang dituntut pekerjaan tersebut, sehingga pekerjaannya dapat terselesaikan sesuai rencana.

Seorang karyawan dapat mencapai hasil yang memuaskan dalam bekerja, tergantung dari kemampuan dan kecakapannya. Setiap pekerjaan menuntut pengetahuan, kecakapan dan keterampilan tertentu, sehingga setiap pekerjaan dapat terlaksana sesuai rencana.

Kompetesi terdiri dari pengetahuan dasar yang pokok, kemampuan, pengalaman dan persyaratan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaannya.

SDM adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Perusahaan harus dapat melihat apa yang dibutuhkan dan diharapkan karyawannya, bakat dan keterampilan apa yang dimiliki dan rencana karyawan tersebut ke depan agar perusahaan dapat menempatkan karyawan pada posisi yang tepat, sehingga karyawan tersebut dapat termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Motivasi dapat memacu karyawan untuk lebih bekerja keras sehingga dapat mencapai tujuan mereka, hal ini dapat meningkatkan produktivitas karyawan sehingga berpengaruh pula pada kepuasan dan kinerja karyawan.

Jika kepuasan kerja tidak terwujud maka dapat menimbulkan stres pada karyawan dan hal ini dapat merugikan perusahaan. Banyak faktor penyebab stres, diantaranya adalah kemampuan individu yang kurang kompeten dalam pekerjaannya, sehingga beban kerja yang diberikan terasa sulit dan berlebihan. Stres dapat menimbulkan frustrasi yang dapat merugikan bagi kedua belah pihak, baik karyawan itu sendiri maupun pihak perusahaan. Di Indonesia banyak terjadi masalah yang berkaitan dengan SDM, diantaranya minimnya akan pengetahuan, kebanyakan karyawan memiliki dasar pendidikan dan latihan yang sangat rendah sehingga rendahnya pendidikan ini akan menyebabkan rendahnya produktivitas mereka. Setiap perusahaan secara keseluruhan memiliki budaya yang khas. Budaya organisasi merupakan produk dari seluruh figur perusahaan, mulai dari orang-orangnya, baik dari segi keberhasilan maupun kegagalannya. Masalah yang biasa dihadapi karyawan adalah bagaimana cara menyesuaikan diri secara proaktif dengan budaya perusahaan agar tidak terjadi konflik. Budaya organisasi mempunyai pengaruh yang dominan terhadap sukses tidaknya perusahaan dalam membangun kinerja karyawan.

Budaya organisasi juga memiliki dampak positif terhadap kinerja ekonomi perusahaan. Budaya organisasi dimaknai sebagai perilaku anggota di dalam organisasi, sebagai bentuk dari pemahaman visi, misi, dan strategi organisasi. Budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap perusahaan, tetapi juga mempunyai kekurangan. Malfungsi budaya organisasi yaitu tidak berfungsinya atau tidak dilaksanakannya norma, nilai-nilai, asumsi, filsafat, atau kode etik organisasi oleh anggota organisasi, yang dapat menimbulkan akibat negatif bagi organisasi.

Budaya organisasi pada PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Surabaya, berjalan sebagaimana SOP ( *Standart Operational Perusahaan*) yang diberikan, namun ada beberapa benturan-benturan yang terjadi pada tiap-tiap bagian dengan bagian lainnya. Seperti hubungan divisi Pelayanan dengan divisi Keuangan dalam percepatan pembayaran tagihan klaim korban kecelakaan lalu lintas, ataupun divisi personalia dengan seluruh bagian organisasi perusahaan dalam *database* karyawan. Dalam dinamika perusahaan masih terdapat *misscom* (*miss communication*) antara semua divisi, atau kurangnya koordinasi.

Mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Kotter dan Heskett (1997), bahwa kinerja ekonomi jangka panjang dipengaruhi oleh budaya organisasi. Foster (1999) juga telah menemukan bahwa faktor lain yang mempengaruhi kinerja salah satunya adalah lingkungan kerja. Menurutnya, dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik akan diperoleh kinerja yang tinggi. Dalam model yang dikembangkan oleh Mitchell (dalam Rois, dkk, 2003), ditemukan bahwa motivasi erat kaitannya dengan kinerja individu dalam bekerja. Dalam penelitian lain, seperti yang dilakukan oleh Mark, et al (2002), meneliti tentang "*Organizational Citizenship Behavior and Social Capital in Organization*" menemukan bahwa OCB memiliki hubungan positif dengan kinerja

organisasi. Dihasilkan pula bahwa OCB adalah penting karena membantu membangun social capital yang pada akhirnya memfasilitasi kinerja organisasi.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya. Kinerja karyawan tentunya diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. Artinya, apabila kinerja karyawan sebuah organisasi berjalan dengan baik maka akan berakibat pada pencapaian tujuan organisasi yang baik pula.

Pengelolaan Budaya organisasi tidak berjalan dengan mudah dengan banyaknya individu yang memiliki sifat-sifat yang berbeda didalam organisasi tersebut karena didalam sebuah organisasi yang masing-masing. Lingkungan kerja yang ada didalam sebuah perusahaan baik lingkungan kerja fisik maupun non fisik dapat berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah, maka dari itu penulis menemukan berbagai masalah dalam penelitian. Dan judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Tingkat pendidikan dan Promosi Jabatan Terhadap Motivasi Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Surabaya.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah yang akan di bahas dalam ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Tingkat Pendidikan Berpengaruh Terhadap Motivasi Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Surabaya?
2. Apakah Promosi Jabatan Berpengaruh Terhadap Motivasi Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Surabaya?

3. Apakah Tingkat Pendidikan Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Surabaya?
4. Apakah Promosi Jabatan Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Surabaya?
5. Apakah Tingkat Pendidikan dan Promosi Jabatan Berpengaruh Terhadap Motivasi Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah yang telah ditetapkan maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Surabaya.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Promosi Jabatan Terhadap Motivasi Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Surabaya.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Surabaya.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Surabaya.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Tingkat Pendidikan dan Promosi Jabatan Terhadap Motivasi Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak tertentu. Dengan demikian manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dalam aspek teoritis : dapat menambah pengalaman dan pengembangan diri dalam penulisan ilmiah bidang Manajemen Sumber Daya Manusia serta dapat berguna dalam penelitian lebih lanjut mengenai perkembangan Sumber daya manusia di PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Surabaya.
2. Dalam pengembangan ilmu pengetahuan, peneliti melalui penelitian ini akan dibahas masalah yang muncul di PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Surabaya dengan mengusulkan hipotesis Kinerja. Selain itu juga dapat menambah dan memperluas pengetahuan disiplin ilmu yang sedang dipelajari.
3. Dalam aspek praktis, peneliti menghasilkan penelitian ini dapat menambah khasanah dalam kumpulan hasil penelitian ilmiah dalam bentuk laporan skripsi dan pengimplementasian dalam dunia kerja bagi pihak yang bersangkutan.