

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam aspek keseharian hidup, terdapat banyak perubahan dan revolusi melalui kemajuan teknologi dan iptek atau ilmu pengetahuan. Kompetisi global yang pesat dapat terlihat atas perubahan tersebut. Erat dan ketatnya kompetisi dalam dunia bisnis, pengoptimalan kualitas dan SDM menjadi hal yang perlu dilakukan oleh setiap pelaku bisnis dan perusahaan.

Sumber daya dalam perusahaan meliputi mesin, material, dan modal untuk mencapai tujuan perusahaan. Kemudian perlu dilakukan pengelolaan dengan teliti guna menciptakan sumber daya yang bernilai lebih dan mampu berlomba di pasar internasional. Selain itu perusahaan juga mengatur dan mengelola SDM yang didefinisikan sebagai karyawan. Dalam hal ini organisasi perusahaan memiliki satu kunci keberhasilan dan kesuksesan yaitu karyawan.

Sumber daya yang terutama bagi perusahaan adalah karyawan karena perusahaan membutuhkan tingkat kreativitas, bakat, keterampilan, dan *effort* tenaga yang dimiliki karyawan untuk memperoleh tujuannya. Perusahaan mencari pekerja dengan kinerja tergantung dari keahlian, kemampuan, motivasi dan dukungan pribadi yang diperoleh.

Kasmir (2016:182) berpendapat bahwa kinerja di definisikan hasil jerih payah kerja dan tutur perbuatan saat bekerja yang telah diperoleh dalam melakukan tanggung jawab dan tugas yang telah diamanahi dalam jangka masa tertentu. Kinerja yaitu beban yang diamanahkan dan ditugaskan kepada seseorang yang diharapkan oleh organisasi dengan fungsi dan perilaku sesuai tugasnya. Cara seseorang berbuat dalam melakukan pekerjaan dan tugas berarti mengaplikasikan suatu peran. Jadi kinerja

dapat dikatakan berhasil apabila dapat membuat efektivitas menjadi berhasil, defisini oleh Miner (2015:180). Namun kinerja karyawan disini dipengaruhi oleh faktor-faktor diantaranya keterampilan, motivasi, dan tingkat pendidikan.

Lian dalam Lengkong (2019:283) memiliki teori yaitu keterampilan ialah keahlian dan kemampuan seseorang untuk melaksanakan dan melakukan suatu tugas atau rutinitas. Irianto dalam Lengkong (2019:283) mengatakan keterampilan saling berikatan dengan kemampuan seseorang untuk melakukan sesuatu yang berjiwa *tangible*. Selain *physical*, makna keterampilan juga terfokus pada permasalahan mental, manual, perceptual, motoric, dan bahkan kemampuan sosial seseorang. Hal ini menunjukkan bahwa dengan kemahiran atau keahlian dan keterampilan yang dimiliki seorang karyawan akan memperlancar proses pelaksanaan tanggung jawab, pekerjaan, dan amanah karyawan terselesaikan secara optimal sesuai ketentuan perusahaan.

Faktor selanjutnya yaitu motivasi. Shintya Ervina Donna Mundung dalam Tati Hartati (2020:1032) memiliki pendapat bahwa pada hakikatnya motivasi dapat berasal dari seseorang atau disebut dengan motivasi dalam diri serta luar diri atau disebut juga motivasi eksternal. Motivasi empiris dan motivasi internal bisa menunjang kinerja. Beberapa peneliti lain memiliki kesamaan bahwa dorongan empiris mempunyai dampak yang berpotensi kuat dan positif terhadap pembentukan kapasitas kemampuan pegawai (Ek da Mukuru, 2013; Zameer, Ali dan Amir, 2014; Karyono, 2018).

Setelah kemampuan keterampilan dan motivasi, faktor yang terakhir yaitu, tingkat pembelajaran di bangku pendidikan. Andrew E Sikula dikutip di Mangkunegara (2003:50) berpendapat bahwa jenjang pendidikan ialah tata cara yang memerlukan waktu lama untuk memilih tata cara terorganisir dan sistematis, di mana tenaga

pegawai manajerial mempelajari tentang ilmu pengetahuan teoritis dan konseptual untuk kepentingan general. Dengan menempuh tingkat pendidikan tinggi diharapkan karyawan memiliki pengetahuan secara general dan paham akan ruang lingkup kerjanya, juga berkompeten secara optimal dalam hal persaingan.

PT. Angkasa Pura 1 (Persero) memiliki anak perusahaan yang didirikan pada Maret 2012, yaitu bernama PT. Angkasa Pura Supports yang berdedikasi untuk menciptakan jasa layanan *property-maintenance* yang terpadu dan komprehensif, serta pelayanan tambahan lainnya yang diperlukan dalam mengelola sebuah Bandar Udara mutakhir dengan tingkat standar yang mempunyai tingkat kualitas internasional. Memberikan pelayanan terbaik dan teroptimal bagi penumpang atau pengunjung Bandar Udara di Indonesia dalam mendukung dan membantu induk perusahaan, PT. Angkasa Pura Supports memberikan pelayanan terbaik berstandar internasional tidak hanya bagi perusahaan industri kebandar-udaraan namun juga pengelolaan dan pengoptimalan fasilitas *property* komersial. Beberapa layanan yang diadakan dan disediakan PT. Angkasa Pura Supports adalah *Facility Care, Equipment, Parking, dan ICT*. Memberikan dan menyediakan pelayanan yang terbaik dan optimal bagi perusahaan induk yang bertujuan mendukung atau mensupport kebutuhan perusahaan.

Dari hasil observasi awal peneliti, PT. Angkasa Pura Supports telah menerapkan pemberian motivasi kerja dengan terartur. Pihak manajemen melakukan peningkatan keterampilan karyawan dengan cara pelatihan yang dilakukan oleh atasan setiap minggunya guna memberikan *skill* tambahan bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Selain itu juga, dorongan kerja yang dilakukan perusahaan yaitu pemberian apresiasi bagi karyawan dengan tingkat kehadiran yang tepat waktu dengan reward bonus. Guna meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja.

Namun ada beberapa keluhan yang sering dikeluhkan oleh pengunjung terkait dengan pelayanan pada *facility care* yang dinilai kurang responsive. Selain itu petugas *facility care* sering dijumpai sedang bermain *handphone* bahkan bercanda. Hal ini menunjukkan belum optimalnya kinerja karyawan *facility care* PT. Angkasa Pura Supports Surabaya, sehingga kinerja karyawan kurang memuaskan bagi pengunjung maupun perusahaan. Dengan begitu tingkat pendidikan karyawan juga perlu diperhatikan dengan melihat pendidikan formal terakhir karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan, dengan demikian peneliti memiliki ketertarikan melaksanakan penelitian dan kajian dengan judul “Pengaruh Keterampilan, Motivasi dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Di Divisi *Facility Care* PT. Angkasa Pura Supports Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang masalah yang di paparkan dalam paragraf di atas, peneliti mempelajari rumusan masalah sebagai berikut, yaitu:

1. Apakah keterampilan, motivasi dan tingkat pendidikan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di divisi *Facility Care* PT. Angkasa Pura Supports Surabaya?
2. Apakah keterampilan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di divisi *Facility Care* PT. Angkasa Pura Supports Surabaya?
3. Apakah motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di divisi *Facility Care* PT. Angkasa Pura Supports Surabaya?
4. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di divisi *Facility Care* PT. Angkasa Pura Supports Surabaya?
5. Manakah dari variable keterampilan, motivasi dan tingkat pendidikan, manakah variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di divisi *Facility Care* PT. Angkasa Pura Supports Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut berdasarkan uraian dan enumerasi di atas, adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dan dampak keterampilan, motivasi dan tingkat pendidikan secara simultan terhadap kinerja karyawan di divisi *Facility Care* PT. Angkasa Pura Supports Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh keterampilan secara parsial terhadap kinerja karyawan di divisi *Facility Care* PT. Angkasa Pura Supports Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi secara parsial terhadap kinerja karyawan di divisi *Facility Care* PT. Angkasa Pura Supports Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan secara parsial terhadap kinerja karyawan di divisi *Facility Care* PT. Angkasa Pura Supports Surabaya
5. Untuk mengetahui pengaruh dominan variabel keterampilan, motivasi dan tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan di divisi *Facility Care* PT. Angkasa Pura Supports Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini bertujuan memberi mempersembahkan bantuan dan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen khususnya dengan keterampilan, motivasi, tingkat pendidikan dan kinerja karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti

Pengujian ini adalah pengimplementasian ilmu manajemen yang diperoleh selama perkuliahan yang bertujuan sebagai penerapan ilmu manajemen pada lingkup masyarakat secara langsung. Peneleti juga memperoleh ilmu-ilmu dan pengalaman pada proses penelitian.

2. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika

Menjadi tambahan referensi agar dapat digunakan pada penelitian dengan tema serupa.

3. Bagi PT. Angkasa Pura Supports

Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi PT. Angkasa Pura Supports tentang pengaruh keterampilan, motivasi dan tingkat pendidikan agar karyawan PT. Angkasa Pura Supports Surabaya dapat meningkatkan kinerjanya.