

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia industri bisnis yang kita ketahui terbagi menjadi dua bagian yaitu berupa produk/barang dan jasa. Dimana barang adalah suatu benda yang wujudnya ada, dalam arti masyarakat mengerti kegunaan barang tersebut untuk memenuhi kebutuhannya. Sedangkan jasa adalah benda/barang yang wujudnya tidak ada, namun pengguna jasa dapat merasakan kepuasan/kesan tersendiri untuk memenuhi kebutuhannya. Semakin maju sebuah negara maka semakin banyak permintaan akan jasa. Hal tersebut, sejalan dengan hierarki kebutuhan manusia yang mula-mula dari fisiologis bergerak pada perwujudan diri. Dengan demikian, kota yang hendak berjuduk kota jasa tampaknya layak masyarakat sudah berpendapatan tinggi atau upah minimal regional mengalami peningkatan.

Tidak hanya pada industri bisnis saja, perkembangan teknologi yang semakin maju dari masa ke masa membuat persaingan dalam dunia pekerjaan meningkat. Hal ini dikarenakan adanya globalisasi dan modernisasi. Jika suatu organisasi atau instansi tidak bisa menyikapi hal tersebut, maka kelangsungan kegiatan atau pekerjaan di dalam organisasi atau instansi tersebut akan terhambat. Sebuah instansi harus didukung sumber daya manusia yang cakap karena sumber daya manusia sangat berperan dalam menjalankan usaha atau kegiatan di dalam instansi tersebut. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program diarahkan selalu berdaya guna mencapai tujuannya. Salah satu faktor kelancaran tujuan suatu perusahaan adalah mengidentifikasi dan mengukur kinerja karyawan. Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Setiap pekerjaan memiliki kriteria pekerjaan yang spesifik, atau dimensi kerja yang

mengidentifikasi elemen-elemen yang paling penting dari suatu pekerjaan.

Kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017:67). an baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Untuk dapat memiliki kinerja yang tinggi dan baik, seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya harus memiliki keahlian dan ketrampilan yang sesuai dengan pekerjaan. Produktivitas karyawan menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja yang mempengaruhi tingkat efisiensi dan efektivitas organisasi. Analisis yang lebih mengkonsentrasikan pada kinerja akan lebih memberikan penekanan pada dua faktor utama yaitu, motivasi dari karyawan, dan kemampuan dari karyawan untuk bekerja. Salah satu aspek meningkatkan produktivitas kerja ialah dengan pemberian motivasi (daya perangsang) kepada karyawan, dengan istilah populer sekarang pemberian kegairahan kerja kepada karyawan.

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai manusia termotivasi oleh kebutuhan yang dimilikinya. Sekalipun motivasi merupakan hal yang bersifat penting, tapi motivasi cukup sulit untuk dilakukan. Perlu dipahami bahwa di dalam organisasi publik sering terjadi interaksi dan aktivitas yang bersifat positif maupun negatif dalam hubungannya dengan pelaksanaan tugas. Ada beberapa bentuk dorongan dalam meningkatkan semangat kerja yaitu dengan lebih memberikan penekanan pada keinginan dari karyawan untuk bekerja, kemudian akan menghasilkan kreativitas dan kemampuan dari karyawan untuk bekerja. Motivasi hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan atau pengikut. Motivasi penting karena dengan motivasi ini diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Motivasi harus dilakukan pimpinan terhadap bawahannya

karena adanya dimensi tentang pembagian pekerjaan untuk dilakukan dengan sebaik-baiknya, bawahan sebetulnya mampu akan tetapi malas mengerjakannya, memberikan penghargaan dan kepuasan kerja. Motivasi diharapkan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Apabila motivasi tinggi serta didukung oleh kemampuan yang tinggi maka kinerja karyawan juga akan meningkat, dan sebaliknya. Hanya yang menjadi permasalahan adalah jika motivasi tinggi tetapi tanpa didukung oleh kemampuan dan semangat kerja yang tinggi, maka karyawan tersebut hanya memiliki minat yang tinggi namun kemampuan kurang, maka karyawan tersebut harus ditingkatkan kemampuannya melalui kursus dan pelatihan kerja, namun jika karyawan memiliki kemampuan cukup tetapi tidak mempunyai motivasi yang tinggi, dapat diselesaikan dengan memberikan incentive untuk meningkatkan semangat kerja yang menurun.

Di zaman yang serba instan banyak sekali hal yang sering kita jumpai di berbagai instansi maupun perorangan khususnya di bidang jasa pengiriman dokumen. Kebutuhan akan pengiriman seiring berjalannya waktu akan sering dicari oleh setiap orang. Hampir setiap hari perusahaan membutuhkan jasa pengiriman dokumen untuk mengantarkan surat penting yang mereka kirim ke instansi lain sebagai kerja sama ataupun sebagai bentuk penawaran. Tentunya untuk menghemat biaya mereka membutuhkan jasa untuk mengantarkan surat tersebut ke penerima surat, ada yang dalam kota, luar kota, antar pulau maupun hingga sampai ke luar negeri. Dengan biaya yang minim dan estimasi waktu yang sudah ditentukan, pengguna jasa pengiriman sudah mendapat kepuasan tersendiri bahwa dokumen tersebut sampai ke tempat tujuan dalam posisi utuh dan tentunya masih dalam keadaan rapi yang masih terbungkus amplop maupun plastik.

Pos Indonesia adalah salah satu contoh nyata yang dapat kita amati, dimana perusahaan tersebut adalah pelopor utama yang melakukan jasa

pengiriman. Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (*Post, Telegraph dan Telephone*). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero). Seiring dengan perkembangan waktu dan zaman mulailah muncul beberapa jasa pengiriman baru yang menawarkan hal serupa dengan Pos Indonesia. Diantaranya adalah ESL, PCP, HERONA, TIKI, PANDU LOGISTICS, JNE, WAHANA, PLATINIUM, MEX, INDAH CARGO dan lain-lain. Dimana perusahaan baru tersebut muncul dengan melakukan inovasi yang lebih menarik dibandingkan dengan Pos Indonesia.

Dewasa ini seperti yang banyak kita jumpai ada lagi salah satu perusahaan jasa pengiriman yang baru muncul di akhir tahun 2016 dan tentunya mempunyai daya tarik tersendiri dengan menampilkan brand ambassador. . JNT muncul dengan *ambassador public figure* Deddy Corbuzier dan ini yang tentunya menjadi cambuk tersendiri bagi beberapa instansi pengiriman lainnya. Tidak hanya itu, dengan menawarkan harga (untuk area khusus Jawa Timur) dengan harga rendah dapat mempengaruhi hilangnya pelanggan yang beralih untuk menggunakan jasa JNT. Begitu pula dengan jasa pengiriman Pandu Logistics yang membuat peneliti tertarik meneliti perusahaan perseroan ini karena

perusahaan jasa yang berdiri tahun 1992 tersebut adalah perusahaan jasa yang kental dengan management syariah keislamannya. Maksud dari kental dengan unsur keislamannya yaitu perusahaan yang tidak mengambil keuntungan semata dari penjualan jasa tersebut, tetapi sebagian keuntungan akan dikembalikan kepada pelanggan. Demi menjaga kestabilan perusahaan ini pihak management tentunya harus mempunyai cara tersendiri agar karyawan dapat terus meningkatkan kinerja melalui beberapa motivasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bidang SDM, maka diperoleh informasi bahwa upaya peningkatan kinerja karyawan di PT. Pandu Siwi Sentosa sebagai bentuk motivasi yaitu digunakan sistem pemberian insentif atau tambahan gaji bagi karyawan yang dianggap berpotensi atau mampu menyelesaikan pekerjaan melebihi target yang telah ditentukan dari hasil pengiriman dokumen atau paket per harinya. Target yang ditetapkan perusahaan dalam sistem produksi adalah  $\pm$  50-100 pengiriman per hari untuk kriteria barang ringan seperti dokumen dan  $\pm$  100-120 per hari untuk kriteria barang berat seperti paket dalam ukuran kecil, sedang maupun besar. Sehingga apabila karyawan dalam bekerja menghasilkan barang kurang dari target maka karyawan akan mendapatkan sanksi berupa teguran. Motivasi kerja karyawan di PT. Pandu Siwi Sentosa-Sidoarjo pada dasarnya sudah baik dengan indikator disiplin kerja yang meningkat, tanggung jawab terhadap pekerjaan yang baik, ketrampilan dalam menyelesaikan tugas, gaji, dan keadilan dalam wewenang atau penempatan jabatan, hanya saja belum begitu efektif karena kurangnya perhatian dari perusahaan tentang gaji dan kebijakan yang menyebabkan beberapa dari karyawan merasa tidak puas dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh manajemen perusahaan dengan alasan kebutuhan pribadi keluarga, sehingga terjadi bolos kerja, ketelatan, serta kesalahan dalam bekerja. Kitidakpuasan karyawan menyebabkan kinerja terganggu dan produktivitas kerja

menurun, sehingga perlu diadakan upaya peningkatan kinerja dengan jalan pemberian motivasi dengan harapan mendapatkan hasil yang maksimal.

Hal ini dapat diperkuat dengan salah satu tingkat ketidakhadiran karyawan PT. Pandu Siwi Sentosa pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1

Data Ketidakhadiran karyawan PT. Pandu Siwi Sentosa - Sidoarjo Periode Juli - Desember 2018

Bulan	Ketidakhadiran Karyawan			Jumlah
	Sakit	Ijin		
Juli	1	2	1	4
Agustus	2	1	0	3
September	1	3	1	5
Oktober	2	2	0	5
November	0	2	0	2
Desember	3	2	1	6
Jumlah	9	12	4	25

Sumber : Personalia PT. Pandu Siwi Sentosa Sidoarjo Tahun 2018

Rendahnya intensitas ketidakhadiran karena sakit, ijin, dan alpa menunjukkan bahwa kinerja dan motivasi kerja tinggi. Berdasarkan hasil penelitian pada PT. Pandu Siwi Sentosa- Sidoarjo, maka dapat diambil judul : "UPAYA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN MELALUI MOTIVASI KERJA PADA PT. PANDU SIWI SENTOSA SIDOARJO JAWA TIMUR".

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah attitude pemimpin berpengaruh terhadap motivasi kerja PT. Pandu

Siwi Sentosa Sidoarjo – Jawa timur?

2. Apakah attitude pemimpin berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.

Pandu Siwi Sentosa Sidoarjo – Jawa timur?

3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap terhadap kinerja karyawan PT.

Pandu Siwi Sentosa Sidoarjo – Jawa timur?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan diadakan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh attitude pemimpin terhadap motivasi kerja PT.

Pandu Siwi Sentosa Sidoarjo – Jawa timur.

2. Untuk mengetahui pengaruh attitude pemimpin terhadap kinerja karyawan

PT. Pandu Siwi Sentosa – Sidoarjo – Jawa timur.

3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT.

Pandu Siwi Sentosa – Sidoarjo Jawa timur.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

#### **a. Manfaat Teoritis**

Untuk menerapkan (mengaplikasikan) pemahaman tentang upaya peningkatan kinerja karyawan khususnya melalui motivasi kerja pada perusahaan industri PT. Pandu Siwi Sentosa-Sidoarjo.

#### **b. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan perusahaan khususnya tentang kinerja karyawan dan motivasi kerja pada perusahaan industri PT. Pandu Siwi Sentosa – Sidoaro.