

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

Dengan perkembangan di era globalisasi, sumber daya manusia (SDM) mempunyai kedudukan utama bentuk dari kemampuan pergerakan segala aktivitas di perusahaan, Perusahaan wajib mengembangkan mutu performa SDM yang terdapat di perusahaan, Dengan demikian mempunyai segi sumber daya manusia yang baik dapat memudahkan bagi perusahaan untuk berkompetisi di sektor bisnis sekarang. Adanya hal tersebut, perusahaan butuh pengelolaan SDM yang maksimal, karena dengan kunci keberhasilan sebuah perusahaan tidak cukup kecanggihan teknologi serta ketersediaan modal melainkan faktor manusia menjadi faktor yang paling utama, manusia dapat dianggap menjadi keutamaan sumber daya yang dapat untuk mengolah, mengidentifikasi serta memegang kendali permasalahan yang terdapat di suatu perusahaan.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu BUMN yang bergerak di bidang jasa transportasi, sebagai distributor pelayanan transportasi PT KAI memiliki berbagai cabang yang tersebar diseluruh Indonesia diantaranya di 9 Daerah operasi untuk di wilayah jawa dan 4 Divisi Regional di wilayah Sumatra salah satunya adalah Daerah Operasi VIII Surabaya yang terletak di Jalan Gebeng Masjid no.01 Surabaya. Daerah Operasi VIII Surabaya sendiri memiliki 52 stasiun yang terbagi stasiun kelas besar A ada 4 stasiun, kelas besar B ada 1 stasiun, kelas besar C ada 4 stasiun, kelas 1 ada 9 stasiun, kelas 2 ada 3 stasiun, dan kelas 3 ada 31 stasiun. Jenis kereta api yang disediakan PT KAI

antara lain adalah Lokomotif, KRL, KRD, Kereta penumpang dan Kereta gerbong , berbagai jenis tersebut kereta api disediakan PT KAI (Persero) untuk membuat kenyamanan para pengguna transportasi kereta api.

Inovasi yang dijanjikan oleh PT KAI (Persero) dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan penggunaannya menyediakan pembelian tiket online (Kai Access), Dahulu pembelian tiket kereta api dilakukan datang ke loket stasiun atau manual, seiring dengan perkembangan jaman membeli tiket kereta api dengan cara mengantri dan berdesak desakan di stasiun merupakan hal yang sudah berlalu atau kuno namun sekarang tiket kereta api untuk membeli harus lewat aplikasi online yaitu KAI Access. serta PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah mengeluarkan kebijakan-kebijakan sebagai berikut:

1. Boarding pass, penumpang yang memiliki tiket dan kereta apinya telah siap, baru penumpang diijinkan masuk ke dalam Peron stasiun untuk bersiap naik ke dalam kereta.
2. Pemberlakuan kapasitas angkut maksimal 100% untuk kereta yang jarak jauh, dan untuk kereta yang jarak dekat tidak menjual tiket ketika nomor tempat duduknya telah habis (sebelum pandemic).
3. Larangan merokok di dalam kereta diberlakukan semua kelas keretaapi. Kereta api saat ini menjadi salah transportasi yang sangat familier di masyarakat Indonesia dan banyak digunakan, baik digunakan rute jarak jauh ataupun rute jarak dekat, Karena dianggap lebih efisien dari segi waktu, biaya dan pelayanannya, Di lain sisi Kereta Api memiliki keunggulan yang diantaranya memiliki jalur perlintasan sendiri, bebas macet, ramah lingkungan.

Realita kejadian yang dialami oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero), contohnya adanya berita di sosial media dapat membuat efek kurang baik untuk perusahaan, berbagai kegiatan pengembangan karir, mutasi serta konflik kerja dapat menunjang peningkatan.kinerja.karyawan PT KAI (Persero) Khususnya Petugas Jaga Lintas (PJL) Terhadap peningkatan kinerja karyawan PT KAI (Persero) menunjukkan bahwa :

1. KA 80 Turangga tertempel Truk Fuso Nissan Nopol B 9032 BOA mengangkut air mineral dan menyebabkan korban jiwa 1 orang dilokasi (sopir Truk), di perlintasan 67 Jl Ki Hajar Dewantara Krian Sidoarjo, Selasa 25 Mei 2021 pukul 05.41 wib
2. KA 2645 F (Bangkolan Tanker) tertemper Mobil Pajero Nopol N 1599 AG tidak ada korban jiwa mobil rusak parah di perlintasan 56 Jl Karanglo Singosari Malang, Senin 26 September 2021 pukul 03.08 wib.

Mengingat sulitnya meningkatkan kinerja karyawan pada sebuah perusahaan maka perusahaan memerlukan upaya yang relevan yaitu dengan cara memberikan pelatihan terhadap karyawan dengan tujuan mengembangkan pengetahuan, ketrampilan, keahlian dan kompetensi seorang karyawan. Ketika karyawan diperhatikan pada perusahaan dimana ia bekerja maka karyawan akan memiliki kesadaran yang tinggi pada perusahaan dan mau melakukan peran ekstra kinerja mereka pada perusahaan, sehingga perusahaan memiliki karyawan yang trampil dan berprestasi kerja yang tinggi serta tanggung jawab yang besar terhadap perusahaan, Berbagai penelitian telah dilakukan untuk melihat bahwa adanya pengembangan karir, mutasi konflik kerja terhadap kinerja SDM.

Salah satu aspek krusial pada SDM merupakan kinerja, sedangkan kinerja merupakan suatu keluaran/output menurut kegiatan/acara yang hendak atau telah tercapai berkaitan dengan penggunaan anggaran berdasarkan kuantitas yang diukur. \*Tingkatan pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya menjadi tolak ukur dari suatu kinerja organisasi (Hasan Basri. 2017).\*

Menyadari betapa pentingnya peranan SDM, perusahaan mempunyai suatu keharusan buat memaksimalkan kinerja pegawai sepenuhnya & menaruh seluruh pegawai dengan porsi yang sama buat tumbuh & mewujudkan sepenuhnya kemampuan dan membuat pencapaian, Program peningkatan profesi adalah variabel yg begitu krusial untuk pegawai juga perusahaan, Perusahaan mendesain acara pengembangan karir buat mempertinggi daya produksi pegawai, memaksimalkan kemampuan yg ada pada pegawai, dan mengubah mutu kinerja setiap pegawai. Program peningkatan profesi penting untuk mendapatkan perhatian perusahaan menjadi usaha mengembangkan semangat kerja pegawai, lantaran pegawai yg mempunyai semangat kerja yg besar, menaruh kesempatan perusahaan yaitu bisa menolong perusahaan memenuhi keinginan menggunakan lebih baik.

Sumber daya manusia merupakan seseorang yg berperan untuk menjalankan organisasi, baik itu perusahaan ataupun institusi & berfungsi menjadi aset yg wajib dilatih & ditingkatkan kualitasnya.

Strategi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah menawarkan jenjang karir yang tepat, adil, dan objektif. Tujuan ini dilakukan agar karyawan bersedia bekerja dan berprestasi sesuai kebutuhan perusahaan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas perusahaan.

Strategi lain yang digunakan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan yakni mutasi, Mutasi adalah perpindahan pegawai disertai dengan kedudukan ke tempat yang tidak familiar dari biasanya, tanggung jawab dan status ketenagakerjaan yang sama dengan tujuan meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja karyawan, Pelaksanaan mutasi sering disalahartikan sebagai suatu bentuk hukuman kerja atau berdasarkan hubungan yang baik antara atasan dan bawahan, namun mutasi tidak lepas dari mengurangi alasan karyawan menjadi bosan dalam bekerja dan memenuhi keinginan karyawan sesuai dengan keinginannya. keinginan mereka. kepentingan dan bidang tanggung jawab masing-masing.

Terkadang konflik merupakan suatu permasalahan yang justru mampu memperbaiki keadaan. Namun, orang lebih banyak berpendapat jika konflik merupakan suatu permasalahan negatif yang patut untuk di jauhi. Terdapat beberapa efek baik yang ditemukan karena terdapatnya masalah, antara lain menciptakan persaingan yang sehat, masing-masing akan berupaya lebih baik sehingga mampu meningkatkan kualitas produk yang diciptakan, motivasi kerja menjadi meningkat, dan lainnya. Selain dampak positif, konflik juga dapat menimbulkan dampak negative, seperti stress saat bekerja. Dipandang sangat efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan, terdapat perusahaan atau organisasi yang mengaplikasikan konflik untuk mencapai tujuannya. Konflik kerja terdiri dari 2 bentuk, yaitu konflik yang tercipta antara individu dengan kelompok serta konflik yang tercipta dalam diri individu sendiri. Konflik antara individu dengan kelompok lebih sering terjadi diantara kedua jenis tersebut, sebab terdapat keterlibatan banyak pihak lainnya. Jenis konflik ini dapat berguna apabila organisasi mampu mengubahnya menjadi suatu upaya untuk

menciptakan karyawan yang produktif. Terkait dengan perasaan masing-masing individu yang berbeda dalam melaksanakan pekerjaannya, konflik emosional lebih bersifat ke individual.

Seseorang akan mengalami stress kerja apabila tidak dapat mengedalikan konflik kerja dengan stress kerja yang terjadi secara bersamaan di lingkungan kerjanya. Pada umumnya stress kerja dapat terjadi kapan dan dimana saja, baik di perusahaan besar, maupun lainnya. Stress kerja lebih sering terjadi akibat deadline yang sedang dihadapi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk mencapai target tertentu.

## **1.2 Perumusan masalah**

Rumusan masalah didasarkan pada konteks yang diberikan, rumus masalah dapat disusun sebagai berikut :

1. Apakah untuk pengembangan karir petugas penjaga perlintasan ada pengaruh terhadap kinerja karyawan ?
2. Apakah mutasi terhadap petugas penjaga perlintasan ada pengaruh terhadap kinerja karyawan ?
3. Apakah untuk konflik kerja petugas penjaga perlintasan ada pengaruh terhadap kinerja karyawan ?
4. Apakah untuk pengembangan karir mutasi, dan konflik kerja secara bersama-sama ada pengaruh petugas penjaga perlintasan terhadap kinerja karyawan ?

### **1.3 Tujuan penelitian**

Melalui pelampiran permasalahan tersebut maka tujuan penelitian antara lain :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja karyawan Petugas Jaga Lintasan ( PJJL )
2. Untuk mengetahui dan menganalisis mutasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Petugas Jaga Lintasan (PJJL)
3. Untuk mengetahui dan menganalisis konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Petugas Jaga Lintasan (PJJL)
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengembangan karir mutasi dan konflik kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan Petugas Jaga Lintasan (PJJL)

### **1.4 Manfaat penelitian**

Pada penjelasan ini akan menjelaskan manfaat penelitian yang dibagi akademis dan praktis.

#### **1.4.1 Manfaat teoritis**

1. Untuk melaksanakan penelitian, penulis mempunyai keinginan mampu meluaskan pengetahuan yang didapat ketika masih kuliah.
2. Penelitian juga bisa dimanfaatkan menjadi pondasi mencari ilmu untuk membandingkan bagi peneliti lainnya yang serupa serta pada penelitian berikutnya dapat lebih maksimal dibanding penelitian ini.

### **1.4.2 Manfaat praktis**

#### **1. Untuk Penulis**

Penelitian dapat memperluas ilmu di ranah manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), di dalam permasalahan di penelitian pengembangan karir, mutasi dan konflik kerja dalam meningkatkan kinerja petugas penjaga lintas kereta api.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Penelitian bisa diharapkan untuk menghasilkan kesimpulan dari saran dan permasalahan yang diatasi perusahaan untuk dijadikan faktor dalam mempertimbangkan agar kualitas petugas jaga lintas kereta api meningkat.

#### **3. Bagi Pihak Lain**

Hasil setelah diteliti harus dijadikan sumber informasi dalam penelitian ilmiah masa depan.