

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Di dalam perusahaan, sumber daya manusia adalah satu modal dan memegang suatu peran yang paling penting dalam mencapai tujuan. Menurut Bohlarander dan Snell dalam Pratiwi (2018:76-98). Perusahaan harus mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dalam bekerja.

Tanpa peran sumber daya manusia, kegiatan dalam perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi (Malayu SP Hasibuan dalam Anwar, 2018:3). Disamping itu ada hal yang perlu diperhatikan untuk dapat mengembangkan kinerja karyawan agar lebih termotivasi dengan cara memberikan imbalan upah ataupun gaji kepada mereka atas usahanya dalam bekerja.

Upah atau gaji sangat berpengaruh bagi karyawan, selain kerja yang dilakukan pada perusahaan beresiko tinggi, semangat karyawan juga perlu diperhatikan, dengan imbalan yang sesuai pastinya kinerja karyawan akan meningkat dan pastinya karyawan akan lebih termotivasi untuk lebih giat lagi dalam bekerja. Menurut Rivai dalam Purwati (2018:16). mengemukakan pengertian gaji adalah balas jasa dalam bentuk uang yang diterima karyawan sebagai konsekuensi dari kedudukan sebagai karyawan yang memberikan sumbangan dan pikiran dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan imbalan atau gaji yang besar, karyawan juga pastinya lebih termotivasi untuk terus bekerja dengan rasa tanggung jawab yang besar. Dan dengan kinerja yang

bagus, pastinya perusahaan akan mendapat keuntungan besar dan berhasil mencapai tujuannya, dan tentunya jika perusahaan berhasil mencapai hasil yang maksimal, karyawan akan ikut merasakan hasilnya, perusahaan yang kiranya memberi bonus atau kompensasi, bisa membuat karyawan jadi lebih bersemangat lagi. Setiap perusahaan harusnya adil dalam memberikan bonus sesuai dengan beban kerja yang diterima karyawan

Bonus adalah sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa atas prestasinya dalam melaksanakan tugas Kadar Nurjaman dalam Ulfah (2017:179). Pemberian bonus biasanya diberikan sebagai bentuk balas jasa perusahaan terhadap pengorbanan waktu, tenaga, dan pikiran yang telah diberikan karyawan kepada perusahaan. Yang jadi persoalan terkadang adalah karyawan yang semangat bekerja dan mempunyai loyalitas tinggi ke perusahaan tidak mendapat imbalan yang setimpal atas kerjanya. Uang lembur yang dibayarkan tidak sesuai dengan dengan kerjanya, dan mungkin bonus dari perusahaan yang tidak keluar, itu bisa memicu menurunnya kinerja karyawan dan mungkin sudah tidak ada lagi motivasi kerja untuk menjadi lebih baik.

Kinerja karyawan biasanya menyesuaikan dengan semangat kerjanya, dalam hal lain kinerja yang bagus juga berpengaruh dengan kondisi kerja yang ada dalam lingkungan. Terkait dengan gaji dan bonus yang ada, kinerja karyawan juga berpengaruh penting, sebabnya apabila imbalan yang diberikan perusahaan kepada karyawan sesuai, maka karyawan juga akan termotivasi lebih dan bersemangat untuk bekerja, maka dari itu kinerja karyawan juga akan lebih baik jika karyawan diperlakukan dengan baik oleh perusahaan. Permasalahan yang sering terjadi akibat kinerja karyawan yang mulai malas biasanya dipicu akibat faktor internal dari perusahaan itu sendiri, seperti kurang sosialisasi antara pemimpin dan karyawannya, pimpinan yang tidak mau

mendengarkan keluhan bawahan saat proses kinerja, akibatnya karyawan akan sering telat, malas berkonsultasi dengan pimpinan, dan mungkin yang biasanya terjadi pekerjaan dilakukan dengan alakadarnya, tidak bekerja sesuai prosedur operasional yang ada. Untuk memecahkan masalah terkait dengan peningkatan kinerja karyawan Menurut Robert L Mathis dalam Lestari (2018:113) kinerja karyawan dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu kemampuan, usaha dan dorongan. Faktor usaha dapat dilihat melalui pemberian motivasi.

Pemberian motivasi terhadap karyawan juga sangat diperlukan. Pendekatan dari pimpinan untuk mendengarkan kritik dan saran dari karyawan, melakukan briefing untuk sharing tentang operasional sehari-hari juga akan bisa meningkatkan kinerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Diberikannya motivasi kepada karyawan atau mendorong semangat karyawan, meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan, meningkatkan produktivitas kerja karyawan, mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan, meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan, meningkatkan kesejahteraan karyawan, mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas dan pekerjaannya (Sunyoto dalam Lestari, 2018:17-18).

Setiap perusahaan selalu menginginkan kinerja dari setiap karyawannya meningkat. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan harus memberikan motivasi yang baik kepada seluruh karyawannya agar dapat mencapai prestasi kerja dan meningkatkan kinerja. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa bernama PT. Swadharma Sarana Informatika dimulai pada tahun 1996, dan kehadirannya dimaksudkan untuk memberikan dukungan pelayanan prima dalam pengelolaan sarana teknologi komputer. Perusahaan jasa harus

lebih mementingkan kualitas jasanya karena dengan jasa yang baik orang akan senang dan percaya untuk menggunakan jasanya. Tjiptono dalam Melya (2018) mengatakan bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”

Dalam perkembangannya PT. Swadharma Sarana Informatika semakin tumbuh dan terus meningkat profesionalismenya sejalan dengan perubahan teknologi dan bisnis pada umumnya khususnya di bidang jasa cash in transit atau perantara pemindahan uang dari perusahaan satu ke bank dan pengelola layanan ATM bank BUMN yang ada di Indonesia yang bercabang di Kota Surabaya, dalam pelaksanaannya membutuhkan sistem manajemen kerja yang baik sehingga mampu mencetak karyawan berkualitas dan mampu mendukung pencapaian prestasi tujuan perusahaan secara optimal. Mengingat luasnya kegiatan pelayanan ATM yang dilakukan oleh perusahaan, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi dalam sistem manajemen upah kerja yang sesuai dengan yang diinginkan karyawan dan bonus atau insentif yang lebih diperhatikan lagi sehingga mereka bisa nyaman bekerja di perusahaan dan memberi dampak positif pada kinerja masing – masing dan motivasi kerja yang tinggi pada proses kerja karyawan.

Permasalahan akan semakin banyak apabila PT Swadharma Sarana Informatika tidak menjaga kondisi dan situasi saat melakukan kerja, karena PT Swadharma Sarana Informatika harus dapat menjamin mesin – mesin ATM untuk bisa beroperasi dengan baik untuk melayani nasabah Bank BUMN, dalam meningkatkan pelayanan jasa dan juga harus dapat menjamin upah yang sesuai maupun bonus yang sesuai dengan pekerjaan karyawan, sebab kesejahteraan karyawan harus di perhatikan mengingat resiko kerja yang tinggi.

Selama ini permasalahan yang timbul dari beberapa karyawan yakni semakin malas, atau mungkin pekerjaan yang monoton tanpa ada perkembangan, dikarenakan mungkin sudah lama tidak mendapatkan perhatian dari perusahaan perihal bonus lebih, entah dikarenakan apa, ada juga permasalahan internal yang timbul seperti hubungan antara pimpinan dengan staf bawahan yang kurang bersosialisasi, karena ini permasalahan yang dihadapi karyawan saat bertugas kurang mendapatkan perhatian dari pimpinan, sehingga keluhan kesah dari karyawan kurang tersampaikan dengan baik pada pimpinan, dan diharapkan pimpinan mendengarkan, mengarahkan staf bawahan yang mengalami kesulitan, dan memberikan sumbangan pikiran dan solusi dalam memecahkan masalah yang ada demi mencapai tujuan perusahaan yang lebih baik.

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh upah dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, maka penulis melakukan penelitian yang membahas tentang kinerja karyawan dan mengambil judul "**Pengaruh Gaji dan Bonus Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening Di PT. Swadharma Sarana Informatika Surabaya**".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah gaji berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika Surabaya?
2. Apakah bonus berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika Surabaya?

3. Apakah gaji berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika Surabaya?
4. Apakah bonus berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika Surabaya?
5. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika Surabaya?
6. Apakah gaji berpengaruh terhadap motivasi kerja melalui kinerja karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika Surabaya?
7. Apakah bonus berpengaruh terhadap motivasi kerja melalui kinerja karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, makatujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh gaji terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh bonus terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh gaji terhadap motivasi kerja karyawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh bonus terhadap motivasi kerja karyawan.
5. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap motivasi kerja karyawan.
6. Untuk mengetahui pengaruh gaji terhadap motivasi kerja melalui kinerja karyawan.
7. Untuk mengetahui pengaruh bonus terhadap motivasi kerja melalui kinerja karyawan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Aspek Akademis**

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan digunakan membandingkan teori manajemen yang di dapat di bangku kuliah dengan yang terjadi dilapangan sebagai upaya lebih mendalami masalah sumber daya manusia serta menerapkan teori-teori yang telah diperoleh terhadap praktek di lapangan

### **2. Aspek pengembangan pengetahuan**

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan pembaca mengenai pengaruh pelatihan kerja dan pengalaman kerja terhadap kemampuan kerja dan dampaknya pada kualitas pelayanan prima, agar dapat digunakan sebagai rujukan maupun literatur dalam penelitian selanjutnya

### **3. Manfaat praktis**

Penelitian ini merupakan suatu kegiatan yang sangat berharga bagi perusahaan ini sendiri Dapat digunakan untuk melihat kebutuhan karyawan dalam program upah atau gaji dan motivasi kerja agar kinerja karyawan meningkat.

Begitu juga untuk perusahaan lain, agar bisa digunakan dalam perusahaan yang mungkin masih minim pengetahuan dan metode tentang upah dan motivasi kerja untuk para karyawan.