

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Masalah Sumber Daya Manusia adalah prioritas utama dalam suatu perusahaan atau organisasi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana yang baik, tanpa Sumber Daya Manusia yang handal tidak akan dapat membantu menyelesaikan masalah dalam perusahaan atau organisasi tersebut.

Sumber Daya Manusia adalah orang-orang yang dapat merancang, menghasilkan barang dan jasa, mengawasi mutu, mengalokasikan sumber daya finansial dan juga memasarkan produk serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan dalam perusahaan. Sumber Daya Manusia dipandang sebagai aset yang terpenting dalam perusahaan, karena keberhasilan ataupun kegagalan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sangat berhubungan erat dengan pelaku-pelaku organisasi tersebut, dengan kata lain Sumber Daya Manusia mempunyai peran penentu berhasil atau tidaknya pencapaian kinerja dalam perusahaan tersebut.

Sumber Daya Manusia dalam suatu perusahaan ataupun organisasi tersebut adalah karyawan itu sendiri. Karyawan merupakan (aset) utama perusahaan, sehingga harus dipelihara dengan baik agar tercipta keseimbangan antara kebutuhan Sumber Daya Manusia dengan tuntutan serta kemajuan perusahaan. Perusahaan dibuat

berdasarkan visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diatur oleh manusia, sehingga sesempurna apapun perusahaan tanpa ada campur tangan manusia, kegiatan pencapaian tujuan tidak akan berjalan. Ketika perusahaan mendapatkan sumber daya yang baik hal ini diharapkan dapat menimbulkan kinerja yang baik sesuai dengan keinginan dan harapan perusahaan.

Menurut Hasibuan, (2011:34) mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas - tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Sementara itu menurut Payaman Simanjuntak (2005) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tertentu. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain adalah kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja, dan sikap kooperatis.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara, (2009:67) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang tinggi karyawan akan berusaha sebaik mungkin untuk mengatasi dan memecahkan masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaannya. Sebaliknya dengan kinerja yang rendah akan mudah menyerah terhadap keadaan bila mendapatkan kesulitan dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaannya sehingga sulit untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

PT.Ramayana Lestari Sentosa, Tbk merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang bisnis rantai toko swalayan yang ada di Indonesia. Saat ini pada tahun 2017/2018 daftar cabang toko Ramayana ada 121 cabang. Salah satu cabang Ramayana Departemen Store ada di Pangkalpinang Kabupaten Bangka Kepulauan Bangka Belitung.

Berikut adalah data karyawan PT. Ramayana Lestari Sentosa, Tbk cabang Pangkal Pinang.

Tabel 1.1 Data Karyawan PT. Ramayana Lestari Sentosa, Tbk

NO	STATUS PEGAWAI	JUMLAH PEGAWAI
1	Karyawan Tetap	86
2	Karyawan Kontrak	54
3	Karyawan SPG	110
4	Kontrak Perbantuan Lebaran	74

Sumber ; PT.Ramayana Sentosa cabang Pangkal Pinang,2018

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan banyaknya karyawan PT.Ramayan Sentosa Tbk. Menurut Hasibuan definisi karyawan secara umum adalah setiap orang yang menyediakan jasa (baik dalam bentuk pikiran maupun tenaga) dan mendapatkan balas jasa ataupun kompensasi yang besarnya telah ditentukan terlebih dahulu. Karyawan dalam perusahaan dapat terbagi menjadi dua jenis yaitu karyawan tetap dengan karyawan tidak tetap.Karyawan tetap merupakan karyawan yang telah memiliki kontrak ataupun perjanjian kerja dengan perusahaan dalam jangka waktu yang tidak ditetapkan. Karyawan tidak tetap merupakan karyawan yang hanya dipekerjakan ketika perusahaan membutuhkan tenaga kerja tambahan saja. Karyawan tidak tetap biasanya dapat diberhentikan sewaktu-waktu oleh perusahaan ketika perusahaan sudah tidak membutuhkan tenaga tambahan lagi.

Karyawan di PT.Ramayana Lestari Sentosa, Tbk di tuntut harus menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya, juga dituntut melakukan pencapaian target pada setiap bulannya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada HRD PT.Ramayana Lestari Sentosa, Tbk bahwa karyawan dalam perusahaan itu sulit melakukan pencapaian target, selain dari pencapaian target penjualan yang sulit dicapai oleh karyawan baik karena faktor internal maupun eksternal, juga sering terjadinya perbedaan perselisihan stok akhir toko dengan data penjualan yang terinput, baik itu berupa perbedaan jumlah stok barang ataupun jumlah nominal penjualan barang. Hal ini dikarenakan kurangnya ketelitian pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Berikut ini laporan pencapaian target penjualan toko dari bulan Januari sampai dengan Desember 2017.

Tabel 1.2 Laporan pencapaian target bulanan penjualan toko 2017

BULAN	TARGET	REALISASI
Januari	8.554.769.000	9.544.889.000
Februari	6.676.335.000	5.294.169.000
Maret	6.012.317.000	6.200.948.000
April	7.490.528.000	7.597.380.000
Mei	10.665.330.000	9.998.854.000
Juni	26.808.719.000	23.362.440.000
July	6.543.507.000	7.174.999.000
Agustus	4.537.980.000	5.379.271.000
September	5.695.560.000	5.118.142.000
Oktober	6.271.171.000	6.144.549.000
November	7.641.739.000	6.288.896.000
Desember	11.366.097.000	10.160.061.000

Sumber ; PT.Ramayana Sentosa cabang Pangkal Pinang,2017

Berdasarkan tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa target didalam PT.Ramayana Sentosa mengalami naik turun. Dilihat dari dua bulan terakhir mengalami kesulitan dalam pencapaian target.

Selain itu peneliti juga mencoba melakukan survei kepada konsumen yang berkunjung ke PT.Ramayana Lestari Sentosa cabang Pangkalpinang untuk mengetahui bagaimana layanan kinerja karyawan tersebut.

Tabel 1.3 Hasil Survey Awal Terhadap Layanan Kinerja Pegawai PT. Ramayana Sentosa,Tbk Tahun 2018

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Saudara sering datang ke PT Ramayana Sentosa,Tbk	YA : 11 Ragu-ragu : 3 Tidak : 1
2	Karyawan disini selalu bersikap ramah dan sopan	YA : 3 Ragu-ragu : 9 Tidak : 3
3	Apa yang saudara butuhkan selalu ditindaklanjuti dengan baik	YA : 4 Ragu-ragu : 8 Tidak : 3
4	Saudara merasa puas dengan layanan kinerja dari karyawan disini	YA : 2 Ragu-ragu : 9 Tidak : 4

Sumber : Hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti, 2018

Berdasarkan jawaban diatas pada tabel 1.3 pada survey awal tentang layanan kinerja karyawan di PT.Ramayana Lestari Sentosa, Tbk masih banyak konsumen yang menjawab ragu-ragu dipertanyaan no 2, 3 dan no 4 jadi dapat ditarik kesimpulannya bahwa terdapat masalah dengan kinerja pegawai yang ada diperusahaan ini.

Menurut Bintoro, (2017) salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi. Menurut Wirawan, (2013:675) tugas terpenting daripada seorang pemimpin adalah memotivasi para pengikutnya. Perusahaan harus pintar mencari berbagai cara untuk mendorong semangat kerja para karyawannya agar mempunyai kemauan dalam berkerja dan kemampuan demi tercapainya tujuan perusahaan. Menurut Wibowo, (2010:379) motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Sedangkan menurut flippo dalam Hasibuan (2011 : 143) adalah suatu keahlian dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai.

Berikut ini data berita acara karyawan di PT Ramayana Lestari Sentosa,Tbk cabang Pangkalpinang tahun 2017.

Tabel 1.4 Data Berita Acara Karyawan 2017

BULAN	KARYAWAN MANGKIR	TELAT MASUK	CEPAT PULANG	LUPA ABSEN	KARYAWAN KELUAR
Januari	8 orang	4 orang	4 orang	11 orang	-
Februari	5 orang	12 orang	1 orang	17 orang	-
Maret	11 orang	10 orang	2 orang	23 orang	-
April	14 orang	7 orang	2 orang	8 orang	1 orang
Mei	5 orang	5 orang	1 orang	7 orang	-
Juni	18 orang	19 orang	13 orang	20 orang	-
July	12 orang	6 orang	2 orang	15 orang	-
Agustus	17 orang	3 orang	2 orang	8 orang	-
September	17 orang	10 orang	-	9 orang	-
Oktober	15 orang	18 orang	2 orang	22 orang	-
November	15 orang	10 orang	-	11 orang	4 orang
Desember	15 orang	10 orang	-	11 orang	3 orang

Sumber : PT.Ramayana Lestari Sentosa,Tbk cabang pangkal pinang,2017

Dilihat dari tabel 1.4 diatas menunjukkan bahwa karyawan di PT.Ramayana Sentosa sering mangkir, telat masuk, cepat pulang, dan lupa absen masuk dan pulang. Berdasarkan pengamatan langsung dan juga wawancara dengan HRD PT.Ramayana Lestari Sentosa,Tbk masih banyak karyawan yang telat dibawah 5 menit yang tidak dimasukan kedalam berita acara hanya berupa teguran dan sanksi yang sepatasnya.

Selain itu juga sebenarnya perusahaan sudah memberikan fasilitas dan hak istimewa terhadap karyawannya. Berikut adalah data fasilitas dan hak istimewa yang diberikan perusahaan kepada karyawannya.

Tabel 1.5 Fasilitas dan Hak Istimewa Karyawan PT.Ramayana Lestari Sentosa,Tbk cabang PangkalPinang

No	Fasilitas dan Hak Istimewa Karyawan
1.	Cuti tahunan
2.	Cuti Lebaran
3.	Koperasi uang
4.	Koperasi barang
5.	Dana sosial untuk keluarga yang meninggal dunia
6.	Angpau pernikahan
7.	Bonus

Sumber : PT.Ramayana Lestari Sentosa,Tbk cabang pangkal pinang,2018

Dilihat dari tabel 1.5 diatas perusahaan sudah memberikan fasilitas dan hak istimewa kepada karyawannya dalam bekerja. Tetapi berdasarkan observasi di lapangan karyawan di PT Ramyana Lestari Sentosa, Tbk kurang bersemangat untuk bekerja. Mereka kurang memperdulikan dan melayani pembeli yang kesulitan mencari suatu barang atau, harga produk, kurang ramah, bahkan sering terjadi kesalahan harga tertera diproduk karena lupa mengganti kode barcode produk tersebut. Oleh karena itu motivasi kerja karyawan perlu ditingkatkan.

Selain itu kepuasan kerja juga mempengaruhi kinerja pegawai. Kepuasan kerja sebagai respon afektif atau emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan karyawan. Singh dan Jain (2013;106) Sedangkan Robbin , (2003:78) mengatakan kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, yang menunjukkan antara jumlah penghargaan yang diterima dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Jika karyawan dalam suatu organisasi merasa bahagia, mereka akan melakukan yang terbaik bagi organisasinya.

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Veithzhal Rivai Zainal,dkk (2014:623) adalah isi pekerjaan, penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan, supervisi, organisasi dan manajemen, kesempatan untuk maju, gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti adanya insentif, rekan kerja dan kondisi keuntungan. Beberapa masalah yang berhubungan dengan kepuasaan kerja di PT.Ramayana Lestari Sentosa, Tbk Kepuasan kerja juga dapat dilihat dari tingkat ketidakhadiran beberapa karyawan bekerja/mangkir dengan alasan yang tidak logis atau subjektif dan banyaknya karyawan yang sering datang terlambat.

Berdasarkan wawancara dan survey kepada beberapa karyawan dilapangan mereka merasa target perusahaan terlalu besar sehingga mereka sulit untuk bisa mendapatkan bonus dari perusahaan. Selain itu juga mereka merasa kurang puas dengan bonus yang ditetapkan perusahaan yang menurutnya kurang sebanding dengan kinerja tersebut apa yang diberikan oleh perusahaan.

Tabel 1.6 pra-penelitian tentang kepuasan kerja karyawan

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Saudara merasa puas dapat memenuhi kebutuhan hidup	YA : 13 Ragu-ragu :2 Tidak :
2	Saudara merasa puas dengan kondisi lingkungan kerja yang nyaman	YA : 11 Ragu-ragu :5 Tidak :-
3	Saudara selalu mencapai target yang ditetapkan perusahaan	YA : 1 Ragu-ragu :9 Tidak :5
4	Saudara merasa puas dengan upah dan gaji yang diterima	YA : 14 Ragu-ragu :1 Tidak :-
5	Saudara merasa puas dengan bonus dan tunjangan yang diberikan	YA : 0 Ragu-ragu :10 Tidak :5

Sumber : Hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti, 2018

Berdasarkan jawaban di atas pada tabel 1.6 pada survey awal tentang kepuasan kerja karyawan di PT.Ramayana Lestari Sentosa,Tbk dari pertanyaan no 3 dan 5 banyak karyawan yang menjawab ragu-ragu dan tidak, jadi dapat ditarik kesimpulannya bahwa terdapat masalah dengan kepuasan kerja.

Berdasarkan data penelitian diatas peneliti menyimpulkan bahwa adanya masalah didalam kinerja organisasi yang dapat dipengaruhi oleh beberapa variabel. Dari latar belakang tersebut, maka berdasarkan uraian diatas peneliti mencoba melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Ramayana Lestari Sentosa, Tbk Cabang Pangkalpinang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan di PT.Ramayana Lestari Sentosa, Tbk cabang Pangkalpinang?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT.Ramayana Lestari Sentosa,Tbk cabang Pangkalpinang?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT.Ramayana Lestari Sentosa, Tbk cabang Pangkalpinang?
4. Apakah motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT.Ramayana Lestari Sentosa, Tbk cabang Pangkalpinang?
5. Seberapa besar pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT.Ramayana Lestari Sentosa,Tbk cabang Pangkalpinang?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah ini bertujuan untuk memberikan ruang lingkup agar masalah tidak terlalu luas, sehingga pembahasan terarah dan terfokus guna memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang akan diteliti, selain keterbatasan waktu dan biaya, peneliti hanya membahas tentang “ Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di PT.Ramayana Lestari Sentosa,Tbk cabang Pangkalpinang”

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menggambarkan tentang motivasi, kepuasan kerja dan kinerja pegawai di PT.Ramayana Lestari Sentosa, Tbk cabang Pangkalpinang..
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di PT.Ramayana Lestari Sentosa,Tbk cabang Pangkalpinang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di PT.Ramayana Lestari Sentosa,Tbk cabang Pangkalpinang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di PT.Ramayana Lestari Sentosa,Tbk cabang Pangkalpinang.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di PT.Ramayana Lestari Sentosa,Tbk cabang Pangkalpinang.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai penunjang dalam penerapan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai proses dalam meningkat kinerja pegawai dalam

perusahaan dan dapat dijadikan bahan pendukung untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Sebagai penunjang meningkatkan kinerja pegawai dengan peningkatkan motivasi dan kepuasan kerja dalam perusahaan ataupun organisasi lainnya.

3. Manfaat Kebijakan

Sebagai bahan pertimbangan atau dijadikan refensi dalam pembuatan keputusan atau kebijakan bagi perusahaan ataupun organisasi lainnya.

1.6 Sistematika Penelitian

Adanya sistematika penulisan ini adalah untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dibahas mengenai landasan teori yang digunakan, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, hubungan antar variable dan hipotes.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang metode penelitian populasi dan sample penelitian, definisi operasional variable, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menggambarkan profil tentang PT.Ramayana Lestari Sentosa,Tbk dan membahas hasil penelitian, karekteristik responden, hasil distribusi item dan pembahasan analisis dan dari data hasil penelitian yang dilakukan penulis.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang ingin disampaikan oleh penulis mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan penulis kepada PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk cabang Pangkal Pinang, pembaca dan penulis sendiri.