

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Sumber daya manusia kini makin berperan besar bagi kesuksesan suatu organisasi. Banyak organisasi menyadari bahwa unsur manusia dalam suatu organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing. Mereka membuat sasaran, strategi, inovasi, dan mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam usaha pencapaian keberhasilan organisasi. Tantangan usaha yang di hadapi oleh organisasi pada masa sekarang ini dan untuk masa yang akan datang adalah bagaimana mempersiapkan SDM yang berkualitas, inovatif dan mempunyai kreatifitas tinggi.

Masalah yang ada dalam manajemen sumber daya manusia, merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian organisasi adalah masalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan dianggap penting bagi organisasi karena keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja itu sendiri. Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kinerja merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian suatu tujuan. Pencapaian tujuan yang maksimal merupakan buah dari kinerja tim atau individu yang baik, begitu pula sebaliknya kegagalan dalam mencapai sasaran yang telah dirumuskan juga merupakan akibat 1 kinerja individu atau tim yang tidak

optimal. Menurut Syamsir Torang (2013:74), Kinerja adalah kuantitas dan kualitas hasil kerja individu atau kelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar oprasional prosedur, kriteria, dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dala organisasi.

Kinerja didefinisikan sebagai “Hasil kerja itu sendiri (*outcomes of work*). Dengan melihat hasil kerja ini kita dapat melihat dari target yang di inginkan dan berapa banyak yang terealisasi. Untuk itu kinerja karyawan sangat perlu di perhatikan, kinerja disini dimaksudkan sebagai suatu ungkapan kemampuan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang didalamnya.

Kinerja karyawan yang tinggi dapat dicapai jika seluruh elemen-elemen yang ada dalam perusahaan terintegrasi dengan baik, dan mampu menjalankan peranannya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan karyawan. Oleh sebab itu diperlukan dukungan adanya kompetensi guna meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Kompetensi dan kinerja yang tinggi memberikan isyarat bahwa organisasi dikelola dengan baik dan secara fundamental akan menghasilkan perilaku manajemen yang efektif. Pengukuran kompetensi harus dilakukan untuk mengetahui tingkat pencapaian sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan, sehingga pada akhirnya terdapat keputusan apakah pegawai yang bersangkutan berkompeten atau tidak berkompeten dalam jabatan-/pekerjaan tersebut (Zuferol, 2010). Menurut (Manopo, 2011) Penilaian kompetensi atau model kompetensi

adalah mengidentifikasi keahlian, pengetahuan dan karakteristik pribadi yang dibutuhkan untuk mencapai kinerja terbaik dalam pekerjaannya. Penilaian kompetensi ini dilakukan dengan memastikan para karyawan mendapatkan pelatihan dan pengembangan yang diperlukan untuk merealisasikan dan meningkatkan potensi yang dimiliki. Penilaian kompetensi diaplikasikan pada suatu organisasi yang dilakukan pada saat organisasi akan memutuskan kriteria kesuksesan yang tepat dan menghubungkannya dengan kemampuan yang dibutuhkan oleh seseorang karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya. Pelaksanaan penilaian kompetensi dengan cara mengidentifikasi aspek-aspek yang memberi kontribusi terhadap kesuksesan yang dicapai oleh karyawan yang menghasilkan kinerja terbaik didalam organisasi tersebut.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Menurut Sondang P. Siagian (2009:138), mengemukakan bahwa Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Shadare (2009), juga menyebutkan motivasi karyawan merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Suatu pekerjaan yang dilakukan oleh para manajer adalah memotivasikan karyawannya, demi meningkatkan prestasi dan produktivitas kerja (Wijono, 2010: 19). Sehingga para pemilik industri senantiasa memutar otak untuk dapat meningkatkan motivasi kerja

pekerjanya. Karena pentingnya motivasi maka dalam suatu organisasi maupun perusahaan diperlukan adanya motivasi yang baik demi tercapainya tujuan perusahaan.

Dalam melaksanakan pekerjaan, karyawan tidak lepas dari komunikasi dengan sesama rekan kerja, dengan atasan dan dengan bawahan. Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Melalui komunikasi, karyawan dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja. Melalui komunikasi juga karyawan dapat saling bekerja sama satu sama lain. Hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan dan antara bawahan dengan bawahan dalam suatu organisasi sangat berpengaruh besar dalam menjembatani terciptanya peningkatan kinerja pegawai di suatu perusahaan maupun organisasi. Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2009:145) mengemukakan bahwa komunikasi adalah suatu proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

PT. Mandala Multifinance Tbk, merupakan perusahaan yang bergerak di dunia leasing/finance yang berdiri pada tanggal 21 Juli 1997. Perusahaan ini mempunyai 2 divisi dengan 48 karyawan. Divisi marketing dengan 35 karyawan dan divisi operation dengan 13 karyawan. Dalam penerimaan karyawan PT. Mandala Multifinance Tbk, menerima karyawan dengan rata-rata tingkat pendidikan antara SLTA, DIII, dan SI.

Sebagai perusahaan yang bergerak di dunia leasing/finance, PT. Mandala Multifinance Tbk, mempunyai produk dan layanan financial yang menguntungkan dan menyenangkan yang diperuntukkan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Produk unggulan PT. Mandala Multifinance Tbk, adalah pembiayaan motor baru dan motor bekas, serta PT. Mandala Multifinance Tbk, menawarkan pinjaman modal/uang tunai bagi masyarakat.

Sebagai perusahaan pembiayaan tentunya kinerja perusahaan dapat dilihat dari banyaknya pembiayaan yang di realisasikan. Berdasarkan data yang didapat kinerja perusahaan ini mengalami penurunan dari tahun ke tahun sebagaimana terlihat pada tabel 1.1 berikut :

Tabel I.1. Tabel Realisasi Pembiayaan oleh PT. Mandala Multifinance Tbk Pada Cabang Pangalpinang

| Tahun | Dana Tunai | Motor Baru | Motor Bekas | Total |
|-------|------------|------------|-------------|-------|
| 2011 | 2007 | 3131 | 70 | 5208 |
| 2012 | 3014 | 2306 | 1 | 5321 |
| 2013 | 3285 | 1575 | - | 4860 |
| 2014 | 2728 | 1104 | - | 3832 |
| 2015 | 3306 | 726 | - | 4032 |

Sumber: Data Karyawan PT. Mandala Multifinance Tbk, 2016

Dari tabel I.1 terlihat bahwa realisasi pembiayaan PT. Mandala Multifinance Tbk, mengalami penurunan sejak tahun 2011 sampai tahun 2015 terutama untuk pembiayaan motor baru. Sementara untuk pembiayaan motor bekas sangat minim bahkan tidak ada sama sekali sejak tahun 2013.

Penurunan kinerja tersebut penulis duga disebabkan oleh kurangnya motivasi pada karyawan. Kurangnya motivasi pada karyawan yang disebabkan oleh minimnya reward yang ditawarkan pada karyawan dalam pekerjaannya serta kurangnya jenjang karir pada karyawan dalam pekerjaannya, sehingga hal tersebut dapat menyebabkan karyawan tidak semangat dalam bekerja. Turunnya tingkat

penjualan dapat menjadi indikasi bahwa karyawan merasa kurang termotivasi dengan pekerjaan yang dilakukan. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan karyawan pada PT. Mandala Multifinance Tbk. Hal ini dapat dilihat rinci hasil prasurevei peneliti sajikan pada tabel berikut :

Tabel I.2. Hasil prasurevei terhadap 10 orang karyawan di PT. Mandala Multifinance Tbk, cabang Pangkalpinang

| No | Pertanyaan | Jawaban | Persentase (%) |
|----|---|------------------------|----------------|
| 1 | Saya selalu bekerja dengan penuh semangat | Sangat Bersemangat : 0 | 0 % |
| | | Bersemangat : 4 | 70 % |
| | | Ragu-ragu : 6 | 30 % |
| | | Tidak Bersemangat : 0 | 0 % |
| | | Sangat Bersemangat : 0 | 0 % |

Sumber : Olahan hasil survei di PT. Mandala Multifinance Tbk, 2016

Dari tabel I.3 dapat dilihat dari persentase pernyataan diatas banyak karyawan menjawab 40 % bersemangat dalam bekerja dan 60% ragu-ragu dengan semangatnya dalam bekerja.

Selain itu, adanya kinerja yang kurang baik pada karyawan juga disebabkan dengan adanya komunikasi yang kurang baik dalam perusahaan. Dari permasalahan komunikasi ditemukan permasalahan seperti takutnya karyawan dalam menceritakan permasalahan dalam bekerja pada atasan. Hal tersebut disebabkan karena atasan cenderung sering mengambil keputusan sendiri tanpa harus melibatkan bawahan. Serta kurangnya informasi yang diberikan atasan kepada bawahan untuk melakukan suatu pekerjaan dan tidak adanya informasi mengenai kebijakan yang dilakukan atasan. Komunikasi yang kurang terbuka atau kurang baik dapat menimbulkan pengaruh buruk pada kinerja karyawan di PT. Mandala Multifinance Tbk, cabang Pangkalpinang. Hal ini dapat dilihat dari hasil prasurevei yang peneliti sajikan pada tabel berikut :

Tabel I.3. Hasil prasurvei terhadap 10 orang karyawan di PT. Mandala Multifinance Tbk, cabang Pangkalpinang

| No | Pertanyaan | Jawaban | Peersentase (%) |
|----|---|---|-----------------------------------|
| 1 | Komunikasi yang terjalin antara sesama karyawan dan karyawan dengan atasan berjalan dengan baik | Sangat Baik : 0 Baik : 4 Ragu-ragu : 0 Tidak Baik : 6 Sangat Tidak Baik : 0 | 0 % 40 % 0 % 60 % 0 % |

Sumber : Olahan hasil survei di PT. Mandala Multifinance Tbk, 2016

Dari tabel I.4 diatas dapat dilihat karyawan menjawab 40 % baik dan 60 % menjawab tidak baik dalam komunikasi yang terjalin antara sesama karyawan dan karyawan dengan atasan berjalan dengan baik. Maka dapat dilihat komunikasi yang terjalin di perusahaan PT. Manadala Multifinance tidak terjalin dengan baik.

Selain disebabkan juga oleh motivasi dan komunikasi, penyebab penurunan kinerja peneliti duga disebabkan oleh faktor kompetensi. Kompetensi yang kurang pada bidang yang di tempatkan oleh pimpinan dan karyawan di PT. Mandala Multi Finance Tbk, cabang Pangkalpinang ini menyebabkan karyawan kurang puas dalam melakukan pekerjaan yang dilakukannya. Sehingga dapat menimbulkan penurunan dalam kinerja. Hal ini dapat dilihat rinci hasil prasurvei peneliti sajikan pada tabel berikut :

Tabel I.4. Hasil prasurvei terhadap 10 orang karyawan di PT. Mandala Multifinance Tbk, cabang Pangkalpinang

| No | Pertanyaan | Jawaban | Peersentase (%) |
|----|--|---|------------------------------------|
| 1 | Saya menguasai bidang dalam pekerjaan saya | Sangat menguasai : 0 Menguasai : 6 Ragu-ragu : 2 Tidak Menguasai : 2 Sangat Tidak Menguasai : 0 | 0 % 60 % 20 % 20 % 0 % |

Sumber : Olahan hasil survei di PT. Mandala Multifinance Tbk, 2016

Dari tabel I.4 diatas dapat dilihat karyawan menjawab 60 % menguasai, 20% ragu-ragu dan 20 % menjawab tidak menguasai dalam kemampuan yang dimiliki dalam pekerjaan. Maka dapat kita lihat kompetensi pada pekerjaan di PT.

Mandala Multifinance tidak banyak yang memiliki kompetensi pada bidang kemampuan karyawannya.

Berdasarkan latar belakang dan hasil wawancara tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam rencana peneliti berjudul **“Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Mandala Multifinance Tbk”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah penelitian di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran motivasi, komunikasi, kompetensi dan kinerja karyawan pada PT. Mandala Multifinance Tbk Pangkalpinang ?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Mandala Multifinance Tbk Pangkalpinang ?
3. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Mandala Multifinance Tbk Pangkalpinang ?
4. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Mandala Multifinance Tbk Pangkalpinang ?
5. Apakah gaya kepemimpinan, motivasi dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Mandala Multifinance Tbk Pangkalpinang ?

1.3. Batasan Masalah

Dalam penulisan skripsi ini masalah yang akan dikemukakan diuji adalah mengenai motivasi, komunikasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Mandala Multifinance Tbk di Pangkalpinang.

1.4. Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai pengaruh motivasi, komunikasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui mengenai gambaran motivasi, komunikasi, kompetensi dan kinerja karyawan pada PT. Mandala Multifinance Tbk Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui dan menguji mengenai pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Mandala Multifinance Tbk di Pangkalpinang.
3. Untuk mengetahui dan menguji mengenai pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Mandala Multifinance Tbk di Pangkalpinang.
4. Untuk mengetahui dan menguji mengenai pengaruh kompetensi kinerja karyawan pada PT. Mandala Multifinance Tbk di Pangkalpinang.
5. Untuk mengetahui dan menguji mengenai motivasi, komunikasi dan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Mandala Multifinance Tbk Pangkalpinang.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan penerapan dari ilmu yang telah diperoleh peneliti selama perkuliahan, serta memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman peneliti untuk berpikir secara kritis dan sistematis dalam menghadapi permasalahan yang terjadi. Serta pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya yang berkaitan dengan masalah motivasi kerja, komunikasi, dan kompetensi.

1.5.2. Manfaat Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai informasi tentang pengaruh motivasi, komunikasi dan kompetensi kerja karyawan pada PT. Mandala Multifinance Tbk di Pangkalpinang.

1.5.3. Manfaat Kebijakan

Gambaran penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kebijakan apa yang harus dilakukan oleh PT. Mandala Multifinance Tbk Pangkalpinang.

1.6. Sistematika Penulisan

Dengan adanya sistematika penulisan diharapkan penulisan dapat lebih sistematis dalam pembahasan penelitian ini. Sistematika penulisan penelitian ini disusun dalam lima bab dengan tahapan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas tentang landasan teori mengenai definisi manajemen sumber daya manusia, definisi definisi motivasi, devinisi komunikasi, definisi kompetensi serta devinisi kinerja karyawan, hasil penelitian terdahulu, kerangka pikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas mengenai pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi, sample, teknik pengumpulan data, variabel yang diteliti, devinisi operasional variabel pengukuran variabel dan metode anallisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, analisis data, seta pembahasan dari analisis data.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menguraikan mengenai kesimpulan yang merupakan penyajian singkat dari keseluruhan hasil penelitian yang di peroleh dari hasil analisis data yang dilakukan peneliti dan saran-saran yang perlu disampaikan.

DAFTAR PUSTAKA