

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam suatu perusahaan, Karena unsur ini merupakan bagian yang menggerakkan sistem disebuah perusahaan dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan. Untuk memperoleh target sumber daya meminta agar mampu menaikkan produktivitas kerja karyawan demi kelanjutan bida meningkatkan performa karyawan tersebut. Bilamana suatu perusahaan terdapat karyawan yang menjumpai hambatan produktivitas, maka perusahaan tidak dapat terkendala. Hambatan yang dimaksud melingkupi beberapa hal, tidak ada kemauan pekerja karyawan yang mampu menimbulkan produktivitas pekerja turun, sebaigian mengakibatkan rutinitas yang makin terus berakibat pada kemalasan dan tidak puas berkerja. Kinerja sumber daya manusia dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya adalah motivasi kerja, employee engagement dan budaya organisasi.

Mangkunegara (2000:67) mengatakan bahwa “Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Kinerja karyawan juga dapat diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kepuasan kerja dan perbuatan dalam situasi tertentu.

Dalam penelitian ini organisasi yang akan di teliti adalah PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang

dalam salah satunya perusahaan jasa yang berada di daerah yang memiliki kewenangan untuk melayani pengiriman barang di daerah Provinsi Jawa Tengah, maka kinerja dalam pelayanan perlu untuk diperhatikan. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang itu sendiri merupakan berpengaruh dalam performa karyawan juga bertindak pada suatu jasa pengiriman. Berkembangnya jasa kirim berakibat munculnya perusahaan-perusahaan baru yang masuk ke dalam bisnis jasa. Salah satunya perusahaan yang bergerak di jasa pengiriman tersebut adalah PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang merupakan perusahaan jasa pengiriman barang ataupun logistik yang tersebar meluas di Indonesia, dalam melakukan pengiriman wujud paket, dokumen, kendaraan, dll. Semakin bertambah perusahaan jasa pengiriman yang masih berkembang. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang salah satunya jasa ekspedisi barang ataupun logistik berapa di Indonesia perlu menghasil kerja yang maksimal sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, sehingga bisa menghadapi persaingan dengan perusahaan yang lain.

Untuk meninjau perselisihan yang semakin pesat dan terbuka perusahaan memerlukan sumber daya manusia memiliki potensi khususnya dalam kinerja karyawan. Melalui kinerja karyawan dalam peningkatan jasa namun untuk memperoleh kinerja secara optimal dari karyawan itupun masih sulit, karena dibutuhkan pengelolaan baik dan tinggi dari karyawan itu sendiri. Dalam mengetahui kondisi kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang, memiliki data dari PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang mengenai kinerja karyawan perusahaan yang hasilnya dapat dilihat pada.

**Tabel 1.1**

Sasaran kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang Tahun 2019

Bulan	Target	Realisasi	Presentase (%)
Januari	100	85	85.00
Februari	100	86	86.00
Maret	100	80	80.00
April	100	85	85.00
Mei	100	90	90.00
Juni	100	90	90.00
Juli	100	95	95.00
Agustus	100	85	85.00
September	100	85	85.00
Oktober	100	95	95.00
November	100	80	80.00
Desember	100	95	95.00
Rata-rata / Bulan	100	87	87.00

Sumber : Data Sekunder, 2020

Berdasarkan tabel 1.1 sasaran kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang yang dilakukan setiap bulan belum tercapai sepenuhnya. Rata-rata perbulan untuk target yang harus dicapai yaitu 100 point, sedangkan karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang hanya mampu mencapai sebanyak 87%. Maka dapat disimpulkan bahwa, penurunan kinerja karyawan menurut PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang disebabkan oleh Motivasi kerja, Employee Engagement dan Budaya organisasi. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang mengharapkan karyawannya untuk tidak datang terlambat kecuali jika ada keperluan mendesak. Berikut diperoleh data presensi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang.

**Tabel 1.2**

Data Presensi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang Tahun 2019

No	Bulan	Presensi		
		Terlambat	Sakit	Ijin
1	Januari	9,24%	1,90%	2,40%
2	Februari	11,40%	3,20%	4,10%
3	Maret	12%	2,80%	2,10%
4	April	8,80%	2,40%	2,90%
5	Mei	4,70%	4,60%	2,20%
6	Juni	7,10%	6,50%	1,80%
7	Juli	9,30%	1,90%	4,80%
8	Agustus	10,20%	3,40%	3,40%
9	September	6,60%	3,80%	2,60%
10	Oktober	3,70%	4,40%	4,10%
11	November	9,20%	6,80%	7,20%
12	Desember	11,80%	9,00%	8,00%
Rata-rata	/ bulan	8,67%	4,11%	3,80%

Sumber : Data Sekunder, 2020

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah karyawan yang terlambat cukup tinggi yaitu 8,67% per bulan karyawan yang datang terlambat. Hal ini disebabkan jangkauan dan hubungan dalam rekan kerja belum bisa berjalan dengan baik, tentu tidak bisa merasa berada di tempat yang nyaman. Nyaman berada di lingkungan mendorong pada motivasi kerja karyawan. Dalam ketidak nyamanan, tentu saja motivasi kerja karyawan mungkin dapat turun dan sebaliknya motivasi kerja karyawan akan meningkat dengan adanya kenyamanan berada di lingkungan, hal ini akan berdampak buruk bagi perusahaan, sebagai akibatnya kinerja karyawan akan mengalami penurunan kinerja karyawan maka tugas yang dibebankan akan terbengkalai atau tidak selesai sesuai yang diharapkan hal ini dapat menyebabkan kerugian perusahaan.

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang dapat berkomitmen baik dalam menjalankan perubahan paradigma pengelolaan sumber daya ke karyawan untuk menegaskan hak dan kewajiban perindividual karyawan menuju perspektif baru manajemen pengembangan sumber daya manusia secara strategis (*strategic human resource management*) agar dapat mengupayakan sumber daya jasa unggulan yang selaras dengan dinamika perubahan jaman milenial sekarang.

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang dapat dikatakan berhasil jika mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam visinya, yaitu “Menjadi pelayanan yang profesional dan unggul”. Keberhasilan organisasi dalam mencapai visi dan misi yang telah ditentukan serta untuk menghadapi permasalahan yang terjadi didalam organisasi tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, karena kualitas sumber daya manusia sangat menentukan efektifitas dan efesiensi dari suatu organisasi.

Dalam menyikapi hal tersebut perusahaan mampu untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia nya. Sumber daya manusia nya yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang memiliki keterampilan, kemampuan, pengetahuan dan sikap yang baik dalam bekerja.

Salah satu faktor penting yang dapat mendorong kinerja karyawan menjadi optimal yaitu adanya motivasi. Hasibuan (2008:141) menyatakan bahwa motivasi berasal dari kata latin “*movere*” yang berarti dorongan atau penggerak. Motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang untuk melakukan tindakan karena ingin mencapai tujuan yang dikehendaknya. Proses pemberian dorongan yang dilakukan kepada karyawan

supaya dapat bekerja guna mencapai tujuan perusahaan. Untuk menggerakkan karyawan agar sesuai dengan yang dikehendaki perusahaan, maka haruslah dipahami motivasi karyawan yang bekerja tersebut, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang yang bekerja.

Suatu Employee engagement atau keterlibatan karyawan tak bisa dipisahkan dalam kinerja perusahaan karena karyawan adalah penggerak perusahaan itu sendiri. Employee engagement suatu gagasan menarik, dimana karyawan menjadi bersemangat di dalamnya, terlibat di dalamnya, bersedia untuk menginvestasikan waktu dan upaya untuk bekerja, mampu menjadi proaktif dalam mengejar hal itu. Gagasan mengenai keterlibatan karyawan menggambarkan sebagaimana karyawan bisa memberi lebih banyak dari apa yang mereka tawarkan, dan sebagai hasilnya karyawan yang terlibat adalah karyawan yang lebih produktif dibandingkan dengan karyawan lainnya. Keterlibatan karyawan salah satu hal penting bagi kesuksesan suatu institusi atau perusahaan dan bisa memberikan competitive advantage untuk perusahaan. Karyawan mempunyai keterlibatan yang baik, bisa digambarkan dengan kerja keras, energi, dan loyalitas yang baik, dan komitmen ataupun kebanggaan yang kuat terhadap organisasi (pride). Dengan ini mereka akan meluangkan waktu lebih lama untuk menjalankan pekerjaan-pekerjaan yang produktif, berusaha maksimal, dan menyelesaikan kerja lebih banyak (Wellins & Concelman, 2005).

Suatu Budaya organisasi berkaitan dengan bagaimana sistem makna atau nilai yang dianut bersama oleh seluruh anggota organisasi. Sistem makna dan nilai tersebut nantinya memperoleh karakteristik khas suatu organisasi yang akan membentuk organisasi berbeda dengan organisasi lainnya. Karyawan dapat memahami karakteristik khas tersebut dengan

berperilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh budaya organisasi tersebut. Oleh sebab itu budaya organisasi dapat berpengaruh cara karyawan dalam bertingkah laku. Budaya organisasi memiliki peran yang sangat strategis untuk mengacu dan meningkatkan efektivitas kinerja dalam organisasi, khususnya kinerja karyawan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Peran budaya organisasi adalah sebagai alat untuk menentukan arah organisasi, mengarahkan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan. Gibson (1998) Berpendapat bahwa budaya organisasi akan penentuan batasan perilaku normatif anggota organisasi dan menentukan tata kerja yang cepat.

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan research gab. Penelitian yang dilakukan Erlene Kristine (2017). Menyatakan bahwa (Motivasi kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan). Sedangkan Daniel Surjosuseno (2015) . Menyatakan bahwa (Motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan).

Penelitian yang dilakukan Fandi Achmad Riza (2017). Menyatakan bahwa (Keterlibatan Karyawan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan). Sedangkan Cyntia dan Moch Aminudin, Tahun 2018. Menyatakan bahwa (Keterlibatan karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan).

Penelitian yang dilakukan M Ras Muis, J Jufrizen, M Fahmi, Tahun 2018. Menyatakan bahwa (Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan). Sedangkan Edward S. Maabuat, Tahun 2016. Menyatakan bahwa (Budaya Organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan).

Berdasarkan uraian diatas, menjelaskan bahwa Motivasi kerja, Employee engagement, Budaya organisasi memiliki hubungan dengan kinerja karyawan dan untuk menjawab research gab yang ada maka dalam penelitian ini menggunakan variabel dependen Kinerja Karyawan dan variabel independen Motivasi kerja, Employee engagement dan Budaya organisasi penelitian akan dilakukan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh employee engagement terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang ?
3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi pada pengujian Motivasi kerja, Employee engagement dan Budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh employee engagement terhadap kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kota Semarang.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat-manfaat penelitian yang dihadapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis
  - a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi pada penambahan atau masukan baru bagi bidang sumber daya manusia.
  - b. Mengembangkan dan memperkuat penelitian terdahulu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.
  - c. Menambah informasi dan sumber referensi bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan, khususnya yang sedang atau akan melakukan penelitian lebih lanjut.

## 2. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar yang objektif dalam mengambil keputusan serta sebagai pedoman untuk langkah-langkah yang akan dilakukan oleh perusahaan di masa yang akan datang.

### a. Bagi peneliti

Penelitian ini berguna untuk menambah sumbangsih dalam penelitian sumber daya manusia, bagi peneliti lainnya yang akan melakukan penelitian secara lebih mendalam.

### b. Bagi pihak lain

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti berikutnya yang berminat dibidang kinerja karyawan.