

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia sekarang ini, perusahaan dituntut untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas kerja dan kuantitas kerja pelayanannya. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis, baik pada tingkat nasional maupun tingkat internasional. Salah satu bagian penting yang berperan dalam menentukan keberhasilan perusahaan adalah dengan pembinaan tenaga kerja yang potensial. Perusahaan berusaha mencari dan membina karyawan dengan semangat tinggi, menciptakan dan memelihara keunggulan sumber daya manusia yang mampu bersaing. Sumber daya manusia inilah yang pada akhirnya menjadi tulang punggung bagi keberhasilan suatu perusahaan.

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam aktivitas perusahaan, karena bagaimanapun juga kemajuan dan keberhasilan suatu perusahaan tidak lepas dari peran dan kemampuan sumber daya manusia yang baik. Dalam suatu sistem operasional perusahaan, potensi sumber Daya Manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang suatu peran yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu mengelola Sumber Daya Manusia sebaik mungkin.

Sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola dan mengatur perusahaan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia di suatu perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar.

Manusia adalah salah satu sumber daya yang penting bagi perusahaan yang berkedudukan sebagai karyawan, buruh, atau pekerja. Pentingnya kedudukan sumber daya manusia dalam suatu usaha, sehingga bagian terbesar dari perhatian, waktu dan tenaga disibukkan dengan masalah-masalah manusia yang sering bersifat pelik dan sensitif untuk dapat diselesaikan. Keberadaan Sumber Daya Manusia dalam perusahaan diperlukan agar perusahaan tersebut dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain yang sejenis agar tetap eksis. Bila produktivitas sumber daya manusianya tinggi, maka sumber daya manusia merupakan aset utama perusahaan, tapi bila produktivitasnya rendah, maka sumber daya manusia bukan merupakan aset lagi, melainkan akan menjadi beban bagi perusahaan. Melihat pentingnya sumber daya manusia dalam perusahaan, maka layak bagi perusahaan untuk memberi perhatian yang lebih melalui kebijakan yang diambil.

Manusia merupakan unsur terpenting dan paling menentukan bagi kelancaran jalannya proses manajemen, maka hal-hal yang berhubungan dengan karyawan perlu mendapat perhatian yang sungguh-sungguh dari setiap pimpinan guna keberhasilan tujuan suatu perusahaan. Apabila tujuan perusahaan tersebut diiringi dengan kesungguhan dan kemampuan yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, maka karyawan tersebut diharapkan dapat menggerakkan, mengerahkan, dan mengarahkan segala sumber daya yang dimilikinya untuk mengoptimalkan kinerjanya.

Makin tinggi kesadaran karyawan akan hak-haknya, makin banyak permasalahan yang muncul. Makin beragam nilai yang dianut para karyawannya, maka banyak konflik yang berkembang. Penyelesaian terhadap semua persoalan tersebut sangat tergantung pada tingkat kesadaran perusahaan terhadap setiap komitmen karyawan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan harus dapat melihat adanya perbedaan antar perusahaan dalam penyediaan waktu, biaya dan usaha dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Motivasi kerja adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Orang biasanya bertindak karena suatu alasan untuk mencapai tujuan. Jadi motivasi kerja adalah sebuah dorongan yang diatur oleh sebuah tujuan dan jarang muncul dalam kekosongan. Kata kata kebutuhan, keinginan, hasrat, dan dorongan, semuanya serupa dengan motif yang merupakan asal dari kata motivasi (Mathis dan Jackson, 2016:114).

Salah satu bentuk usaha kongkrit untuk mendorong peningkatan penjualan yaitu dengan meningkatkan kinerja karyawan dengan cara peningkatan kemampuan kerja agar setiap karyawan mampu bekerja dengan baik. Pekerjaan yang dilakukan dengan baik, dengan kemampuan kerja yang sesuai dengan jenis pekerjaan yang diberikan oleh seorang karyawan tentunya akan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mendorong peningkatan penjualan produk. Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan juga harus dapat meningkatkan motivasi kerja para karyawan karena motivasi dapat mempengaruhi seseorang atau memberikan dorongan kepada seseorang untuk melakukan sesuatu. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan dapat bersifat individu seperti kebutuhan, sikap dan kemampuan, sedangkan yang bersifat organisasi meliputi pembayaran gaji, pengawasan, pujian, dan pekerjaan itu sendiri

Perkembangan keberadaan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang ekspor dan impor di Indonesia mempunyai tahapan yang perlu untuk diketahui oleh masyarakat umum. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa ini disebut EMKL (Expedisi Muatan Kapal Laut) dan EMKU (Expedisi Muatan Kapal Udara).

Kemampuan kerja (*ability*) adalah menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan pekerjaan, mungkin kemampuan itu dimanfaatkan atau mungkin juga tidak.

Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan dan bukan yang ingin melaksanakannya. (Hasibuan, 2017:166) Dalam fungsi operasional manajemen kemampuan kerja merupakan fungsi pengembangan, karena dalam fungsi ini pengembangan kemampuan kerja karyawan sangat diperhatikan. Kemampuan kerja pada dasarnya sangat berpengaruh terhadap mutu atau bobot hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan. Hal ini dapat dimengerti karena dalam kemampuan kerja terdapat berbagai potensi kecakapan, keterampilan, serta potensi yang lain yang mendukung yang tercermin dalam kondisi fisik dan psikis. Dengan demikian konsep kemampuan kerja mengandung pengertian kekuatan yang ada dalam diri seseorang untuk melakukan pekerjaan. Kemampuan kerja sangat menentukan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan atau organisasi tersebut.

EMKL menangani jasa pengiriman barang export dan import melalui jalur laut sedangkan EMKU menangani jasa pengiriman barang melalui jalur udara. Keberadaan perusahaan Expedisi tersebut baik EMKL dan EMKU dapat di jadikan satu dalam sebuah perusahaan cargo, yang tidak lepas untuk melayani/menangani jasa pengiriman barang export import baik melalui jalur Laut maupun Udara.

Pesatnya ilmu dan teknologi membawa manusia dalam peradabannya didalam semua bidang, dan didalam perusahaan cargo juga terjadi perkembangan kembali dalam hal nama perusahaan, yang semula perusahaan cargo menjadi Freight Forwarder Company, Keberadaan perusahaan Freight Forwarder di Indonesia saat ini mempunyai potensi pasar yang begitu besar, pertumbuhan perusahaan perusahaan tersebut mendapat perkembangan yang positif terbukti dengan tumbuhnya perusahaan PMA yang bergerak dibidang ini. Terdapat ribuan perusahaan Freight Forwarding baik yang berskala internasional maupun local.

Keberadaan induk dari organisasi freight forwarder company Indonesia bernama GAFEKSI (Gabungan Forwarder dan Expedisi Seluruh Indonesia), dan perlu diketahui Freight Forwarder Company adalah sebuah perusahaan yang tak berbeda dengan perusahaan Cargo, yang bergerak dalam bidang jasa yang melayani/menangani pengiriman barang Export maupun Import, dan sekarang ini perkembangan keberadaan perusahaan Freight Forwarder Company selain melayani/menangani jasa pengiriman barang/cargo dapat dikatakan sebagai Shipping Agent/Carrier, tentunya hingga saat ini Freight Forwarder Company dalam mengembangkan bisnisnya telah menjalin kerjasama mutual dengan shipping line maupun airlines di penjuru dunia, dan tak lupa juga menjalin kerjasama dengan trucking company, selain itu juga perlu kita ketahui bahwa pengembangan bisnis Freight Forwarder company telah melakukan operasional supply chain logistic kepada mitra bisnisnya. Peran pemerintah Indonesia dalam menghadapi pesatnya perkembangan perusahaan

Freight Forwarder didalam negeri begitu selective dalam memberikan izin operasional kepada perusahaan Freight Forwarder, dan dapat dikatakan sekarang ini bahwa sebagian Freight Forwarder Company yang beroperasi di Indonesia adalah sebuah perusahaan PPJK (Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan), penjelasan mengenai PPJK akan saya bahas dalam posting berikutnya.

Salah satu perusahaan freight forwarder company di Indonesia adalah Delta Mitra Semesta. Didirikan pada tahun 1999, Delta Mitra Semesta (DMS) telah berkembang dengan mantap menjadi bisnis logistik yang andal di Surabaya. DMS sekarang menawarkan layanan yang berkaitan dengan angkutan laut (impor atau ekspor), transportasi jalan & kereta api, bea cukai, pergudangan, dan kargo curah & proyek.

Berdasarkan studi pendahuluan maka diketahui adalah sebagai berikut :

1. Pengiriman barang terlambat disebabkan oleh kesulitan Administrasi dan pengaturan pengangkutan, peraturan-peraturan pemerintah dan sebagainya.
2. Mutu barang yang tidak dapat dipertahankan sesuai dengan perjanjian
3. Kelangsungan penyediaan barang sesuai dengan perjanjian tidak dapat dipenuhi.
4. Pengepakan yang tidak memenuhi syarat
5. Keterlambatan dalam pengiriman dokumen-dokumen pengapalan.

Perlu dilakukan kajian bagaimana sebenarnya perusahaan berupaya meningkatkan motivasi kerja dan kemampuan kerja yang nantinya akan berdampak pada kinerja karyawan yang tentunya akan memberikan dampak positif bagi perusahaan. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah yang akan dikaji adalah :

1. Apakah motivasi kerja dan kemampuan kerja, secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Delta Mitra Semesta?
2. Apakah motivasi kerja, secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Delta Mitra Semesta?
3. Apakah kemampuan kerja, secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Delta Mitra Semesta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja dan kemampuan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Delta Mitra Semesta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Delta Mitra Semesta.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Delta Mitra Semesta.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Memberikan kontribusi bagi ilmu manajemen sumber daya manusia serta memberikan kontribusi bagi pengembangan penelitian di bidang kajian sumber daya manusia serta penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan bahan pertimbangan bagi pimpinan PT. Delta Mitra Semesta dalam menyusun strategi dan program - program pengembangan sumber daya manusia yang memiliki kinerja tinggi.