

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Perkembangan perekonomian di Indonesia dewasa ini telah memasuki era globalisasi dimana perubahan bisnis berubah dengan sangat cepat, hal ini menuntut perusahaan untuk mampu mengikuti perkembangan bisnis yang ada. Tingkat kompetisi yang tinggi juga menuntut perusahaan untuk mengoptimalkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, karena sumber daya manusia memiliki pengaruh yang kuat dalam menentukan efektivitas dan efisiensi perusahaan (Nurhadiyanti, 2019). Sumber daya manusia merupakan peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan, karena manusia merupakan aset hidup yang perlu diperhatikan secara khusus oleh perusahaan (Handoyo & Setiawan, 2021). Oleh karena itu, manusia sebagai aset hidup perusahaan harus mendapatkan perhatian serius dan dikelola dengan baik. Hal ini dimaksudkan agar sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan mampu memberikan kontribusi yang optimal bagi suatu organisasi atau perusahaan dalam upaya pencapaian tujuan organisasi. Dalam pengelolaan sumber daya manusia inilah diperlukan manajemen yang mampu mengelola sumber daya secara sistematis, terencana, dan efisien.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Kasmir (2020), kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam

suatu periode biasanya satu tahun, kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Karyawan dituntut untuk dapat berperan aktif dalam menjalankan rencana dan sistem perusahaan yang telah ditentukan. Kinerja merupakan salah satu faktor utama tercapainya tujuan perusahaan, jika kinerja karyawan buruk maka produktivitas dalam perusahaan juga akan berkurang dan sebaliknya. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor intrinsik dan ekstrinsik pegawai. Faktor-faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari pendidikan, pengalaman, motivasi, kesehatan, usia, ketrampilan, emosi dan spiritual. Sedangkan faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kinerja terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik, kepemimpinan, komunikasi vertikal dan horizontal, kompensasi, kontrol berupa penyediaan fasilitas, pelatihan, beban kerja, prosedur kerja, sistem hukuman dan sebagainya.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor motivasi yang diberikan oleh perusahaan. Motivasi merupakan respon karyawan terhadap sejumlah pertanyaan mengenai keseluruhan usaha yang timbul dari dalam diri karyawan agar tumbuh dorongan untuk bekerja dan tujuan yang dikehendaki dapat tercapai. Motivasi mempengaruhi jenis penyesuaian yang dilakukan oleh karyawan terhadap suatu organisasi. Demikian motivasi karyawan dalam bekerja mempunyai peran yang amat penting dalam mendukung organisasi mencapai produktivitas. Motivasi adalah suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan, yang

berlangsung secara sadar. Motivasi akan menciptakan dorongan bagi karyawan untuk memenuhi kebutuhan tertentu (Lestari, 2019). Tanpa adanya motivasi, karyawan tidak memiliki semangat, serta daya dorong dalam melakukan segala tugas yang diberikan. Dengan adanya motivasi kerja yang tinggi dalam diri karyawan diharapkan karyawan akan lebih mencintai pekerjaannya, sanggup bekerja dengan baik, dan memiliki loyalitas yang tinggi sehingga kinerja karyawan juga akan meningkat.

Pembentukan sistem kompensasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dengan kinerja karyawan, karena pemberian kompensasi yang efektif dapat meningkatkan kinerja karyawan (Utomo & Santoso, 2021). Kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima karyawan sebagai bentuk balas jasa untuk kerja mereka (Handoko, 2020). Kompensasi mencerminkan upaya perusahaan untuk mempertahankan karyawannya. Apabila kompensasi tidak di administrasikan secara tepat, perusahaan bisa kehilangan para karyawannya yang baik dan harus mengeluarkan biaya untuk menarik, menyeleksi, melatih, dan mengembangkan penggantinya. Namun, jika karyawan yang memperoleh kompensasi adil dan sesuai dengan pekerjaannya maka karyawan akan merasa puas sehingga kinerja mereka akan meningkat (Jannah, 2021).

Faktor lain yang dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan ditunjang lingkungan kerja yang menyenangkan, karena lingkungan kerja yang baik akan berdampak positif dalam arti bisa memperbaiki moral kerja karyawan. Menciptakan suasana yang kondusif

sangat penting dilakukan di lingkungan kerja agar bisa menghasilkan kinerja yang produktif dan inovatif, apabila kondisi lingkungan kerja tidak kondusif dapat mempengaruhi kinerja karyawan menjadi tidak efektif (Rosida & Swasti, 2022). Hal ini disebabkan dalam bekerja menyenangkan penuh semangat dan akhirnya meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Sedarmayanti (2019), lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia dapat melakukan pekerjaannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Jika perusahaan ingin mendapatkan kinerja yang maksimal, maka perusahaan harus bisa menciptakan suasana kerja yang kondusif. Menciptakan suasana yang kondusif sangat penting dilakukan di lingkungan kerja agar bisa menghasilkan kinerja yang produktif dan inovatif. Dalam hal ini, aturan tetap harus dibuat tetapi dengan tujuan untuk menghasilkan kinerja yang berkualitas, bukan dengan tujuan mengekang karyawan (Daspar, 2020).

PT. UMC Suzuki jalan A. Yani kota Surabaya merupakan perusahaan anak cabang dari PT. UMC Suzuki pusat yang berada di Jakarta, sebagai salah satu anak cabang yang berada di kota Surabaya sekaligus menjadi pimpinan cabang PT. UMC Suzuki yang berada di wilayah Jawa Timur. PT. UMC Suzuki Surabaya Jalan A. Yani selain menjual mobil-mobil merek Suzuki juga menyediakan layanan servis atau bengkel khusus mobil Suzuki dan terdapat kantor atau bidang SDM sekaligus administrasi, surat menyurat, dan

kepengurusan ketenaga kerjaan seluruh karyawan yang bekerja di PT. UMC Suzuki wilayah Jawa Timur.

Dalam penelitian ini subjek yang dipilih yaitu karyawan bagian pemasaran PT. UMC Suzuki, karena karyawan pada bagian pemasaran memiliki peran yang penting bagi keberlangsungan bisnis suatu perusahaan. Saat ini perusahaan mengalami permasalahan kinerja karyawan yaitu tidak tercapainya target penjualan tiap tahun. Tidak tercapainya target penjualan dapat

Tabel 1. 1 Data Target Penjualan PT.UMC Suzuki Surabaya

<b>Data Target Penjualan PT. UMC Suzuki Surabaya</b>			
<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Presentase</b>
2020	11.457 unit	5.457 unit	48%
2021	8.227 unit	6.977 unit	85%
2022	9.288 unit	6.659 unit	72%

terjadi karena adanya faktor intern dari perusahaan seperti kualitas pelayanan penjualannya. Selain itu juga bisa terjadi karena faktor ekstern seperti adanya perubahan selera konsumen yang selalu berbeda tiap tahunnya. Menurunnya tingkat penjualan akan menyebabkan keuntungan yang akan diperoleh perusahaan semakin kecil dan dapat mempengaruhi pertumbuhan perusahaan dimasa yang akan datang.

Berdasarkan tabel data target penjualan diatas dapat disimpulkan bahwa target penjualan pada PT. UMC Suzuki Surabaya mengalami fluktuasi dapat dilihat dari tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 37% dan di tahun 2022 mengalami penurunan sebesar 13%.

Penurunan kinerja karyawan PT. UMC Suzuki Surabaya juga dapat ditunjukkan dengan data absensi perusahaan pada Tabel 1.2 Berdasarkan data absensi karyawan PT. UMC Suzuki Surabaya diketahui bahwa tingkat absensi terus menerus mengalami peningkatan presentase absensi karyawan dari tahun 2020 sebesar 20%, tahun 2021 mengalami peningkatan menjadi 32%, dan tahun 2022 mengalami peningkatan lagi menjadi 37%. Tingginya tingkat absensi karyawan PT. UMC Suzuki mengakibatkan penurunan kinerja. Tingginya tingkat absensi dapat ditunjukkan pada tabel absensi dibagian tanpa keterangan atau karyawan yang tidak masuk tanpa adanya keterangan yang jelas hal ini disebabkan oleh pemberian motivasi yang kurang terlaksana dengan baik. Seperti yang telah diketahui bahwa semakin rendah motivasi mengakibatkan kurangnya semangat karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya dan enggan untuk hadir bekerja.

Tabel 1. 2 Data Absensi Karyawan PT.UMC Suzuki Surabaya

<b>Data Absensi Karyawan PT. UMC Suzuki Surabaya</b>						
<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Sakit</b>	<b>Izin</b>	<b>Tanpa Keterangan</b>	<b>Total</b>	
2020	60	4	2	6	12	20%
2021	60	5	6	8	19	32%
2022	60	8	4	10	22	37%

Observasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kompensasi yang diberikan kurang sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukan dan tanggung jawab karyawan kepada perusahaan. Adanya keterlambatan pemberian upah kepada karyawan, sehingga berdampak terhadap kinerja karyawan yang menjadi tidak efektif. Selain itu adanya pemberian tunjangan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan karyawan. Sedangkan, program-

program kompensasi juga penting bagi perusahaan, karena mencerminkan upaya perusahaan untuk mempertahankan sumber daya manusianya.

Tabel 1. 3 Data Pra Survei Kompensasi PT.UMC Suzuki Surabaya

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah karyawan
		Ya	Tidak	
1	Perusahaan memberikan kompensasi sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan karyawan	6	9	15
2	Pemberian upah kepada karyawan secara tepat waktu	5	10	15
3	Pemberian tunjangan yang sesuai dengan harapan karyawan	4	11	15

Selain itu, lingkungan kerja pada PT.UMC Suzuki Surabaya juga kurang kondusif. Hal ini dikarenakan adanya beberapa faktor yaitu lingkungan kerja yang kurang nyaman sehingga menyebabkan kinerja karyawan kurang maksimal. Disisi lain fasilitas yang diberikan perusahaan kurang memadai kebutuhan karyawan dan suhu di dalam ruangan bagian marketing yang panas menyebabkan karyawan kurang nyaman dan tidak efektif dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Tabel 1. 4 Data Prasurvei Lingkungan Kerja PT.UMC Suzuki Surabaya

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah karyawan
		Ya	Tidak	
1	Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif	7	8	15
2	Fasilitas yang diberikan perusahaan sudah sesuai kebutuhan karyawan	6	9	15
3	Suhu udara dalam ruangan sangat baik	7	8	15

PT. UMC Suzuki mengalami *turnover* dapat dilihat adanya jumlah karyawan yang keluar masuk dalam tiga tahun terakhir. Berikut adalah data *turnover* karyawan PT. UMC Suzuki dari tahun 2020-2022.

Tabel 1. 5 Data Turnover karyawan PT.UMC Suzuki Surabaya

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan		Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Presentase
		Keluar	Masuk		
2020	80	18	13	75	23%
2021	75	5	0	70	6,8%
2022	70	15	5	60	23%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat *turnover* selama tiga tahun terakhir cukup tinggi. Tingginya jumlah *turnover* yang terjadi disebabkan oleh berbagai faktor.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan tersebut, perlu dilakukan suatu uji analisis. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH MOTIVASI, KOMPENSASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN PEMASARAN PT. UMC SUZUKI SURABAYA”**.

### 1.2.Rumusan Masalah

1. Apakah motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan bagian pemasaran PT. UMC Suzuki Surabaya?
2. Apakah kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan bagian pemasaran PT. UMC Suzuki Surabaya?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan bagian pemasaran PT. UMC Suzuki Surabaya?

### 1.3.Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan bagian pemasaran PT. UMC Suzuki Surabaya.



2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan bagian pemasaran PT. UMC Suzuki Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bagian pemasaran PT. UMC Suzuki Surabaya.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan untuk penelitian selanjutnya mengenai pengaruh motivasi, kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi yang bermanfaat dalam meningkatkan kinerja karyawan bagian pemasaran PT. UMC Suzuki Surabaya.
3. Bagi universitas, hasil penelitian ini dapat menambah referensi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi penelitian yang berkaitan dengan masalah yang sama.