

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Wirawan (2013) menyebutkan bahwa kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam Bahasa Inggris adalah *performance*. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Kinerja operator menurut Mangkunegara (Abdullah 2014) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tingkat keberhasilan suatu kinerja meliputi aspek kuantitatif dan kualitatif. Sedangkan, menurut Siswanto (Sandy, 2015) kinerja ialah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Pengertian kinerja menurut Moeheriono (2012) yaitu “Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi perusahaan yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu perusahaan.

Permasalahan yang sering muncul dalam PT. Anugerah Teknindo Abadi Abadi Surabaya adalah kurang optimalnya kinerja operator. Hal ini dilihat dari

data jumlah hasil produksi dan jumlah kecacatan produk pada bulan Mei 2017 – Oktober 2017 yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1:  
Data Produksi dan Kecacatan Produk

No.	Bulan	Jumlah Produksi	Jumlah Cacat	Presentase Kecacatan
1	Mei 2017	998.998	73.426	7,35%
2	Juni 2017	999.548	75.965	7,60%
3	Juli 2017	998.529	71.196	7,13%
4	Agustus 2017	999.746	67.983	6,80%
5	September 2017	999.663	79.973	8,00%
6	Oktober 2017	999.600	77.370	7,74%
	Total	5.996.084	445.913	44,62%

Sumber: Berdasarkan Lampiran A

Dari total jumlah produksi pada bulan Mei 2017 – Oktober 2017 sebanyak 5.996.084 produk yang dihasilkan sebanyak 445.913 atau sebesar 44,62% produk cacat yang dihasilkan oleh operator. Hal ini dapat menyebabkan produktivitas perusahaan secara keseluruhan juga menurun. Kinerja operator menurut Alamgir (2011) dapat diukur berdasarkan seberapa baik kualitas pekerjaan operator tersebut. Semakin baik kemampuan operator dalam bekerja akan memberikan kontribusi pada peningkatan kinerja operator secara keseluruhan. Untuk meningkatkan kemampuan operator dalam bekerja, dapat dilakukan dengan memperhatikan empat indikator atau variabel yaitu *service climate*, *supportive management*, *work effort*, dan *job satisfaction* (Alamgir, 2011). *Service climate* berhubungan persepsi operator berkaitan dengan praktek, prosedur dan berbagai macam perilaku operator yang berkaitan dengan pemberian dukungan dalam perusahaan. *Supportive management* atau dukungan manajemen berhubungan dengan perhatian pihak manajemen atau atasan atau pimpinan dalam memberikan

fasilitas, kepercayaan, dan bantuan kepada operator untuk menyelesaikan pekerjaannya. *Work effort* merupakan salah satu hal yang penting dalam konteks motivasi. Locke et al., (dalam Alamgir, 2011) mendefinisikan work effort sebagai sejumlah biaya atau pengeluaran dari usaha untuk menciptakan suatu perilaku atau yang sejenisnya. Faktor yang keempat yang memiliki hubungan dengan kualitas kerja operator adalah *kepuasan kerja*. Kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu. Operator yang puas dengan pekerjaannya saat ini akan berkontribusi pada kualitas kerjanya.

Untuk mengetahui kualitas kerja operator maka diperlukan penilaian terhadap kualitas kerja operator. Penilaian kinerja operator merupakan sebuah metode untuk melakukan evaluasi dan apresiasi terhadap kinerja operator. Fokus dari evaluasi tersebut adalah untuk mengetahui seberapa besar produktivitas seorang operator dan apakah operator tersebut bisa berkinerja baik atau lebih efektif pada masa-masa yang akan datang sehingga para operator dan perusahaan, bisa memperoleh manfaat yang baik.

Mengevaluasi kinerja adalah tinjauan formal dan evaluasi kerja individu atau tugas tim. Penilaian kinerja diperlukan untuk mengevaluasi kinerja relatif operator saat ini dan atau di masa lalu terhadap standar prestasinya. Salah satu metode yang bisa digunakan untuk mengevaluasi kualitas kerja operator adalah dengan metode *Focused Quality*. *Focused Quality* merupakan suatu alternatif

metode yang dapat digunakan untuk merespon atau mengetahui keinginan konsumen,

Dengan menggunakan metode “ *Focused Quality* “ Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, Manajemen PT. Anugerah Teknindo Abadi melakukan upaya meningkatkan kualitas kerja operator. Manajemen PT. Anugerah Teknindo Abadi juga telah membuat perencanaan pemberian insentif agar dapat meningkatkan produktivitas kinerja dan motivasi operator yang berprestasi agar dapat bekerja secara maksimal dan menghasilkan output produksi dengan tepat dan berkualitas.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Permasalahan yang akan diamati dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kunci kualitas kinerja operator di PT. Anugerah Teknindo Abadi Surabaya ?
2. Bagaimana evaluasi kinerja operator di PT. Anugerah Teknindo Abadi Surabaya ?

## **1.3. Batasan Masalah**

Dengan tanpa mengurangi maksud dan tujuan penelitian serta untuk menyederhanakan penelitian, maka penulis melakukan pembatasan masalah penelitian dan pengukuran yang dilakukan terbatas hanya pada operator bagian produksi.

#### **1.4. Asumsi**

Dalam penelitian ini menggunakan asumsi bahwa sarana dan prasarana baik mesin maupun peralatannya berjalan dengan normal.

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kunci kualitas kinerja operator di PT. Anugerah Teknindo Abadi Surabaya ?
2. Untuk mengetahui kualitas kinerja operator di PT. Anugerah Teknindo Abadi Surabaya ?

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik secara praktis maupun secara akademis, sebagai berikut :

##### **1.6.1. Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak PT. Anugerah Teknindo Abadi Surabaya, Sehingga dapat memberikan informasi dalam meningkatkan kualitas kerja operator.

##### **1.6.2. Manfaat Akademis**

Secara akademis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya :

1. Bagi pengembangan ilmu sebagai penerapan teori yang didapat di bangku kuliah dengan kenyataan yang terjadi di perusahaan yang sebenarnya.

2. Bagi peneliti dapat menambah wawasan mengenai manajemen kualitas secara khusus.
3. Bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai acuan terhadap pengembangan atau pembuatan dalam penelitian yang sama atau penelitian lebih lanjut.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Adapun Sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi uraian tentang teori-teori dan konsep yang dijadikan dasar atau landasan di dalam pemecahan masalah dan hipotesa, yaitu evaluasi kualitas kinerja operator dengan menggunakan Metode *Focused Quality*.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi membahas metode pengumpulan data, identifikasi variabel, langkah-langkah pemecahan masalah beserta flow chart dan metode analisa data.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi analisis dan pembahasan data-data hasil pengamatan kemudian melakukan perbaikan kerja.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari penelitian secara langsung serta saran untuk peningkatan kualitas kinerja operator.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**