

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Dalam meningkatkan prestasi kerja karyawannya perusahaan menempuh beberapa cara misalnya melalui kompensasi, keahlian dan motivasi. Pemberian kompensasi yang layak, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan melalui proses-proses tersebut, karyawan diharapkan akan lebih memaksimalkan tanggung jawab atas pekerjaan mereka karena para karyawan telah terbekali oleh keahlian dan pemberian motivasi yang tentu berkaitan dengan implementasi kerja mereka. Disamping itu juga dengan pemberian kompensasi, karena ketiga variabel itu pada dasarnya adalah hak para karyawan dan merupakan kewajiban dari pihak perusahaan untuk mendukung kontribusi para karyawannya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh perusahaan.

PT. Metro Taruna Jakarta adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa media dan informasi, selaku distributor surat kabar, majalah, tabloid dan sebagai penyalur jasa biro iklan. PT. Metro Taruna Jakarta melayani kebutuhan informasi dalam bentuk media cetak dengan memberikan pelayanan yang memuaskan dan terbaik kepada masyarakat pengguna layanan jasa

pengiriman dan selalu memperhatikan keamanan dan ketepatan waktu kepada alamat yang dituju. Hal ini dilakukan oleh perusahaan untuk lebih meningkatkan kepercayaan pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan ini. Dalam mengirimkan surat kabar dan majalah PT Metro Taruna Jakarta menggunakan tenaga kerja karyawan bagian ekspedisi untuk mengantar barang tersebut.

Prestasi kerja karyawan bukanlah suatu kebetulan saja, tetapi banyak faktor yang mempengaruhi. Prestasi kerja akan dapat dicapai jika didahului dengan perbuatan yaitu melaksanakan tugas yang dibebankan. Para karyawan akan lebih termotivasi untuk melakukan tanggung jawab atas pekerjaan mereka apabila perusahaan mengerti dan memperhatikan betul akan kebutuhan para karyawan yang pada dasarnya adalah mereka bekerja untuk mendapatkan uang, dalam hal ini berbentuk gaji. Setiap anggota dari suatu organisasi mempunyai kepentingan dan tujuan sendiri ketika ia bergabung pada organisasi tersebut. Bagi sebagian karyawan, harapan untuk mendapatkan uang adalah satu-satunya alasan untuk bekerja, namun yang lain berpendapat bahwa uang hanyalah salah satu dari banyak kebutuhan yang terpenuhi melalui kerja. Seseorang yang bekerja akan merasa lebih dihargai oleh masyarakat di sekitarnya, dibandingkan yang tidak bekerja. Untuk menjamin tercapainya keselarasan tujuan, pimpinan organisasi biasanya memberikan perhatian dengan memberikan kompensasi, karena kompensasi merupakan bagian dari hubungan timbal balik antara organisasi dengan sumber daya manusia.

Prestasi kerja sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu. Prestasi kerja sangat penting bagi setiap karyawan dikarenakan prestasi adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor diatas, semakin besarlah prestasi kerja karyawan bersangkutan.

Terdapat fenomena penurunan prestasi kerja karyawan di PT.Metro Taruna Jakarta penyebab penurunnya prestasi disana adalah komplain dari pelanggan berupa pengiriman barang telat/tidak tepat waktu, barang ada kerusakan dan tidak sampainya kiriman diakibatkan oleh kendala yang di alami ekspedisi, seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

TABEL 1.1**DAFTAR KOMPLEN PT.METRO TARUNA JAKARTA****JANUARI-MARET TAHUN 2016**

| NO | DAFTAR KOMPLEN | BULAN | | |
|---------------|--|---------|----------|-------|
| | | Januari | Februari | Maret |
| 1 | Keterlambatan waktu dalam mengantar barang | 25% | 25% | 30% |
| 2 | Terdapat kerusakan pada barang yang dikirim | 20% | 25% | 25% |
| 3 | Kiriman barang tidak sampai ketempat tujuan | 15% | 10% | 15% |
| 4 | Tidak adanya garansi/pengembalian bila barang hilang | 20% | 20% | 20% |
| 5 | Penampilan/tingkah laku yang tidak sopan | 20% | 20% | 10% |
| TOTAL KOMPLEN | | 100% | 100% | 100% |

Sumber : PT.Metro Taruna Jakarta

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja karyawan pada PT. Metro Taruna Jakarta masih belum berjalan dengan optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari persentase dari tabel di atas keterlambatan barang dalam bulan

Januari 25%, Februari 25% dan Maret 30%, barang rusak bulan Januari 20%, Februari 25%, dan Maret 25%, kiriman barang tidak sampai bulan Januari 15%, Februari 10% dan Maret 15%, tidak ada garansi barang rusak di bulan Januari 20%, Februari 20% dan Maret 20%, penampilan tidak sopan bulan Januari 20%, Februari 20% dan Maret 10%. Maka diketahui dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret mengalami penurunan prestasi kerja karyawan di PT.Metro Taruna Jakarta.

Prestasi kerja di PT.Metro Taruna Jakarta menurun di pengaruhi oleh berbagai faktor antara lain, kompensasi, keahlian dan motivasi.

Pertama, faktor yang mempengaruhi menurunnya prestasi kerja adalah kompensasi. Menurunnya prestasi kerja disana dikarenakan kompensasi atau imbalan yang di terima karyawan disana belum memenuhi standar upah minimum provinsi (UMP) yang memicu berdampak negatif pada menurunnya prestasi kerja karyawan, selain itu di PT.Metro Taruna tidak ada jaminan kesehatan dan asuransi. Sedangkan karyawan ekspedisi disana harus bekerja di lapangan mengantar pesanan pelanggan dari satu tempat ketempat lain, apabila terjadi hal-hal tidak diinginkan terjadi, misalkan kecelakaan di jalan tidak ada jaminan dari perusahaan.

Sebagaimana dalam teori yang diungkapkan Gary Dessler (2015:417) kompensasi karyawan (*employe compensation*) meliputi semua bentuk bayaran yang diberikan kepada karyawan yang timbul dari hubungan kerja mereka. Kompensasi karyawan memiliki tiga komponen utama, yaitu Pembayaran uang secara langsung atau *direct financial payments* (dalam bentuk gaji, upah, insentif,

komisi, dan bonus) Pembayaran tidak langsung atau *indirect financial payments* (dalam bentuk tunjangan finansial seperti asuransi dan liburan yang dibayar oleh pemberi pekerja) dan akibat non finansial atau (*non financial rewards*) (seperti jam kerja yang luwes dan kantor yang bergengsi)

Kemudian yang kedua, yang menyebabkan menurunnya prestasi kerja karyawan adalah keahlian kerja. Keahlian merupakan sesuatu minat atau bakat yang harus dimiliki oleh seseorang, dengan keahlian yang dimilikinya memungkinkan untuk dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas secara baik dengan hasil yang maksimal.

Dalam pengiriman barang kerap kali terdapat hambatan dan kendala yang mengakibatkan keterlambatan dan komplain. Hal ini terjadi dikarenakan dua faktor, yakni faktor manusia (*human error*) dan faktor alam (*force majeure*) sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan pengiriman dengan tepat pada waktu yang telah disepakati oleh pengirim. Guna mengantisipasi permasalahan tersebut, perusahaan perlu menjadikan kualitas layanan dan kualitas kepuasan pelanggan sebagai instrumen menanggulangi tingkat persaingan yang ketat.

Fenomena menunjukan bahwa umumnya masalah mendasar yang senantiasa dihadapi manajemen bagaimana seorang bawahan mau berusaha mengerahkan segenap keahlian sesuai dengan kepentingan perusahaan, penyelesaian terhadap masalah ini dapat dilakukan dengan menerapkan sistem penilaian prestasi kerja (*system of performance appraisal*) yang baik, dan menciptakan hubungan antara keahlian dan motivasi berupa kompensasi / imbalan (*reward*) dengan tingkat kerja

yang dicapai. Tinggi rendahnya keahlian dan motivasi karyawan dalam memberikan pelayanan pada para pelanggan dapat diukur sejauh mana efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan pada para pelanggan secara optimal.

Hasil penelitian diindikasikan keterampilan dan pengetahuan terdapat masalah keahlian seorang ekspedisi sangat cepat dan tepat waktu ke pelanggan harus mendapat perhatian utama di karenakan kurang perhatian dari atasan di sebabkan oleh waktu kerja karyawan lapangan ekspedisi koran dan atasannya yang berbeda.

Menurut Hasibuan (2010:213) Keahlian ini mencakup *technical skill*, *human skill*, *conceptual skill*, kecakapan untuk memanfaatkan kesempatan sertak kecermatan penggunaan peralatan yang dimiliki organisasi dalam mencapai tujuan, dalam suatu program pengembangan ditetapkan suatu sasaran, proses, waktu dan metode pelaksanaannya. Dalam bisnis jasa pengiriman barang saat ini, pelayanan kepada pelanggan yang baik menjadi prioritas utama. Karena dengan memahami harapan pelanggan dengan baik dan memberikan pelayanan yang memuaskan, maka pelanggan akan mampu mempertahankan pendiriannya pada pelayanan yang ditawarkan pada perusahaan tersebut untuk jangka panjang bahkan mempercayainya dan perusahaan pun mendapatkan keuntungan.

Dan yang terakhir, yang menyebabkan menurunnya prestasi kerja karyawan adalah motivasi kerja. Menurunnya motivasi kerja PT.Metro Taruna Jakarta juga dapat memicu dampak kurang baik yang pada akhirnya akan menyebabkan kinerja karyawan menjadi menurun. Hal-hal yang menyebabkan motivasi kerja

menurun di PT.Metro Taruna antara lain adalah tidak puas dengan penghasilan yang sudah diberikan atasan kepada bawahan yang berkaitan dengan tingkat upah tidak sebanding dengan pekerjaan yang dilaksanakan, lingkungan kerja yang tidak nyaman, dan beberapa karyawan tidak mempunyai tujuan yang jelas dalam menetapkan hasil pekerjaannya sehingga semua indikator yang mempengaruhi menurunnya motivasi kerja pada akhirnya akan berdampak kepada prestasi kerja dan kurangnya komunikasi bawahan yang kurang aktif. Dalam teorinya menurut Wibowo (2010:379) mengemukakan bahwa motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian prestasi kerja. Sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan intensitas, bersifat terus menerus dan adanya tujuan.

Penelitian dengan menggunakan variabel kompensasi, keahlian dan motivasi terhadap prestasi kerja telah banyak dilakukan, salah satunya Eka Surya Ningsih (2011) yang berjudul Pengaruh Kompensasi, Keahlian Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Pembangkit Jawa Bali Unit prestasi kerja, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Holil (2012) berjudul Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja dengan Motivasi sebagai Mediasi (Studi Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Tengah. Menyimpulkan bahwa variabel kompensasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi kerja karyawan karyawan.

Berdasarkan hasil pemantauan sementara dari penulis, masih ada kesan dari para pelanggan bahwa prestasi kerja karyawannya minim, tidak efektif, karyawan tidak cekatan dalam mengantar pesanan karena minimnya keahlian, rendahnya motivasi dan kompensasi yang didapatkan kurang memadai. Disamping hal tersebut terdapat fenomena masalah dalam PT Metro Taruna Jakarta di bagian lapangan nya dan perbedaan hasil penelitian tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat masalah tersebut untuk diteliti dan membuktikan hasil penelitian yang sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kompensasi, Keahlian dan Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan di PT. Metro Taruna Jakarta**”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

1. Apakah kompensasi kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan?
2. Apakah keahlian kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan?
4. Apakah kompensasi kerja, keahlian kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan?
5. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi Prestasi Kerja Karyawan?

1.3 Pembatasan Masalah

1. Penelitian ini hanya membahas tentang “pengaruh kompensasi, keahlian dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan di lapangan”.
2. Objek penelitian ini hanya pada “Karyawan PT.Metro Taruna Jakarta hanya di bagian lapangan”.
3. Periode pengambilan data penelitian dilaksanakan pada bulan Maret-April 2016.

1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel kompensasi terhadap prestasi kerja karyawan PT. Metro Taruna
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel keahlian terhadap prestasi kerja karyawan PT. Metro Taruna
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel motivasi terhadap prestasi kerja karyawan PT. Metro Taruna.
4. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi kerja, keahlian kerja dan terhadap prestasi kerja karyawan PT. Metro Taruna
5. Untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi Prestasi Kerja Karyawan.

1.4.2 Kegunaan Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama dibangku kuliah dalam kehidupan kerja yang sesungguhnya.

2. Bagi PT. METRO TARUNA JAKARTA

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi PT. METRO TARUNA JAKARTA dalam pengelolaan SDM beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek SDM secara lebih baik.

3. Bagi Almamater / Kampus

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

4. Bagi Pembaca

Sebagai sumbangan pemikiran guna menambah wawasan pengetahuan dan menjadi bahan referensi dan masukan bagi peneliti selanjutnya sehingga akan lebih baik untuk kedepannya.