

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam menghadapi persaingan perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan yaitu kinerja pegawai. Pada dasarnya seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya diharapkan dapat menunjukkan suatu performance yang terbaik yang bisa ditunjukkan oleh pegawai tersebut. Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Berdasarkan latar belakang diatas penting bagi perusahaan untuk selalu memperhatikan kinerja pegawai untuk kelangsungan hidup perusahaannya yang dapat diukur dengan motivasi kerja, kepuasan kerja, dan komintmen organisasional terhadap kinerja pegawai. Motivasi kerja merupakan sesuatu hal yang menimbulkan semangat kerja dan menjadi landasan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Komitmen organisasi merupakan

tingkat sampai dimana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama atau meninggalkan perusahaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain adalah motivasi kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional. Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja menurut Malayu SP. Hasibuan (2010:141) Motivasi mempersoalkan bagaimana mendorong gairah kerja bawahan, agar mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuannya dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Motivasi seorang berawal dari kebutuhan atau tujuan, hal ini menandakan seberapa kuat dorongan, usaha, intensitas, dan kesediannya untuk berkorban demi tercapainya tujuan. Dalam hal ini semakin kuat dorongan atau motivasi dan semangat atau semakin tinggi kinerjanya.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja menurut Hasibuan (2010:202) kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, kerja. Kepuasan kerja dinikmati oleh pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen organisasional menurut Stephen P. Robbins dalam edisi revisinya (2008:100) Mendefinisikan komitmen organisasional adalah sebagai keadaan dimana seorang pegawai memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasional merupakan bentuk kesetiaan, suatu bentuk rela

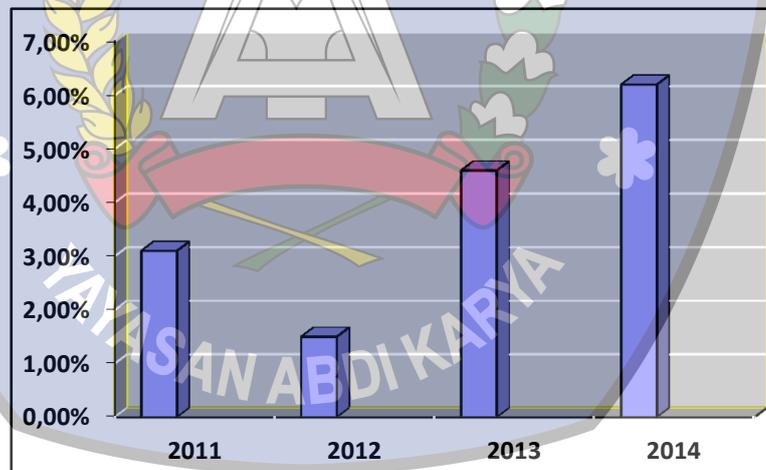
tenaga serta tanggung jawab yang lebih terhadap organisasi atau perusahaan demi keberhasilan atas tercapainya tujuan dari organisasi atau perusahaan. Pegawai yang memiliki komitmen, memiliki kesetiaan yang tinggi, maka karyawan akan bekerja dengan seoptimal mungkin.

Secara teoritis kelangsungan hidup suatu perusahaan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pada umumnya perusahaan yang memiliki kinerja pegawai yang baik akan memiliki nilai motivasi kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional yang tinggi bagi perusahaannya. Namun pada kenyataannya ada beberapa perusahaan yang memiliki kinerja pegawai yang kurang baik akan tetapi memiliki nilai motivasi kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional yang tinggi bagi perusahaannya. Salah satu contohnya yaitu PT. JNE Express Across Nation. Dalam teorinya, kepuasan kerja menurut Edy Sutrisno (2010:74) adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis, namun pada kenyataannya berdasarkan hasil survei awal dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan PT. JNE EXPRESS ACROSS NATION belumlah optimal. Hal ini dapat terlihat dari tolak ukur kepuasan kerja itu sendiri. Usaha untuk melihat bagaimana dampak dari kepuasan kerja terhadap sikap dan tingkah laku orang terutama tingkah laku kerja seperti produktivitas, absentisme, kecelakaan akibat kerja, dan turnover. Kepuasan kerja dihubungkan dengan tingkat kinerja pegawai mengandung arti bahwa pegawai yang menduduki pekerjaan

yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai yang menduduki pekerjaan yang lebih rendah, karena pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja.

. Hal ini dapat dilihat dari data *turnover* karyawan dari tahun 2011-2014. Indikasinya menurunnya kepuasan kerja karyawan di PT. JNE EXPRESS ACROSS NATION ditunjukkan dengan selama beberapa tahun terakhir tingkat *turnover* karyawannya berfluktuatif pada gambar 1.1 sebagai berikut :

**TABEL 1.1**  
**TABEL TURNOVER KARYAWAN PT. JNE**  
**EXPRESS ACROSS NATION PERIODE 2011-2014**



**Keterangan Presentase Trunover Karyawan Periode 2011-2014 :**

Tahun 2011 : 3,10%

Tahun 2012 : 1,50%

Tahun 2013 : 4,60%

Tahun 2014 : 6,20%

Data tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa tingkat *turnover* karyawan PT. JNE EXPRESS ACROSS NATION mengalami fluktuasi. Bahkan dalam dua tahun terakhir tingkat *turnover* karyawannya cenderung meningkat. Hal ini terlihat dari presentase *turnover* pada tahun 2011 yang hanya mencapai 4,60% sedangkan presentase *turnover* pada tahun 2012 mencapai 6,20%. Sehingga dapat dikatakan kepuasan kerja karyawan PT. JNE EXPRESS ACROSS NATION belum optimal. Hal ini sesuai dengan pendapat Mangkunegara (2011:118) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja lebih tinggi dibandingkan dengan *turnover* karyawan yang rendah, sedangkan karyawan-karyawan yang kurang puas biasanya *turnover* nya lebih tinggi.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disebutkan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di PT. JNE Express Across Nation ?
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di PT. JNE Express Across Nation ?
3. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai di PT. JNE Express Across Nation ?
4. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai di PT. JNE Express Across Nation ?

## 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, tujuan penelitian yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di PT. JNE Express Across Nation.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di PT. JNE Express Across Nation.
3. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai di PT. JNE Express Across Nation.
4. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai di PT. JNE Express Across Nation.

### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis dapat menetapkan manfaat penelitian yang akan dibahas dalam proposal outline, yaitu :

- 1) Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk kelulusan proposal outline serta diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti yang akan berguna di masa yang akan datang.

2) Bagi Pembaca

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta dapat menjadi referensi atau bahan masukan dalam penelitian serupa pada penelitian yang akan datang.

