

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia adalah individu yang produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya (Susan, 2019). Keberhasilan pencapaian tujuan sebuah organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Peningkatan kualitas sumber daya manusia sangat diperlukan agar semua karyawan dan pimpinan memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas akan memberikan kontribusi yang sangat besar kepada instansi.

Peningkatan kinerja sumber daya merupakan hal yang sangat penting di dalam usaha untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu diupayakan secara terus menerus dan berkesinambungan dalam menghadapi tuntutan masyarakat (Hayat, 2020). Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan tujuan organisasi. Supaya tercapainya tujuan instansi atau organisasi maka diperlukan karyawan yang memenuhi standar kerja yang baik secara kualitas maupun kuantitasnya. Dalam kualitas, artinya mutu dari

hasil kerja karyawan tersebut benar-benar dapat andalkan sesuai dengan bidang yang ditekuni, sedangkan yang dimaksud dengan baik dalam kuantitas kerja maksudnya adalah jumlah karyawan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pada satu bagian baik dalam instansi ataupun organisasi, apabila semuanya telah terpenuhi maka pihak instansi atau organisasi bisa mencapai tujuan yang diinginkan, supaya tercapainya tujuan organisasi, maka diperlukan prestasi yang baik dari karyawan. Salah satu cara untuk menilai prestasi dari karyawan adalah melihat kinerja karyawan itu sendiri. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan maka diperlukan karyawan yang dalam tugasnya bekerja secara efisien. Hal ini bertujuan untuk menghemat waktu dalam pelaksanaan tugasnya dan meningkatkan disiplin kerja bagi seorang karyawan terutama tentang cara karyawan melakukan pekerjaannya sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Supaya tercapainya kinerja yang baik, diperlukan karyawan yang disiplin, bersemangat dan bertanggung jawab dengan penuh pengabdian (Putra, 2019).

Kinerja merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi. Menurut Mangkunegara dalam Faizah (2020:2) mengungkapkan: “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Dalam menentukan kinerja karyawan, instansi atau organisasi harusnya memiliki beberapa komponen yang menjadi alat ukur kinerja, antara lain: kualitas pekerjaan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama,

keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja.

Jadi apabila instansi atau organisasi merasa bahwa komponen-komponen kinerja di atas menurun, maka instansi atau organisasi harus segera mencari faktor penyebab terjadinya penurunan tersebut (Kurniasari, 2021). Dengan kata lain, memperlihatkan kebutuhan dan keinginan karyawan seperti kemampuan apa yang harus mereka miliki dan pelajari serta pemberian motivasi yang bagaimana yang mereka inginkan. Setelah mengetahui kebutuhan dan keinginan dari karyawan tersebut, instansi atau organisasi harus berusaha untuk memenuhinya, karena jika tidak, maka kinerja karyawan tidak akan mengalami peningkatan.

PT. Jaminan Kredit Indonesia (Jamkrindo) adalah badan usaha milik negara yang bergerak pada jasa keuangan non bank. Perusahaan ini berfokus pada bisnis penjaminan yang mana peran perusahaan sebagai lembaga penjaminan ini ialah menjembatani akses UMKM ke bank atau lembaga keuangan (khususnya UMKM yang *feasible* namun belum *bankable*). PT. Jamkrindo pada saat ini menjadi ujung tombak pembangunan perekonomian nasional karena secara konsisten fokus pada pengembangan segmen bisnis usaha mikro, kecil dan menengah, maka dari itu diperlukan manajemen sumber daya manusia yang kuat agar kinerja perusahaan tetap terjaga dan konsisten.

Berdasarkan wawancara awal dengan narasumber di PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung, ditemukan adanya permasalahan, yaitu banyak karyawan yang tidak mampu mencapai target kinerja yang dibebankan. Hal ini tergambar dari tabel

1.1. di bawah ini yang menggambarkan produktivitas kinerja pada PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung.

Tabel 1.1.
Kinerja Karyawan
PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung
Tahun 2023

Bulan	Produktivitas Kinerja		
	Hasil	Target	% Pencapaian
Januari	2.756	3.500	78,75
Februari	2.847	3.500	81,34
Maret	2.937	3.500	83,92
April	2.774	3.500	79,27
Mei	2.962	3.500	84,63
Juni	3.012	3.500	86,05
Juli	3.204	3.500	91,54
Agustus	3.156	3.500	90,18
September	3.163	3.500	90,36
Oktober	3.224	3.500	92,12
November	3.270	3.500	93,44
Desember	3.335	3.500	95,28

Sumber: PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung (2024)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa produktivitas kinerja karyawan di PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung mengalami fluktuasi setiap bulannya. Setiap bulannya, PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung menetapkan target sebanyak 3.500 debitor. Di bulan Januari hasil yang dicapai sebanyak 2.756 debitor (78,75%). Di bulan Februari terjadi peningkatan menjadi 2.847 debitor (81,34%). Pada bulan Maret kembali mengalami kenaikan menjadi 2.937 debitor (83,92%). Di bulan April mengalami penurunan jumlah debitor menjadi 2.774 debitor (79,27%). Peningkatan jumlah debitor kembali terjadi pada bulan Mei sebanyak 2.962 debitor (84,63%), bulan Juni sebanyak 3.012 debitor (86,05%), dan bulan Juli sebanyak 3.204 debitor (91,54%). Namun di bulan Agustus kembali

menurun menjadi 3.156 debitor (90,18%). Baru kemudian di empat bulan berikutnya mengalami kenaikan, yaitu di bulan September sebanyak 3.163 debitor (90,36%), bulan Oktober sebanyak 3.224 debitor (92,12%), bulan November sebanyak 3.270 debitor (93,44%), dan bulan Desember sebanyak 3.335 debitor (95,28%). Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa selama tahun 2023, produktivitas kinerja karyawan PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung tidak pernah mencapai target.

Selain wawancara awal, peneliti menggunakan kuesioner kepada 20 orang karyawan PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung untuk mengetahui dimensi kinerja karyawan yang dinilai bermasalah oleh karyawan PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung. Berikut ini adalah data hasil kuesioner pra survei mengenai kinerja karyawan PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung.

Tabel 1.2.
Hasil Pra Survei Mengenai Kinerja Karyawan
di PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung

No.	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Skor Rata-Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Kualitas	3	6	5	5	1	65	3,25
2	Kuantitas	3	5	5	5	2	62	3,10
3	Kerjasama	2	5	5	6	2	59	2,95
4	Tanggung Jawab	2	7	5	5	1	64	3,20
5	Inisiatif	3	7	4	5	1	66	3,30
Jumlah Rata-Rata							316	3,16

Sumber: Hasil Olah Data (2024)

Dari tabel 1.2. dapat dilihat bahwa kinerja karyawan yang ada di PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung masih belum optimal dan mendapatkan skor rata-rata 3,16. Untuk hasil skor rata-rata dimensi kualitas adalah 3,25, dimensi

kuantitas 3,10, dimensi kerjasama 2,95, dimensi tanggung jawab 3,20, dan dimensi inisiatif 3,30.

Hal ini menunjukkan masalah bahwa dari dimensi kualitas yaitu karyawan masih belum bisa memberikan kontribusi yang maksimal dan sesuai standar mutu pekerjaannya, pada dimensi kuantitas yaitu masih banyaknya karyawan yang bermalasan-malasan mengerjakan tugas yang diberikan oleh atasan sehingga tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan. Masalah lain yang timbul dari dimensi kerja sama yaitu kurangnya sikap kerja sama antar karyawan untuk saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan, lalu pada dimensi tanggung jawab kurang bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya dan yang terakhir dimensi inisiatif yaitu kurang inisiatifnya dan kerjasama para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, sehingga hal dapat menimbulkan penurunan kinerja di PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung.

Untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dapat ditempuh dengan beberapa cara, misalnya dengan pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, budaya organisasi, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, stress kerja, konflik kerja, disiplin kerja serta pendidikan dan pelatihan (Sedarmayanti) dalam Faizah (2020:8). Penulis menggunakan kuesioner dan wawancara kepada 20 orang karyawan PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung dan pengukurannya menggunakan variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan. Alasan penulis melakukan kuesioner yaitu untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan. Data yang didapatkan penulis sebagai berikut:

Tabel 1.3.
Faktor-Faktor Bermasalah yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan
di PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung

No.	Variabel	Frekuensi					Jumlah Skor	Skor Rata-Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Lingkungan Kerja	4	4	6	4	2	64	3,20
2	Kompensasi	3	5	7	3	2	64	3,20
3	Kepemimpinan	2	3	7	6	2	57	2,85
4	Motivasi	1	5	5	6	3	55	2,75
5	Komunikasi	2	4	6	6	2	58	2,90
6	Disiplin	2	4	8	5	1	61	3,05
7	Stres Kerja	3	4	7	5	1	63	3,15
8	Pelatihan	4	6	5	4	1	68	3,40
Jumlah Rata-Rata							316	3,06

Sumber: Hasil Olah Data (2024)

Berdasarkan tabel 1.3. menunjukkan bahwa indikator yang dinilai dalam kinerja karyawan pada PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung memiliki nilai persentase yang berbeda-beda. Variabel motivasi menjadi variabel dengan rata-rata paling rendah yaitu 2,75. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan kepala bagian personalia dan umum dijelaskan bahwa kinerja selain dipengaruhi oleh faktor lingkungan juga sangat tergantung bagaimana motivasi yang dimiliki seorang karyawan untuk melaksanakan tugas yang diberikan.

Motivasi merupakan suatu dorongan agar karyawan melaksanakan pekerjaan dan mereka akan membawa dampak positif bagi instansi dan juga mencapai tujuan yang dapat memuaskan keinginan karyawan, ini merupakan kepuasan tersendiri bagi karyawan dan mereka akan merasa puas atas hasil yang

mereka kerjakan. Hasibuan dalam Faizah (2020:11) berpendapat bahwa motivasi merupakan suatu keahlian, dalam mengarahkan karyawan dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para karyawan dan tujuan organisasi sekaligus tercapai.

Motivasi sangat dibutuhkan oleh seorang karyawan karena akan selalu mencoba melakukan yang terbaik begitu juga sebaliknya karyawan yang memiliki motivasi yang rendah seringkali tidak mau mencoba melakukan yang terbaik. Penulis menggunakan kuesioner kepada 20 orang karyawan PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung. Alasan penulis melakukan kuesioner yaitu untuk mengetahui dimensi motivasi apa saja yang dinilai bermasalah oleh karyawan PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung. Data yang didapatkan penulis adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4.
Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai Motivasi
di PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung

No.	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Skor Rata-Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Kebutuhan Prestasi	1	3	7	7	2	54	2,70
2	Kebutuhan Afiliasi	2	3	6	7	2	56	2,80
3	Kebutuhan Kekuasaan	1	3	8	6	2	55	2,75
Jumlah Rata-Rata							165	2,75

Sumber: Hasil Olah Data (2024)

Tabel 1.4. memperlihatkan bahwa nilai variabel Motivasi yang ada di PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung mendapatkan skor rata-rata skor 2,75. Dari hasil kuesioner pra survei mengenai motivasi didapatkan hasil untuk dimensi

kebutuhan prestasi 2,70, dimensi kebutuhan afiliasi 2,80, dan kebutuhan kekuasaan 2,75.

Hasil ini menunjukkan masalah pada dimensi kebutuhan sosial yaitu hubungan dengan rekan kerja berjalan dengan baik serta pada dimensi kebutuhan penghargaan yaitu ingin mendapatkan pujian dari pimpinan. Menurut hasil wawancara awal dengan bagian personalia dan beberapa karyawan PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung membenarkan bahwa hubungan di dalam pekerjaan sesama karyawan memang kurang berjalan dengan baik, sesama karyawan bersaing untuk menjadi yang terbaik tanpa memikirkan rekan kerja agar mendapatkan posisi yang aman serta kebutuhan penghargaan tidak adanya pujian dari pimpinan dalam menyelesaikan tugas ataupun memenuhi target yang menyebabkan motivasi di PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung mengalami masalah. Hubungan Motivasi terhadap kinerja karyawan didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi (2019) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dari itu penulis melakukan penelitian ini dan tertarik untuk mengambil tema penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jaminan Kredit Indonesia Kantor Wilayah Bandung”**.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi dan rumusan masalah penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang tercakup dalam

penelitian ini yang meliputi faktor-faktor yang diindikasikan dapat mempengaruhi kinerja karyawan PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung, yaitu motivasi.

1.2.1. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, maka permasalahan yang terjadi di PT. Jamkrindo Kantor Wilayah Bandung dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kinerja Karyawan
 - a. Target pencapaian hasil kerja karyawan belum maksimal.
 - b. Tanggung jawab atas hasil pekerjaan belum terpenuhi.
 - c. Kurang terjalin kerjasama antar karyawan.
 - d. Kerjasama dan inisiatif kerja karyawan masih kurang terjalin dengan baik.
2. Motivasi Kerja
 - a. Kurang adanya penghargaan dan pujian kepada para karyawan.
 - b. Hubungan sosial antar karyawan kurang berjalan dengan baik.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Motivasi Kerja di PT. Jaminan Kredit Indonesia Kantor Wilayah Bandung?

2. Bagaimana Kinerja Karyawan di PT. Jaminan Kredit Indonesia Kantor Wilayah Bandung?
3. Bagaimana pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Jaminan Kredit Indonesia Kantor Wilayah Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah di atas, maka peneliti memiliki tujuan melakukan penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui sebagai berikut :

1. Motivasi Kerja di PT. Jaminan Kredit Indonesia Kantor Wilayah Bandung.
2. Kinerja Karyawan PT. Jaminan Kredit Indonesia Kantor Wilayah Bandung.
3. Besarnya pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Jaminan Kredit Indonesia Kantor Wilayah Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian yaitu untuk melakukan penyelidikan dari tanggapan dan juga konsekuensinya terhadap suatu keadaan. Keadaan tersebut dapat juga dikontrol dengan melalui eksperimen atau percobaan berdasarkan observasi.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat khususnya bagi penulis yaitu untuk lebih mengetahui secara teoritis mengenai ilmu manajemen sumber daya manusia.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Dalam melakukan penelitian ini, penulis berharap hasilnya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan pada masalah ini, yaitu:

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis dalam menguasai ilmu manajemen, khususnya di bidang sumber daya manusia.

2. Bagi pimpinan instansi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen instansi atau organisasi dalam menilai dan mengevaluasi khususnya dalam menjalankan manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai studi kepustakaan bagi pihak yang memerlukan.

4. Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya dalam penelitian di bidang yang sama.

5. Bagi karyawan

Penelitian ini dapat menjadi sarana bagi karyawan untuk memberikan masukan bagi pihak manajemen instansi atau organisasi.

6. Bagi regulator

Penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan bagi regulator dalam penerapan UU Ketenagakerjaan.