

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dalam meningkatkan kinerja karyawan, hendaknya perusahaan mengetahui apa saja kebutuhan karyawannya. Hal-hal tersebut berguna untuk memberikan kesan kepada karyawan bahwa mereka diperhatikan oleh perusahaan tempat mereka bekerja dan ikut ambil andil dalam mencapai tujuan perusahaan.

Pentingnya kinerja karyawan, sehingga sering kali kinerja karyawan menjadi masalah yang harus dihadapi dan di selesaikan guna membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Hal ini disebabkan apabila kinerja karyawan yang tidak baik secara langsung akan berpengaruh terhadap aktivitas perusahaan sehingga dapat mengganggu stabilitas pada perusahaan. Maka akan menyebabkan penurunan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan berbagai pendekatan untuk mengatasi masalah tersebut. Kinerja Karyawan merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang yang mana dalam suatu perusahaan tersebut sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing karyawan dalam upaya mencapai suatu tujuan perusahaan.

Penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Penilaian kinerja ini penting bagi perusahaan pada saat bersamaan. Karyawan juga membutuhkan feedback untuk perbaikan-perbaikan untuk mendapatkan peningkatan kinerja yang lebih baik. adalah sebagian Kinerja Karyawan yang belum professional dalam melaksanakan tugas dan kewajiban seperti kurangnya persiapan, pengawasan, serta pengendalian sehingga banyak yang merasa tidak puas atau hasil kinerja yang

diberikan dari para Karyawan tersebut belum optimal sebagaimana yang diharapkan. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan. Bila hasil kerja yang diperoleh mencapai atau melebihi standar atau target pekerjaan dapat dikatakan kinerja seorang karyawan termasuk dalam kategori baik.

PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung mengalami menurunnya kinerja karyawan yang dikarenakan target dari perusahaan yang belum tercapai dan hasil kinerja karyawan yang cenderung naik turun atau tidak stabil dari tahun ke tahun. Dikarenakan kualitas pengiriman barang masih terdapat yang cacat, rusak, bahkan hilang dan kuantitasnya belum tercapai dikarenakan masih banyak karyawan yang belum mencapai target pengiriman barangnya. Tujuan dan target yang belum maksimal dapat dilihat dari hasil pelaksanaan kerja karyawan dari bulan Januari – November 2021

**Tabel 1. 1**

**Pelaksanaan Kinerja Karyawan Terhadap Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung**

<b>Bulan</b>	<b>Target Pengiriman Barang</b>	<b>Realisasi Pengiriman Barang</b>	<b>Target yang tidak tercapai (%)</b>
Januari	5900	4940	16 %
Febuari	5500	4832	12 %
Maret	5700	5113	9 %
April	5300	4577	14 %
Mei	6300	5634	11 %
Juni	6500	5962	8 %
Juli	6700	5847	13 %
Agustus	6900	5867	15 %
September	8300	7290	12 %
Oktober	8500	7635	10 %
November	8900	7890	11 %

*Sumber : PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung, 2021*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas merupakan hasil jumlah pelaksanaan kerja karyawan terhadap penggunaan jasa pengiriman barang PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung dari bulan Januari sampai dengan November 2021 diatas, yang di targetkan perusahaan tidak mencapai target dengan demikian bisa dikatakan kinerja karyawan belum optimal dan perlu ditingkatkan untuk mencapai tujuan perusahaan yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

**Tabel 1. 2**

**Data Absensi Karyawan PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung Periode Januari Agustus Tahun 2021**

No	Bulan	Jumlah Katyawan	I/S/C	TK
1	January	44	23	17
2	Febuari	44	21	19
3	Maret	44	18	20
4	April	44	20	19
5	Mei	44	28	17
6	Juni	44	20	16
7	Juli	44	32	16
8	Agustus	44	25	14

*Sumber : PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung, 2021*

Berdasarkan Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dilihat jumlah izin, sakit, cuti dan tanpa keterangan karyawan PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung. Dalam periode tahun 2021 terhitung dari Januari sampai dengan Agustus tahun 2021 tergolong lumayan tinggi. Pada bulan Juli daftar absensi karyawan menunjukkan karyawan yang Izin, Sakit, dan cuti yaitu mencapai 32%, sedangkan yang tanpa keterangan pada bulan Juli mencapai 16% karyawan. Kurangnya tanggung jawab karyawan atas pekerjaan yang telah diberikan yaitu karyawan sering meninggalkan

pekerjaannya sebelum jam yang telah ditentukan. Selain itu, pihak perusahaan belum memberikan penghargaan terhadap karyawan yang memiliki prestasi atau potensi yang lebih di dalam bidangnya yaitu belum adanya pemberian bonus atau intensif terhadap karyawan yang berprestasi, penghargaan sangat dibutuhkan karena semakin tinggi penghargaan yang diberikan akan dapat meningkatkan motivasi Kerja karyawan didalam menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan Tabel 1.1 dan 1.2 PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung bahwa tingkat Komitmen organisasi yang dimiliki karyawan PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung atas pekerjaan yang belum sesuai yang diharapkan oleh perusahaan. Hal ini terlihat dari banyaknya pengiriman barang yang tidak mencapai target. Dan juga banyak karyawan yang terlambat masuk kerja

Menurut Syawal, M. A. (n.d.). (2018) mengungkapkan kinerja Karyawan adalah kemampuan Karyawan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja Karyawan sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan Karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Menurut Citrawati, E. (n.d.). (2021). bahwa motivasi Kerja adalah suatu kondisi yang mendorong orang lain untuk dapat melaksanakan tugas sesuai dengan fungsinya dalam organisasi. Proses tersebut berbeda untuk setiap karyawan sehingga manajer perlu untuk memperhatikan hal tersebut. Motivasi kerja merupakan dorongan dari dalam dan luar diri para karyawan agar mereka dapat bekerja produktif dan disertai rasa tanggung jawab yang tinggi demi tercapainya tujuan pribadi dan organisasi.

Menurut Griffin (2014:15) komitmen merupakan sikap yang mencerminkan seberapa jauh seorang individu dalam mengenal dan terikat pada

organisasinya. Individu yang berkomitmen tinggi biasanya akan menilai dirinya sebagai anggota sejati dari organisasi tersebut dengan mengabaikan sumber-sumber yang dapat menyebabkan kekesalan minor pada organisasi dan akan menjadi anggota jangka panjang dari organisasi.

PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) merupakan salah satu penyedia layanan jasa pengiriman barang dan logistik terbesar di Indonesia serta memiliki lokasi kantor PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) yang terletak di seluruh penjuru di Indonesia sehingga memudahkan konsumen melakukan transaksi melalui layanan jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung resmi Berdiri sejak 1 Agustus 2017 yang beralamat Jl. Nusantara No. 2 Way Halim, Sepang Jaya, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung, Lampung yang melayani jasa pengiriman barang dan logistik dalam bentuk paket, dokumen, kendaraan, dan lain-lain. Saat ini PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penelitian ini mencoba menguji dan menganalisis variabel mengenai motivasi kerja dan komitmen organisasi terhadap Kinerja Karyawan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Back office Pada PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah Motivasi Kerja Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan bagian back office pada PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.?
2. Apakah Komitmen Organisasi Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan bagian back office pada PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung. ?
3. Apakah Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Berpengaruh terhadap

Kinerja Karyawan bagian back office pada PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung. ?

### **1.3 Ruang Lingkup Masalah**

#### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek penelitian ini adalah karyawan bagian back office pada PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.

#### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek penelitian ini adalah Motivasi Kerja, Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan Bagian Back Office

#### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Penelitian dilaksanakan di PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung, Jl. Nusantara No. 2 Way Halim, Sepang Jaya, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung, Lampung 35113.

#### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2022 – Februari 2023.

#### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang Lingkup Ilmu Penelitian ini adalah Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Motivasi Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kinerja Karyawan bagian back office pada PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk Menganalisis Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan bagian back office pada PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.
2. Untuk Menganalisis Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja

Karyawan bagian back office pada PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.

3. Untuk Menganalisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan bagian back office pada PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Penulis**

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, Khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia yang berhubungan dengan Motivasi Kerja, Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan dan untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti.

### **1.5.2 Bagi Perusahaan**

Bagi PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi tentang Peran Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi yang baik dalam pembuatan kebijakan untuk peningkatan Kinerja Karyawan.

### **1.5.3 Bagi Institusi**

Di harapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dan menambah referensi perpustakaan jurusan manajemen sumber daya manusia IIB Darmajaya.

### **1.5.4 Bagi Peneliti Berikutnya**

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

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai Latar Belakang Permasalahan, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Landasan teori dalam penelitian ini membahas tentang Motivasi kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan, Kerangka Pikir dan Pengembangan Hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini mencakup Metode Penelitian, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Uji Persyaratan Instrumen, Uji Persyaratan Analisis Data, Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.

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

Bab ini berisi analisis terhadap data yang telah diperoleh dari pelaksanaan penelitian, berupa pengujian model dan pengujian hipotesis.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran kepada pihak-pihak yang berkaitan

### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi dalam penelitian skripsi.

### **LAMPIRAN**