

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada dasarnya hal yang paling berperan penting untuk mencapai suatu tujuan yang maksimal adalah dengan memulai dari hal yang paling menunjang untuk tercapainya suatu tujuan tersebut, adalah sumber daya manusia (SDM). Maka perlulah dilakukan yang namanya pengelolaan atau pengembangan yang bertujuan untuk menciptakan manusia yang produktif. Dengan pengembangan atau pengelolaan SDM yang baik maka dengan mudah seorang karyawan dapat menghadapi dan menyelesaikan tuntutan tugas baik di masa sekarang atau masa yang akan datang.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan kuantitas ataupun kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan, supaya tujuan awal perusahaan dapat tercapai yakni memperoleh profit yang maksimal dengan meningkatkan produktivitas. Sama halnya dengan produktivitas kerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan suatu usaha. Produktivitas yang tinggi akan sangat menguntungkan baik bagi pengusaha maupun bagi karyawannya terutama untuk kesejahteraannya.

Produktivitas juga mencerminkan etos kerja karyawan yang disana tercermin juga sikap mental yang baik. Dengan demikian, baik pengusaha maupun karyawan yang terlibat berupaya, untuk meningkatkan produktivitasnya, dengan berbagai kebijakan yang secara efisien mampu meningkatkan produktivitas karyawan. Suatu perusahaan yang mempunyai tujuan untuk mengembangkan usahanya, mempertahankan hidup, dan menghasilkan laba,

maka produktivitas kerja karyawan sangat penting sebagai alat ukur keberhasilan dalam menjalankan usaha. Dengan semakin meningkatnya produktivitas kerja karyawan diharapkan dapat berdampak pada peningkatan kesejahteraan karyawan pada perusahaan tersebut (Pitriyani and Halim 2020).

Produktivitas kerja merupakan salah satu kunci penting bagi perusahaan untuk meraih kesuksesan. PT Nusantara Surya Sakti di Bandar Lampung, berusaha untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawannya melalui program pelatihan tenaga kerja guna meningkatkan dan mengembangkan keahlian serta keterampilan karyawannya. Produktivitas kerja karyawan cenderung dapat mempengaruhi peningkatan maupun penurunan pendapatan suatu perusahaan, sehingga juga berdampak pada pendapatan karyawan. Bila tidak segera diatasi dengan baik, maka perusahaan tersebut akan cenderung mengalami penurunan pendapatan yang signifikan (Syahdan 2017).

Salah satu perusahaan yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah PT Nusantara Surya Sakti. PT Nusantara Surya Sakti merupakan perusahaan resmi kendaraan roda dua yang merupakan anak cabang perusahaan dari PT Nusantara Surya Sakti Group dan memiliki banyak cabang perusahaan yang tersebar di berbagai daerah. Namun pada penelitian ini, peneliti menggunakan 2 (dua) cabang PT Nusantara Surya Sakti antara lain PT Nusantara Surya Sakti Kedaton yang terletak di Jl. Teuku Umar No.7-8, Kedaton, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung dan PT Nusantara Surya Sakti Tanjung Karang Timur yang terletak di Jl. HRM Mangundiprojo No.124 B, Kb. Jeruk, Kec. Tanjungkarang Timur, Kota Bandar Lampung, Lampung 35128. Terdapat 21 orang karyawan marketing di PT Nusantara Surya Sakti cabang Kedaton, sedangkan di PT Nusantara Surya Sakti cabang Tanjung Karang Timur berjumlah 14 Orang. Sehingga total karyawan marketing di PT Nusantara Surya Sakti di Bandar Lampung adalah 35 orang dan salah satu indikator untuk menunjukkan bahwa karyawan memiliki produktivitas kerja yang tinggi adalah kemampuan karyawan tersebut dalam mencapai target penjualan.

**Tabel 1.1 Data Keseluruhan Karyawan PT Nusantara Surya Sakti  
Tahun 2023**

| No           | Unit Kerja   | Jumlah Karyawan  | Jabatan                        |
|--------------|--|------------------|--------------------------------|
| 1            | PT Nusantara<br>Surya Sakti<br>Cabang<br>Kedaton                 | 1 Orang          | SPV Sales Counter              |
|              |  | 1 Orang          | SPV Sales Lapangan             |
|              |  | 2 Orang          | Sales Counter                  |
|              |  | 17 Orang         | Sales Lapangan                 |
|              |  | 21 Orang         | Marketing                      |
|              |  | 8 Orang          | Mekanik                        |
|              |  | 15 Orang         | Kolektor                       |
|              |  | 4 Orang          | Admin, Kasir, & Pelayanan STNK |
| 2            | PT Nusantara<br>Surya Sakti<br>Cabang<br>Tanjung<br>Karang Timur | 1 Orang          | SPV Sales Counter              |
|              |  | 1 Orang          | SPV Sales Lapangan             |
|              |  | 2 Orang          | Sales Counter                  |
|              |  | 10 Orang         | Sales Lapangan                 |
|              |  | 14 Orang         | Marketing                      |
|              |  | 8 Orang          | Mekanik                        |
|              |  | 15 Orang         | Kolektor                       |
|              |  | 3 Orang          | Admin, Kasir, & Pelayanan STNK |
| <b>Total</b> |  | <b>123 Orang</b> |                                |

*Sumber: Data Karyawan PT Nusantara Surya Sakti Tahun 2023*

Berdasarkan perusahaan cabang Kedaton dan Tanjung Karang Timur, diketahui bahwa karyawan tidak selalu mencapai target penjualan yang sudah ditentukan perusahaan. Adapun untuk melihat lebih jelas, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2 Data Penjualan Sales PT Nusantara Surya Sakti Cabang  
Kedaton Tahun 2022**

| No. | Bulan     | Target Penjualan | Pencapaian | Persentase |
|-----|-----------|------------------|------------|------------|
| 1.  | Januari   | 210 unit         | 178 unit   | 84%        |
| 2.  | Februari  | 210 unit         | 157 unit   | 75%        |
| 3.  | Maret     | 210 unit         | 200 unit   | 95%        |
| 4.  | April     | 210 unit         | 186 unit   | 88%        |
| 5.  | Mei       | 210 unit         | 190 unit   | 90%        |
| 6.  | Juni      | 210 unit         | 180 unit   | 85%        |
| 7.  | Juli      | 210 unit         | 175 unit   | 83%        |
| 8.  | Agustus   | 210 unit         | 199 unit   | 94%        |
| 9.  | September | 210 unit         | 179 unit   | 85%        |
| 10. | Oktober   | 210 unit         | 188 unit   | 89%        |
| 11. | November  | 210 unit         | 199 unit   | 94%        |

*Sumber : Data Target penjualan Sales Cabang Kedaton Tahun 2023*

Keterangan:

Target penjualan diperoleh berdasarkan target penjualan per karyawan (10 unit) dikali dengan jumlah karyawan (21 orang).

Selanjutnya, data terkait target penjualan sales pada PT Nusantara Surya Sakti cabang Tanjung Karang Timur dapat dilihat pada gambar berikut ini:

**Tabel 1.3 Data Penjualan Sales PT Nusantara Surya Sakti Cabang Tanjung Karang Timur Tahun 2022**

| No. | Bulan     | Target Penjualan | Pencapaian | Persentase |
|-----|-----------|------------------|------------|------------|
| 1.  | Januari   | 140 unit         | 96 unit    | 68%        |
| 2.  | Februari  | 140 unit         | 88 unit    | 62%        |
| 3.  | Maret     | 140 unit         | 98 unit    | 70%        |
| 4.  | April     | 140 unit         | 100 unit   | 71%        |
| 5.  | Mei       | 140 unit         | 95 unit    | 67%        |
| 6.  | Juli      | 140 unit         | 110 unit   | 78%        |
| 7.  | Agustus   | 140 unit         | 108 unit   | 77%        |
| 8.  | September | 140 unit         | 94 unit    | 67%        |
| 9.  | Oktober   | 140 unit         | 110 unit   | 78%        |
| 10. | November  | 140 unit         | 115 unit   | 82%        |

*Sumber : Data Target Penjualan Sales Cabang Tanjung Karang Timur Tahun 2023*

Keterangan:

Target penjualan diperoleh berdasarkan target penjualan per karyawan (10 unit) dikali dengan jumlah karyawan (14 orang).

Pada tabel 1.2 dan tabel 1.3, menunjukkan bahwa pt nusantara surya sakti telah menetapkan target penjualan bulanan yang harus dipenuhi oleh sales yaitu sebanyak 210 unit untuk cabang kedaton dan 140 unit untuk cabang tanjung karang. Namun pada kenyataannya, karyawan tidak mampu mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kegagalan dalam mencapai target penjualan ini tentu berdampak bagi kedua belah pihak, baik perusahaan dan karyawan. Dengan demikian, baik pengusaha maupun karyawan yang terlibat berupaya, untuk meningkatkan produktivitasnya, dengan berbagai kebijakan yang secara efisien mampu meningkatkan produktivitas karyawan. Suatu

perusahaan yang mempunyai tujuan untuk mengembangkan usahanya, mempertahankan hidup, dan menghasilkan laba, maka produktivitas kerja karyawan sangat penting sebagai alat ukur keberhasilan dalam menjalankan usaha (Pitriyani and Halim 2020).

Indikator keberhasilan dalam produktivitas kerja karyawan yang paling dominan yaitu keterampilan, hal tersebut merupakan indikator yang dapat mempengaruhi keberhasilan dalam produktivitas kerja karyawan. Untuk meningkatkan keberhasilan dalam produktivitas kerja karyawan, perusahaan harus menonjolkan sisi usaha untuk mengembangkan pengetahuan tenaga kerjanya tujuannya untuk memperbaiki produktivitas kerja dalam mencapai hasil yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Peningkatan keberhasilan ini dapat dilakukan melalui peningkatan keterampilan yang dimiliki karyawan, sehingga dengan adanya alat ukur keberhasilan yang digunakan, maka akan tercapai produktivitas kerja yang baik.

Salah satu variabel yang diduga mempengaruhi produktivitas karyawan adalah keterampilan kerja. Keterampilan kerja juga berpengaruh untuk menentukan tingkat produktivitas kerja yang tinggi. Keterampilan kerja didefinisikan sebagai kemampuan melaksanakan pekerjaan berdasarkan juklak/ juknis atau instruksi dari atasan. Bagi individu, keterampilan kerja dapat meningkatkan prestasi sehingga memperoleh balas jasa yang sesuai dengan prestasinya. Bagi perusahaan, keterampilan kerja yang dimiliki karyawan berpengaruh pada prestasinya sehingga dapat meningkatkan produktivitas di PT Nusantara Surya Sakti Bandar Lampung. Bagi masyarakat dengan keterampilan kerja individu yang baik dapat meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan sehingga konsumen atau pembeli dapat menikmati kualitas produk tersebut (Pitriyani and Halim 2020). Produktivitas kerja dapat dicapai apabila tenaga kerja mempunyai keterampilan kerja yang dapat diterapkan dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari (Syahdan 2017). Keterampilan kerja memiliki manfaat yang besar bagi individu, perusahaan dan masyarakat. Bagi individu keterampilan kerja dapat meningkatkan prestasinya sehingga memperoleh

balas jasa yang sesuai dengan prestasinya. Dalam hal ini dapat dikatakan jika sebuah PT Nusantara Surya Sakti di Bandar Lampung merasa puas dengan kinerja karyawan sebaiknya PT Nusantara Surya Sakti tersebut memberikan reward terhadap karyawan mereka guna meningkatkan keterampilan kerja dan mendukung meningkatnya produktivitas sehingga dengan reward tersebut karyawan akan merasa puas dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka. Demi mewujudkan keberhasilan PT Nusantara Surya Sakti, maka diperlukan karyawan yang memiliki tingkat keterampilan kerja yang baik sehingga dapat meningkatkan mutu produktivitas kerja karyawan pada perusahaan tersebut. Namun tetap saja dalam proses peningkatan mutu produktivitas kerja di temukan berbagai kendala seperti cara kerja yang tidak sesuai dengan standar perusahaan dan masalah lainnya yang dapat mengurangi pencapaian tujuan perusahaan. Untuk itu, setiap perusahaan berusaha mengadakan suatu program pelatihan tenaga kerja guna meningkatkan dan mengembangkan keahlian serta keterampilan bagi karyawannya.

Pelatihan tenaga kerja merupakan salah satu faktor terpenting dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dan peningkatan volume produksi, sebab dalam pelatihan tenaga kerja tidak hanya menambah ilmu pengetahuan, akan tetapi juga meningkatkan keahlian serta keterampilan bekerja. Individu yang dianggap terampil adalah mereka yang melakukan atau menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan akurat (Hastuti, Rushadiyati, and Nurminingsih 2022) . Keterampilan adalah variabel paling kritis dalam setiap aktivitas manufaktur di perusahaan. Adanya tenaga kerja yang disertai dengan keterampilan kerja menjadikan pekerjaan dapat terlaksana dengan cepat dan sesuai dengan target yang diinginkan perusahaan. Indikator keberhasilan dalam keterampilan kerja yang paling dominan yaitu keterampilan dalam penyelesaian masalah. Dalam suatu Perusahaan di temukan berbagai kendala seperti cara kerja yang tidak sesuai dengan standar perusahaan dan masalah lainnya yang dapat mengurangi pencapaian tujuan perusahaan, permasalahan akan muncul ketika ada sesuatu hal yang tidak sesuai. Untuk mewujudkan keberhasilan perusahaan, maka pentingnya keterampilan karyawan dalam

penyelesaian masalah agar perusahaan berjalan sesuai rencana, sehingga dapat meningkatkan mutu produktivitas kerja karyawan PT Nusantara Surya Sakti di Bandar Lampung.

Selain keterampilan kerja, sikap kerja juga diduga memiliki pengaruh terhadap produktivitas karyawan, karena untuk membantu meningkatkan produktivitas di suatu perusahaan maka hendaknya diperlukan setiap karyawan harus mempunyai sikap yang baik. Sikap kerja sebagai kecenderungan pikiran dan perasaan puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya. Indikator karyawan yang merasa puas pada pekerjaannya akan bekerja keras, jujur, tidak malas dan ikut memajukan perusahaan. Sebaliknya karyawan yang tidak puas pada pekerjaannya akan bekerja seenaknya, mau bekerja kalau ada pengawasan, tidak jujur, yang akhirnya dapat merugikan perusahaan (Pitriyani and Halim 2020).

Sikap kerja karyawan berpengaruh dari perlakuan perusahaan itu sendiri. Indikator utama yang harus dipenuhi oleh perusahaan yaitu fasilitas kerja. Hal tersebut merupakan alat ukur keberhasilan dapat mempengaruhi dalam sikap kerja. Sikap kerja dalam perusahaan membuat dampak yang besar terhadap hasil yang dihasilkan dalam perusahaan. Hal ini berpengaruh dengan kualitas dan prestasi dalam menyelesaikan pekerjaan. Berdasarkan hal tersebut sikap kerja merupakan pikiran dan perasaan puas atau tidak puas, suka atau tidak suka terhadap pekerjaannya dengan kecenderungan respon positif atau negatif untuk memperoleh hal yang diinginkannya dalam pekerjaannya.

Selain keterampilan kerja dan sikap kerja, variabel yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja adalah efisiensi kerja. Efisiensi kerja adalah perbandingan terbaik antara suatu pekerjaan yang dilakukan dengan hasil yang dicapai oleh pekerjaan tersebut sesuai dengan yang ditargetkan baik dalam hal mutu maupun hasilnya. Efisiensi kerja merupakan suatu prinsip dasar untuk melakukan setiap kegiatan suatu organisasi dengan tujuan untuk dapat memperoleh hasil yang dikehendaki dengan usaha yang seminimal mungkin

sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Helmy, Santoso, and Hariyanto 2020). Indikator yang paling utama dalam efisiensi kerja karyawan yaitu semangat kerja. Semangat kerja adalah sikap positif dari karyawan dalam melakukan pekerjaannya, hal ini sangat berdampak pada hasil yang diterima oleh perusahaan. Dengan adanya efisiensi kerja, produktivitas kerja karyawan tetap mungkin dilakukan dimanapun dan kapanpun apalagi semakin berkembangnya teknologi informasi, karyawan marketing PT Nusantara Surya Sakti dapat melakukan promosi dengan memanfaatkan teknologi untuk mencapai suatu target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal tersebut tentunya dapat membuat karyawan bekerja secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada kepala perusahaan pt nusantara surya sakti di bandar lampung terkait keterampilan kerja, sikap kerja dan efisiensi karyawan di perusahaan ini sudah baik namun perlu adanya peningkatan agar dapat mencapai target penjualan yang telah ditentukan perusahaan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti berkeinginan melakukan penelitian mengenai seberapa keterampilan kerja, sikap kerja dan efisiensi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan. Dengan ini, penulis tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian dengan judul **“Produktivitas Tenaga Marketing PT Nusantara Surya Sakti Di Bandar Lampung”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Keterampilan Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Marketing PT Nusantara Surya Sakti di Bandar Lampung?
2. Apakah Sikap Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan marketing PT Nusantara Surya Sakti di Bandar Lampung?
3. Apakah Efisiensi berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan marketing PT Nusantara Surya Sakti di Bandar Lampung?
4. Apakah Keterampilan Kerja, Sikap Kerja dan Efisiensi berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan marketing di Bandar Lampung?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Keterampilan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Tenaga Marketing PT Nusantara Surya Sakti di Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Sikap Kerja terhadap Produktivitas Kerja Tenaga Marketing PT Nusantara Surya Sakti di Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Efisiensi terhadap Produktivitas Kerja Tenaga Marketing PT Nusantara Surya Sakti di Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui pengaruh Keterampilan Kerja, Sikap Kerja dan Efisiensi terhadap Produktivitas Kerja Tenaga Marketing PT Nusantara Surya Sakti di Bandar Lampung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan dan pengetahuan bagi peneliti khususnya dalam bidang sumber daya manusia terkait produktivitas kerja. Penelitian ini juga dapat bermanfaat sebagai alat untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan berlangsung.

#### **1.4.2 Bagi Perguruan Tinggi**

Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan pemikiran terhadap kajian manajemen sumber daya manusia khususnya dalam Keterampilan, Sikap Kerja dan Efisiensi. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi tambahan referensi atau rujukan bagi peneliti-peneliti lain terutama yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia (MSDM).

#### **1.4.3 Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan umpan balik bagi pihak perusahaan untuk memberi informasi mengenai pelaksanaan manajemen SDM, sehingga dapat dijadikan solusi untuk memecahkan berbagai masalah yang dihadapi perusahaan, terutama dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah karyawan marketing PT Nusantara Surya Sakti cabang Kedaton yang berjumlah 21 orang dan karyawan PT Nusantara Surya Sakti cabang Tanjung Karang Timur 14 orang. Sehingga, total ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah 35 orang.

### **1.5.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah variabel Keterampilan Kerja, Sikap Kerja, Efisiensi dan Produktivitas Kerja Karyawan.

### **1.5.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat dalam penelitian ini adalah PT Nusantara Surya Sakti cabang Jl. Teuku Umar No.7-8, Kedaton, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung dan PT Nusantara Surya Sakti cabang Jl. HRM Mangundiprojo No.124 B, Kb. Jeruk, Kec. Tanjungkarang Timur, Kota Bandar Lampung.

### **1.5.4 Ruang Lingkup Waktu**

Ruang lingkup waktu dalam penelitian ini terhitung mulai bulan Februari sampai dengan bulan Mei tahun 2023.

### **1.5.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian adalah Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Keterampilan Kerja, Sikap Kerja, Efisiensi dan Produktivitas Kerja Karyawan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan serangkaian alur yang dituliskan secara terstruktur. Adapun gambaran umum dari penelitian ini sebagai berikut:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Membahas pendahuluan yang berisi tentang; latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, dan juga membahas mengenai manfaat penelitian. Hal-hal tersebut perlu untuk

dibahas agar penelitian yang ingin dilakukan memiliki arah yang jelas serta mampu memberikan manfaat.

## **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

## **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

## **4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Membahas mengenai gambaran umum latar penelitian dan hasil analisis data tentang Keterampilan Kerja, Sikap Kerja dan Efisiensi dalam meningkatkan Produktivitas Kerja Tenaga Marketing PT Nusantara Surya Sakti di Bandar Lampung.

## **5. BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang simpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi pihak-pihak yang bersangkutan.

## **6. DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang daftar yang merujuk semua buku atau tulisan ilmiah yang menjadi rujukan dalam melakukan penelitian.

## **7. LAMPIRAN**

Berisi tentang data tambahan berupa teks, seperti dokumen pendukung maupun berupa gambar, foto, tabel dan sebagainya yang berguna untuk memperkuat suatu penelitian.