

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **4.1 LATAR BELAKANG**

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam aktivitas perusahaan, karena bagaimanapun juga kemajuan dan keberhasilan suatu perusahaan tidak lepas dari peran dan kemampuan sumber daya manusia yang baik. Karyawan adalah orang-orang yang bekerja pada suatu perusahaan atau pada instansi pemerintah atau badan usaha dan memperoleh upah atas jasanya.

Pengelolaan sumber daya manusia yang baik perusahaan membutuhkan manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia merupakan program aktivitas yang dilakukan untuk mendapatkan, mengembangkan dan mendayagunakan sumber daya manusia untuk mendukung tujuan perusahaan. Pengelolaan karyawan harus dimulai sejak perekrutan karyawan agar bisa menghasilkan karyawan yang produktif dan efektif bagi perusahaan. Fungsi pengelolaan sumber daya manusia harus dilakukan secara optimal sehingga kebutuhan yang menyangkut tujuan individu dan perusahaan bisa tercapai.

PT Mandala Multifinance Tbk yang didirikan pada 21 Juli 1997 adalah sebuah perusahaan pembiayaan komersial yang berfokus pada bisnis pembiayaan sepeda motor, elektronik, furnitur, dan pembiayaan multiguna lainnya. Sebagai perusahaan yang berpengalaman lebih dari 25 tahun di industri jasa keuangan, Mandala memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia bersama seluruh lapisan masyarakat. Mandala hadir di 274 cabang yang tersebar di Sumatera, Kalimantan, Jawa, Nusa Tenggara, Sulawesi, Maluku, hingga Papua. Sesuai dengan Anggaran Dasar terakhir, maksud dan tujuan Perseroan adalah menjalankan usaha pada pembiayaan, termasuk pembiayaan berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan usaha sendiri mencakup pembiayaan investasi, pembiayaan modal kerja, pembiayaan

multiguna dan kegiatan usaha pembiayaan lain berdasarkan ketentuan yang ditetapkan oleh OJK, pemerintah dan/atau Dewan Syariah Nasional yang berlaku. Pada penelitian ini penulis akan meneliti PT Mandala finance cabang Bandar Jaya yang berlokasi di Jalan Proklamator Raya Nomor 98 RT.14 RW.05A Lingk. III, Kelurahan Bandar Jaya Barat, Kecamatan Terbanggi Besar, Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung.

Menurut Mangkunegara (2017) menjelaskan, bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jadi yang dimaksud dari kualitas adalah tingkat baik buruknya hasil yang diperoleh, sedangkan kuantitas adalah jumlah yang diperoleh dari hasil kerja.

Kinerja merupakan hasil kerja atau kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan atau dibebankan kepada karyawan tersebut menurut (Zuriana, Linda, & Kristin, 2024)

Meningkatkan kinerja karyawan menjadi tantangan manajemen sumber daya manusia, karena keberhasilan dalam mencapai tujuan dan keberlangsungan hidup perusahaan bergantung pada kualitas sumber daya manusia.

PT. Mandala Multifinance cabang Bandar Jaya menuntut karyawan dapat datang tepat waktu serta dapat bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Adapun beberapa indikator kinerja pada PT. Mandala Multifinance cabang Bandar Jaya yaitu :

Kualitas kerja di ukur dari keterampilan, kecakapan dan kemampuan karyawan dalam bekerja. Kedisiplinan di ukur berdasarkan seberapa banyaknya pelanggaran yang dilakukan karyawan dalam bekerja. Kerjasama diukur berdasarkan seberapa bagus karyawan menjalankan tugasnya dalam tim serta bagaimana mereka berkomunikasi dengan atasan, menerima perintah serta berkolaborasi dengan rekan kerja. Kehadiran di ukur dari berapa banyaknya izin karyawan setiap bulannya. Pencapaian target diukur dengan pemenuhan target dalam satuan waktu misalnya target harian, mingguan, bulanan

pencapaian target merupakan indikator kinerja karyawan yang paling sering digunakan dalam Perusahaan. Berikut adalah kriteria penilaian kinerja karyawan PT. Mandala Multifinance cabang bandar jaya

Tabel 1.1  
Standar Penilaian Kinerja Karyawan PT Mandala Multifinance Tbk cabang  
Bandar Jaya

NO	ASPEK	HURUF MUTU	NILAI	KETERANGAN
1	Kualitas Pekerjaan	A B C D	91-100 81-90 71-80 50-70	Sangat Baik Baik Cukup Buruk
2	Kedisiplinan	A B C D	91-100 81-90 71-80 50-70	Sangat Baik Baik Cukup Buruk
3	Kerjasama	A B C D	91-100 81-90 71-80 50-70	Sangat Baik Baik Cukup Buruk
4	Kehadiran	A B C D	91-100 81-90 71-80 50-70	Sangat Baik Baik Cukup Buruk
5	Kuantitas Hasil	A B C D	91-100 81-90 71-80 50-70	Sangat Baik Baik Cukup Buruk

Sumber :Karyawan PT Mandala Multifinance Cabang Bandar Jaya

Berikut adalah data penilaian kinerja karyawan PT Mandala Multifinance cabang Bandar jaya

Tabel 1.2  
Penilaian Kinerja karyawan karyawan PT Mandala Multifinance cabang  
Bandar jaya

No	Aspek yang dinilai	Nilai		Huruf Mutu	
		Tahun		Tahun	
		2022	2023	2022	2023
1	Kualitas Pekerjaan	83	76	B	C
2	Kedisiplinan	86	83	B	B
3	Kerjasama	83	76	B	C
4	Kehadiran	82	81	B	B
5	Kuantitas Hasil	80	74	B	C
Total Rata-Rata		82.8	78	B	C

Sumber : PT Mandala multifinance cabang bandar jaya

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa penilaian kinerja karyawan mengalami fluktuatif yang cenderung mengalami penurunan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun yaitu pada tahun 2022 sampai dengan 2023 pada PT Mandala Multifinance cabang Bandar Jaya akan tetapi pada tahun 2023 penilaian indikator Kualitas Pekerjaan, Kerjasama dan Kuantitas hasil masih di bawah standar yang telah di tetapkan oleh PT Mandala Multifinance cabang Bandar Jaya. Penilaian dihitung dengan menggunakan standar nilai yang sudah diatur oleh PT Mandala Multifinance cabang Bandar Jaya. itu sendiri. Dari hasil tersebut penilaian kinerja karyawan pada indikator Kualitas Pekerjaan, Kerjasama dan Kuantitas hasil di kategorikan cukup yaitu 76, 76, dan 74 yang disebabkan karena kurangnya kemampuan kerja beberapa karyawan yang memiliki masa kerja dibawah 4 tahun pada saat berkomunikasi dengan nasabah masih belum bisa konsisten, selain itu juga dalam hal berinteraksi dengan nasabah jika mengalami sebuah kendala masih belum bisa menahan emosi. kurangnya motivasi intrinsik pada karyawan yang disebabkan oleh Perusahaan yang kurang memberikan pengakuan terhadap kinerja karyawan

yang telah dicapai serta kurangnya jenjang karir pada karyawan dalam pekerjaannya, sehingga hal tersebut dapat menyebabkan karyawan kurang semangat dalam bekerja.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kemampuan kerja karyawan. Kemampuan kerja berhubungan dengan Motivasi, pendidikan dan pengalaman agar dapat menyelesaikan tugas-tugas yang sesuai dengan pekerjaan yang didudukinya. Pihak manajemen perusahaan harus bisa mengembangkan kemampuan setiap karyawannya agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan, karena kemampuan menunjukkan potensi seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Kemampuan kerja karyawan merupakan keahlian yang dimiliki karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya. Apabila karyawan mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan bakat yang dimiliki, serta menggunakannya secara tepat akan berpengaruh pada perkembangan perusahaan. Selain itu dengan kemampuan yang memadai akan dapat membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sekarang dan pekerjaan yang akan datang.

Menurut Robbins (2015), kemampuan kerja adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Kemampuan pegawai yang disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan organisasi akan mampu menghasilkan kinerja Karyawan yang luar biasa. Kemampuan adalah kemampuan individu saat ini untuk melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan Novi Kurniawati (2021)

Dalam upaya meningkatkan kemampuan kerja, perusahaan juga harus meningkatkan motivasi kerja para karyawan karena motivasi dapat mempengaruhi seseorang atau memberikan dorongan kepada seseorang untuk melakukan sesuatu. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan motivasi Intrinsik karyawan dapat berupa pengakuan, pencapaian dan pekerjaan itu sendiri.

Menurut Robbins (2017) motivasi merupakan proses yang menjelaskan mengenai kekuatan, arah, dan ketekunan seseorang dalam upaya untuk mencapai tujuan. menurut Herzberg (2022) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor-faktor motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Faktor

motivasi intrinsik, seperti rasa pencapaian, pengakuan, dan tanggung jawab, diyakini Herzberg sebagai yang meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi karyawan.. motivasi intrinsik adalah motivasi yang muncul dan tumbuh serta berkembang dalam diri orang tersebut, yang kemudian mempengaruhi dia dalam melakukan sesuatu secara bernilai dan berarti. Wahyudi & Rahman (2022)

Dalam suatu pencapaian tujuan perusahaan, diperlukandaya dorong yang timbul dari dalam individu masing-masing seperti tanggung jawab, prestasi yang diraih, pengakuan orang lain, pekerjaan itu sendiri, kemungkinan pengembangan dan kemajuan. Karyawan membutuhkan suatu motivasi yang diberikan oleh atasannya demi terciptanya produktivitas kerjayang tinggi dan baik. Dalam hal ini seorang pemimpin perlu mengarahkan motivasi dengan menciptakan kondisi organisasi sehingga para karyawan merasa terpacu untuk bekerja lebih keras agar kinerja yang dicapai juga tinggi. Pemberian motivasi harus diarahkan dengan baik menurut prioritas dan dapat diterima dengan baik oleh karyawan. Motivasi merupakan suatu daya penggerak bagi seseorang untuk melakukan suatu kegiatan guna memperoleh hasil yang terbaik. Pegawai yang mempunyai motivasi tinggi maka kinerjanya juga akan tinggi. Motivasi adalah sebuah potensi kekuatan dalam diri manusia, yang dapat berkembang dengan sendirinya atau oleh beberapa kekuatan eksternal, material dan non-materi Agrasadya & Muger Apriansyah (2022)

Pemberian motivasi menjadi kebutuhan penting bagi karyawan. Motivasi ini melalui serangkaian usaha tertentu yang sesuai dengan kebijakan perusahaan. Dalam memberikan motivasi perusahaan harus mengetahui karakteristik yang terdapat para karyawan. Cara yang dilakukan untuk memberikan motivasi antar karyawan tidak sama. Karena karyawan memiliki cara pandang yang berbeda dalam menerima adanya motivasi. Kegiatan tersebut harus diarahkan pada pencapaian tujuan perusahaan sehingga kinerja karyawan bisa terarah dengan baik.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Karyawan PT Mandala Multifinance Cabang Bandar Jaya”**.

#### **4.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah yang akan dikaji adalah :

1. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Mandala Multifinance.
2. Apakah motivasi intrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Mandala Multifinance.
3. Apakah kemampuan kerja dan motivasi Intrinsik, berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Mandala Multifinance.

#### **4.3 Ruang Lingkup Penelitian**

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

Subjek penelitian ini adalah karyawan PT Mandala Multifinance cabang Bandar Jaya.

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

Objek penelitian ini adalah kemampuan kerja, motivasi intrinsik dan kinerja karyawan.

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

Penelitian dilaksanakan di PT Mandala finance cabang Bandar Jaya yang berlokasi di Jalan Proklamator Raya Nomor 98 RT.14 RW.05A Lingk. III, Kelurahan Bandar Jaya Barat, Kecamatan Terbanggi Besar, Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung..

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

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Desember 2023 Sampai Januari 2024.

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

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi kemampuan kerja, motivasi Intrinsik dan kinerja pegawai.

## **4.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja dan motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan secara simultan dan persial pada karyawan PT Mandala Multifinance cabang Bandar Jaya.

## **4.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi PT Mandala Multifinance**

Instansi dapat memperoleh sumbangan pemikiran tentang peran Kemampuan kerja dan motivasi intrinsik dapat mempengaruhi kinerja karyawan PT Mandala Multifinance cabang Bandar Jaya.

### **1.5.2 Bagi Institut Informatikan Dan Bisnis Darmajaya**

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh Kemampuan kerja dan motivasi Intrinsik terhadap kinerja dan menambah referensi perpustakaan jurusan manajemen sumber daya manusia IIB Darmajaya.

### **1.5.3 Bagi Peneliti Berikutnya**

Di harapkan dapat menambah masukan atau informasi terkait variabel Kemampuan kerja dan motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan yang digunakan untuk penelitian selanjutnya.

## **4.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Landasan teori dalam penelitian ini membahas definisi variabel, penelitian terdahlu, kerangka berpikir dan 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**

### **LAMPIRAN**