

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia memiliki posisi sangat strategis dalam organisasi, artinya unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Untuk itulah eksistensi sumber daya manusia dalam organisasi sangat kuat (Ida Respatiningsih, 2015). Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang ikut terlibat secara langsung dalam menjalankan kegiatan organisasi dan berperan penting dalam meningkatkan Kinerja organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan. Hal yang perlu diperhatikan adalah meningkatkan kemampuan dan kualitas sumber daya manusia sehingga dapat menciptakan Kinerja Karyawan yang berprestasi. Pelaksanaan tugas dan pekerjaan merupakan suatu kewajiban bagi Karyawan dalam suatu organisasi. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Hal ini berarti bahwa kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam periode waktu tertentu.

Kinerja merupakan sebagai seluruh hasil yang diproduksi pada fungsi pekerjaan atau aktivitas khusus selama periode khusus. Kinerja keseluruhan pada pekerjaan adalah sama dengan jumlah atau rata - rata kinerja pada fungsi pekerjaan yang penting. Fungsi yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut akan dilakukan dan tidak dilakukan dengan karakteristik kinerja individu. Pendapat di atas didukung oleh pernyataan dari Wibowo (2015,p,215), yaitu Kinerja yang tinggi dapat tercapai oleh karena kepercayaan (trust) timbal balik yang tinggi di antara anggota - anggotanya artinya para anggota mempercayai integritas, karakteristik, dan kemampuan setiap anggota lain untuk mencapai kinerja yang tinggi memerlukan

waktu lama untuk membangunnya, memerlukan kepercayaan, dan menuntut perhatian yang seksama dari pihak manajemen.

Organisasi karyawan merupakan ujung tombak terdepan dalam memberikan pelayanan dan pelaksanaan program-program yang telah dibuat. Oleh karena itu kajian terhadap aspek-aspek yang berhubungan dengan meningkatkan Kinerja Karyawan menjadi sangat penting untuk dilakukan. Kinerja pada dasarnya adalah prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh Karyawan. Prabu Mangunegara (2010,p.67) Kinerja Karyawan adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang Karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja Karyawan yang tidak baik secara langsung akan berpengaruh terhadap aktifitas perusahaan sehingga dapat mengganggu stabilitas perusahaan. Apabila permasalahan tersebut tidak diatasi dengan baik akan menyebabkan terganggunya pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan berbagai pendekatan untuk mengatasi masalah tersebut.

Seiring dengan perkembangan industri pembiayaan sepeda motor di Indonesia yang diikuti dengan perkembangan kebutuhan akan sarana transportasi berpengaruh terhadap munculnya perusahaan – perusahaan yang bergerak pada bidang pembiayaan sepeda motor di Indonesia yang menawarkan beranekaragam jenis maupun merk sepeda motor salah satunya yang sedang berkembang adalah NSC Finance. NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang kredit sepeda motor dan pembiayaan ulang sepeda motor yang berlokasi di JL. Teuku Umar No. 7/8 Kec. Kedaton Bandar Lampung telah memiliki 35 karyawan/karyawati pada masing – masing posisi/ jabatan yang di tempatnya. Adapun Data posisi karyawan/I pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Karyawan Nsc Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung**  
**Pada Tahun 2017**

<b>No</b>	<b>Posisi/Jabatan</b>	<b>Jumlah</b>
1	Kepala NSC Finance	1
2	Human Capital	4
3	Legal Compliance	4
4	Marketing	6
5	Finance & Accounting	3
6	Multiguna	4
7	Product Development	4
8	Credit Management	5
9	Information Technology	4
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>

*Sumber : NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung tahun 2017*

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat jumlah Karyawan yang bekerja pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung yang berjumlah 35 Karyawan yang terbagi dalam beberapa posisi/jabatan yang ditepatinya. Dalam mnjalankan aktifitasnya terdapat masalah Kinerja Karyawan yang dihadapi oleh NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung sepanjang tahun 2016, hal tersebut dapat dilihat pada tabel Kinerja yang mengacu pada standar Kerja yang telah diterapkan oleh NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung dengan beberapa indikator yang telah ditetapkan oleh NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Data Kinerja Karyawan NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung**  
**Tahun 2016**

<b>A. Perilaku Kerja</b>	<b>Bobot (%)</b>	<b>Nilai Capai</b>	<b>Skor</b>
1. Disiplin	15	60	9
2. Tanggung jawab	15	65	9,75
3. Kerjasama	15	65	9,75
4. Kejujuran	15	70	10,5
5. Kualitas Kerja (yang dilihat dari hasil kerja yang dicapai)	20	60	12
6. Kuantitas Kerja (yang dilihat dari jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam satu waktu)	20	65	13
<b>Jumlah</b>		<b>64 (Kurang Baik)</b>	

*Sumber : NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung, 2016*

**Tabel 1.3**  
**Standar Nilai Kinerja Karyawan**

<b>Nilai</b>	<b>Huruf Mutu</b>	<b>Keterangan</b>
86 – 100	A	Sangat Baik (SB)
76 – 85	B	Baik (B)
66 – 75	C	Cukup Baik (CB)
50 – 65	D	Kurang Baik (KB)

*Sumber : NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung 2016*

Dari tabel 1.3 di atas dapat dilihat standar kriteria penilaian kinerja karyawan yang telah ditetapkan oleh NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung yang dilihat dari akumulasi dari setiap indikator yang telah ditetapkan oleh NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung.

Berdasarkan data hasil Kinerja Karyawan pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung yang dilihat dari keseluruhan Karyawan yang bekerja pada NSC Finance Bandar Lampung dengan beberapa indikator pengukur Kinerja Karyawan yang telah ditetapkan oleh NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung sepanjang tahun 2016 yang mendapatkan jumlah skor 64 masuk kedalam katagori kurang baik. Kinerja karyawan yang kurang baik berdampak buruk pula pada perusahaan seperti terhambatnya produktivitas perusahaan, terhambatnya sistem komunikasi dalam perusahaan yang mengakibatkan koordinasi tidak berjalan dengan baik serta terhambatnya pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut Rivai dan Basri (2010,p.50) adaapun faktor – faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan adalah: komitmen organisasional, pengawasan, kepemimpinan, motivasi, disiplin kerja, lingkungan kerja, efektifitas dan efisiensi, otoritas (Wewenang), Inisiatif serta Kepuasan Kerja. Akan tetapi, dalam hal ini peneliti memilih faktor Komitmen Organisasional dan Pengawasan sebagai variable yang akan diteliti hal tersebut dikarenakan faktor Komitmen Organisasional erat kaitannya dengan komitmen yang dimiliki oleh seorang karyawan untuk tetap tinggal didalam suatu perusahaan tersebut serta pengawasan yang erat kaitannya dengan fungsi kontroling untuk tetap mengawasi kinerja karyawannya agar tidak terjadinya penyimpangan – penyimpangan dalam bekerja.

Faktor utama yang menjadi perhatian peneliti yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen organisasional, komitmen organisasional menunjukkan suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatannya dalam suatu bagian organisasi. Komitmen Organisasional dibangun atas dasar kepercayaan pekerja atas nilai-nilai Organisasi, kerelaan pekerja membantu mewujudkan tujuan organisasi dan loyalitas untuk tetap menjadi anggota organisasi. Oleh karena itu komitmen organisasional akan menimbulkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) bagi pekerja terhadap organisasi.

Menurut Schermerhorn, Hunt, Osborn dan Uhl-Bean dalam Wibowo (2014, p. 188) Komitmen organisasional merupakan tingkat loyalitas yang dirasakan individu terhadap organisasi. Fenomena masalah yang terjadi berkaitan dengan komitmen organisasional yang terdapat di dalam NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung ialah *Affective commitment* mengenai kurangnya Pemahaman karyawan akan nilai – nilai yang ada pada NSC Finance baik dalam penerapan SOP ataupun SOM, *Continuance commitment* kurangnya karyawan dalam memberikan hasil pemikiran yang optimal untuk kemajuan NSC Finance serta *Normative* kurangnya rasa tanggung jawab karyawan untuk menjalankan tugas terhadap aturan yang telah di tentukan di dalam NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung tersebut, dalam hal ini masih banyaknya karyawan yang hadir tidak sesuai jam kerja, pekerjaan yang tidak diselesaikan tepat pada waktunya sampai masih adanya karyawan yang tidak mengenakan seragam pada hari tertentu..

Akan tetapi dalam meningkatkan kinerja karyawan, tidak hanya komitmen organisasional saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah pengawasan. Pengawasan yang baik sangat diperlukan sebagai proses memantau kegiatan - kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan itu diselesaikan sebagaimana telah direncanakan dan proses mengoreksi setiap penyimpangan yang berarti. Menurut Dale dalam Wibowo (2015,p.224) pengawasan merupakan tindakan yang dilakukan atasan dalam mengamati, menilai dan mengevaluasi pencapaian hasil kerja yang dilakukan. Tanpa adanya pengawasan yang dilakukan sebaik apapun pekerjaan yang dilaksanakan tidak dapat dikatakan berhasil. Pengawasan dilakukan untuk mencegah kemungkinan terjadinya penyimpangan-penyimpangan.

Pengawasan merupakan salah satu fungsi dasar manajer. Fungsi ini berguna untuk memastikan bahwa aktivitas yang sedang berjalan sesuai dengan tujuan, rencana dan standard organisasi. Proses pengawasan terdiri dari lima langkah yaitu

penetapan standard pelaksanaan, penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan,. pengukuran pelaksanaan kegiatan nyata, pembandingan pelaksanaan kegiatan dengan standard dan penganalisaan penyimpangan-penyimpangan, pengambilan tindakan koreksi bila perlu. Agar sistim pengawasan dapat berfungsi secara efektif, maka sistim ini harus akurat, tepat waktu, obyektif dan komprehensif, dipusatkan terhadap titik pengendalian strategis, dari segi ekonomis realistis. realistis dari segi organisasi, dikoordinasikan dengan arus pekerjaan organisasi, fleksibel, perskriptif dan operasional, dan dapat diterima oleh para anggota organisasi. Karakteristik ini dapat diaplikasikan di semua tingkat organisasi.

Pengawasan yang dilakukan oleh NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung untuk mengawasi seluruh karyawan – karyawannya yaitu dengan cara absensi yang dilakukan dengan model absensi yang menggunakan sidik jari, memasang CCTV disetiap ruangan untuk memonitori dan mengontrol kerja yang dilakukan oleh karyawan/I pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung dan mengadakan evaluasi kerja agar dapat mengawasi kinerja Karyawan secara langsung. Terdapat 2 metode pengawasan yang dilakukan oleh NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung yaitu pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung. Dalam hal pengawasan langsung, atasan meninjau langsung penyelesaian tugas – tugas yang dikerjakan oleh NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung. Sedangkan dalam system pengawasan tidak langsung, atasan mengawasi kinerja – kinerja karyawannya dengan mengontrol CCTV yang ada pada perusahaan tersebut serta melihat laporan absensi karyawan yang ada pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung.

Fenomena pengawasan yang terjadi pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung yang dimana kurangnya koordinasikan berbagai tugas, fungsi dan bagian-bagian sehingga hal tersebut menimbulkan kesalah pahaman dalam menjalankan tugas yang telah ditetapkan, kurangnya ketelitian pemimpin dalam mengontrol bawahannya sehingga terjadinya kesalahan dalam pendelegasian

tugas kepada karyawannya, ketidak mampuan pimpinan dalam memanfaatkan waktu yang ada hal tersebut dapat dilihat dari seringnya pimpinan dalam mengundurkan waktu rapat serta kurangnya kemampuan pimpinan untuk menyesuaikan diri terhadap bawahannya.

Dalam hubungannya antara komitmen organisasional dan pengawasan terdapat proses yang nantinya bila dilakukan dengan baik akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dimana kinerja karyawan yang terdapat pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung dikategorikan masih kurang baik hal tersebut diindikasikan dengan masalah – masalah yang menggambarkan mengenai komitmen organisasional dan pengawasan yang terjadi pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung dengan indikator – indikator dalam penilaian kinerja yang ditetapkan oleh NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung selama tahun 2016

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Komitmen Organisasional dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung?
2. Bagaimanakah pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung?
3. Bagaimanakah pengaruh Komitmen Organisasional dan Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung?



### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

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

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah seluruh Karyawan yang bekerja pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung.

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

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah komitmen organisasional, pengawasan dan kinerja karyawan pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung.

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

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah NSC Finance JL. Teuku Umar No. 7/8, Kec. Kedaton, Bandar Lampung.

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

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan April s.d Juli 2017.

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

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Komitmen Organisasional, Pengawasan, serta Kinerja Karyawan.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Bedasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung.

3. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasional dan Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Penulis**

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang ekonomi yang berhubungan dengan Komitmen Organisasional, Pengawasan dan Kinerja Karyawan.
- b. Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan.

### **1.5.2 Bagi Perusahaan**

Bagi NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi akan hal-hal yang membuat Kinerja Karyawan meningkat.

### **1.5.3 Bagi Institusi**

Menambah referensi perpustakaan fakultas Ekonomi dan Bisnis IBI Darmajaya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

### **1.6.1 Bab I : Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika

penulisan tentang “Pengaruh Komitmen Organisasional dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung”

### **1.6.2 Bab II : Landasan Teori**

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan Komitmen Organisasional, Pengawasan, Kinerja Karyawan, kerangka pikir dan hipotesis.

### **1.6.3 Bab III: Metode Penelitian**

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi oprasional variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai Komitmen Organisasional, Pengawasan dan Kinerja Karyawan pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung.

### **1.6.4 Bab IV : Hasil Dan Pembahasan**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai pengaruh Komitmen Organisasional dan Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan pada NSC Finance Cabang Kedaton Bandar Lampung.

### **1.6.5 Bab V : Simpulan Dan Saran**

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.