

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu Perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam suatu Perusahaan, dimana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan Perusahaan. Saat ini banyaknya perusahaan-perusahaan baru yang bermunculan sehingga persaingan pun semakin ketat. Banyaknya perusahaan yang kalah dalam persaingan di karenakan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan, Kualitas pelayanan perusahaan retail ini ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan itu sendiri. Kualitas karyawan yang tinggi sangat dibutuhkan agar perusahaan dapat memperoleh keuntungan. Sumber daya manusia di dalam perusahaan memegang peranan penting dalam meningkatkan Kinerja perusahaan. Apabila tingkat kualitas sumber daya manusia di dalam sebuah perusahaan tinggi maka tingkat Kinerja karyawan di perusahaan tersebut akan meningkat sebaliknya apabila tingkat kualitas dari sumber daya manusia rendah maka tingkat Kinerja karyawan akan menurun.

Berbagai isu mengenai karyawan layak mendapatkan perhatian bagi perusahaan karena karyawan merupakan sumber daya penting bagi kesuksesan perusahaan. Kunci keberhasilan atau kegagalan perusahaan sangat ditentukan oleh karyawan perusahaan. Karyawan yang memiliki kemampuan atau kompetensi tinggi dalam bekerja mampu memberikan kinerja yang tinggi bagi perusahaan, sehingga ketika karyawan tersebut keluar dari perusahaan berarti perusahaan telah mengalami kerugian. Dalam melaksanakan kerjanya, karyawan menghasilkan sesuatu yang disebut dengan kinerja. Kinerja

merupakan hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standard, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika.

Kinerja karyawan telah menjadi pusat perhatian dari berbagai kalangan baik pemerintah maupun perusahaan atau organisasi secara umum. Perhatian yang begitu besar terhadap masalah kinerja dapat dipahami karena menyangkut efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Bagaimanapun juga, usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh setiap pimpinan organisasi. Berbagai upaya dilakukan dengan tujuan setiap karyawan dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan apabila karyawan tidak dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, adalah suatu hal yang mustahil tujuan organisasi/perusahaan dapat dicapai.

Kinerja karyawan tergantung pada kemauan dan juga keterbukaan karyawan itu sendiri dengan dirinya dan orang lain dalam melakukan pekerjaannya. Selanjutnya dia menyatakan adanya kemauan dan keterbukaan karyawan dalam menjalankan tugasnya, dapat meningkatkan kinerjanya. Menurut Menurut Kasmir (2018, p.207) kinerja merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi ada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

PT. Sinar Berkah Lampung memiliki masalah terkait belum maksimalnya

kinerja karyawan pada tahun 2022. PT. Sinar Berkah Lampung merupakan Perusahaan forwarding yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang melalui transportasi laut yang menyediakan jasa layanan penuh di bagian bongkar muat dan pengiriman ke pihak tujuan. PT. Sinar Berkah Lampung beralamatkan di Jl. Tarahan KM.17 Desa Rangai Tritunggal, Kecamatan Katibung, Lampung Selatan. PT. Sinar Berkah Lampung ini memiliki jumlah Karyawan sebanyak 35 Karyawan pada tahun 2022.

Kegiatan usaha sebuah perusahaan *Freight forwarder* secara umum merupakan usaha yang berlandaskan pada kepercayaan konsumen. Oleh karena itu profesionalisme pengelola yang berkecimpung di dalamnya merupakan suatu keharusan yang tidak bisa ditawar lagi. Keberhasilan suatu organisasi mencapai visi dan misinya sangat ditentukan oleh kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang melalui transportasi laut, perusahaan ini memiliki visi yaitu terwujudnya kenyamanan konsumen dan pelayanan cepat dan sempurna bagi seluruh konsumen. Sangat diperlukan kinerja baik termasuk dukungan dari para karyawan, karena karyawan PT. Sinar Berkah Lampung bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh konsumennya.

Perusahaan ini memiliki permasalahan pada penurunan kinerja karyawan, yaitu belum maksimal kurangnya kerja sama antar karyawan, istirahat melebihi jam kerja, pulang kerja tidak sesuai waktunya, oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor yang dapat berpengaruh pada penurunan kinerja karyawan sehingga kecenderungan terjadinya penurunan kinerja dapat ditekan. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa kelautan di daerah Lampung, perusahaan ini memiliki visi yaitu terwujudnya kenyamanan konsumen dan pelayanan cepat dan sempurna bagi seluruh konsumen Sangat diperlukan kinerja baik termasuk dukungan dari para karyawan, karena karyawan PT. Sinar Berkah Lampung bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh konsumennya. Data penilaian kinerja PT. Sinar Berkah

Lampung dapat menjadi tolak ukur kinerja dari karyawan PT. Sinar Berkah Lampung.

Berikut Ini Tabel 1.1 Merupakan Data standar penilaian kinerja karyawan PT. Sinar Berkah Lampung.

Tabel 1.1
Standar Penilaian Kinerja Karyawan PT. Sinar Berkah Lampung

No	Penilaian %	Katagori
1	91-100	Sangat Baik
2	76-90	Baik
3	65-75	Cukup
4	51-64	Kurang
5	<50	Buruk

Sumber : PT. Sinar Berkah Lampung.Tahun 2023

Tabel 1.1 merupakan standar penilaian kinerja karyawan yang di lakukan PT. Sinar Berkah Lampung untuk menilai kinerja yang dilakukan karyawan, faktorpenilaian kinerja di PT. Sinar Berkah Lampung terdiri dari Kepuasan Pelanggan, Ketepatan Waktu Penyelesaian, Kehadiran, Kualitas Individu, Kemampuan Kerja Sama.

Hasil dari penilaian kinerja ini yang akan menjadi catatan tersendiri dalam memberikan penilaian terhadap kinerja masing-masing karyawan dan pengukuran kinerja dalam perusahaan adalah suatu sarana untuk menganalisa dan mendorong efisiensi perkembangan dalam perusahaan. Sering kali terjadi permasalahan kinerja perusahaan yang menurun, hal tersebut menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius dari perusahaan, karena harus ada usaha dan peran perusahaan dan karyawan untuk dapat meningkatkan kinerjanya kembali (Solaiman, 2019). Berikut ini tabel 1.2 mengenai penilaian kinerja karyawan PT. Sinar Berkah Lampung.

Tabel 1.2
Penilaian Kinerja Karyawan PT. Sinar Berkah Lampung

Kriteria Penilaian	Bobot Penilaian Perusahaan (%)	Bobot Pencapaian 2020 (%)	Bobot Pencapaian 2021 (%)	Bobot Pencapaian 2022 (%)
1. Kepuasan Pelanggan	25	20	22	18
2. Ketepatan Waktu Penyelesaian	20	18	18	17
3. Kehadiran	15	12	13	12
4. Kualitas Individu	15	12	12	10
5. Kemampuan Kerja Sama	25	18	20	16
Total	100	80	85	73

Sumber: PT. Sinar Berkah Lampung, (2023)

Semakin rendahnya kinerja karyawan, akan berdampak negatif kepada perusahaan dan semakin menurunnya tingkat kepercayaan konsumen kepada perusahaan tersebut, tentunya hal ini akan merugikan perusahaan. Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan sebuah organisasi, atasan seperti manajer dan supervisor haruslah memberikan perhatian yang lebih pada level motivasi dari bawahan-bawahannya. Para manajer memperhatikan apa keinginan dan kebutuhan karyawannya.

Berdasarkan tabel 1.2 data tersebut menjelaskan bahwa kinerja karyawan PT. Sinar Berkah Lampung pada tahun 2020 masuk dalam kategori baik dengan presentase 80%, pada tahun 2021 masuk dalam kategori baik dengan presentase 85%, pada tahun 2022 masuk dalam kategori cukup dengan presentase 73%. Data tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. Sinar Berkah Lampung dalam kategori cukup baik namun kurang maksimal, terlihat dari penilaian di tahun 2022 kinerja PT. Sinar Berkah Lampung mengalami penurunan penilaian yang cukup signifikan.

Berdasarkan penjelasan pihak PT. Sinar Berkah Lampung yaitu HRD mengenai belum maksimalnya kinerja karyawan dikarenakan kurang baik kerjasama antar divisi, kurang eratnya hubungan sesama karyawan, banyak karyawan yang istirahat melebihi jam kerja dan pulang kerja sebelum waktu yang ditetapkan oleh perusahaan, rendahnya keinginan karyawan untuk memajukan perusahaan terlihat dari banyak karyawan yang menunda nunda dalam pembuatan laporan dan proses bongkar ataupun muat kapal. Hal tersebut membuat banyaknya komplain yang dilayangkan konsumen yang disebabkan karena ketidaksesuaian jadwal pengiriman yang telah dijadwalkan oleh perusahaan, jika tidak diperhatikan maka akan berdampak kepada konsumen enggan lagi menggunakan jasa kelautan perusahaan ini.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah *employee engagement* ialah suatu penghayatan seseorang (karyawan) dengan berdasarkan tujuan organisasinya yang mencakup rasa antusias, inisiatif tinggi, berusaha sungguh-sungguh, serta mempunyai kegigihan ketika melakukan pekerjaan dengan tujuan tercapainya misi perusahaan. Menurut Frianto A. (2021) *Employee Engagement* merupakan suatu hubungan yang menunjukkan keterkaitan karyawan terhadap nilai-nilai dan komitmen organisasi. *Employee engagement* sebagai bentuk keterkaitan karyawan pada tingkat emosional terhadap organisasi. *Employee engagement* merupakan bentuk sukarela karyawan yang menjadi acuan dalam promosi perusahaan, membeli maupun berinvestasi terhadap perusahaan.

Berdasarkan survey berupa wawancara terhadap karyawan terkait permasalahan *Employee Engagement* yang terjadi di PT. Sinar Berkah Lampung yaitu semangat kerja karyawan yang menurun terlihat dari karyawan bagian marketing yang tidak melakukan survey untuk mencari konsumen dan bagian operasional yang menunda-nunda bongkar muat barang, rendahnya dedikasi terhadap perusahaan terlihat dari banyaknya pelanggaran SOP yang dilakukan karyawan terhadap ketentuan perusahaan, dan juga karyawan kurang fokus dalam berkerja ketika membuat laporan kerja.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah variabel Motivasi Ekstrinsik. Seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor motivasional dan *factor hygiene*. Faktor motivasional adalah hal-hal yang mendorong berprestasi yang sifatnya intrinsik sedangkan faktor hygiene adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik. Menurut Risqi (2019) Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang bersumber dari luar diri seseorang yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang yang dikenal dengan teori *hygiene factor*.

Tingkat kemangkiran karyawan akan mengalami peningkatan pada perusahaan yang tidak memberikan motivasi ekstrinsik yang sepadan kepada karyawannya, misalnya dalam bentuk kondisi kerja, upah, tunjangan dan/atau jaminan keselamatan kerja yang memadai. Hal tersebut akan menyebabkan terjadinya penurunan kinerja karyawannya. Karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi akan meningkatkan kehidupan organisasi atau perusahaan. Motivasi Ekstrinsik yang tinggi dapat dilihat dari mereka merasa senang atau tidak dengan pekerjaannya. Mereka akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi dan keterampilan dalam pekerjaannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka karyawan akan bersedia bekerja dan melaksanakan tugasnya dengan baik. Mereka akan lebih memusatkan perhatiannya terhadap tugas dan tanggung jawabnya, sehingga hasil pekerjaan yang dicapai dapat meningkat. Untuk itulah dibutuhkan suatu dorongan dalam diri karyawan di dalam menyelenggarakan kegiatan di suatu perusahaan dorongan itulah yang disebut motivasi.

Berdasarkan survey berupa wawancara terhadap karyawan PT. Sinar Berkah Lampung, mereka memiliki permasalahan terkait Motivasi Ekstrinsik, dimana uang lembur dan insentif yang diberikan perusahaan masih belum sesuai dengan waktu yang telah disepakati, komunikasi sesama karyawan juga kurang baik dikarenakan tingginya sifat senioritas sesama karyawan. Hal tersebut membuat banyak karyawan merasa motivasi yang diberikan atasan mereka kurang baik dan diduga menyebabkan menurunnya kinerja karyawan.

Motivasi Ekstrinsik yang nyaman yang diciptakan oleh perusahaan akan mendorong efektivitas dari organisasi tersebut. Suatu perusahaan dalam melaksanakan aktivitasnya selalu berhadapan dengan manusia sebagai sumber daya manusia yang dinamis dan memiliki kemampuan untuk terus berkembang. Oleh karena itu, pimpinan harus memahami lingkungan tempat berlangsungnya usahanya dan diarahkan pada tujuan yang ingin dicapai, dan mampu mengubah lingkungan itu untuk menciptakan suasana yang lebih tepat bagi usaha dan menciptakan kondisi yang menyenangkan bagi karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN MOTIVASI EKSTRINSIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. SINAR BERKAH LAMPUNG“**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian maka pokok permasalahan yang diangkat yaitu :

1. Apakah Terdapat Pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Berkah Lampung ?
2. Apakah Terdapat Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Berkah Lampung ?
3. Apakah Terdapat Pengaruh *Employee Engagement* dan Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Berkah Lampung ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini yaitu seluruh karyawan pada PT. Sinar Berkah Lampung yang berjumlah 35 Karyawan

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah *Employee Engagement*, Motivasi Ekstrinsik dan Kinerja Karyawan

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan Jl. Tarahan KM.17 Desa Rangai Tritunggal, Kecamatan Katibung, Lampung Selatan.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan Maret 2023 sampai dengan November 2023.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi *Employee Engagement*, Motivasi Ekstrinsik, dan Kinerja Karyawan PT. Sinar Berkah Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sinar Berkah Lampung.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sinar Berkah Lampung.
3. Untuk mengetahui Pengaruh *Employee Engagement* dan Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sinar Berkah Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian pengaruh *Employee Engagement* Dan Motivasi Ekstrinsik dan terhadap Kinerja Karyawan yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi beberapa pihak yang berkepentingan, antara lain:

1.5.1 Bagi PT. Sinar Berkah Lampung

Perusahaan dapat memperoleh sumbangan pemikiran tentang Peran *Employee Engagement* Dan Motivasi Ekstrinsik dapat mempengaruhi kinerja karyawan PT. Sinar Berkah Lampung.

1.5.2 Bagi IIB Darmajaya

Di harapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh Motivasi Ekstrinsik dan *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan PT. Sinar Berkah Lampung. Dan menambah referensi perpustakaan jurusan manajemen sumber daya manusia IIB Darmajaya.

1.5.3 Bagi Peneliti Berikutnya

Di harapkan dapat menambah masukan atau informasi bagi penelitian sejenis berikutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis dengan tiap bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab dua ini berisi landasan teori yang menjadi dasar dan bahan acuan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga berisi metode penelitian yang terdiri dari variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisi hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab lima berisi penutup yang berisi kesimpulan dari hasil analisis yang diperoleh dan saran berupa tindakan-tindakan yang sebaiknya dilakukan

DAFTAR PUSTAKA

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

LAMPIRAN

Bagian ini berisi data yang dapat mendukung atau mempelajari atau memperjelas atau uraian yang dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya. Data-data tersebut dapat berbentuk gambar, tabel, formulir, ataupun flowchart.