

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia mempunyai peran yang besar di dalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Di antara sumber daya atau faktor produksi yang ada, manusia merupakan sumber daya yang paling penting di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Ketika menjalankan usahanya dalam dunia yang terus berkembang seperti sekarang ini, perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia berupa karyawan yang memiliki kompetensi dalam bidangnya. Dibandingkan sumber daya lainnya, sumber daya manusia memiliki peranan yang lebih penting, karena dari merekalah akan muncul ide, keputusan, maupun inovasi yang akan sangat menentukan langkah perusahaan dalam mencapai tujuan. Dengan menyadari pentingnya peran sumber daya manusia, perusahaan dituntut untuk dapat mengelolanya dengan baik agar bisa mengoptimalkan kemampuan yang dimiliki oleh karyawannya.

Tugas manajemen sumber daya manusia adalah mengelola setiap manusia yang berada pada organisasi tersebut agar memperoleh tenaga kerja yang produktif. Selain itu hal utama yang harus disadari dan perlu diperhatikan adalah bagaimana meningkatkan kinerja karyawan yang dirasa sangat penting manfaatnya karena tuntutan pekerjaan atau jabatan, sebagai akibat semakin ketatnya persaingan di antara perusahaan sejenis. Setiap personel perusahaan dituntut agar dapat bekerja efektif, efisien, kualitas dan kuantitas pekerjaannya baik sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

Kinerja dalam perusahaan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melakukan tugas pokok dan fungsinya

melalui aktivitas-aktivitas kerja yang telah ditentukan menurut kriteria yang berlaku bagi pekerjaan tersebut. Menurut Suparmi (2019), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya untuk dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Sedangkan menurut Mangkunegara (2012) kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Leasing merupakan salah satu bisnis yang saat ini tengah berkembang di kota-kota di seluruh Indonesia. Banyak perusahaan *leasing* yang beroperasi di Indonesia, termasuk salah satu yang ada di Kota Pringsewu, Lampung. Salah satu kantor FIF Group yang ada di Pringsewu terletak di Jl. Jend. Ahmad Yani No.60, Sidoharjo, Kec. Pringsewu, Kab. Pringsewu, Lampung. Perusahaan di bawah naungan FIF Group ini menjalankan kegiatannya dengan menyediakan jasa pembiayaan bagi individu dan organisasi dalam bidang kendaraan bermotor dan alat elektronik. Produk lain yang ditawarkan FIF adalah pinjaman uang tunai dengan pegadaian atau gadai BPKB motor dan kredit motor. Oleh karena itu, karyawan harus mampu memberikan kinerja yang baik dan maksimal demi mencapai tujuan perusahaan. Hal ini menjadi dasar perusahaan mengharapkan kinerja karyawan yang baik dan maksimal karena dengan begitu akan dengan mudah perusahaan mencapai tujuan dengan optimal.

Adapun permasalahan yang ditemukan melalui *survey* bahwa kinerja *sales* PT. Federal International Finance Pringsewu mengalami penurunan karena pimpinan perusahaan kurang dalam memberikan masukan dan arahan untuk membangkitkan motivasi *sales*. Hal ini menimbulkan kualitas pelayanan dalam melakukan pendekatan terhadap konsumen menjadi kurang, menyebabkan pemahaman terhadap kualitas konsumen dan menentukan keputusan *approve* atau *reject* pada pengajuan permohonan kredit menjadi kurang, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam pembayaran tagihan.

Selain itu, *sales leasing* mengeluhkan akan ketidaksesuaian insentif atau penghargaan yang diberikan oleh perusahaan atas hasil kerja yang mereka kerjakan dengan besarnya tuntutan memenuhi target penjualan yang dibebankan oleh perusahaan. Sehingga tidak jarang terjadi penyalahgunaan wewenang untuk kepentingan pribadi dengan memanipulasi data pemohon agar tuntutan kuantitas pemohon kredit yang diberikan terpenuhi tanpa menghiraukan kualitas pemohon kredit tersebut. Hal ini juga memunculkan kurangnya tanggung jawab *sales leasing* yang tidak memikirkan kualitas pemohon kredit seperti apa. Berdasarkan fakta di atas penulis menduga bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja *sales* di PT. Federal International Finance adalah motivasi dan kepuasan kerja.

Dalam mengoptimalkan kinerja karyawannya, PT. Federal International Finance harus mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin untuk dapat mencapai keberhasilan dan juga tujuan perusahaan. Berikut tabel jumlah karyawan perdivisi PT. Federal International Finance Pringsewu.

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan per-Divisi PT. Federal International Finance
Pringsewu

No	Divisi	Total Karyawan
1	Branch Manager	1
2	OGSH	1
3	HRD	1
4	Account Officer	4
5	<i>Sales</i>	67
6	Frontliner	4
7	Surveyor	6
8	Collector	59
9	Security	2
10	Office boy	2
Total		147

Tabel 1.1 menunjukkan banyak jumlah karyawan yang dimiliki oleh PT. Federal International Finance Pringsewu. Total karyawan 147 orang dengan

berbagai macam jabatan. Fokus penelitian ini pada *sales* dengan total 67 karyawan PT. Federal International Finance. PT. Federal International Finance Pringsewu memiliki banyak divisi yang beragam, dengan banyaknya divisi yang dimiliki perusahaan hal ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki karyawan dengan latar belakang yang berbeda-beda, sehingga perlu dilakukan pendekatan yang tepat termasuk motivasi serta memberikan kenyamanan dan kelengkapan dalam menunjang kinerja karyawan untuk mendapatkan kepuasan kerja.

PT. Federal International Finance Pringsewu dalam menjalankan bisnisnya memiliki *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang ditetapkan untuk semua divisi yang penilaiannya dilakukan pada tahun 2019, berikut tabel standar penilaian kinerja PT. Federal International Finance Pringsewu.

Tabel 1.2
Standar Penilaian Kinerja PT. Federal International Finance Pringsewu
Tahun 2019

No	Kriteria	Range Nilai (%)	Target (%)	Keterangan
1	Kualitas	91 - 100	100	Sangat Baik
2	Kuantitas	81 – 90	100	Baik
3	Tanggung Jawab	71 – 80	100	Cukup
4	Ketepatan Waktu	61 – 70	100	Kurang Baik
		< 60	100	Buruk

Sumber: PT. Federal International Finance Pringsewu 2019

Tabel 1.3 menunjukkan hasil penilaian PT. Federal International Finance Pringsewu terhadap kinerja *sales* yang dilakukan oleh HRD perusahaan.

Tabel 1.3
Hasil Penilaian Kinerja Sales PT. Federal International Finance
Pringsewu Tahun 2019

No	Kriteria	Standar Penilaian <i>Sales</i> PT. Federal International Finance	Nilai	Keterangan
1	Kualitas	Seberapa baik seorang <i>sales</i> memberikan pelayanan kepada konsumen. Hal ini	65	(Kurang Baik)

		dilihat dari <i>feedback</i> yang diberikan oleh konsumen.		
2	Kuantitas	Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap <i>sales</i> dalam menyampaikan laporan dan hasil pencapaian seorang <i>sales</i> bekerja dalam sebulan.	67	(Kurang Baik)
3	Tanggung jawab	Kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan baik dan jujur atau tidak melakukan kesalahan. Hal ini dapat dilihat dari pemenuhan target yang ditentukan perusahaan.	56	(Buruk)
4	Ketepatan Waktu	Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang ditentukan.	75	(Cukup)
Rata-rata penilaian Kinerja			65	Kurang Baik

Sumber: PT. Federal International Finance Pringsewu 2019

Tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa tingkat terendah dalam standar penilaian kinerja pada PT Federal International Finance adalah kriteria tanggung jawab yang dinilai buruk oleh HRD dengan bobot nilai 65. Nilai rata-rata kinerja *sales* ini merupakan hasil perhitungan rata-rata berdasarkan empat indikator penilaian yang dilakukan PT. Federal International Finance Pringsewu. Perusahaan tidak akan bisa mencapai tujuan perusahaan tanpa adanya peran dari karyawan, tetapi dari kenyataan yang terjadi di PT. Federal International Finance kurangnya tingkat kesadaran akan kejujuran dalam melakukan pekerjaan dengan baik.

Untuk dapat terus bertahan di persaingan bisnis yang sangat ketat seperti sekarang ini dan mengikuti perkembangan jaman yang semakin maju. PT. Federal International Finance di bawah naungan FIF Group ini berfokus pada layanan *finance* khususnya pembiayaan konvensional serta syariah, *leasing* kendaraan bermotor serta produk lain yang dapat dilakukan dengan FIF adalah pinjaman uang tunai dengan pegadaian atau gadai BPKB motor dan kredit motor. Melihat jenis produk yang ditawarkan, penting memiliki karyawan yang penuh semangat dan bermotivasi tinggi dalam bekerja dan melakukan

pekerjaannya secara efektif dan efisien untuk melayani konsumen. Sehingga, akhirnya mampu menunjukkan kinerja yang tinggi dalam usaha mewujudkan misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam lembaga pembiayaan (*leasing*), konsumen merupakan aset yang harus dijaga dan diperhatikan pelayanannya, karena dengan adanya konsumen yang semakin bertambah, lembaga pembiayaan (*leasing*) mampu bertahan dan berkembang. Oleh karena itu, pemberian motivasi dan kepuasan kerja merupakan masalah yang sangat penting dalam suatu perusahaan karena berpengaruh dengan kinerja karyawan. Kemampuan manajemen dalam memberikan motivasi akan sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Berikut ditampilkan data mengenai tingkat penjualan pada *sales* PT. Federal International Finance Pringsewu Tahun 2019:

Tabel 1.4
Jumlah Pencapaian Pendapatan pada PT. Federal International Finance
Pringsewu Tahun 2019

NO	Divisi	Target	Realisasi	Keterangan
1	Spektra	14.509.003.480	17.800.033.000	Tercapai
2	New Motor Cycle	14.160.500.000	10.030.333.000	Tidak Tercapai
3	Use Motor Cycle	12.305.001.000	10.326.150.000	Tidak Tercapai
4	Amitra	17.793.801.000	15.001.800.000	Tidak Tercapai

Sumber: Data Pencapaian Pendapatan PT. Federal International Finance 2019

Tabel 1.4 menunjukkan terdapat penurunan pendapatan *sales*. Berdasarkan keempat divisi di atas, pada tahun 2019 hanya ada satu divisi yang berhasil merealisasikan targetnya yaitu Spektra dengan realisasi mencapai 17.800.033.000. Tabel 1.4 juga menunjukkan tiga divisi mengalami penurunan kinerja atau dapat dikatakan kinerjanya belum optimal, antara lain New Motor Cycle, Use Motor Cycle, dan Amitra. Hal ini dapat terjadi karena adanya beberapa aspek yang luput dari perhatian, seperti kurangnya motivasi dan kepuasan kerja karyawan oleh pimpinan PT. Federal International Finance Pringsewu. Karyawan yang cakap dan bertanggung jawab akan dapat bekerja

lebih efisien dan efektif, hasil kerjanya lebih baik maka daya saing perusahaan akan semakin besar. Hal ini akan memberikan peluang yang lebih baik bagi perusahaan untuk memperoleh laba yang semakin besar.

Penulis dalam penelitian ini akan menganalisis pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja *sales* PT. Federal International Finance Pringsewu. Menurut Sari (2019) pemberian motivasi terhadap karyawan akan meningkatkan semangat kerja dan kinerja pada perusahaan. Menurut Supriyanto (2018) Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan pada PT. Federal International Finance diketahui bahwa hasil kerja *sales* tidak sesuai dengan harapan perusahaan. *Sales* tidak memberikan kinerja yang maksimal sehingga target setiap bulan tidak tercapai. Selain itu, kurangnya keinginan *sales* untuk bersaing dengan rekan kerja karena tidak adanya dorongan untuk melakukan persaingan tersebut. Tingkat penurunan kinerja juga dilihat karena kurang adanya pujian dan pengakuan atas hasil kerja yang dicapai dari atasan. Penting untuk memberikan rangsangan atas pencapaian *salesnya* yang menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target atau melebihi target, dengan adanya pengakuan dan pujian yang diberikan oleh setiap pencapaian yang telah dilakukan. Hal ini akan membuat para *sales* termotivasi untuk bekerja dengan optimal yang pada akhirnya dapat membantu mencapai tujuan organisasi dengan efisiensi dan efektivitas tinggi.

Selain motivasi kerja, terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka

bekerja. Menurut Sari (2019) kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam pekerjaan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan pada PT. Federal International Finance diketahui bahwa tingkat kepuasan kerja masih terbilang rendah, karyawan mengeluhkan adanya beban kerja yang berat. Sementara, karyawan yang memiliki kinerja baik tidak diberikan promosi jabatan ataupun penghargaan atas hasil yang telah dicapai. Hal ini menyebabkan karyawan tidak puas akan pekerjaan yang dijalankannya. Kesempatan untuk mendapatkan promosi juga merupakan dimensi akan kepuasan kerja karena setiap karyawan pasti menginginkan promosi jabatan agar dapat memotivasi dirinya untuk melakukan kinerja yang baik.

Berdasarkan pemaparan di atas penulis memfokuskan penelitian ini pada pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja *sales*. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja *sales*. Dengan mengetahui pengaruh tingkat motivasi dan kepuasan kerja di PT. Federal International Finance Pringsewu terhadap kinerja *sales*, perusahaan dapat memaksimalkan sumber daya manusia yang guna meningkatkan kinerja *salesnya*. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : **Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja *Sales* Pada PT. Federal International Finance Pringsewu.**

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana pada uraian di atas, maka perumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja *sales* PT. Federal International Finance Pringsewu?

2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja *sales* PT. Federal International Finance Pringsewu?
3. Apakah terdapat pengaruh motivasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja *sales* PT. Federal International Finance Pringsewu?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Agar tujuan penelitian dapat tercapai, maka penulis membuat ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek Penelitian

Ruang Lingkup subjek dalam penelitian ini adalah *sales* PT. Federal International Finance Pringsewu.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian

Ruang lingkup objek yang ada dalam penelitian ini adalah pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja *Sales* PT. Federal International Finance Pringsewu.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Federal International Finance (FIF Group) yang beralamat di Jl. Jend. Ahmad Yani No. 60, Sidoharjo, Kec.Pringsewu, Kabupaten Pringsewu, Lampung 35373.

1.3.4 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian yang diambil adalah manajemen sumber daya manusia yang meliputi Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja *Sales* PT. Federal International Finance.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja *sales*.
2. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja *sales*.
3. Mengetahui pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja *sales*.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan mengetahui pemecahan permasalahan, maka akan diperoleh beberapa manfaat, antara lain:

1. Bagi Peneliti
Sebagai sarana menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penulisan penelitian ini.
2. Bagi Pihak Kampus
Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
3. Bagi Pihak Perusahaan
Hasil penelitian ini untuk memberikan saran dan masukan yang bermanfaat serta sebagai bahan pertimbangan terkait dengan motivasi dan kepuasan kerja untuk meningkatkan kinerja kerja *sales*.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berhubungan dengan penelitian, struktur kerangka pikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

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

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang penyajian data, analisis data, penyajian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Berisi simpulan dan saran yang diharapkan ada manfaatnya bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN