

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan mereka. walau berbagai tujuan dan misi, dalam setiap organisasi dibentuk dengan visi yang berbeda-beda, semuanya memiliki kepentingan dalam pengelolaan SDM dan berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan strategi organisasi. Dengan demikian, SDM menjadi faktor strategis yang sesuai dengan karakteristik organisasi dan pengembangan manajemen SDM yang lebih efektif.

Organisasi atau perusahaan membutuhkan sumber daya manusia atau karyawan untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Ketersediaan sumber daya yang profesional menjadi kebutuhan strategis bagi setiap perusahaan atau organisasi. Namun penerapan sumber daya manusia perusahaan yang profesional terkadang menemui kendala, hambatan tersebut yang disebabkan oleh faktor organisasi atau oleh karyawan itu sendiri.

Salah satu industri yang mendukung perekonomian Indonesia adalah industri otomotif. Industri ini bergerak dibidang perancangan, pengembangan, produksi, pemasaran dan penjualan kendaraan. Selain itu, daya beli yang meningkat dan mampu menebus pasar ekspor menjadi dasar yang mampu bertahan dalam mengembangkan industri otomotif di Indonesia. Perkembangan industri otomotif Indonesia berjalan sangat cepat.

Indonesia berperan signifikan dalam industri manufaktur karena berbagai perusahaan mobil dengan brand ternama telah mendirikan pabrik mobil dengan menambah kapasitas produksinya. Indonesia merupakan salah satu negara yang menjadi pasar otomotif terbesar didunia dan menjadi bagian dari basis produksi para produsen industri mobil diseluruh dunia. untuk memenuhi kebutuhan pasar ekspor pemerintah berkomitmen menciptakan lingkungan bisnis yang nyaman, aman dan kondusif untuk

memperluas sektor industri di Indonesia. untuk mencapai tujuan tersebut berbagai strategi disiapkan untuk menarik kementerian perindustrian terkait dalam melaksanakan program strategis dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan dunia industri saat ini.

PT. Lautan Berlian Utama Motor adalah perusahaan dealer resmi kendaraan Mitsubishi yang memiliki atau bergerak di jaringan pelayanan, perawatan kendaraan , suku cadang, dan jasa lainnya di Indonesia yang berkembang pesat seperti melayani penjualan kendaraan seperti mobil penumpang, Fuso, Truck, Pick up, dump Truk, dan kendaraan niaga.

PT. Lautan Berlian Utama Motor melayani penjualan area seluruh Indonesia memiliki beberapa cabang dipulau jawa dan sumatera diantaranya di Jakarta, Jembatan Lima, Kebun Jeruk, Matraman, Depok, Bandar Lampung, Teluk Betung Selatan, Metro, Bandar Jaya, Kotabumi, Baradatu, Mesuji, Palembang, Veteran, Ahmad Yani, Baturaja, Lubuk Linggau, Pangkal Pinang, Prabumulih, Belitung, Betung, Sungai Lilin, Soekarno Hatta, Lahat, Bengkulu, Pangar Dewa, Bengkulu Utara, Mukomuko, Curup, Grogol dan lain-lain.

Penelitian ini dilakukan di PT. Lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya yang merupakan salah satu dealer terbesar dan populer di Lampung Tengah. Dealer ini berlokasi di Jl.Soekarno Hatta Seputih Jaya, Bandar Jaya, Kabupaten Lampung Tengah , Lampung 34165. Yang mempunyai visi “sebagai dealer terbaik di Indonesia yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi atau melampaui kebutuhan pelanggan dengan tepat dan terjamin” dan misi lautan berlian adalah dealer kendaraan Mitsubishi yang memiliki jaringan pelayanan, penjualan, perawatan kendaraan, suku cadang dan jasa lain yang mampu memenuhi atau melampui kebutuhan pelanggan dengan tepat dan terjamin untk mendapatkan keuntungan yang optimal yang akan dimanfaatkan bagi pengembangan perusahaan, kesejahteraan karyawan dan pemegang saham serta kepuasan pelanggan.

**Tabel 1.1 Data Karyawan PT.L BUM Mitsubishi Bandar Jaya**

N0.	Tim kerja/bidang	Jabatan sesuai SK	Jumlah Pegawai
1.	Administrasi	Manager personalia	1
		Kasir	1
		Costumer service	1
		Satpam	5
		Office Boy	2
2.	Departemen Sales	Supervisor sales	1
		Sales consultant	12
		Admin sales	1
3.	Departemen service	Supervisor service	1
		Service consultant	2
		Administrasi service	1
		Administrasi DMS	1
		Mekanik	10
		Gudang part service	1
		Tools	1
Jumlah			41

*Sumber : PT. LBUM Mitsubishi Bandar Jaya Tahun 2023*

PT. LBUM Mitsubishi Bandar Jaya memiliki 41 orang karyawan dan beberapa divisi antara lain divisi Administrasi, Divisi Sales, Divisi Service seperti pada tabel 1.1 diatas. PT.LBUM Mitsubishi Bandar jaya adalah perusahaan dealer yang bergerak di bidang penjualan dan layanan otomotif seperti perawatan, sparepart (kebutuhan suku cadang) dan jasa lainnya. Otomotif merupakan salah satu bidang atau ilmu tentang sistem kendaraan bermotor yang mencakup teknologi seperti merancang, mengembangkan, memproduksi, perawatan, penjualan dan lain-lain.

Dealer ini merupakan dealer kendaraan mitsubishi cabang ke 117 yang memiliki komitmen untuk menghadirkan kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen yang pada akhirnya menjadikan mitsubishi sebagai brand yang terkenal di masyarakat. Dan menawarkan produknya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, maka untuk menjaga nama baik dan popularitas perusahaan, kinerja karyawan adalah salah satu faktor pendorong perusahaan yang harus diperhatikan agar dapat mempertahankan keunggulan kompetitif perusahaan dalam bersaing.

Kinerja karyawan merupakan aspek yang menunjang keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan, tentunya setiap perusahaan ingin memiliki karyawan berkualitas dan memiliki kinerja karyawan yang baik. Memiliki karyawan yang berkualitas atau kinerja karyawan yang baik dan meningkat akan memberikan dukungan yang optimal bagi perusahaan. Tantangan terbesar dalam perusahaan adalah mengenai sumber daya manusia atau karyawan dalam perusahaan 4 tersebut. Oleh karena itu penilaian kinerja karyawan sebuah perusahaan harus dilakukan untuk mengetahui tingkat keefektifan dan efisiensi kinerja karyawannya dalam bekerja. Dengan kata lain keberlangsungan kemajuan perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Penilaian kinerja PT. Lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya menjadi tolak ukur dari kinerja karyawannya. Perusahaan ini memiliki visi yaitu menjadi dealer terbaik di Indonesia yang memenuhi atau melampaui kebutuhan pelanggan dengan tepat dan terjamin. Maka diperlukan kinerja yang baik termasuk dukungan dari para karyawannya, karena Lautan Berlian memberikan pelayanan, penjualan, perawatan kendaraan, suku cadang dan jasa lainnya kepada seluruh pelanggannya. Berikut ini standar penilaian kinerja Lautan Berlian Utama Motor Bandar Jaya.

**Tabel 1.2**  
**Standar kinerja karyawan PT.LBUM Mitsubishi Bandar jaya**

No	Aspek	Huruf Mutu	Bobot	Keterangan
1.	Absensi/disiplin	A	91-100	Sangat Baik
		B	80-90	Baik
		C	70-79	Cukup
		D	50-69	Kurang
2.	Jobdesc	A	91-100	Sangat Baik
		B	80-90	Baik
		C	70-79	Cukup
		D	50-69	Kurang
3.	Konduite	A	91-100	Sangat Baik
		B	80-90	Baik
		C	70-79	Cukup
		D	50-69	Kurang

*Sumber : PT. LBUM Mitsubishi Bandar Jaya Tahun 2023*

Hasil penilaian kinerja menjadi catatan tersendiri dalam memberikan penilaian terhadap kinerja setiap karyawan dan pengukuran kinerja dalam sebuah perusahaan merupakan sarana yang dapat menganalisis dan mendorong efisiensi perkembangan suatu perusahaan. Terkadang Permasalahan kinerja yang terjadi dalam perusahaan yang menurun perlu mendapat perhatian dari perusahaan. Karena ada usaha dan peran perusahaan serta karyawan untuk meningkatkan kinerja nya kembali. Menurut S.P Hasibuan (2017) menyatakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan keunggulan serta waktu. Kinerja seorang karyawan bukan hanya hasil seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya tetapi juga meliputi proses kerja yang dilakukan untuk mencapai hasil tersebut.

**Tabel 1.3**  
**Data Penilaian Kinerja Karyawan PT. LBUM Mitsubishi Bandar Jaya Periode 2023**

No	kriteria	Tahun 2022	
		Nilai	kategori
1.	Disiplin	89	Baik
2.	Jobdesc	88	Baik
3.	konduite	85	Baik
Rata - rata		87.3	

*Sumber : PT LBUM Mitsubishi Bandar Jaya 2023*

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat dilihat data rekapitulasi nilai yang didapat pada tahun 2022 bahwasannya karyawan PT. Lautan Berlian Utama Motor cabang Bandar Jaya dari keseluruhan hasil penilaian pada tahun 2023 dengan jumlah rata-rata nilai 87.3 dengan kategori predikat baik walaupun demikian perusahaan tetap harus meningkatkan kinerja karyawan nya lebih baik lagi.

Perkembangan suatu organisasi atau perusahaan diukur oleh Kinerja karyawannya. Kemajuan efisiensi dan efektivitas dalam bekerja juga bisa meningkat karena kinerja karyawan yang lebih baik, namun mencapai kinerja karyawan yang optimal tidaklah mudah karena memerlukan kesadaran dan tanggung jawab dari karyawan itu sendiri.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan terhadap Pihak Perusahaan mengenai terjadinya permasalahan terkait kinerja karyawan diindikasikan dengan adanya beberapa karyawan yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya, dan pekerjaan yang dilakukan karyawan masih kurang baik sehingga muncul beberapa masalah adanya beberapa keluhan konsumen terhadap perusahaan.

Gibson dalam Riny Chandra (2017:671) menyatakan bahwa beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas. Dari penjelasan itu beban kerja merupakan tugas atau tanggung jawab yang diserahkan oleh perusahaan kepada karyawan dengan batas waktu yang ditentukan sehingga karyawan terkadang tidak mampu menyelesaikannya dengan maksimal.

Beban Kerja pada PT.LBUM Mitsubishi Bandar Jaya adalah karyawan merasa pekerjaan yang diberikan masih cukup berat atau cukup tinggi, pada saat kondisi tertentu pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan melebihi kapasitas karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga menghambat karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat sesuai dengan jam kerja.

Dalam perusahaan atasan seperti manager dan supervisor perlu memberikan perhatian atau motivasi yang lebih pada karyawan atau bawahan nya. Karena setiap karyawan memerlukan motivasi atau dorongan agar lebih semangat dalam bekerja dan melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya. Motivasi adalah suatu keadaan atau dorongan yang timbul dari diri seseorang untuk melakukan sesuatu agar mencapai hasil yang diinginkan. Motivasi ekstrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari luar diri pekerja sebagai individu dalam melakukan pekerjaan secara maksimal untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Selain Beban Kerja Motivasi Ekstrinsik juga mempengaruhi kinerja karyawan Menurut Risqi (2016) Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang bersumber dari luar diri seseorang yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang yang dikenal dengan teori hygiene factor. Dari penjelasan tersebut Motivasi Ekstrinsik merupakan faktor atau suatu hal yang mendorong seseorang untuk melakukan tindakan yang timbul akibat dari pengaruh luar diri karyawan tersebut.

Dari segi motivasi ekstrinsik terdapat beberapa permasalahan yaitu bahwa kerja sama sesama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan masih kurang, karyawan merasa motivasi dan apresiasi yang diterima dari perusahaan masih kurang seperti penghargaan atau pujian kepada karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik, Bonus atau insentif yang diberikan belum sesuai. Motivasi ekstrinsik dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat dipandang sebagai hal yang sederhana, tetapi juga dapat menghadirkan masalah yang kompleks karena orang pada dasarnya mudah diatur dan termotivasi dengan memberikan apa yang diinginkannya.

Untuk mencapai hasil kerja yang maksimal karyawan harus memiliki kinerja yang baik, jika kinerja bagus maka hasil yang didapat juga bagus. Upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan diantaranya dapat dilakukan dengan memperhatikan beban kerja, tekanan pekerjaan yang dialami oleh karyawan dan motivasi atau dorongan semangat kerja karyawan sehingga tidak akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui lebih lanjut apakah Beban kerja dan Motivasi Ekstrinsik dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Karena jika beban kerja yang diberikan oleh perusahaan tidak melebihi batas kemampuan karyawan dan motivasi yang diperlukan atau diterima karyawan sesuai maka tidak akan mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu Jika beban kerja dan motivasi ekstrinsik mempengaruhi kinerja karyawan maka akan berpengaruh pada kemajuan perusahaan. Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas maka penulis menarik kesimpulan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan PT. Lautan Berlian Utama Motors Mitsubishi Bandar Jaya “**.

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.2.1 Ruang Lingkup Subjek**



Ruang lingkup di dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan yang bekerja di PT. Lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya

#### 1.2.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja karyawan PT. Lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya.

#### 1.2.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di PT. Lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya yang berlokasi di Jl. Soekarno-Hatta Seputih Jaya Bandar Jaya, Kabupaten Lampung Tengah, Lampung 34165.

#### 1.2.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan APRIL 2023 sampai dengan selesai.

#### 1.2.5 Ruang lingkup ilmu pengetahuan

Ruang lingkup penelitian ini adalah bidang keilmuan manajemen sumber daya manusia yang meliputi Beban Kerja dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja karyawan PT. Lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditarik beberapa rumusan masalah, sebagai berikut ini :

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja PT. Lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya?
2. Apakah motivasi ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja PT. Lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya?

3. Apakah beban kerja dan motivasi ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja PT. Lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya?

#### **1.4 Tujuan penelitian**

Penulis melakukan penelitian untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan beban kerja, motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan PT. Lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya dimana informasi itu akan digunakan sebagai bahan penyusunan laporan skripsi. Adapun tujuan Penelitian ini untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap kinerja karyawan PT. Lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja karyawan secara signifikan maupun simultan pada karyawan PT. Lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :

##### **1. Bagi Peneliti**

Diharapkan dapat menambah pengalaman praktis dan wawasan pengetahuan serta pemahaman tentang manajemen sumber daya manusia dan memahami permasalahan yang berkaitan dengan beban kerja dan motivasi di PT. Lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya yang dapat digunakan dimasa mendatang.

## 2. Bagi IIB Darmajaya

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen umumnya dalam bidang sumber daya manusia khususnya serta menambah dan melengkapi referensi perpustakaan IIB Darmajaya dan menjadi bahan literatur mahasiswa dalam melakukan penelitian selanjutnya.

## 3. Bagi perusahaan PT. Lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam menyempurnakan Beban Kerja dan motivasi pada PT. Lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kinerja karyawan dan Sebagai upaya untuk mengembangkan strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan perusahaan PT. Lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya

## 1.6 Sistematika penulisan

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini secara garis besar menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah yang akan diangkat oleh peneliti, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan tentang: “Pengaruh Beban Kerja dan motivasi ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan PT lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya”.

## **BAB II Landasan Teori**

Berisikan tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis atau peneliti, serta memuat mengenai kerangka pikir, penelitian terdahulu dan Hipotesis.

## **BAB III Metode Penelitian**

Metode penelitian membahas tentang dasar penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, operasional variabel, teknik pengumpulan data dan analisis yang digunakan dalam pengujian hipotesis.

## **BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Ekstrinsik Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Mitsubishi Bandar Jaya.

## **BAB V : Simpulan Dan Saran**

Berisi simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

## **Daftar Pustaka**

Daftar pustaka memuat sumber kepustakaan yang digunakan dalam pelaksanaan dan pembuatan tesis, daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi.

## **Lampiran**

Bagian ini berisi data yang dapat mendukung atau memperjelas pembahasan atau uraian yang dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya data tersebut dapat berupa gambar, tabel atau formulir ataupun flowchart