

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting baik secara perorangan ataupun kelompok dalam organisasi dan sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak utama atas kelancaran jalannya kegiatan usaha, bahkan maju mundurnya perusahaan ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusianya. Perusahaan perlu memperhatikan dan mengatur keberadaan karyawannya sebagai usaha meningkatkan kinerja yang baik. Apabila individu dalam perusahaan yaitu sumber daya manusianya dapat berjalan efektif maka perusahaan tetap berjalan efektif. (Ghonyah dan Masurip, 2011). Manusia sebagai sumber daya yang memiliki nilai dan ilmu perilaku perlu menyiapkan banyak teknik dan program yang dapat menuntun pemanfaatan sumber daya khususnya manusia kearah yang lebih efektif. Hal ini bertujuan untuk mencapai kinerja sumber daya manusia yang semakin meningkat.

Kinerja bukan hanya dinyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. (Wibowo,2015). Kinerja diharapkan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik serta jumlah pekerjaan yang sesuai dengan standar. Penerapan kinerja karyawan dapat meningkatkan eksistensi perusahaan dan membantu perusahaan mencapai tujuannya dengan lebih efektif.

Saat ini perusahaan jasa transportasi berlomba-lomba untuk menawarkan jasa dengan berbagai keunggulan yang ditonjolkan sebagai keunggulan bersaing perusahaannya. Berbagai perusahaan, berusaha meningkatkan kinerja dari seluruh elemen yang ada dalam perusahaan dengan tujuan mencapai kelangsungan hidup perusahaan. Sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah para karyawan pada sebuah perusahaan, tentunya berusaha bekerja dengan kemampuan yang mereka miliki agar dapat mencapai kinerja yang diinginkan organisasi tersebut. Rasa aman dan kenyamanan akan suasana kerja mampu mendorong karyawan untuk lebih berdedikasi tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan dan membantu karyawan mencapai kinerja yang terbaik. Manajemen sumber daya manusia adalah bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Tugas bagian ini adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Di dalam organisasi, manusia merupakan salah satu unsur terpenting untuk menjalankan roda organisasi.

Perusahaan umum (PERUM) Damri, merupakan kepanjangan dari Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia, yang di bentuk berdasarkan maklumat Kementrian Perhubungan RI No.01/DAMRI/46 Tanggal 25 November 1946 dengan tugas utamanya menyelenggarakan angkutan jasa dan barang. Dalam memberikan keleluasaan dalam menjalankan usahanya, sebagai perusahaan angkutan milik Negara, maka terhitung mulai 1 Januari 1990 sampai dengan 31 Mei 1963 menteri perhubungan mengeluarkan surat keputusan Nomor T.112 / 1 / 21 Tanggal 21 Mei 1960 memberikan status di berlakukan sebagai perusahaan negara dalam *Indische Bedrijven Wet* (IBW) dasar swasembada. Pada tanggal 20 Januari dan 3 Februari 1977 di resmikannya pembukaan angkutan Bus kota PN. DAMRI kemudian berdasarkan peraturan pemerintah No. 30 tanggal 29 September 1982 mengenai status hukum menjadi Perusahaan umum (PERUM) Damri.

Tabel 1.1
Data Jumlah Pegawai Perusahaan Umum (PERUM) DAMRI
Kota Bandar Lampung
Tahun 2017

No	Posisi/Jabatan	Komersil	Perintis	Aglomerasi	Jumlah
1	Pimpinan	10	0	0	10
2	Staf Admin	28	8	0	36
3	Pelaksana Teknik	12	13	0	25
4	PPA/Timer	43	9	0	52
5	Pengemudi	118	20	6	144
Jumlah		211	50	6	267

Sumber : Perusahaan Umum (PERUM) Kota Bandar Lampung tahun 2018

Dari tabel 1.3 di atas dapat dilihat jumlah pegawai perusahaan umum (PERUM) Kantor Cabang Lampung tahun 2017 secara keseluruhan berjumlah 267 orang yang terbagi dalam beberapa posisi/jabatan yang ditepatinya perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung mengalami peningkatan dalam lima tahun terakhir setelah mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah dalam bentuk tambahan modal yang digunakan untuk menambah armada serta meningkatkan kualitas Bus. Pembinaan tersebut diharapkan dapat mengembalikan minat masyarakat untuk menggunakan Bus Damri sebagai sarana transportasi darat. perusahaan umum (PERUM) Damri juga dapat melakukan berbagai peningkatan kualitas dan pelatihan yang diadakan oleh kantor pusat untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Kinerja karyawan merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seorang karyawan secara keseluruhan dalam jangka waktu tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai hal lain, seperti standar hasil kerja, target, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu serta telah disepakati bersama (Anggriawan, Hamid, dan Muzam; 2015).

Prabu Mangunegara (2010,p.67) menyatakan bahwa 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.

Suatu kinerja karyawan dapat memiliki dampak yang positif ataupun negatif dalam keberlangsungan suatu perusahaan. Jika kinerja karyawan suatu perusahaan baik akan dapat memaksimalkan produktivitas perusahaan, pencapaian target perusahaan, peningkatan nilai perusahaan serta tercapainya tujuan perusahaan. Akan tetapi, jika kinerja karyawan buruk akan 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.

Kinerja yang terjadi pada perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung dinilai kurang baik hal ini disebabkan oleh beberapa masalah mengenai ketaatan dimana keterlambatan datangnya bus serta kurangnya ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi perhatian yang tinggi sehingga dapat menurunkan kinerja perusahaan tersebut. Pihak perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung sudah menyiapkan banyak Bus-Bus untuk masyarakat yang ingin pergi mudik pada saat hari-hari besar seperti Idul Fitri, Idul Adha, Natal dan tahun baru melonjaknya jumlah pesanan yang terlalu tinggi membuat jumlah Bus yang sudah disiapkan kurang sehingga membuat kinerja pihak perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung cenderung menurun. Jika hal ini

tidak langsung ditanggapi maka perusahaan tidak akan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk mengetahui kinerja pegawai pihak perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung memiliki kualitas yang sesuai dan dapat bekerja dengan baik maka perlu diadakan penilaian terhadap kinerja atau prestasi pegawai. Penilaian terhadap kinerja dapat diketahui sejauh mana pengemudi dapat melaksanakan kerjasamanya. Penilaian kinerja pihak perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung dilakukan pada setiap akhir tahun. Nilai kriteria perilaku kerja karyawan dinyatakan dengan mutu angka dan keterangan sebagai berikut :

Tabel 1.2
Standar Penilaian Kinerja Pada Perusahaan Umum (PERUM) DAMRI
Kota Bandar Lampung

Kriteria	Nilai
Sangat Baik (SB)	86 – 100
Baik (B)	76 – 85
Cukup Baik (CB)	66 – 75
Kurang Baik (KB)	50 – 65

Sumber : Perusahaan Umum (PERUM) Kota Bandar Lampung tahun 2018

Tabel 1.3
Hasil Penilaian Kinerja Pegawai Perusahaan Umum (PERUM) DAMRI
Kota Bandar Lampung Tahun 2017

Kriteria	Jumlah Pegawai	Nilai Capai	Presentasi (%)
Disiplin	144	60	9
Tanggung Jawab	144	65	9.75
Kerjasama	144	65	9.75
Kejujuran	144	70	10.5
Kualitas Kerja	144	60	13
Kuantitas Kerja	144	60	15
Jumlah			64 (Kurang Baik)

Sumber : Perusahaan Umum (PERUM) Kota Bandar Lampung tahun 2018

Berdasarkan tabel 1.3 data hasil penilaian kinerja karyawan dari keseluruhan pengemudi yang bekerja pada perusahaan umum (PERUM) Damri dengan beberapa indikator pengukur kinerja karyawan pada tahun 2017 kinerja karyawan mendapatkan jumlah skor 64 masuk kedalam katagori kurang baik.

Menurut Rivai dan Basri (2015) adapun faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah: *Work family conflict*, motivasi, komitmen organisasional, pengawasan, gaya kepemimpinan, disiplin kerja, lingkungan kerja, efektifitas dan efisiensi, otoritas (wewenang), inisiatif serta kepuasan kerja. Pada penelitian ini, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *work family conflict* dan motivasi kerja.

Work-family conflict adalah salah satu bentuk dari *interrole conflict* tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran dipekerjaan dengan peran di dalam keluarga (Buhali dan Margaretha, 2013). Dan *Work-family conflict* berhubungan sangat kuat dengan depresi dan kecemasan yang diderita oleh seorang pegawai (Frone dalam Yunita, 2011). Dan berhubungan juga dengan peran pegawai saat ini yang tidak bisa dihindari, yaitu tanggung jawab dalam mengatur rumah tangga dan membiayai kebutuhan anak. Tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu, seperti; pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan deadline. Tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani masalah rumah tangga dan menjaga anak ditentukan oleh besarnya keluarga, komposisi keluarga dan jumlah anggota keluarga yang memiliki ketergantungan terhadap anggota lain (Yang Chen dalam Yunita, 2011).

Masalah yang ada mengenai *work-family conflict* pada diri pengemudi yaitu terkait *konflik time based conflict* (masalah waktu) Konflik ini terjadi apabila waktu yang dibutuhkan oleh seorang individu terlalu singkat sehingga waktu untuk dirinya sendiri dan keluarga sangat kurang. Hal ini seperti tuntutan tugas yang dirasa berlebihan dimana pengemudi Bus bertanggung jawab

membawa penumpang dengan selamat sampai tujuan serta dituntut untuk mengemudikan Bus dengan jarak yang jauh sehingga para pengemudi jarang pulang kerumah dan mempunyai sedikit waktu untuk bersama keluarganya. Selain itu masalah yang utama pada diri pengemudi adalah dengan keluarga dimana konflik antara suami istri kurangnya perhatian atau dengan kata lain kurangnya nafkah batin, sehingga hal tersebut akan menjadi benih-benih konflik. Tanggungjawab akan tugas-tugas sebagai pengemudi antar kota antar provinsi membuat para pengemudi jarang berkumpul dengan keluarga.

Selain variabel *work-family conflict* yang dapat mempengaruhi kinerja adalah motivasi kerja. Motivasi kerja merupakan hasil sebuah proses yang bersifat internal atau eksternal bagi individu yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan konsistensi dalam hal melakukan kegiatan-kegiatan tertentu. Hasil penelitian yang dilakukan Rian Ronal (2016) motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Faktor utama yang menjadi perhatian peneliti yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi. Cara tepat yang dapat dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan yaitu melalui pengembangan karyawan dengan melakukan pemberian motivasi kerja. Dengan menerapkan sistem tersebut diharapkan karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab atas pekerjaannya sehingga mampu meningkatkan kinerjanya. Untuk itulah dibutuhkan suatu dorongan bagi karyawan di dalam menyelenggarakan kegiatan di suatu perusahaan. Dorongan itulah yang disebut motivasi. Menurut Mathis dan Jackson (dalam Wilson Bangun 2012, p.312) Motivasi merupakan hasrat di dalam seseorang menyebabkan orang tersebut melakukan suatu tindakan.

Motivasi atau dorongan yang diberikan oleh perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung adalah dengan berupa pemberian insentif pada pengemudi Bus yang berprestasi terhadap kerjanya dan memberikan penghargaan atau reward pada karyawan apabila mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Motivasi yang ada pada pengemudi Bus

Perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung masih terbelang cukup rendah, hal tersebut terlihat dengan kurangnya rasa tanggung jawab pengemudi Bus dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan kepada pengemudi Bus tersebut, kinerja pengemudi Bus yang menurun yang dilihat dari ketidakmampuan pengemudi Bus dalam mencapai target waktu perjalanan yang telah ditetapkan atau sesuai jadwal, karyawan kurang dapat mengembangkan kemampuan yang ada di dalam dirinya serta tidak adanya inisiatif dalam bertindak yang dilakukan oleh pengemudi Bus. Hal ini dikarenakan pada saat pemberian insentif kepada pengemudi masih terdapat keterlambatan waktu sehingga terjadi menurunnya rasa tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan kepada pengemudi tersebut, kinerja karyawan yang menurun yang dilihat dari ketidakmampuan karyawan dalam mencapai target waktu yang telah ditentukan, pengemudi kurang dapat mengembangkan kemampuan yang ada di dalam dirinya serta tidak adanya kemauan dalam bertindak yang dilakukan oleh pengemudi.

Faktor-faktor tersebut diatas sesuai dengan pendapat Hurrell dalam Ready dan Endang (2016), yang menyebutkan bahwa beban kerja yang berlebihan dan isu-isu tentang keluarga merupakan pembangkit masalah mengenai *work-family conflict*. Konflik pekerjaan-keluarga dan motivasi kerja mempunyai pengaruh menurunnya kehidupan rumah tangga/keluarga dan mengganggu aktifitas bekerja (Ready dan Endang, 2016). Penurunan kualitas hubungan dalam keluarga inilah yang menyebabkan kondisi keluarga yang kurang harmonis. Bagi organisasi dampak konflik pekerjaan-keluarga tersebut akan berakibat pada menurunnya kinerja pengemudi Bus.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH *WORK-FAMILY CONFLICT* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PENGEMUDI BUS PERUSAHAAN UMUM (PERUM) DAMRI KOTA BANDAR LAMPUNG**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja pengemudi Bus Perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pengemudi Bus Perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung?
3. Bagaimana pengaruh *work-family conflict* dan motivasi kerja terhadap kinerja pengemudi Bus Perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

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

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah seluruh pengemudi Bus perusahaan umum (PERUM) DAMRI Kota Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang lingkup Objek

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah motivasi kerja, *work-family conflict*, dan kinerja pengemudi Bus perusahaan umum (PERUM) DAMRI Kota Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat dalam penelitian ini adalah jalan Jl. Kapt. Abd. Haq No. 28 Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan untuk melaksanakan penelitian ini adalah pada bulan Agustus 2018 sampai selesai.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi motivasi kerja, *work-family conflict* dan kinerja pengemudi Bus.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perusahaan umum (PERUM) masalah penelitian diatas maka tujuan penelitian ini, antara lain :

1. Untuk menguji pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja pengemudi Bus Perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung.
2. Untuk menguji pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pengemudi Bus Perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung.
3. Untuk menguji pengaruh *work-family conflict* dan motivasi kerja terhadap kinerja pengemudi Bus Perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1.5.1 Bagi Peneliti

Sebagai penambah wawasan dalam upaya mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat selama proses pembelajaran akademik ataupun selama proses penelitian lapangan di Perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Untuk memberikan sarana dan masukan yang bermanfaat mengenai motivasi kerja dan *work-family conflict* di perusahaan sehingga dapat mengurangi terjadinya penyimpangan dan meningkatkan kinerja pengemudi dan menjadikan Perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung menjadi perusahaan transportasi terbaik di Lampung.

1.5.3 Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian sebagai referensi tambahan bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan mengenai Pengaruh motivasi kerja dan *work-family conflict* terhadap kinerja pengemudi Bus Perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan landasan teori yang berisikan tentang masalah yang diteliti mengenai Pengaruh motivasi kerja dan *work-family conflict* terhadap kinerja pengemudi Bus Perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data serta pengujian hipotesis mengenai Pengaruh motivasi kerja dan *work-family conflict* terhadap kinerja pengemudi Bus Perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai hasil Pengaruh motivasi kerja dan *work-family conflict* terhadap kinerja pengemudi Bus Perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang simpulan dan saran-saran dari hasil penelitian mengenai Pengaruh motivasi kerja dan *work-family conflict* terhadap kinerja pengemudi Bus Perusahaan umum (PERUM) Damri Kota Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN