

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia di dalam perusahaan memegang peranan penting dalam meningkatkan 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. Karena kinerja dapat digunakan perusahaan untuk mengetahui kemampuan perusahaan dalam melakukan proses produksi, bahkan kinerja berhubungan dengan sistem yang digunakan perusahaan serta berhubungan dengan efisiensi dan efektivitas kerja. Oleh karena itu penilaian kinerja sebuah perusahaan harus dilakukan secara berkala sehingga perusahaan dapat meningkatkan serta mengetahui tingkat efisiensi dan keefektifan sistem yang digunakan perusahaan.

Dewasa ini tingkat persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat sehingga aktivitas suatu perusahaan harus diselaraskan dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat. Dalam aktivitas tersebut, perusahaan memerlukan sumber daya seperti bahan baku, modal dan sumber daya manusia. Sumber daya manusia memegang peranan terpenting karena tanpa adanya hal tersebut maka kemajuan teknologi tidak akan memberikan kontribusi yang berarti terhadap kemajuan sebuah perusahaan atau instansi. Dalam hal ini diperlukan pengetahuan tentang bagaimana mengarahkan para karyawan agar mau bekerja dengan semaksimal mungkin. Hal ini mengharuskan pemimpin perusahaan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan yang dapat mendorong kearah peningkatan kinerja pegawai. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawanya.

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 pegawai merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh setiap pimpinan organisasi atau perusahaan termasuk instansi pemerintah. Berbagai upaya dilakukan dengan tujuan setiap pegawai dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan apabila pegawai tidak dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, adalah suatu hal yang mustahil tujuan organisasi/perusahaan dapat dicapai.

Oleh karena itu Perusahaan harus memperhatikan kuantitas serta kualitas kerja jika ingin membuat kinerja karyawan menjadi tinggi sehingga akan memberikan dampak yang positif bagi perusahaan. Prihastoto (2018) menyatakan bahwa kinerja adalah ukuran dari kuantitas dan kualitas dari pekerjaan yang telah dikerjakan, dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan kuantitas dan kualitas dari hasil pekerjaan yang telah dikerjakan sesuai dengan beban dan tanggung jawab yang telah diberikan. Sedangkan Menurut Mutholib (2019) Kinerja karyawan, yaitu hasil kerja atau taraf kesuksesannya dalam melaksanakan pekerjaan, ternyata dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan hasil proses yang kompleks, baik berasal dari diri pribadi karyawan (internal factor), keadaan lingkungan perusahaan (external factor) maupun upaya strategis dari perusahaan.

Tingginya kinerja akan memberikan dampak positif bagi perusahaan, dampak positif kinerja yang tinggi bagi perusahaan dapat berupa peningkatan pendapatan yang bermanfaat untuk menjaga kelangsungan hidup sebuah

perusahaan. Tingginya kinerja tidak hanya berdampak positif bagi perusahaan, melainkan tingginya produktivitas kerja juga dapat berdampak positif bagi karyawan, Karena tingginya kinerja pada karyawan akan meningkatkan jumlah upah/gaji yang diterima karyawan dari perusahaan. Oleh karena itu baik perusahaan maupun karyawan harus terus meningkatkan kinerja kerja. Salah satu cara untuk meningkatkan produktivitas kerja adalah dengan memperhatikan lingkungan kerja karyawan serta pemberian kompensasi yang sesuai bagi karyawan.

Dari beberapa referensi yang digunakan, peneliti menggunakan teori kinerja yang paling relevan dengan permasalahan terkait kinerja yaitu Menurut Priyantono (2019) menyatakan bahwa kinerja berkaitan erat dengan seberapa jauh suatu proses menghasilkan keluaran dengan mengkonsumsi masukan tertentu. kinerja merupakan rasio antara masukan dan keluaran dengan fokus perhatian pada keluaran yang dihasilkan suatu proses, biasanya suatu kombinasi dapat digunakan untuk menghasilkan suatu tingkat keluaran tertentu.

Salah satu perusahaan yang sedang mengalami penurunan produktivitas kerja yaitu PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung yang bergerak dibidang penjualan rokok. Rokok yang PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung adalah Class Mild. PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung berlokasi di Jalan Dokter Susilo No.39, Sumur Batu, Kec. Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35212. Perusahaan PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung memiliki 37 Sales. Pada penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti kinerja sales pada PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung, sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung memiliki tugas menjual dan mengantarkan produk perusahaan kepada warung warung kelontong, grosir dan pasar.

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. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh konsumennya. Data penilaian kinerja PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung dapat menjadi tolak ukur kinerja dari karyawan PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung. Berikut Ini Tabel 1.1 Merupakan Data standar penilaian kinerja karyawan PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung.

**Tabel 1.1**  
**Standar Penilaian Kinerja Karyawan Bagian Sales PT. Niaga Nusa**  
**Abadi Bandar Lampung**

No	Penilaian (%)	Kategori
1	91 – 100	Sangat Baik
2	76 – 90	Baik
3	65 – 75	Cukup
4	51 – 64	Kurang
5	< 50	Buruk

*Sumber : PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung. Tahun 2020*

Tabel 1.1 merupakan standar penilaian kinerja karyawan bagian sales yang dilakukan PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung untuk menilai kinerja yang dilakukan karyawan, faktor penilaian kinerja di PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung terdiri dari Kepuasan Pelanggan, Ketepatan Waktu Penyelesaian, Kehadiran, Kualitas Individu, Kemampuan Kerja Sama.

Menurut Solaiman (2019) Mengatakan 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. Berikut ini tabel 1.2 mengenai penilaian kinerja karyawan PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung.

**Tabel 1.2**  
**Penilaian Kinerja Karyawan Bagian Sales PT. Niaga Nusa Abadi**  
**Bandar Lampung**

No	Tahun	Penilaian (%)	Kategori
1	2018	84	Baik
2	2019	92	Sangat Baik
3	2020	71	Cukup

*Sumber: PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung (2020)*

Berdasarkan tabel 1.2 data tersebut menjelaskan bahwa kinerja karyawan Bagian Sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung pada tahun 2018 masuk dalam kategori baik dengan presentase 84%, pada tahun 2019 masuk dalam kategori sangat baik dengan presentase 92%, pada tahun 2020 masuk dalam kategori cukup dengan presentase 71%. Data tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung dalam kategori cukup baik namun kurang maksimal, terlihat dari penilaian di tahun 2020 kinerja PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung mengalami penurunan penilaian yang cukup signifikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap HRD bahwa terjadi penurunan kinerja dari sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung yang dijelaskan penurunan tersebut terjadi di indikasikan dengan komplain dari konsumen karena keterlambatan pengiriman produk dan mulai banyak sales yang melanggar aturan perusahaan seperti sales kurang disiplin dan mulai malas malasan dalam berkerja dan juga kurang semangat sales dalam berkerja. Mengingat sales adalah jantung sebuah perusahaan penjualan, perusahaan harus memaksimalkan kinerja para salesnya agar tercapainya target yang ditentukan perusahaan, jika sales terus menurun tidak dapat

mencapai target yang ditetapkan perusahaan maka akan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan itu sendiri.

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.

Menurut Prihastoto (2018) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu: kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan beberapa faktor lain. Pada penelitian ini penulis memfokuskan penelitian pada variabel lingkungan kerja dan kompensasi.

Permasalahan kinerja yang dihadapi PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung ini harus mencari solusi terkait permasalahan tersebut, sehingga karyawan dapat kembali produktif dan lebih optimal dalam melaksanakan tugas pekerjaan. Kinerja dapat ditingkatkan melalui beberapa faktor antara lain lingkungan kerja dan kompensasi. kinerja karyawan yang baik, tentu akan tercapai prestasi kerja yang tinggi yang akan berimbas pada kemajuan karir karyawan serta kemajuan perusahaan. Sebuah perusahaan tidak akan dapat berkembang apabila kinerja karyawannya juga tidak mengalami peningkatan.

Variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja maupun hubungan dengan bawahan. Menurut Virgianti (2018) lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang

terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan non fisik tidak bisa diabaikan begitu saja, karena lingkungan non fisik juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Perusahaan hendaknya dapat menciptakan hubungan yang baik antar para pekerja diperusahaan, sehingga dapat mendukung satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Anam (2017) menyatakan bahwa kondisi lingkungan kerja yang memfokuskan pada hubungan kerja karyawan baik antar sesama kerja atau rekan kerja maupun atasan dan bawahan, lingkungan kerja non fisik disebut juga lingkungan kerja psikis, yaitu keadaan di sekitar tempat kerja yang bersifat non fisik. Lingkungan kerja semacam ini tidak dapat ditangkap secara langsung dengan pancaindera manusia, namun dapat dirasakan keberadaannya.

Berdasarkan hasil wawancara kepada sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung permasalahan yang terjadi terkait dengan lingkungan kerja non fisik yang terjadi pada sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung adalah adanya perbedaan perlakuan atau sifat tidak adil atasan kepada karyawan, kurangnya dukungan serta arahan dari atasan ke bawahan dengan tidak adanya pelatihan di PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung terlihat dari banyak sales yang kurang paham cara berkomunikasi yang memikat calon costumernya dan juga sales kurang memahami jelas struktur tugasnya, kerjasama dan komunikasi antara sales tidak terjalin dengan baik sehingga sesama sales tidak dapat tolong menolong ketika mengalami sebuah permasalahan. Masalah lingkungan kerja non fisik pada sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung yang akan berdampak pada penurunan kinerja sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung.

Selain variabel lingkungan kerja non fisik, variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah variabel kompensasi finansial. Menurut Mutholib (2019) Kompensasi finansial terdiri dari kompensasi tidak

langsung dan langsung. Kompensasi langsung terdiri dari pembayaran karyawan dalam bentuk upah, gaji, bonus atau komisi. Kompensasi tidak langsung atau benefit, terdiri dari semua pembayaran yang tidak tercakup dalam kompensasi finansial langsung yang meliputi liburan, berbagai macam asuransi, jasa seperti perawatan anak atau kepedulian keagamaan dan sebagainya. Menurut Priyantono (2019) Kompensasi finansial merupakan bentuk pemberian imbalan yang diberikan kepada seseorang secara langsung dalam bentuk gaji yang sifatnya tetap berdasarkan tenggang waktu yang tetap, sementara bonus, atau komisi diberikan berdasarkan kinerja tertentu dalam waktu tertentu, demikian juga penghargaan diberikan untuk memotivasi para pekerja agar produktivitas kerjanya tinggi yang sifatnya tidak tetap atau sewaktu-waktu.

Pemberian kompensasi finansial sangat penting bagi karyawan, karena dengan adanya sistem kompensasi finansial yang sesuai bagi karyawan dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik dalam melakukan pekerjaannya dan lebih bertanggung jawab atas tugas yang diberikan perusahaan. Namun sebaliknya, jika kompensasi finansial yang diberikan tidak sesuai bagi karyawan akan dapat menurunkan kualitas kerja dan rendahnya rasa tanggung jawab sehingga kinerja karyawan tersebut akan menurun.

**Tabel 1.3**

**Data Gaji Pokok Karyawan Bagian Sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung Tahun 2020**

UMR	Gaji
2.400.000	2.000.000

*Sumber: PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung (2020)*

Data pada Tabel 1.3 menjelaskan bahwa Upah Minimum Regional (UMR) Lampung sebesar 2.400.000 dan gaji yang diterima karyawan bagian sales adalah 2.000.000. Hal tersebut membuat para sales menjadi kurang semangat

dalam berkerja terlihat dari gaji yang mereka terima tidak sesuai dikarenakan nominal yang mereka terima lebih kecil dari UMR Lampung.

**Table 1.4**  
**Insentif Karyawan Bagian Sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar**  
**Lampung Tahun 2020**

Target Perusahaan	Insentif
10 – 15	320.000
15 – 20	550.000
>20	700.000

*Sumber: PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung (2020)*

Data Tabel 1.4 menjelaskan insentif yang diterima Karyawan Bagian Sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung pada Tahun 2020 setelah menyelesaikan target yang diberikan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang kepada sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung permasalahan yang terjadi terkait dengan kompensasi finansial yang terjadi pada sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung adalah gaji yang diterima belum sesuai dengan UMR yang ditetapkan pemerintah kota bandar lampung di tahun 2020 serta insentif yang diberikan oleh perusahaan sangat kecil dan juga dalam pembayarannya sering sekali terjadi keterlambatan tidak sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan oleh perusahaan. Masalah kompensasi finansial pada sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung diduga kuat berdampak pada penurunan kinerja pada sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung dikarenakan jika kompensasi finansial yang diterima para sales tidak sesuai dengan harapan mereka, maka mereka tidak semangat dalam berkerja.

Kompensasi yang baik adalah sistem kompensasi yang tanggap terhadap situasi dan sistem yang dapat memotivasi karyawan-karyawan. Sistem kompensasi hendaknya memuaskan kebutuhan karyawan. Memastikan

perlakuan adil terhadap mereka dalam hal kompensasi telah mampu menciptakan kondisi seperti di atas maka karyawan akan dengan senang hati memenuhi permintaan pihak manajemen untuk bekerja secara optimal.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini mencoba mengkaji mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap produktivitas karyawan karyawan dengan menguji dengan variabel kecerdasan emosional dan kepuasan kerja. melihat fenomena yang terjadi di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh mengenai **“PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON FISIK DAN KOMPENSASI FINANSIAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN SALES PT. NIAGA NUSA ABADI BANDAR LAMPUNG”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas. maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah lingkungan kerja non fisik dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian Sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung?
2. Apakah kompensasi finansial dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian Sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung?
3. Apakah lingkungan kerja non fisik dan kompensasi finansial dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian Sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan Bagian Sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung yang berjumlah 37 karyawan.

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

Objek penelitian ini adalah PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Penelitian dilaksanakan PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung yang berlokasi di Jalan Dokter Susilo No.39, Sumur Batu, Kec. Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35212

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang di tentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan October 2020 sampai selesai

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

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi lingkungan kerja non fisik, kompensasi finansial dan kinerja karyawan bagian Sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas. maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan bagian Sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan bagian Sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja non fisik dan kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan bagian Sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Penulis**

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang sumber daya manusia yang berhubungan dengan variabel Lingkungan Kerja , Kompensasi Finansial terhadap Kinerja dan 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 PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung**

Perusahaan dapat memperoleh sumbangan pemikiran tentang Peran lingkungan kerja non fisik & kompensasi finansial dapat mempengaruhi kinerja karyawan bagian sales PT. Niaga Nusa Abadi Bandar Lampung.

### **1.5.3 Bagi IIB Darmajaya**

Di harapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh lingkungan kerja non fisik & kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan dan menambah refrensi perpustakaan jurusan manajemen sumber daya manusia IIB Darmajaya.

### **1.5.4 Bagi Peneliti Berikutnya**

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

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan Pustaka dalam penelitian ini membahas tentang lingkungan kerja non fisik dan kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan

### **BAB III METODE PENELITIAN**

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

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi analisis terhadap data yang telah diperoleh dari pelaksanaan penelitian, berupa pengujian model dan pengujian hipotesis.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran kepada pihak-pihak yang berkaitan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**