

Silahkan buat Bab 1 PENDAHULUAN dengan menampilkan fenomena dan research ga

TUGAS 3

BAB 1 PENDAHULUAN



DISUSUN OLEH :

EKA JUHITA (182510086)

Dosen Pengampuh : Dr. MUJI GUNARTO, S.Si, M.Si

Mata Kuliah : Metodologi Riset

Angkatan : 33 / ARI

PROGRAM PASCA SARJANA MANAJEMEN

UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

2019

PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR

1. 1 PENDAHULUAN

Pada dasarnya hal yang paling berperan penting untuk mencapai suatu tujuan yang maksimal adalah dengan memulai dari hal yang paling menunjang untuk tercapainya suatu tujuan tersebut, yaitu sumber daya manusia (SDM). Maka perlulah dilakukan yang namanya pengelolaan atau pengembangan yang bertujuan untuk menciptakan manusia yang produktif. Sumber daya manusia merupakan aset termahal dan terpenting bagi perusahaan. Mendapatkan karyawan yang berkualitas tidaklah mudah, karena perusahaan harus melakukan beberapa tahap agar dapat memperoleh karyawan yang berkualitas. Hal ini merupakan tanggung jawab manajemen sumber daya manusia untuk mencari solusi terbaik dalam mendapatkan karyawan yang sesuai dengan permintaan perusahaan. Salah satu solusi yang harus ditempuh manajemen sumber daya manusia adalah dengan menjalankan salah satu fungsi operasionalnya yaitu pengembangan sumber daya manusia. Dengan pengembangan atau pengelolaan sumber daya manusia yang baik maka dengan mudah seorang karyawan dapat menghadapi dan menyelesaikan tuntutan tugas baik di masa sekarang atau masa yang akan datang terutama bagi Aparatur Negara dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah, yang mempunyai arti yang strategis sebagai bagian dari pelaksanaan otonomi. Pelaksanaan otonomi daerah tersebut akan berhasil jika setiap aparat mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugasnya, Kemampuan dalam melaksanakan tugas dapat dilihat antara lain dengan kinerja dan produktivitas yang tinggi. Kinerja seseorang berkaitan dengan kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas dan pekerjaan. Kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan atau organisasi, sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja.

Agar pelaksanaan otonomi daerah dapat berhasil. Didalam pelaksanaan terdapat empat faktor yang dapat mendukung keberhasilan penyelenggaraan pemerintah mencapai tujuannya, yaitu manusia pelaksananya harus baik, keuangan harus cukup baik, peralatan harus cukup baik dan organisasi dan manajemen harus baik. Sehingga melihat permasalahan ini, peneliti tertarik untuk melihat untuk meneliti di Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang ada Di Ogan Komering Ilir. Subyek penelitian ini adalah para Kepala Bagian dan Kepala

Sub Bagian dan Pegawai Negeri Sipil dilingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Dengan Jumlah 48 Kuesioner . Sebagai sosok yang menduduki jabatan struktural, maka mereka dituntut memiliki kemampuan kerja yang baik sehingga mereka berperan sebagai sosok yang mampu membawa organisasi yang dipimpinnya mencapai tujuan yang ditetapkan. oleh karena itu, sosok tersebut haruslah mempunyai jiwa kepemimpinan dan juga keterampilan manajerial dalam melaksanakan tugas-tugasnya dalam mencapai tujuan yang dikehendaki.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah manajemen sumber daya manusia pada Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir sudah dilakukan secara optimal atau belum ?
2. Apakah manajemen sumber daya manusia bisa memperngaruhi kemampuan kerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen sumber daya manusia pada Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

2. Khusus

Untuk mengetahui pengaruh sumber daya manusia terhadap kemampuan kerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

Manfaat penelitian ini dijabarkan menjadi manfaat teoritis dan praktis, berikut uraiannya adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

1.1 Bagi Peneliti

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kerja pegawai.

1.2 Bagi Instansi Terkait

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi instansi terkait dalam meningkatkan Sumber kinerja pegawai dan menentukan kebijakan secara tepat guna mencapai produktivitas kerja pada Instansi terkait.

1.3 Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan refrensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

2. Manfaat Teoritis

2.1 Bagi Dunia Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan pendidikan ataupun refrensi dan pengetahuan bagi peneliti yang melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

2.2 Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan suatu organisasi atau perusahaan dalam mengambil kebijakan untuk mengolah dan melaksanakan manajemen sumber daya manusia agar dapat meningkatkan kerja pegawai

Nama : Fajrie Agus Dwino Putra

NIM : 182510097

Kelas : Regule A R2

Program Manajemen Pasca Sarjana Universitas Bina Dharma Palembang

Tugas 3 Materi Metodologi Riset Pemasaran

1. Silahkan buat Bab 1 PENDAHULUAN dengan menampilkan fenomena dan research gap?

Jawab

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Presiden Joko Widodo mencanangkan Program pembangunan pembangkit 35000 MW pada tahun 2015. Adapun tujuan program ini adalah diharapkan akan berdampak positif bagi perekonomian Indonesia dan percepatan pencapaian elektrifikasi di Indonesia dari 88% ditahun 2015 menjadi 97% pada akhir tahun 2019. Selain dari pada itu program 35000 MW diyakin dapat meningkatkan pertumbuhan penjualan energi listrik dari 800 Kw jam per kapita menjadi 1300 Kw jam per kapita.

Selain dampak positif mestinya akan timbul dampak negatif bagi PLN apabila program tersebut tidak di kawal dengan baik. Adapun komposisi pengerjaan pembangkit 35000 MW adalah 25.000 MW dikerjakan swasta/ IPP dan 10.000 MW dikerjakan oleh PLN. Apabila perjanjian jual beli tenaga listriknya bersifat take or pay diberlakukan pada semua pembangkit IPP maka akan berdampak negatif bagi PLN. Perjanjian take or pay sebaiknya hanya diberlakukan bagi pembangkit yang memiliki kehandalan tinggi dan murah serta mendapat prioritas untuk dioperasikan dan masuk sistem sesuai dengan optimalisasi pada merit order. Apabila Perjanjian take or pay diberlakukan pada pembangkit IPP yang tidak memiliki kehandalan tinggi dan mahal maka akan menjadi beban bagi PLN sehingga bisa berdampak negatif pada harga jual listrik ke masyarakat.

PLN akan mengalami surplus energy yang cukup besar pada saat semua pembangkit 35000 MW Masuk kedalam sistem. Dampak negatif lainnya bagi PLN pada saat energi pembangkit tersebut tidak terjual, terlebih lagi apabila perjanjian pembelian energi listrik dari IPP menggunakan metode take or pay dimana PLN harus menanggung semua biaya pembelian energi listrik dari IPP walaupun energy listriknya tidak digunakan.

Untuk memastikan semua daya pembangkit 35000 MW dapat dijual dan sesuai dengan target penjualan di RUPTL, maka PLN melakukan program aggressive marketing PLN. Program ini bertujuan memotivasi masyarakat untuk menjadi pelanggan baru PLN dan untuk melakukan penambahan daya listrik.

Menurut Setiadi, N.J. 2003: Motivasi konsumen adalah suatu keadaan didalam diri seseorang individu yang mengarahkan keinginan individu supaya melakukan kegiatan – kegiatan kearah tujuan yang hendak dicapai. Dengan motivasi seseorang akan menunjukkan perilaku yang diarahkan pada satu tujuan mencapai tujuan kepuasan

Menurut Kotler dan Keller; 2009;226 dalam Priyamidra 2012 : Motivasi adalah kebutuhan yang cukup mendorong seseorang untuk bertindak. Seseorang memiliki banyak kebutuhan pada waktu tertentu. Beberapa kebutuhan bersifat bigenis (kebutuhan muncul dari tekanan biologis, seperti lapar, haus, tidak nyaman). Kebutuhan yang bersifat psikogenis (kebutuhan muncul dari tekanan psikologis, seperti kebutuhan akan pengakuan, penghargaan, atau rasa keanggotaan kelompok). Kebutuhan akan menjadi motif jika didorong hingga mencapai level intensitas yang memadai.

Menurut Abraham Maslow: Pada dasarnya kebutuhan manusia dibagi dalam 5 tingkatan. Tingkatan yang tersusun menyerupai piramida ini dimulai dorongan dari tingkat bawah yang juga disebut Hirarki Kebutuhan Maslow. Kebutuhan ini dimulai dari tingkatan yang paling bawah yaitu kebutuhan biologis dasar sampai motif psikologi yang lebih kompleks. Kebutuhan pada tingkatan berikutnya tersebut akan terpenuhi jika pelaku telah menyelesaikan minimal setengah dari kebutuhan sebelumnya. Seperti kebutuhan psikologi baru akan terpenuhi jika kebutuhan dasarnya telah terpenuhi

Menurut Mc Clelland (1961), menyatakan bahwa ada tiga hal penting yang menjadi kebutuhan manusia, yaitu:

- Need for achievement (kebutuhan akan prestasi)
- Need for affiliation (kebutuhan akan hubungan sosial/hampir sama dengan soscialneed-nya Maslow)
- Need for Power (dorongan untuk mengatur)

Menurut Herzberg (1966), ada dua jenis faktor yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan dan menjauhkan diri dari ketidakpuasan. Dua faktor itu disebutnya faktorhigiene (faktor ekstrinsik) dan faktor motivator (faktor intrinsik). Faktor higiene memotivasi seseorang untuk keluar dari ketidakpuasan, termasuk didalamnya adalah hubungan antar manusia, imbalan, kondisi lingkungan, dan sebagainya (faktor ekstrinsik), sedangkan faktor motivator memotivasi seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan, yang termasuk didalamnya adalah achievement, pengakuan, kemajuan tingkat kehidupan, dsb (faktor intrinsik).

Dalam melaksanakan kegiatan pemasaran, perusahaan mengkombinasikan empat variabel yang sangat mendukung didalam menentukan strategi pemasaran, kombinasi keempat variabel itu dikenal dengan istilah bauran pemasaran (*marketing mix*) yang terdiri dari produk (*product*), harga (*price*), distribusi (*place*) dan promosi (*promotion*).

Menurut Kotler & Armstrong (1997:48), “Bauran pemasaran atau marketing mix adalah perangkat alat pemasaran taktis yang dapat dikendalikan, product, price, place, process dan promotion, yang dipadukan oleh perusahaan untuk menghasilkan respons yang diinginkan dalam pasar sasaran”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti

1. Apakah factor ekonomi konsumen, product, price, process, promotion berpengaruh terhadap tingkat motivasi konsumen dalam melakukan peningkatan pembelian energi listrik?
2. Apakah penggiringan opini konsumen dapat meningkatkan motivasi konsumen dalam melakukan peningkatan pembelian energi listrik?
3. Apakah kegiatan aggressive marketing PLN dapat meningkatkan penjualan energy listrik?

1.3 RUANG LINGKUP PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas maka penelitian ini dibatasi pada pembahasan analisis pengaruh kualitas produk, harga, promosi, proses pelayanan serta motivasi konsumen dapat meningkatkan penjualan energy listrik.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, promosi, proses pelayanan serta motivasi konsumen dapat meningkatkan penjualan energy listrik di PT PLN (Persero).

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Melakukan pembuktian terhadap teori-teori motivasi konsumen dan teori pemasaran 4 P (kualitas produk, harga, promosi, proses pelayanan) .

2. Manfaat Praktis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan PLN dalam rangka meningkatkan penjualan energy listrik dalam rangka penyerapan pembangkit listrik baru (program 35000 MW).

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari beberapa bab meliputi

BAB I PENDAHULUAN

Penulis akan membahas mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Penulis akan membahas mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari landasan teori yang berisikan pengertian usia, pengertian jenis kelamin, pengertian pendidikan,

pengertian pendapatan dan pengertian literasi keuangan, penelitian sebelumnya dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Penulis akan membahas metode penelitian yang terdiri dari populasi, sampel, jenis data, sumber data, definisi operasional dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penulis akan membahas mengenai pengolahan terhadap data yang telah diperoleh yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang sedang diteliti penulis. Di dalam bab ini terdapat gambaran umum mengenai objek penelitian, hasil penelitian serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diperoleh dan penulis akan memberikan saran bagi Perusahaan PT PLN (Persero).

Nama : Hasnul Amri

182510098

Magister Manajemen Universitas Bina Darma Palembang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan penggerak utama jalannya kegiatan sebuah organisasi. Organisasi merupakan proses penggabungan pekerjaan para individu atau kelompok untuk melakukan tugas-tugas sedemikian rupa sehingga memberikan kinerja terbaik yang efisien, sistematis, positif, dan terkoordinasi.

Organisasi merupakan suatu wadah yang didalamnya terdapat aktivitas orang-orang dalam bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditentukan bersama. Agar perusahaan mampu terus bertahan dan bersaing, dominasi teknologi saja tidak cukup jika tidak ditunjang oleh SDM yang handal. Keunggulan kompetitif perusahaan dibentuk melalui berbagai cara seperti menciptakan produk dengan desain yang unik, penggunaan teknologi modern, desain organisasi dan utilisasi pengelolaan sumber daya manusia secara efektif. Oleh karena itu pimpinan perusahaan, manajer, para ahli teknologi, supervisor, karyawan perlu meningkatkan kecerdasan emosional agar mampu mendayagunakan sumber dayanya (SDM) secara optimal dalam mencapai kinerja sehingga investasi dalam sumber daya ekonomi yang paling berharga yaitu SDM tidak dapat ditunda lagi.

Berdasarkan pada penelitian pencapaian kinerja yang dilakukan oleh Daniel Goleman dalam Mangkunegara (2014:163) menunjukkan peranan yang sangat berarti yang dimainkan kecerdasan emosi dalam konteks pencapaian

kinerja dimana pencapaian kinerja ditentukan hanya 20 persen dari IQ, sedangkan 80 persen lagi ditentukan oleh kecerdasan emosi (*Emotional Qoutient*).

Joan Beck dalam Mangkunegra (2014:163) menyimpulkan bahwa IQ sudah berkembang 50 persen sebelum usia 5 tahun, 80 persen berkembangnya sebelum 8 tahun, dan hanya berkembang 20 persen sampai akhir masa remaja sedangkan kecerdasan emosi (EQ) dapat di kembangkan tanpa batas waktu. Dengan demikian karyawan yang normal adalah karyawan yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisik (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik maka karyawan tersebut memiliki kecerdasan emosi yang baik.

Kecerdasan emosi yang baik ini merupakan modal utama seseorang atau karyawan untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan kata lain tanpa adanya kecerdasan emosi yang baik dari seorang karyawan dalam bekerja maka mimpi pimpinan mengharapkan karyawan dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi tidak akan terlaksana dengan baik. Kecerdasan emosi yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat walaupun dalam keadaan tertekan dalam setiap tantangan kerja.

Ancaman nyata terbesar terhadap stabilitas ekonomi adalah angkatan kerja yang tidak siap untuk menghadapi tantangan-tantangan maupun perubahan-perubahan yang terjadi disekelilingnya. SDM yang tidak mempunyai kesanggupan menghadapi tuntutan-tuntutan pekerjaan menganggap pekerjaan

sebagai beban dan menjalani pekerjaan sebagai suatu keharusan dan tuntutan yang mana kondisi pada akhirnya sering menimbulkan konflik baik di dalam diri karyawan tersebut maupun terhadap organisasi sehingga tidak dirasakan makna kerja.

Konflik ditempat kerja adalah segala macam bentuk hubungan antar manusia yang bersifat berlawanan. Konflik ditempat kerja terjadi diantara individu karyawan, kelompok dengan kelompok, vertikal (atasan dengan bawahan) maupun horizontal diantara sesama individu karyawan.

Persaingan yang sehat akan memotivasi moral kerja, produktivitas kerja dan kedisiplinan dengan kinerja baik yang ada dalam organisasi tersebut, tetapi persaingan yang kurang sehat akan menimbulkan konflik.

Konflik ditempat kerja yang bersifat negatif, emosional, dan merusak kerja sama akan merugikan perusahaan. Konflik yang tidak teratasi akan menimbulkan konfrontasi, perkelahian dan frustrasi. Semua ini akan menimbulkan kerugian perusahaan. Hal inilah yang akan mempengaruhi kinerja SDM didalam organisasi dimana kecerdasan emosi sangat berperan di dalamnya. Dalam Undang-Undang ketenagakerjaan penyelesaian konflik yang bersifat negatif didalam suatu perusahaan diatur dalam UUTK NO 13 tahun 2013 Pasal 136 ayat 1 dan 2 yang berbunyi

“penyelesaian perselisihan hubungan industrial wajib dilaksanakan oleh pengusaha dan pekerja/buruh atau serikat pekerja/serikat buruh secara musyawarah untuk mufakat. (2) Dalam hal penyelesaian secara musyawarah untuk mufakat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tidak tercapai, maka pengusaha dan pekerja/ buruh atau serikat pekerja/serikat buruh menyelesaikan perselisihan hubungan industrial melalui prosedur penyelesaian perselisihan hubungan industrial yang diatur dengan undang-undang”

PT Erafone Megastore Palembang merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang perdagangan ritel modern peralatan telekomunikasi selular terbesar dibawah naungan PT Erajaya Swawembada Tbk yang terintegrasi. Memiliki jumlah karyawan sebanyak 40 orang tentu banyak sekali kepribadian yang sangat berbeda satu sama lain diantara karyawan karena dalam dunia pekerjaan penuh dengan interaksi sosial dimana orang harus cakap dalam menangani diri sendiri maupun orang lain. Karyawan yang cerdas secara intelektual dibidangnya akan mampu bekerja dengan baik, namun jika ingin pada pencapaian karir yang lebih jauh maka dibutuhkan dukungan dari rekan kerja, bawahan maupun atasannya. Disinilah kecerdasan emosional membantu seseorang untuk mencapai keberhasilan lebih jauh.

Berdasarkan pengamatan peneliti yang telah dilakukan di PT Erafone Megastore Palembang, Kinerja kerja karyawan pada kenyataannya tetap saja terjadi ketidakpuasan yang tampil dalam bentuk mangkir kerja, mencuri waktu kerja, mencuri benda, mensabotase pekerjaan, sampai protes karyawan. Karyawan yang mempunyai kecerdasan emosi tinggi, akan lebih bisa mengendalikan perilakunya sehingga bisa menghambat perilaku-perilaku non-produktif yang tidak perlu sehingga pada akhirnya akan memacu kinerja dan dampaknya tentu pada peningkatan kinerja. Karyawan yang cerdas secara emosional berkomitmen terhadap tujuan pribadi dan tujuan perusahaan.

Tujuan yang diharapkan oleh PT Erafone Megastore Palembang salah satunya adalah peningkatan, baik itu dari segi omset maupun dalam kepuasan karyawannya namun faktanya belum bisa di capai secara baik. Pencapaian target

yang diberikan selalu saja diluar harapan. Karyawan yang cerdas emosi mampu meningkatkan kinerja, meningkatkan hubungan kerja dengan rekan kerja, bawahan, atasan, dan *stakeholder* lainnya, mampu meningkatkan kebahagiaan dan kesenangan bersama pekerjaan yang dilakukan, mampu berkolaborasi dengan lebih fokus dan lebih produktif; mampu melakukan pekerjaan dengan lebih kreatif dan lebih berkualitas termasuk tuntutan-tuntutan yang diberikan perusahaan agar tujuan perusahaan tercapai. Sebagaimana ditunjukan pada tabel 1.1 rekapitulasi pencapaian omset yang diperoleh dari Area Head PT Erafone Megastore Palembang atas kinerja karyawan yang telah di lakukan pada Bulan Juni tahun 2018 s/d Bulan April 2019

Tabel 1.1
Rekapitulasi Pencapaian Omset
PT Erafone Megastore Palembang
Juni 2018 s/d April 2019

Tahun berjalan	Bulan	Target Omset	Pencapaian Omset	Persentase
2018	Juni	Rp4.000.000.000	Rp 5.200.000.000	130,0
	Juli	Rp5.000.000.000	Rp 4.300.000.000	86,0
	Agustus	Rp6.000.000.000	Rp 4.800.000.000	80,0
	September	Rp7.000.000.000	Rp 5.200.000.000	74,3
	Oktober	Rp8.000.000.000	Rp 6.200.000.000	77,5
	November	Rp9.000.000.000	Rp 5.200.000.000	57,8
	Desember	Rp10.000.000.000	Rp 2.100.000.000	21,0
2019	Januari	Rp4.000.000.000	Rp 1.300.000.000	32,5
	Februari	Rp3.000.000.000	Rp 1.100.000.000	36,7
	Maret	Rp3.000.000.000	Rp 980.000.000	32,7
	April	Rp3.000.000.000	Rp 1.050.000.000	35,0

Dari data pada tabel 1.1 terlihat terjadi fluktuasi pada hasil pencapaian kinerja yang dinilai pada persentase omset yang dicapai setiap bulannya. Dimana pada bulan November tahun 2018 terjadi penurunan kinerja karyawan yang

berlangsung hingga April 2019. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan tidak dapat mempertahankan kinerja yang dimiliki setiap bulannya, dimana karyawan dituntut untuk dapat mencapai sasaran-sasaran pekerjaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Pencapaian kinerja dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya adalah kecerdasan emosional, pada hakekatnya kecerdasan emosional merupakan kemampuan yang dimiliki oleh setiap orang yang diperlukan untuk mengelola emosi diri sendiri dan memahami emosi orang lain. Orang yang memiliki kecerdasan emosi baik akan mampu menghadapi tantangan dan menjadikan seorang karyawan yang penuh tanggung jawab, produktif, dan optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah, dimana hal-hal tersebut sangat dibutuhkan di dalam lingkungan kerja.

Realitas kehidupan, realitas pekerjaan, dan realitas keadaan diri sendiri menjadi faktor penting dalam meningkatkan kemampuan untuk mempraktikkan kecerdasan emosional. Di samping itu, peran pola pikir atau *mindset* menjadi penentu keberhasilan dalam mewujudkan emosi cerdas.

Dalam pencapaian target omset yang diberikan tidak terlepas dari berbagai macam konflik yang terjadi agar tujuan perusahaan tercapai. Berdasarkan pengamatan peneliti yang telah dilakukan di Erafone Megastore Palembang, banyak karyawan yang terlibat dalam konflik ditempat kerja ditandai dengan adanya perselisihan antar karyawan dalam pemberian insentif yang tidak merata diantara karyawan pada setiap divisi yang mana memiliki tanggung jawabnya lebih besar.

Berdasarkan wawancara peneliti di Erafone Megastore Palembang pemberian insentif dan bonus lebih banyak di berikan kepada divisi penjualan atau sales agent. Hal demikian didasari dengan alasan divisi penjualan memiliki target individu yang besar, sementara divisi kasir, warehouse, admin, PIC, hanya mendapatkan insentif toko saja tidak ada insentif dan bonus individu sementara lebih beresiko pekerjaannya karena berhubungan langsung dengan uang dan stock yang mana apabila terjadi kehilangan atau kesalahan resiko yang di tanggung adalah harus menggantinya. Begitupun dengan divisi warehouse yang memiliki tanggung jawab atas keberadaan stock barang dan apabila terjadi kekurangan ataupun barang hilang maka divisi warehouse yang harus mengganti kekurangan stock barang tersebut.

Pemberian insentif dan beban tanggung jawab yang tidak merata tersebut menjadi pemicu timbulnya konflik didalam lingkungan kerja karyawan pada PT Erafone Megastore Palembang yang mana kecerdasan emosi sangat berperan langsung ketika karyawan dihadapkan pada sebuah konflik. Hal ini juga ditambah dengan adanya beban kerja yang mengharuskan kasir dan warehouse harus bisa *memback up* semua kegiatan operasional di lapangan baik dari segi adminitrasinya bahkan sampai turun serta melakukan *job desc* divisi penjualan apabila ada salah satu karyawan yang sedang tidak masuk kerja, sementara divisi penjualan hanya berfokus pada pencapaian target saja tidak *memback up* pekerjaan yang dilakukan seperti divisi kasir warehouse ataupun admin. Hal inilah yang sering memicu perselisihan satu sama lain berdampak pada sebuah *missed* komunikasi yang tidak

baik didalam ruang lingkup pekerjaan tersebut sehingga kinerja karyawan menjadi menurun.

Pemberian insentif dan bonus yang besar pada divisi penjualan ternyata bukan menjadi suatu yang baik untuk divisi tersebut yang ada justru satu sama lain di divisi penjualan saling bersaing untuk mendapatkannya. Berdasarkan pengamatan selama 6 bulan terakhir karyawan bersaing dengan cara menjatuhkan satu sama lain, saling menyalahkan, bahkan ada yang saling mengumbar kebencian satu sama lain pada satu divisi. Hal demikian tentu menghambat dan merusak kinerja karyawan dimana apabila kecerdasan emosi tidak bisa di kontrol dengan baik maka akan terjadinya penurunan kinerja. Dari hasil temuan yang ditemukan banyak karyawan yang akhirnya memutuskan untuk mengakhiri kontrak kerja bahkan ada yang memang diberhentikan karena konflik yang timbul tidak dapat diselesaikan dengan cara mufakat.

Data yang diperoleh dari HRD PT.Erafone Megastore Palembang berupa tentang banyaknya karyawan yang mengundurkan diri dalam jangka waktu kerja sebelum masa kontrak atau perjanjian kontrak waktu tertentu (PKWT) berakhir.

Gambar 1.1 Data Karyawan *Resign* Tahun Nov 2018 s/d April 2019

Data Karyawan Resign in PT. Erafone Megastore Palembang									
No	Nama Karyawan	Jenis Kelamin	NIK	Jabatan	PKWT	Tanggal resign	Lama bekerja	Alasan Berhenti	Grade Nilai
1	Jhoni Iskandar	L	20180101	LOGISTIK	1 November 2018 - 1 November 2019	28-Nov-18	3 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
2	Lita Purwasih	P	20185012	CASHIER	1 November 2018 - 1 November 2019	28-Nov-18	3 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
3	Cindy Melina Sari	P	20189923	CASHIER	1 November 2018 - 1 November 2019	28-Dec-18	4 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
4	Aurelia Fransiska	P	20184834	CASHIER	1 November 2018 - 1 November 2019	28-Dec-18	4 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
5	Yunus Satrio	L	20189745	SALES ASOSIATED	5 Desember 2018- 5 Oktober 2019	29-Dec-18	2 bulan	CUT	C
6	Mardiana	P	20184656	SALES ASOSIATED	5 Desember 2018- 5 Oktober 2019	30-Dec-18	2 bulan	CUT	C
7	Rahma Fransiska	P	20189567	SALES ASOSIATED	5 Desember 2018- 5 Oktober 2019	31-Dec-18	2 bulan	CUT	C
8	Hendra Saputra	L	20184478	SALES ASOSIATED	5 Desember 2018- 5 Oktober 2019	28-Sep-18	3 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
9	Kuswara	L	20181389	SALES ASOSIATED	5 Desember 2018- 5 Oktober 2019	28-Okt-18	3 bulan	CUT	C
10	Ari Deni Putra	L	20184300	SALES ASOSIATED	5 Desember 2018- 5 Oktober 2019	03-Jan-19	5 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
11	Arlidesna	P	20189211	SALES ASOSIATED	1 Januari 2019 - 1 Januari 2020	28-Dec-18	4 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
12	Maya Dwi Argetha	P	20184122	CASHIER	1 Januari 2019 - 1 Januari 2020	28-Okt-18	1 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
13	Bayu Anggara	L	20189033	CASHIER	1 Januari 2019 - 1 Januari 2020	28-Okt-18	1 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
14	Farel Stevanus	L	20183944	SALES ASOSIATED	1 Januari 2019 - 1 Januari 2020	28-Nov-18	2 bulan	CUT	C
15	Viola Natsha Cristy	P	20188855	PIC	4 Februari 2019- 4 Februari 2020	28-Dec-18	2 bulan	CUT	C
16	Roni Afrianto	L	20183766	STORE HEAD	4 Februari 2019- 4 Februari 2020	28-Feb-19	5 bulan	CUT	C
17	Andika Pratama	L	20178677	LOGISTIK	4 Februari 2019- 4 Februari 2020	28-Dec-18	3 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
18	Ramadhani Fitria	P	20173588	ADMIN	4 Februari 2019- 4 Februari 2020	29-Dec-18	3 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
19	Silvia dewi Putri	P	20168499	ADMIN	4 Februari 2019- 4 Februari 2020	30-Dec-18	3 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
20	Junaldi	L	20163410	LOGISTIK	4 Februari 2019- 4 Februari 2020	31-Dec-18	3 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C

Sumber : HRD PT. Erafone Megastore Palembang

Secara garis besar terdapat dua jenis karyawan yang dipergunakan pada PT Erafone Megastore Palembang yakni karyawan kontrak dan karyawan tetap. Karyawan kontrak didasarkan pada pasal 59 Undang Undang Ketenakerjaan No 13 tahun 2003 dan Keputusan Menteri Tenaga Kerja No. Kep.100/MEN/VI/2004. Dalam penjelasan pasal 59 ayat (1) dan (2) menyebutkan bahwa suatu pekerjaan yang dikategorikan sebagai pekerjaan yang bersifat tetap, bisa masuk dalam kategori pekerjaan musiman apabila tergantung cuaca atau pekerjaan itu dibutuhkan karena adanya suatu kondisi tertentu, sehingga dapat menjadi objek Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT).

Hak-hak yang dimiliki karyawan waktu tertentu berpedoman pada Undang- Undang Republik Indonesia No 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang selanjutnya diatur dalam Surat Perjanjian Kerja (SPK) antara pekerja dengan perusahaan, juga dijelaskan dalam Peraturan Perusahaan (PP) atau pada Perjanjian Kerja Bersama (PKB). Adapun hak-hak karyawan meliputi alat keselamatan kerja, jaminan sosial tenaga kerja (Jamsostek), upah dengan jumlah minimal sesuai ketentuan upah minimum di daerah/propinsi (UMP). Ijin tidak hadir kerja yang dilegaliser untuk mendapat upah, cuti tahunan bagi yang memenuhi syarat, tunjangan hari raya, menggunakan fasilitas yang disediakan perusahaan seperti tempat ibadah, olah raga, kesenian, dan kegiatan koperasi karyawan.

Pengunduran diri karyawan merupakan keluarnya karyawan dari suatu perusahaan karena keputusan karyawan. Ketika karyawan mengalami ketidakpuasan, maka karyawan akan cenderung mengambil sikap untuk mundur

atau berhenti dari perusahaan. Sebaliknya jika kondisi semakin baik, maka karyawan akan lebih lama bertahan dalam perusahaan. Karyawan yang mengundurkan diri mengakibatkan pemutusan hubungan kerja dengan perusahaan, dengan demikian berakhirnya hak dan kewajiban dari pihak karyawan maupun perusahaan.

Dalam Bulan November tahun 2018 s/d April 2019 ada 20 orang yang *resign* Pada PT Erafone Megastore Palembang, rata-rata karyawan lebih bertahan pada satu sampai lima bulan bekerja. PKWT sendiri ditanda tangani setelah karyawan menyelesaikan training selama 3 bulan. Beberapa alasan pengunduran diri karyawan diantaranya yaitu pergeseran kepemimpinan perusahaan, konflik dengan atasan langsung, teman dekat pergi, dan perubahan tanggung jawab.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan dalam 6 bulan terakhir ini yang dimulai dari bulan November 2018 sampai dengan April 2019 PT Erafone Megastore Palembang sudah memasang iklan lowongan pekerjaan *walk interview* di media sosial sebanyak 12 kali. Hal ini menandakan bahwa ada ketidaknyamanan karyawan dalam bekerja sehingga memutuskan untuk memilih berhenti dari perusahaan. Pengunduran diri karyawan, mengharuskan perusahaan mencari tenaga kerja baru agar program kerja perusahaan tetap berjalan terus walaupun kontinuitas dan produktivitas kerja karyawan serta perusahaan akan mengalami sedikit gangguan. Keluar masuknya karyawan secara berlebihan merugikan perusahaan karena turunnya produktivitas, waktu dan biaya pelatihan yang meningkat, waktu rekrutmen dan seleksi yang meningkat, efisiensi kerja

yang menurun, dan kerugian tidak langsung lainnya seperti layanan pelanggan dan komitmen.

Sementara itu dalam memperoleh data disiplin karyawan berupa nominal gaji, pemberian insentif dan bonus, serta tunjangan karyawan penulis belum diperkenankan memperoleh data tersebut mengingat hal tersebut merupakan suatu hal yang urgent dari perusahaan. Hal ini menandakan adanya suatu permasalahan didalam organisasi tersebut sehingga mempengaruhi kinerja karyawan yang berada didalamnya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut mengenai, kecerdasan emosi, dan konflik ditempat kerja yang dapat berdampak pada kinerja karyawan , maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Konflik Ditempat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Erafone Megastore Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah yang ada untuk dijadikan tolak ukur pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosi dan konflik ditempat kerja terhadap kinerja karyawan PT. Erafone Megastore Palembang secara simultan?
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosi dan konflik ditempat kerja terhadap kinerja karyawan PT. Erafone Megastore Palembang secara parsial?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecerdasan emosi dan konflik ditempat kerja terhadap kinerja karyawan PT. Erafone Megastore Palembang secara simultan
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecerdasan emosi dan konflik ditempat kerja terhadap kinerja karyawan PT. Erafone Megastore Palembang secara parsial

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya penelitian terkait dengan kecerdasan emosi, konflik ditempat kerja terhadap kinerja karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pihak Perusahaan PT. Erafone Megastore Palembang

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, kajian dan saran serta pemikiran yang bermanfaat bagi manajemen PT. Erafone Megastore Palembang, dalam melakukan keputusan dan evaluasi guna yang pada akhirnya nanti diharapkan mampu meningkatkan kinerja yang dengan sudut pandang lebih luas yang secara kolektif dapat dipandang sebagai produktivitas perusahaan dalam pencapaian target perusahaan dan kinerja karyawan.

2. Bagi Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, sebagai hasil pengamatan langsung serta dapat memahami penerapan disiplin ilmu yang diperoleh selama studi di perguruan tinggi khususnya mengenai pengaruh kecerdasan emosi dan konflik ditempat kerja terhadap kinerja karyawan PT. Erafone Megastore Palembang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan ini bermaksud untuk memudahkan penulisan skripsi ini, maka penulis membagi kedalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

- **BAB I PENDAHULUAN**

Menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

- **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini dijelaskan tentang penelitian sebelumnya, landasan teori, serta hipotesis.

- **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, data yang diperlukan, metode pengumpulan data serta analisis data dan teknik analisis.

- **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian dan pembahasan tentang penelitian.

- **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Kesimpulan memuat pernyataan-pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian dan analisis, sementara saran memuat suatu rekomendasi untuk memecahkan masalah yang ada di lokasi penelitian.

- **DAFTAR PUSTAKA**

Memuat nama-nama buku, majalah, jurnal, dan sejenisnya dalam sepuluh tahun terakhir yang digunakan sebagai rujukan dalam menulis laporan penelitian.

- **LAMPIRAN**

Memuat tentang data dan hasil pengolahan data yang relevan dengan permasalahan, surat pernyataan selesai melakukan penelitian, kuesioner, jadwal kegiatan penelitian, serta berkas-berkas aktivitas bimbingan penulisan skripsi dan biodata peneliti.

TUGAS III BAB I PENDAHULUAN

**PENGARUH ANALISIS JABATAN TERHADAP
KINERJA PEGAWAI PADA BAPPEDA KABUPATEN
OGAN KOMERING ILIR**



Disusun Oleh :

NAMA : IMA MARDIANA

NIM : 182510104

Dosen Pengampuh : Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si

Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia

Angkatan : 33 / ARI

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG
TAHUN 2019**

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Manajemen sumber daya manusia pada era informasi ini, menurut Dessler (2003, h.36) yaitu: *“Strategic Human Resource Management is the linking of Human Resource Management with strategic role and objectives in order to improve business performance and develop organizational cultures and foster innovation and flexibility”*. Terlihat bahwa para pimpinan organisasi harus mengaitkan pelaksanaan manajemen sumber daya manusia dengan strategi organisasi untuk meningkatkan kinerja, serta mengembangkan budaya organisasi yang akan mendukung penerapan inovasi dan fleksibilitas. Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat sentral dalam organisasi. Apapun bentuk dan tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia. Pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi, menuntut setiap organisasi mendapatkan pegawai yang berkualitas dan produktif untuk menjalankan organisasi. Salah satu cara untuk mengatasi hambatan dalam hal kebutuhan sumber daya manusia yang berkualitas adalah dengan cara melakukan analisis jabatan dengan baik oleh suatu organisasi.

Analisis jabatan sebagai dasar penilaian kinerja bagi pegawai. Penilaian kinerja ini lazimnya dilakukan setiap tahun sekali namun demikian semua kembali kepada kebijakan sebuah organisasi itu sendiri. Hasil penilaian kinerja tersebut dijadikan dasar oleh seorang badan kepegawaian untuk kenaikan jabatan dan golongan pada organisasi.

Analisis jabatan merupakan bagian yang sangat strategis dalam rangka memperjelas pekerjaan antar pegawai di dalam organisasi. Analisis jabatan ini akan memperjelas bagi pimpinan maupun anggota tentang muatan pekerjaan. Hanya dengan batasan yang jelas maka memungkinkan bagi seseorang mengembangkan profesionalisme. Jika para pegawai dapat

mencapai profesionalisme yang diharapkan maka pegawai dapat mencapai kinerja yang baik dan bekerja secara efisien.

Seiring dengan masalah analisis jabatan, pemerintah daerah yang dibantu oleh sekretariat daerah bertanggung jawab atas segala kegiatan yang ada pada lingkup pemerintah daerah. Di dalam Pendayagunaan Sumber Daya Aparatur, peranan Sekretariat Daerah sangat penting dalam mengatur, menggerakkan mekanisme kerja suatu sistem Pemerintahan serta mempunyai wewenang penuh dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintah daerah karena sudah mewakili Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di kabupaten. Setiap OPD wajib membuat analisis jabatan sesuai tugas dan pokok fungsi yang ada, karena analisis jabatan tersebut merupakan syarat wajib yang harus dibuat oleh pemerintah daerah untuk menyusun kebutuhan jumlah dan jenis jabatan PNS yang dilakukan sesuai dengan siklus anggaran.

Setiap instansi baik pusat maupun daerah harus melaksanakan analisis beban kerja berdasarkan atau yang mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 41 tahun 2018 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah, serta Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Analisis Jabatan.

Dalam penelitian ini Pegawai Negeri Sipil pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir sebagai unsur aparatur Negara sekaligus pelaksana penyelenggaraan administrasi umum dan administrasi pembangunan berfungsi sebagai motor penggerak jalannya pemerintahan yang kuat, efektif, efisien dan akuntabel. Pegawai Negeri Sipil pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir yang diperlukan bukan hanya memiliki keterampilan dan kemampuan profesionalis, melainkan juga diperlukan perubahan sikap mental dan yang memiliki etika dan moral yang tinggi serta dedikasi dan pengabdian kepada

masyarakat. Upaya yang dapat mendukung hal tersebut adalah dengan terlebih dahulu melakukan analisis jabatan dalam organisasi pemerintahan.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kinerja pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir sudah dilakukan secara optimal atau belum.
2. Apakah analisis jabatan bisa mempengaruhi kinerja pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk memperoleh informasi tentang kinerja pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh analisis jabatan terhadap kinerja pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

1.1 Bagi Peneliti

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kinerja pegawai.

1.2 Bagi Instansi Terkait

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi instansi terkait dalam meningkatkan kinerja pegawai dan menentukan kebijakan secara tepat guna mencapai produktivitas kerja pada instansi terkait.

1.3 Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan refrensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

2. Manfaat Teoritis

2.1 Bagi Dunia Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan pendidikan ataupun refrensi dan pengetahuan bagi peneliti yang melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

2.2 Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan suatu organisasi atau perusahaan untuk menyusun kebutuhan jumlah dan jenis jabatan PNS yang dilakukan sesuai dengan siklus anggaran.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan salah satu lembaga pemerintah non departemen yang bertugas mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menyajikan data baik untuk kepentingan pemerintah, lembaga swasta, maupun masyarakat umum. Dalam menjalankan tugas pemerintah, Badan Pusat Statistik mempunyai Visi yaitu Pelopor Data Statistik Terpercaya untuk Semua. Untuk mencapai visi tersebut ditetapkan misi BPS yaitu : (1) Menyediakan data statistik berkualitas melalui kegiatan statistik yang terintegrasi dan berstandar nasional maupun internasional; (2) Memperkuat Sistem Statistik Nasional yang berkesinambungan melalui pembinaan dan koordinasi di bidang statistik; (3) Membangun Insan Statistik yang profesional, berintegritas, dan amanah untuk kemajuan perstatistikan (BPS, 2015).

Sebagai produsen data, BPS harus menghasilkan data yang akurat, berkualitas, up to date, dan dapat dipertanggungjawabkan. Untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang kompeten dan penuh dedikasi dalam menjalankan tugas sebagai pengumpul data. Dalam setiap survei atau sensus, BPS selalu menetapkan jadwal mulai dari pelatihan instruktur, pelatihan petugas, jadwal pelaksanaan lapangan, dan jadwal pengolahan.

BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir sebagai salah satu perwakilan BPS di daerah, merupakan ujung tombak dalam pengumpulan data di lapangan. Dalam hal pengumpulan data ini, referensi waktu pelaksanaan lapangan biasanya satu bulan.

Di dalam Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) menyatakan bahwa pemerintah wajib membayar gaji yang adil dan layak kepada ASN serta menjamin kesejahteraan ASN. Gaji yang diterima ASN terdiri dari 3 komponen, yaitu gaji, tunjangan kinerja, dan tunjangan kemahalan.

Saat ini, selain menerima gaji, pegawai Badan Pusat Statistik juga menerima Tunjangan Kinerja setiap bulannya. Besarnya tunjangan kinerja ini sesuai dengan grade jabatan masing masing pegawai. Dengan adanya tunjangan kinerja ini, sudah sepatutnya kinerja pegawai BPS semakin meningkat.

Kinerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga pekerjaan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kepemimpinan,

motivasi, penempatan, komunikasi, hubungan manusia, kompensasi, kesehatan, dan keselamatan kerja (Nitisemito, 2000).

Dari hasil monitoring kinerja yang dilakukan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan, dalam beberapa tahun terakhir terdapat penurunan peringkat realisasi penyelesaian pekerjaan yang tepat waktu oleh BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir, sedangkan tunjangan kinerja yang diberikan oleh pemerintah telah mengalami kenaikan.

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh Kompensasi terhadap kinerja pegawai BPS kabupaten Ogan Komering Ilir

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan untuk membuktikan pengaruh kenaikan kompensasi terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara di lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Ogan Komering Ilir.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui penyebab turunnya peringkat BPS kabupaten Ogan Komering Ilir dibandingkan BPS Kabupaten/ kota lainnya dalam provinsi Sumatera Selatan.
2. Stakeholder di lingkungan BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir dapat mencari langkah apa saja yang akan diambil dalam rangka meningkatkan kembali realisasi penyelesaian pekerjaan secara tepat waktu oleh seluruh pegawai BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bagi Bangsa Indonesia, tanah merupakan unsur vital dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hubungan bangsa Indonesia dengan tanah adalah hubungan yang bersifat abadi. Seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) merupakan kesatuan tanah air dari keseluruhan Bangsa Indonesia. Tanah merupakan perekat NKRI. Oleh karena itu tanah perlu dikelola dan diatur secara nasional untuk menjaga keberlanjutan sistem kehidupan berbangsa dan bernegara. Dalam kerangka ini, ***kebijakan pertanahan diarahkan untuk mewujudkan tanah untuk "sebesar-besar kemakmuran rakyat"***.

Amanat konstitusi di bidang pertanahan menuntut agar politik dan kebijakan pertanahan dapat memberikan kontribusi nyata dalam proses mewujudkan "keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia" (sebagaimana diamanatkan pada Sila kelima Pancasila dalam pembukaan UUD 1945) dan mewujudkan "sebesar-besar kemakmuran rakyat" (sebagaimana diamanatkan pada Pasal 33 ayat 3 UUD 1945. Nilai-nilai dasar ini mensyaratkan dipenuhinya hak rakyat untuk dapat mengakses berbagai sumber kemakmuran, terutama tanah. Tanah adalah sesuatu yang sangat vital bagi sebagian besar rakyat Indonesia yang susunan masyarakat dan perekonomiannya bercorak agraris. Tanah adalah kehidupan. Dengan terbukanya akses rakyat kepada tanah dan dengan kuatnya hak rakyat atas tanah, maka kesempatan rakyat untuk memperbaiki sendiri kesejahteraan sosial-ekonominya akan semakin besar. Martabat sosialnya akan meningkat. Hak-hak dasarnya akan terpenuhi. Rasa keadilan rakyat sebagai warga negara akan tercukupi. Harmoni sosial akan tercipta. Kesemuanya ini akan menjamin keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia.

Selain Pancasila dan UUD 1945, nilai-nilai dasar di bidang pertanahan juga dinyatakan oleh TAP MPR No. IX/2001 tentang Pembaruan Agraria dan Pengelolaan Sumberdaya Alam dan UU No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Pokok-Pokok Agraria. Perpres Nomor 10 Tahun 2006 mengenai Kantor Pertanahan Republik Indonesia

merupakan bentuk penguatan kelembagaan pertanahan nasional untuk mewujudkan amanat konstitusi di bidang pertanahan.

Terjadinya transisi Pemerintahan yang berkali-kali, menyebabkan terjadinya perubahan sistem dan struktur pemerintahan baik di pusat maupun di daerah. Untuk menghadapi perubahan tersebut Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu berkewajiban meningkatkan kemampuan aparatur pemerintahannya di berbagai bidang. Antara lain peningkatan kemampuan sumber daya manusianya seperti keterampilan, kemampuan dan sikap dengan melalui diklat/kursus, seminar/diskusi dan kegiatan lainnya. Berkaitan dengan fungsi pemerintahan, maka fungsi utama pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya aparat yang menjalankan fungsi pemerintahan itu adalah pengemban tugas pelayanan kepada masyarakat, jadi bukan sebaliknya untuk minta dilayani masyarakat. Untuk itu pemerintah berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat dan melindungi kepentingan masyarakatnya sebagai bagian dan wujud pelayanan kepada masyarakat itu agar masyarakat dapat terpuaskan.

Pertumbuhan perekonomian masyarakat di wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu yang sangat pesat, mendorong banyaknya permohonan pelayanan di bidang pertanahan antara lain permohonan peralihan hak dan permohonan pemasangan hak tanggungan serta permohonan penghapusan hak tanggungan. Dalam rangka pelayanan di bidang pertanahan untuk pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah sebagai berikut :

- a. Kantor Pertanahan adalah instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional.
- b. Kantor Pertanahan dipimpin oleh seorang Kepala.
Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu melaksanakan fungsi :
 1. Penyusunan rencana, program, dan penganggaran dalam rangka pelaksanaan tugas pertanahan; Pelayanan, perijinan, dan rekomendasi di bidang pertanahan;

2. Pelaksanaan survei, pengukuran, dan pemetaan dasar, pengukuran, dan pemetaan bidang koordinasi kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan; perbatasan dan wilayah tertentu;
3. Pelaksanaan penatagunaan tanah, landreform, konsolidasi tanah, dan penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil;
4. Pengusulan dan pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran hak tanah, pemeliharaan data pertanahan dan administrasi tanah aset pemerintah;
5. Pelaksanaan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah negara, tanah terlantar dan tanah kritis, peningkatan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat;
6. Penanganan konflik, sengketa, dan perkara pertanahan;
7. Pengkoordinasian pemangku kepentingan pengguna tanah;
8. Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS);
9. Pemberian penerangan dan informasi pertanahan kepada masyarakat, pemerintah dan swasta;
10. Pengkoordinasian pengembangan sumberdaya manusia pertanahan;
11. Pelaksanaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, perundang-undangan serta pelayanan pertanahan.

Kinerja atau prestasi kerja (performance) dapat diartikan sebagai pencapaian hasil kerja sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku pada masing-masing organisasi. Simamora (2000) menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu persyaratan-persyaratan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari output yang dihasilkan baik yang berupa jumlah maupun kualitasnya. Output yang dihasilkan menurut Simamora dapat berupa fisik maupun nonfisik yang menyebutnya berupa karya, yaitu suatu hasil/pekerjaan baik berupa fisik/material maupun nonfisik maupun nonmaterial. Seorang pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu dituntut untuk mengerjakan tugasnya dengan baik. Keberhasilan mereka dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat ditentukan oleh penilaian terhadap kinerjanya. Penilaian tidak hanya dilakukan untuk membantu mengawasi sumber daya organisasi namun juga untuk mengukur tingkat efisiensi penggunaan sumber daya yang ada dan mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperbaiki. Penilaian terhadap kinerja merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja pegawai. Bagian-bagian yang

menunjukkan kemampuan pegawai yang kurang maksimal dapat diidentifikasi, diketahui sehingga dapat ditentukan strategi dalam meningkatkan kinerjanya. Faktor yang paling menarik dikaji atau diteliti dari variabel kinerja adalah kemampuan kerja pegawai. Kemampuan menunjukkan potensi seseorang untuk melakukan pekerjaan atau tugas. Potensi berkenaan dengan kemampuan fisik dan mental seseorang untuk melakukan tugas dan bukan apa yang akan dikerjakan orang tersebut. Kemampuan memainkan peran utama dalam perilaku dan prestasi individu. Mengingat pentingnya tuntutan produktivitas pegawai dalam suatu organisasi, motivasi kerja juga harus menjadi perhatian pengelola organisasi. Menurut Reksohadiprodjo dan Handoko (2000: 12), motivasi merupakan keadaan pribadi dalam seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Sedangkan menurut Wexley dan Yulk (2001: 24), motivasi diartikan sebagai suatu proses dimana perilaku diberikan energi dan diarahkan. Batasan tersebut mengandung makna bahwa motivasi merupakan pemberian atau penimbulkan motif, sehingga pengertian motivasi kerja adalah suatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja (As'ad, 2002: 10). Hal itu dapat dilihat dengan para pegawai yang secara sadar melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya tanpa adanya paksaan atau karena adanya perintah dari pimpinan. Apabila seseorang termotivasi maka mereka akan mengadakan pilihan yang positif untuk melakukan sesuatu karena mereka mengerti karena tindakan ini mempunyai arti bagi mereka.

Disamping itu untuk mampu menciptakan pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi, maka salah satu aspek yang tak kalah penting untuk diperhatikan adalah masalah fasilitas kerja. Pegawai sangat peduli sekali dengan fasilitas kerjanya baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas dengan baik. Pegawai sangat membutuhkan fasilitas kerja yang bersih, ruangan yang lega dengan peralatan relatif modern dan jika fasilitas kerja yang dibutuhkan oleh pegawai sudah memadai maka hal ini tentunya akan berdampak pula pada kinerja pegawai.

Selain untuk meningkatkan kualitas kerja, sistem penilaian kinerja yang ketat dapat diterapkan kepada aparatur negara, namun tetap saja harus ditunjang dengan unsur yang dapat memberikan motivasi kerja yang baik, kemampuan kerja dari pegawai dan fasilitas kerja yang memadai, lingkungan yang kondusif untuk berprestasi dan adanya jaminan untuk pengembangan karir dengan penuh kepastian.

Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu sebagai institusi yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pertanahan, pada dasarnya sangat penting artinya bagi masyarakat dalam hal pelayanan pertanahan seharusnya mempunyai pegawai-pegawai yang terampil dan profesional serta mempunyai kinerja yang baik, tetapi hal tersebut belum terlihat karena terdapat indikasi yang menunjukkan rendahnya kemampuan kerja pegawai, rendahnya motivasi pegawai dan fasilitas kerja yang kurang memadai.

Permasalahan lain yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah pembinaan pegawai yang tidak efektif, dimana pembinaan yang dilaksanakan seharusnya:

1. Pembinaan teknis sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing sub seksi atau bagian
2. Pembinaan teknis secara umum meliputi semua bagian dan sosialisasi peraturan pertanahan yang ada
3. Pembinaan teknis mengenai pelayanan kepada masyarakat

Pembinaan pada kenyataannya baru dilaksanakan oleh sebagian sub seksi saja dan tidak menyeluruh sehingga hal tersebut kemungkinan dapat mengakibatkan motivasi kerja rendah.

Berdasarkan masalah-masalah yang terurai di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu”**.

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Permasalahan yang terdapat di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Masih rendahnya kemampuan kerja pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu yang berkaitan dengan kinerja pegawai.
- b. Rendahnya motivasi kerja pegawai dikarenakan pembinaan pegawai yang tidak efektif dapat menghambat kinerja pegawai.
- c. Fasilitas kerja yang kurang memadai dapat menghambat kinerja pegawai, yaitu terbatasnya jumlah komputer, dokumen pertanahan masih dalam bentuk kertas (*paper base*) dan belum terkelola dengan baik, serta ruang penyimpanan warkah yang tidak memadai.

2. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

- a. Apakah rendahnya kemampuan kerja pegawai mempengaruhi rendahnya kinerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.
- b. Apakah rendahnya motivasi kerja pegawai mempengaruhi rendahnya kinerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.
- c. Apakah fasilitas kerja yang tidak memadai mempengaruhi rendahnya kinerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.
- d. Apakah rendahnya kemampuan kerja, motivasi kerja, dan fasilitas kerja yang tidak memadai mempengaruhi rendahnya kinerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui korelasi dan determinasi dari faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai, khususnya mengenai korelasi dan determinasi antara lain:

1. Mendeskripsikan kemampuan pegawai, motivasi kerja, fasilitas kerja, dan kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.
2. Menganalisis korelasi antara kemampuan kerja pegawai dengan peningkatan kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.
3. Menganalisis korelasi antara motivasi kerja pegawai dengan peningkatan kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.
4. Menganalisis korelasi antara fasilitas kerja dengan peningkatan kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.
5. Menganalisis korelasi antara kemampuan kerja pegawai, motivasi kerja pegawai, dan fasilitas kerja secara bersama-sama dengan kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu.

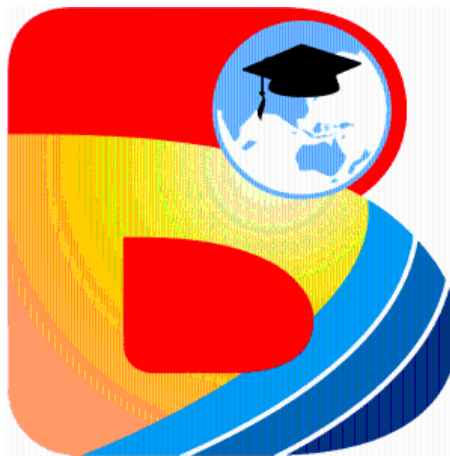
D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan praktek. Adapun kegunaan penelitian dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan/pengetahuan sehingga mampu memahami aplikasi teori mengenai peningkatan kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.
2. Kegunaan Praktek penelitian ini diharapkan dapat :
 - a. Memberikan masukan kepada pimpinan dalam hal ini Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu untuk mengetahui pentingnya kemampuan kerja, motivasi kerja dan fasilitas kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai.
 - b. Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi perencanaan dan penerapan kebijakan yang menyangkut peningkatan kinerja pegawai, khususnya Kantor Pertanahan Kabupaten Ogan Komering Ulu maupun pelayanan publik pada umumnya

TUGAS 3

Mata Kuliah : Metodologi Riset
Tema : BAB 1 PENDAHULUAN
Dosen : Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si.



Disusun Oleh :
Michael Jackson (182510075)

Program Studi Manajemen S2
Universitas Bina Darma
Palembang
2019

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu organisasi atau 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.

Salah satu contoh pentingnya kontribusi sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan bisa dilihat dari proses produksi. Dimana ketika perusahaan tersebut sudah memiliki financial yang kuat, bahan baku yang terpenuhi, dan teknologi terbaru namun tidak adanya sumber daya manusia yang baik, maka proses produksi tidak akan berjalan dengan lancar.

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Kinerja karyawan mempunyai beberapa faktor yang dapat mempengaruhi, salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan yang tepat akan menimbulkan motivasi seseorang untuk berprestasi. Sukses tidaknya karyawan dalam prestasi kerja dapat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan atasannya.

Gaya kepemimpinan menjadi faktor pertama dalam meningkatkan kinerja secara berkelanjutan. Pada proses ini pemimpin mempunyai peranyang besar dalam menentukan pelaksanaan organisasi suatu perusahaan. Seorang pemimpin dituntut untuk memberikan arahan yang jelas terhadap visi dan misi organisasi tersebut, dan mampu menjalankan

organisasi dengan baik agar hasil yang didapatkan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan.

Selain dari faktor kepemimpinan, faktor lain adalah motivasi yang diberikan kepada pegawai. Motivasi dapat mendorong seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan secara optimal sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh seorang pemimpin dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif dalam perusahaan. Daya dorongan tersebut adalah motivasi.

Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap disiplin kerja, gaya kepemimpinan berpengaruh positif secara signifikan terhadap disiplin kerja, dan disiplin kerja tersebut berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja. Motivasi kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap suatu organisasi dalam perusahaan seperti yang telah diungkapkan bahwa motivasi dapat meningkatkan produktivitas, kedisiplinan, dan dapat mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.

Selain faktor gaya kepemimpinan dan motivasi kerja, faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja adalah disiplin kerja. Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma yang berlaku.

Perusahaan merupakan salah satu penggerak perekonomian yang memiliki peranan penting dalam perkembangan ekonomi bangsa. PT. Tanjung Enim Lestari merupakan salah satu perusahaan pabrik kertas konvensional di Indonesia yang perkembangannya cukup pesat di era globalisasi saat ini. PT. Tanjung Enim Lestari Sumatera Selatan adalah salah satu perusahaan yang sedang berusaha meningkatkan kinerja pegawainya dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan secara optimal.

Gaya kepemimpinan menjadi salah satu pendorong dalam meningkatkan kinerja pegawai. Karena seorang pemimpin harus menerapkan gaya kepemimpinan untuk mengelola bawahannya. Di sisi lain aspek motivasi kerja juga menjadi aspek penting dalam kinerja

pegawai, dimana dalam jaman globalisasi sekarang ini tentunya kebutuhan setiap pegawai akan semakin bertambah seiring perkembangan jaman. Kinerja pegawai juga sangat bergantung kepada sejauh mana disiplin yang telah dilakukan oleh karyawan PT. Tanjung Enim Lestari. Sumatera Selatan dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas dan melihat pentingnya gaya kepemimpinan yang sesuai dengan harapan pegawai, motivasi kerja dan disiplin kerja dalam menentukan keberhasilan kinerja pegawai, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dengan judul **“ANALISIS PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN PARTISIPATIF, MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT. TANJUNG ENIM LESTARI SUMATERA SELATAN”**.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dirumuskan suatu pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah gaya kepemimpinan partisipatif berpengaruh terhadap kinerja pegawai?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai.
2. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai.
3. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dijabarkan menjadi manfaat teoritis dan praktis, berikut uraiannya.

1. Manfaat Praktis

1.1 Bagi Peneliti Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kinerja pegawai.

1.2 Bagi Perusahaan Sebagai bahan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawai dan menentukan kebijakan secara tepat guna mencapai produktivitas kerja perusahaan.

1.3 Bagi Pihak Lain hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

2. Manfaat Teoritis.

2.1 Bagi Dunia Pendidikan Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan pendidikan ataupun referensi dan pengetahuan bagi peneliti yang melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

2.2 Bagi Instansi Terkait Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan suatu organisasi atau perusahaan dalam mengambil kebijakan kinerja karyawan, gaya kepemimpinan, motivasi, dan disiplin kerja pada perusahaan atau organisasi.

**Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Employee Weelness* pada
Customer Service PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Musi
Palembang**

Muhammad Isnadhi
Universitas Bina Darma

1.1 PENDAHULUAN

Dalam dunia perbankan persaingan antar bank tidak dapat dielakkan lagi. Setiap bank mempunyai strategi masing-masing dalam bentuk produk dan program untuk menarik masyarakat menyimpan dananya pada bank tersebut. Dengan adanya persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Beban kerja pegawai pun secara bertambah karena dengan target yang harus dikejar apalagi untuk *Customer Service* BNI yang saat ini tidak hanya menjalankan senyum, sapa dan salam tetapi juga harus menjadi *finatial advisor* bagi nasabah. Beban kerja yang tinggi akan menyebabkan stres yang dialami oleh *Customer Service*. Sehingga pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat kebahagiaan pegawai itu sendiri.

Sasono (2004:5) mengungkapkan bahwa stres mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negatif stres tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis.

Bahaya stres diakibatkan karena kondisi kelelahan fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional. Proses berlangsung secara bertahap, akumulatif, dan lama kelamaan menjadi semakin memburuk.

Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (*turnover*). Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan- tuntutan pekerjaan yang kemudian menjadi tekanan terhadap dirinya sendiri. Apabila karyawan mengalami stress kerja, maka dapat berpengaruh terhadap psikis karyawan di kantor. Beban kerja yang berlebihan akan menyebabkan stres dan pada akhirnya akan menyebabkan menurunnya kebahagiaan pegawai.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah dari penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Beban Kerja terhadap *Employee Wellness Customer Service* pada Bank BNI Kantor Cabang Musi Palembang.
2. Bagaimana Pengaruh Stres Kerja terhadap *Employee Wellness Customer Service* pada Bank BNI Kantor Cabang Musi Palembang.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Beban Kerja terhadap Kebahagiaan Pegawai Customer Service pada Bank BNI Kantor Cabang Musi Palembang
2. Untuk mengetahui Pengaruh Stres Kerja terhadap Kebahagiaan Pegawai Customer Service pada Bank BNI Kantor Cabang Musi Palembang.

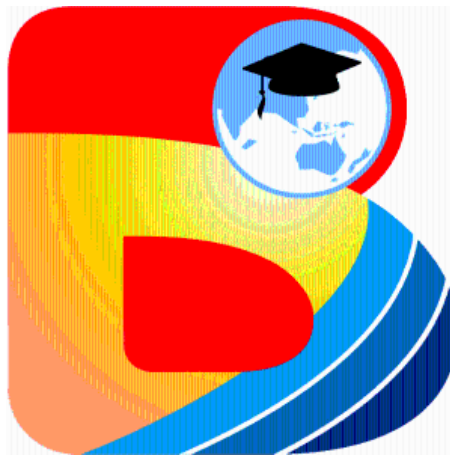
1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diperoleh adalah secara teoritis dapat mengaplikasikan teori-teori yang telah di pelajari dengan kenyataan yang ada pada perusahaan atau dunia kerja. Sedangkan secara praktis dapat memberikan informasi bagi pihak-pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini, yaitu:

1. Bagi pihak perusahaan yaitu memberi masukan tentang pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kebahagiaan pegawai di masing-masing perbankan, sehingga dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan dalam menyusun strategi Sumber Daya Manusia dalam menghadapi persaingan.
2. Untuk memberikan sumbangan berupa masukan dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

TUGAS 3

Mata Kuliah : Metodologi Riset
Tema : BAB 1 PENDAHULUAN
Dosen : Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si.



Disusun Oleh :
Peni Oktasari (182510078)

Program Studi Manajemen S2
Universitas Bina Darma
Palembang
2019

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia menganggap bahwa karyawan adalah kekayaan (asset) utama organisasi yang harus dikelola dengan baik. Keberadaan manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan/lembaga dalam mengelola, mengatur, mengurus, dan menggunakan sumber daya manusia sehingga dapat berfungsi secara produktif, efektif, dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian dari kemajuan ilmu pembangunan dan teknologi, serta ilmu manajemen yang lebih berfokus kepada pengaturan peranan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi. Sekarang ini dalam teknologi dan peradaban dituntut Sumber Daya Manusia yang kompeten yang memiliki motivasi dan pengalaman kerja yang terampil dalam menjalankan peran dan fungsinya baik untuk individual maupun tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia menganggap bahwa karyawan adalah kekayaan (asset) utama organisasi yang harus dikelola dengan baik, jadi MSDM sifatnya lebih strategis bagi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan adanya sumber daya manusia tenaga kerja mempunyai peranan penting dalam organisasi karena didalam sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat strategis sebagai pelaksana dari fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, *staffing*, kepemimpinan, pengendalian, pengawasan, dan pelaksanaan oprasional organisasi. Tersedianya sumber daya manusia bukanlah jaminan bahwa organisasi tersebut dapat dikelola dengan baik. Untuk itu diperlukan tenaga kerja yang terampil dan professional, sehingga dapat memberikan kontribusi dan kinerja yang optimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut.

Kinerja pegawai merupakan salah satu dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur, mengevaluasi kekuatan pegawai dalam bertahan serta melaksanakan tugas dan kewajibannya terhadap organisasi dimana ia bernaung.

Para pegawai dituntut untuk dapat melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik, yaitu dengan mengoptimalkan waktu bekerja, disiplin, dan jujur agar dapat mencapai hasil kerja dengan kualitas dan kuantitas yang tinggi. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Salah satu lembaga yang dituntut untuk memiliki kinerja yang optimal dan terus mengevaluasi hasil kinerja pegawainya adalah Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK), dimana para pegawai harus profesional dalam melaksanakan pekerjaannya serta amanah dan bertanggung jawab. Dengan demikian akan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada semua pihak serta dilaksanakan secara efektif dan efisien. PPPPTK merupakan lembaga yang mempunyai tanggung jawab untuk mengembangkan program fasilitasi bagi pendidik dan tenaga kependidikan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan penulis selama Program Latihan Profesi (PLP) di PPPPTK Palembang, dalam kenyataannya penulis menemukan beberapa pekerjaan yang masih kurang optimal seperti inisiatif dan kreativitas kinerja pegawai masih belum optimal, penyusunan berkas-berkas yang masih tertunda dan hilangnya sejumlah laporan yang diakibatkan kurang optimalnya manajemen pengelolaan dan rasa tanggung jawab yang masih kurang optimal.

Pegawai yang melaksanakan kinerjanya secara efektif dan efisien hasilnya dapat mempengaruhi peningkatan prestasi kerja organisasi sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan akan tercapai. Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar periode dari organisasi tempat individu tersebut bekerja.

Pada kenyataannya untuk menuntut agar karyawan berprestasi bukanlah hal mudah, hal ini dikarenakan kinerja seorang pegawai sangatlah dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti latar belakang pendidikan, potensi dan kemampuannya dan keterlibatan dalam mengikuti berbagai program pendidikan, latihan dan motivasi yang menjadi kekuatan dalam diri seseorang yang akan

mengarahkan perilaku dan kinerja seseorang. Selain faktor-faktor tersebut masih ada faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja pegawai, yang tidak bisa diabaikan yaitu faktor kepuasan kerja, masalah kepuasan kerja memerlukan perhatian khusus karena pada umumnya jika pegawai tidak puas maka akan terjadinya keluhan-keluhan saat bekerja, pemogokan dan perlambatan saat bekerja, jika dibiarkan terus berlarut-larut maka akan mengakibatkan penghambatan pada organisasi untuk mencapai tujuannya.

Ada tiga faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, yaitu :

1. Faktor individu : kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat social, dan demografi seseorang.
2. Faktor psikologi : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja.
3. Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, system penghargaan (*reward system*).

Di sisi lain bahwa kepuasan kerja karyawan memiliki peranan yang strategis dalam perusahaan, dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu kunci utama dalam organisasi ataupun perusahaan. Kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Kepuasan kerja pegawai dapat mempengaruhi hasil kerja. Semua penyedia pelayanan menunjukkan pelayanan yang lebih baik ketika mereka puas dengan pekerjaannya dan ketika mereka merasa berkomitmen dengan organisasinya.

Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja, tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal.

Kepuasan kerja dapat dikatakan sebagai respon umum karyawan berupa perilaku yang ditampilkan oleh karyawan sebagai hasil persepsi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya. Seorang karyawan yang masuk dan bergabung dalam suatu perusahaan mempunyai seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lalu yang menyatu dan membentuk suatu harapan yang diharapkan dapat dipenuhi di tempatnya bekerja. Kepuasan kerja akan didapat apabila ada kesesuaian antara harapan karyawan dengan kenyataan yang ditemui dan didapatkannya dari tempat bekerja.

Berdasarkan paparan diatas dan mengingat begitu pentingnya kepuasan kerja yang diduga bisa meningkatkan kinerja pegawai, dimana kinerja pegawai akan menentukan ketercapaian tujuan lembaga. Maka peneliti akan mencoba melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Di Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Palembang”**

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Permasalahan yang terjadi adalah kinerja pegawai yang masih belum optimal, hal tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kemampuan individu yang kurang, kurangnya motivasi atau dukungan yang diterima, kurang terancanganya kerja, elemen kerja, kurangnya kepuasan dalam bekerja, dan komitmen organisasi yang kurang. Banyaknya persoalan yang mengakibatkan kinerja pegawai menjadi tidak optimal, hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dibatasi ruang lingkup kepuasan kerja pegawai sebagai variable X dan kinerja pegawai sebagai variable Y.

2. Rumusan Masalah Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka secara spesifik penulis dapat mengidentifikasi ke dalam beberapa masalah yang diuraikan ke dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kepuasan kerja pegawai yang dilaksanakan di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan?
2. Bagaimana gambaran kinerja pegawai di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan?
3. Bagaimana Pengaruh Kepuasan kerja pegawai terhadap kinerja pegawai di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai hubungan kepuasan kerja pegawai terhadap kinerja pegawai di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan.

2. Tujuan Khusus

Berdasarkan ruang lingkup rumusan masalah di atas, penelitian ini mempunyai tujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai hal-hal sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja pegawai yang dilaksanakan di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan
- b. Untuk mengetahui kinerja pegawai di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan
- c. Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan kerja pegawai terhadap kinerja pegawai di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan

D. Manfaat Penelitian

1. Segi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai kepuasan kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja pegawai, sehingga dari hasil

penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tentang cara untuk meningkatkan kinerja karyawan.

2. Segi Operasional

- a. Bagi Pihak Lembaga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi staf dan pegawai dilapangan mengenai kepuasan kerja pegawai dalam meningkatkan kinerja. Selain itu juga diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan kontribusi bagi peningkatan kepuasan kerja pegawai yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
- b. Bagi Peneliti penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengembangan pola pikir penelitian, khususnya dalam upaya memahami kepuasan kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN

**Studi Kasus : PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka
Belitung Cabang Jakabaring**

Oleh

REZA APRIADI

182510106

ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan mengeluarkan strategi yang semakin kreatif untuk menjadikan perusahaan lebih baik dari para kompetitor. Perusahaan tidak dapat hanya mengandalkan dari kualitas produk, namun perusahaan juga harus memberikan pelayanan yang dapat membuat konsumen puas, maka dari itu perusahaan harus selalu memberikan pelayanan terbaiknya. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang yang terdiri dari 30 nasabah yang bertransaksi di *Customer Service* dan *Teller*, 20 Orang yang bertransaksi di Kredit pada Bank Sumsel Babel Cabang Jakabaring. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian di negara Indonesia saat ini sangatlah kompleks, perkembangan ini dapat dilihat dari perkembangan yang ada. Dimulai dari tingkat regional sampai global. Pada saat ini pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan maupun teknologi dapat berdampak pada perusahaan, sehingga perusahaan harus selalu waspada dengan persaingan yang semakin kompleks. Bahkan para konsumen dalam menentukan pilihannya sangatlah selektif, karena semakin banyaknya produk maupun jasa yg ditawarkan oleh pelaku bisnis yang muncul di pasar. Di sisi lain banyaknya persaingan membuat perusahaan semakin kreatif dalam mencari ide-ide baru di bidang pemasaran, untuk menjadikan perusahaan lebih baik dari para kompetitor, perusahaan

tidak dapat hanya mengandalkan dari kualitas produk, namun perusahaan juga harus memberikan pelayanan yang dapat membuat konsumen puas, maka dari itu perusahaan harus selalu memberikan pelayanan terbaiknya. Apabila perusahaan dapat memberikan pelayanan yang terbaik secara berkala dan dapat memberikan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen (pelanggan) maka pelanggan akan merasa puas dengan kualitas yang diberikan oleh perusahaan.

Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan secara utuh bukanlah hal yang sangat mudah, dikarenakan konsumen saat ini sangatlah selektif dan kritis dalam menentukan pilihan produk maupun jasa dibanding dengan konsumen terdahulu sebelum banyaknya perusahaan yang bermunculan untuk menawarkan berbagai macam produk maupun jasanya. Oleh sebab itu pihak perusahaan khususnya bagian pemasaran haruslah dapat melihat apa yang diinginkan oleh para konsumen. Perusahaan yang menyediakan jasa harus dapat memberikan perhatian pada kualitas yang unggul. Mengingat loyalitas pelanggan dapat dicapai jika pelanggan merasa sangat benar benar puas dengan produk maupun jasa yang digunakan. Pemberian pelayanan terbaik hanya dapat diberikan jika perusahaan dapat menjaga dan meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan yang diberikannya.

Nasabah (pelanggan) dapat menilai sebuah kualitas pelayanannya terhadap perusahaan setelah nasabah menerima jasa atau pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Nasabah dapat menilai sebuah kualitas pelayanan melalui lima aspek penting yaitu aspek reliabilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Kelima aspek ini dikenal dengan aspek kualitas pelayanan jasa. Bisnis perbankan yang ada di Indonesia selalu mengikuti apa yang dibutuhkan konsumen saat ini, agar dapat berkembang dan mempertahankan keberadaannya serta menyesuaikan kapasitas internalnya dengan pasar yang dituju.

Memberikan jasa dan pelayanan bank tersebut melalui tabungan, giro, deposito, pinjaman, investasi dan lain-lain. Bank SumselBabel menawarkan produk dari perbankan dan fasilitas yang lengkap sehingga memiliki banyak nasabah yang tersebar di seluruh Indonesia.

Sejalan dengan transformasi bisnis, Bank SumselBabel juga melakukan transformasi dengan merumuskan kembali nilai-nilai pelayanan untuk menjadi pedoman kerja pegawai. Bank SumselBabel juga berhasil mencatat sejarah dalam peningkatan kualitas layanan, yaitu menjadi peraih penghargaan Service Excellence diantara Bank Pembangunan Daerah Seluruh Indonesia dengan menempati urutan pertama pelayanan prima tahun 2019 berdasarkan *survey Marketing Research Indonesia* (MRI).

Fenomena dan Research Gap :

Merancang penelitian untuk membuktikan apakah pelayanan prima berpengaruh pada kepuasan dan loyalitas nasabah di BPD (Bank Pembangunan Daerah) Sumsel Babel mengingat :

1. Bank BPD (Bank Pembangunan Daerah) merupakan Bank Daerah yang mayoritas nasabahnya merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS).
 2. Nasabah PNS mayoritas bertransaksi di BPD (Bank Pembangunan Daerah) dikarenakan pembayaran gaji melalui Bank SumselBabel.
 3. Peneliti mencoba untuk membuktikan kebenaran penelitian terdahulu, mengingat nasabah PNS tidak terlalu memperhatikan kualitas pelayanan dikarenakan mau tidak mau PNS tersebut harus bertransaksi di Bank BPD (Bank Pembangunan Daerah) SumselBabel.
-

DAFTAR PUSTAKA

No	Refrensi
1	Buchori Zainun. 2000, <i>Sumber Daya Manusia Pemerintah Negara Indonesia</i> , Surabaya : Airlangga Universitas Press
2	Fraser, T.M, 1993, <i>Human Stress Work and Job Satisfaction</i> , terjemahan Ny. L. Mulyana, Pustaka Binaman Presindo, Jakarta
3	Hasibuan, JJ. 2003, <i>Proses Belajar Mengajar</i> , Remaja Rosdakarya Offset, Bandung
4	Imam Ghozali, 2001, <i>Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi 3</i> , Universitas Diponegoro, Semarang
5	Ishak Arep dan Hendri Tanjung. 2004. <i>Manajemen Motivasi</i> , Grasindo, Jakarta
6	Jogiyanto, 2004. <i>Metode Penelitian Bisnis</i> . BPFE UGM. Yogyakarta.
7	Kurnia, 2004, "Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di CV. Hana Pratama Sukoharjo", <i>Tesis</i> , (tidak dipublikasikan), Universitas Duta Wacana, Yogyakarta
8	Marihot AMH Manullang, 2006, <i>Manajemen Personalia</i> , Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
9	Mudrajad Kuncoro, 2004, <i>Metode Penelitian Masyarakat</i> , Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
10	Muchdarsyah Sinungan, 2003, <i>Produktivitas</i> , Bumi Aksara, Jakarta
11	Ndari, 2005, "Hubungan antara upah insentif , Tunjangan dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja", <i>Tesis</i> , (Tidak Dipublikasikan), Universitas Sebelas Maret Surakarta

12	Nur Indriantoro, 2005, "Transformasi Organisasi dengan Teknologi Informasi sebagai Enabler", <i>Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia</i> , Volume 11, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
13	Ormond. Jeanne Ellis, 2003, <i>Educational Psychology: Developing Learners Fourth Edition</i> , Merrill Prentice Hall, New York
14	Purnomo Listianto dan Bambang Setiaji, 2003, <i>Kebijakan Kinerja Karyawan</i> , Remaja Rosdakarya, Bandung
15	Ramlan Ruvendi, 2005, <i>Faktor Daya Tarik STIE Binaniaga dan Kinerja Pelayanan Menurut Persepsi Mahasiswa</i> . Jurnal Ilmiah Binaniaga Vol.01 No. 2
16	Rudiyanto, 2007, "Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Pertanian Perkebunan dan Kehutanan Kabupaten Boyolali dengan Kriteria Gary Dessler", <i>Tesis</i> , (tidak dipublikasikan), Universitas Muhammadiyah Surakarta.

**PENGARUH MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA
PEGAWAI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA SELATAN DAN
BANGKA BELITUNG**

OLEH

RINA MARFIANA

Program Magister Manajemen universitas Bina Darma Palembang

Abstrak

Tujuan Penelitian ini menjelaskan pengaruh motivasi kerja dan Lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan, Kinerja Organisasi adalah hasil akhir dari pekerjaan yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Kinerja Pegawai dapat di tingkatkan dengan memberikan motivasi dan memberikan perhatian kepada pegawai dalam bekerja. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan sampel jenuh (sensus) dan metode analisis deskriptif dengan menggunakan analisis SPSS 16. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial motivasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja. Ini berarti semakin tinggi motivasi pada suatu perusahaan berdampak pada semakin tinggi kinerja perusahaan tersebut. Lingkungan kerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja perusahaan ini berarti semakin baik lingkungan kerja yang ada di perusahaan berdampak pada semakin tinggi kinerja perusahaan tersebut. Secara parsial motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. *Keyword : Motivasi, Lingkungan Kerja dan Kinerja*

PENDAHULUAN

Salah satu faktor yang dapat mendorong meningkatnya produktivitas sumber daya manusia adalah upaya-upaya peningkatan motivasi kerja yang memadai, seperti pemenuhan kebutuhan baik yang bersifat eksternal (pemenuhan kebutuhan primer, sandang dan papan serta lingkungan yang memadai) dan kebutuhan yang bersifat internal (keinginan pegawai untuk menempatkan dirinya dalam posisi karier yang memadai). Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar (Ragil Permasari 2013.2) berkaitan dengan hal tersebut pegawai merupakan sumber daya yang penting yang wajib perusahaan jaga. Oleh karena itu bagi perusahaan yang khususnya bergerak dibidang Perbankan yang

mengandalkan tingkat kinerja pegawai di perusahaannya, maka perusahaan tersebut dituntut untuk mengoptimalkan pegawainya.

Pegawai mempunyai peran penting di dalam Perusahaan yaitu sebagai pemikir, perencana dan pengendali aktifitas perusahaan karena memiliki tenaga dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan. Pegawai memerlukan motivasi agar bekerja lebih rajin. Motivasi merupakan factor yang paling menentukan bagi seorang pegawai dalam bekerja. Motivasi merupakan respon pegawai terhadap sejumlah pernyataan mengenai keseluruhan usaha yang timbul dari diri pegawai agar timbul dorongan untuk bekerja dan tujuan yang dikehendaki dapat tercapai. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar pegawai pada saat bekerja baik yang berbentuk fisik maupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja. Lingkungan kerja yang memuaskan bagi pegawai dapat meningkatkan kinerja. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja dan akhirnya menurunkan motivasi kerja pegawai.

Menurut Darvis (dalam Ekaningsih 2012 : 21) lingkungan kerja dalam perusahaan mempunyai arti penting bagi individu yang bekerja di dalamnya, karena lingkungan ini akan mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung manusia yang ada di dalamnya, Hal ini ada tiga alasan, ada bukti yang menunjukkan bahwa tugas dapat diselesaikan dengan lebih baik pada lingkungan kerja perusahaan yang baik, ada bukti bahwa manager dapat mempengaruhi lingkungan kerja dalam perusahaan atau unit kerja yang dipimpin, kecocokkan antara individu dengan perusahaan mempunyai peranan yang sangat penting dalam mencapai prestasi dan kepuasan individu itu sendiri dalam perusahaan. PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa Perbankan, yang terdiri dari 29 Kantor Cabang dan 57 Cabang Pembantu yang tersebar di wilayah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung.

Permasalahan paling utama yang dihadapi oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung saat ini adalah meningkatkan efektifitas kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan kepada nasabah secara optimal dan menjaga peringkat perusahaan agar tetap baik. Nasabah atau customer sangat penting dalam bisnis jasa Perbankan dan memerlukan perhatian khusus. Manajemen harus memastikan bahwa pegawainya mampu melayani nasabah dengan baik, sehingga nasabah merasa puas dengan perusahaan. Tetapi pada kenyataannya terdapat beberapa pegawai yang tidak bekerja sesuai standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, banyaknya karyawan yang tidak memperhatikan kebersihan, perlengkapan dan penampilan membuktikan bahwa kinerja karyawan masih belum sesuai harapan dapat dibuktikan dengan melihat data checklist penampilan, perlengkapan dan kebersihan karyawan, yang

menunjukkan bahwa banyak karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan standar perusahaan. Oleh karena itu motivasi dan lingkungan kerja diharapkan dapat mendorong dan mengarahkan pegawai untuk bekerja lebih baik untuk mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan kerangka berfikir yang telah disajikan tersebut, maka dapat disimpulkan dari asumsi diatas adalah sebagai berikut :

H1 : Motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja

H2 : Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja

H3 : Motivasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mengelola organisasi bukanlah hal yang mudah, sehingga membutuhkan banyak ketrampilan untuk memperlancar pelaksanaannya. Di antara begitu banyak ketrampilan yang dibutuhkan dalam sebuah organisasi, ada satu cara yang dapat menyatukan seluruh aspek untuk bersinergi mencapai tujuan organisasi atau perusahaan, yaitu ketrampilan dan kemampuan dalam berkomunikasi untuk menciptakan suasana berorganisasi yang dapat memotivasi para karyawan memberikan kinerja terbaiknya.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998 :15). Untuk mencapai sebuah kinerja yang baik, juga dibutuhkan ketrampilan komunikasi yang baik. Menurut Muhammad (2002 : 95–196), jenis -jenis komunikasi organisasi antara lain adalah: komunikasi verbal, komunikasi nonverbal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok kecil, dan komunikasi publik.

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol atau kata-kata, baik yang dinyatakan secara oral atau lisan maupun secara tulisan. Komunikasi nonverbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti: komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi dari dalam diri sendiri. Beberapa komponen komunikasi adalah sumber, pesan, saluran penerima dan balikan. Dalam komunikasi interpersonal hanya seorang saja yang terlibat, pesan mulai dan berakhir dalam diri individu masing-masing. Wenburg dan Wilmot (1973) menyatakan bahwa persepsi individu tidak dapat di cek oleh orang lain tetapi semua arti atribut pesan ditentukan oleh individu. Komunikasi kelompok kecil adalah suatu kumpulan individu yang dapat mempengaruhi satusama lain, memperoleh beberapa kepuasan satu sama lain, berinteraksi untuk beberapa tujuan, mengambil peranan, terikat satu sama lain dan berkomunikasi tatap muka. Jika salah satu dari komponen ini hilang individu yang terlibat tidaklah berkomunikasi dalam kelompok kecil. Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam organisasi atau yang diluar organisasi, secara tatap muka atau melalui media. Dalam melakukan sebuah tugas dan pekerjaan, masing-masing individu dituntut untuk memiliki hubungan dan komunikasi yang baik secara menyeluruh baik dari pimpinannya langsung atau pun karyawan. Selain itu, pihak-pihak yang terlibat dalam sebuah perusahaan pasti membutuhkan sebuah informasi apapun mengenai perusahaan tempat dimana mereka bekerja sehingga diperlukan komunikasi yang transparan antara pimpinan dan bawahan yang akan bersama-sama menetapkan tujuan, sasaran dan masa depan perusahaan yang nantinya bisa dicapai bersama. Maka, untuk mencapai tujuan tersebut komunikasi adalah sarana yang tepat untuk mengadakan koordinasi antar masingmasing bidang pekerjaan.

Selain komunikasi, hal lain yang juga akan sangat membantu dan mempengaruhi proses pencapaian tujuan sebuah perusahaan adalah motivasi dan kerjasama tim. Menurut Hasibuan (2001), motivasi adalah bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan agar mau bekerja sama secara produktif. Motivasi juga bisa dikatakan sebagai sebuah dukungan yang didapatkan seorang karyawan dari pimpinan mereka (dari atasan kepada bawahannya) yang nantinya hal ini bisa menjadi pemicu semangat masing-masing karyawan karena merasa dihargai dan diperhatikan sehingga secara tidak langsung akan menimbulkan dan bahkan membangun keinginan masing-masing karyawan untuk terus bekerja dengan giat dan memberikan kontribusi terbaik mereka kepada perusahaan tersebut. Motivasi dalam hal ini tidak berarti harus dalam bentuk materi saja tetapi bisa dalam bentuk penghargaan, pujian dan sejenisnya.

Perhatian kecil yang diberikan oleh seorang pimpinan juga dapat menjadi motivasi untuk karyawannya sehingga mereka mampu meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik dari waktu ke waktu. Selain komunikasi dan motivasi, dalam kehidupan berorganisasi sebuah perusahaan juga membutuhkan kerjasama tim yang solid untuk bisa melengkapi proses pencapaian tujuan perusahaan. Pekerjaan organisasi tidak akan terlaksana jika para anggota organisasi atau perusahaan tidak bekerja sama secara selaras. Kerjasama tim atau tim kerja adalah kelompok yang usahausaha individualnya menghasilkan kinerja lebih tinggi daripada jumlah masukan individual (Stephen dan Timothy, 2008:406). Tim kerja menghasilkan sinergi positif melalui usaha yang terkoordinasi. Hal ini memiliki pengertian bahwa kinerja yang dicapai oleh sebuah tim lebih baik daripada kinerja per individu di suatu organisasi

ataupun suatu perusahaan. Walaupun begitu, kerja sama tim juga harus efektif agar memberikan kontribusi yang baik bagi kinerja karyawan dan hasil kerja dalam suatu lembaga.

Menurut Tenner dan Detoro (1992:183), team works is a group of individuals working together to reach a common goal. Definisi kerjasama tim tersebut menjelaskan bahwa kerjasama tim adalah sekelompok orang-orang yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan yang sama dan tujuan tersebut akan lebih mudah diperoleh dengan melakukan kerjasama tim daripada dilakukan sendiri. Hal ini diperkuat oleh Gaspersz (2001) bahwa sumber daya manusia pada semua tingkat organisasi merupakan faktor yang sangat penting dari suatu organisasi dan keterlibatan mereka secara penuh akan memungkinkan kemampuan mereka digunakan untuk manfaat organisasi.

Proses meningkatkan kinerja karyawan adalah proses yang sangat penting. Selain untuk keuntungan financial perusahaan, proses-proses tersebut juga sangat penting untuk membangun reputasi baik perusahaan di kalangan masyarakat. Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan tugas dan wewenang pekerjaannya. Salah satu cara untuk mengoptimalkan kinerja karyawan adalah adanya komunikasi efektif di lingkungan perusahaan. Terjalannya komunikasi yang efektif dapat memunculkan lingkungan kerja yang baik. Karyawan menjadi termotivasi dan dapat bekerja bersama antara pimpinan dan karyawan (tim) dengan baik untuk mencapai kinerja yang optimal. Semakin baik komunikasi yang dibangun, maka semakin optimal kinerja karyawan untuk menjalankan tugasnya. Objek Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah Yayasan Maitreya Duta, Palembang. Peneliti

melakukan penelitian di Yayasan Maitreya Duta, Palembang karena peneliti termotivasi untuk mengetahui dan melihat langsung bagaimana kondisi kinerja karyawan yang ada di Yayasan Maitreya Duta, Palembang saat ini. Maka dilakukan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di Yayasan Maitreya Duta, Palembang”.

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi, motivasi, dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan
2. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di Yayasan Maitreya Duta

1.3 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan juga praktis. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan menambah wawasan dalam pengetahuan tentang ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia. Dengan begitu penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya dalam permasalahan yang sama sekaligus menyempurnakan hasil temuan baru yang relevan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Karyawan

Dengan adanya penggunaan penelitian diharapkan karyawan lebih dapat meningkatkan aspek yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

b. Pembaca atau peneliti selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan pembaca ataupun peneliti selanjutnya mendapatkan referensi dan pengetahuan tentang sejauh mana pengaruh komunikasi, motivasi dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan.

1.4 Keaslian Penelitian

Penelitian tentang motivasi telah dilakukan oleh Bekti wulandari (2013) dengan judul Penerapan Budaya Dan Motivasi Kerja Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan. deskriptif kualitatif, wawancara (interview), Pengamatan (observasi), dan dokumentasi. Budaya kerja yang dilakukan oleh kepala Disparbud dalam penerapan dan pelaksanaan dikategorikan cukup baik. Motivasi kerja di Dirparbud Kabupaten Lamongan dilakukan oleh pimpinan dengan berbagai aspeknya dapat dikategorikan baik.

Penelitian tentang kinerja karyawan telah dilakukan oleh Mariza Fitri dan Derlina (2015) dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Daerah (Setda) Kota Tarakan. Metode yang digunakan yaitu

Kuantitatif, Survey, kuesioner. Hasil penelitian membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai, tetapi berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai di kantor Setda Kota Tarakan.

Penelitian tentang motivasi kerja juga telah dilakukan oleh Rudy Purwanto (2011) dengan judul Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Inti General Yaja Steel Semarang. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Hasil penelitian Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Inti General Yaja Steel Semarang. Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Inti General Yaja Steel Semarang. Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Inti General Yaja Steel Semarang

Penelitian tentang motivasi dan kinerja juga telah dilakukan oleh Yanuar nur fajrin (2014) dengan judul Pengaruh motivasi, kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada tenun ikat kodok ngorek kota kediri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Asosiatif kausal. Hasil penelitian Ada pengaruh yang signifikan antara motivasi secara parsial terhadap kinerja karyawan Tenun Ikat Kodok Ngorek Kota Kediri, ada pengaruh yang signifikan antara kompensasi secara parsial terhadap kinerja karyawan Tenun Ikat Kodok Ngorek Kota Kediri, ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan Tenun Ikat Kodok Ngorek Kota Kediri, ada pengaruh yang signifikan antara motivasi, kompensasi,

dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan Tenun Ikat Kodok Ngorek Kota Kediri

Penelitian tentang kinerja juga pernah diteliti oleh M Rohwati (2012) dengan judul Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan (kasus bagian operasional PT. Indah logistik cargo cabang pekanbaru). Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian tentang kinerja pernah dilakukan oleh Andi Musriani (2014) dengan judul *The effect of Organizational Commitment and Job Pressure to Job Performance through the Job Satisfaction in Employees Directorate transformation Technology Communication and Information Indonesia*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Explanatory analysis approach. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara beban kerja dengan kinerja karyawan

Penelitian tentang hasil belajar pernah dilakukan oleh Subagya & susanti (2017) dengan judul meningkatkan hasil belajar dengan menggunakan aplikasi *Accounting Scaffoldinglearning* menggunakan ujung jari. Hasil penelitian menunjukkan *Accounting Scaffoldinglearning* menggunakan ujung jari dapat meningkatkan hasil belajar akuntansi. Aplikasi ini membantumelibatkan siswa lebih aktif, antusias dan termotivasi serta mengurangi frustrasi. Aplikasi ini juga membantu meningkatkan pemahaman siswa menjadi lebih mandiri.

Penelitian tentang komunikasi terhadap kinerja juga pernah diteliti oleh Sugiharto (2015) dengan judul Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Gajah Unggul. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berperan penting dalam memperlancar kinerja karyawan.

Penelitian tentang Kerja sama tim telah dilakukan oleh Nurjanah Fenty Lestari, dkk (2017) dengan judul pengaruh kerja sama tim terhadap kinerja karyawan PT Bahbara Ceria. Metode yang digunakan yaitu pendekatan eksperimen dengan metode *preexperimental* dengan rancangan *one group pretest-posttest design* dilakukan tanpa kelompok pembandingan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kinerja karyawan sebelum dan sesudah pemberian treatment berupa kerja sama tim

Kemudian penelitian tentang motivasi kerja juga telah dilakukan oleh Km. Shintia Agustini Purnama Sari dkk (2017) dengan judul pengaruh motivasi, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Metode yang digunakan adalah *quasy eksperiment* desain penelitian *noequivalent pretest-posttest control group design*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh motivasi yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian tentang motivasi kerja juga telah dilakukan oleh Rudy Purwanto (2011) dengan judul Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Inti General Yaja Steel Semarang. Metode yang digunakan yaitu

metode kuantitatif. Hasil penelitian Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Inti General Yaja Steel Semarang. Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Inti General Yaja Steel Semarang. Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Inti General Yaja Steel Semarang

Penelitian tentang motivasi dan kinerja juga telah dilakukan oleh Yanuar nur fajrin (2014) dengan judul Pengaruh motivasi, kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada tenun ikat kodok ngorek kota kediri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Asosiatif kausal. Hasil penelitian Ada pengaruh yang signifikan antara motivasi secara parsial terhadap kinerja karyawan Tenun Ikat Kodok Ngorek Kota Kediri, ada pengaruh yang signifikan antara kompensasi secara parsial terhadap kinerja karyawan Tenun Ikat Kodok Ngorek Kota Kediri, ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan Tenun Ikat Kodok Ngorek Kota Kediri, ada pengaruh yang signifikan antara motivasi, kompensasi, dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan Tenun Ikat Kodok Ngorek Kota Kediri

Penelitian tentang kinerja juga pernah diteliti oleh M Rohwati (2012) dengan judul Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan (kasus bagian operasional PT. Indah logistik cargo cabang pekanbaru). Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian tentang kinerja pernah dilakukan oleh Andi Musriani (2014) dengan judul *The effect of Organizational Commitment and Job Pressure to Job Performance through the Job Satisfaction in Employees Directorate transformation Technology Communication and Information Indonesia*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Explanatory analysis approach. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara beban kerja dengan kinerja karyawan.

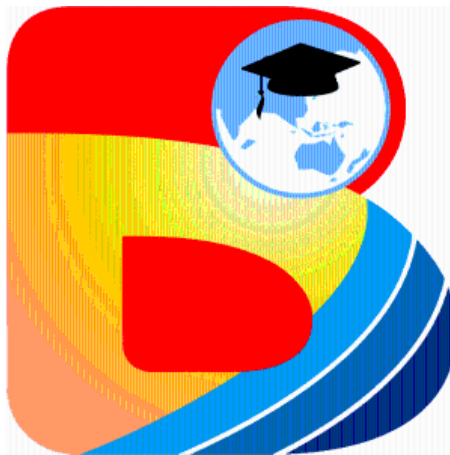
Perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan sekarang dengan penelitian terdahulu terletak pada subjek penelitian, dan teori yang digunakan. Pada penelitian sekarang, yang menjadi subjek penelitian adalah karyawan Yayasan Maitreya duta. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti ingin meneliti tentang Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di Yayasan Maitreya Duta, Palembang. Penelitian ini belum pernah ada sebelumnya, khususnya di Fakultas Manajemen Universitas Bina Darma, sehingga penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan keasliannya.

TUGAS 3

BAB I PENDAHULUAN

Mata Kuliah : Metodologi Riset

Dosen : Dr. Muji Gunarto, S.Si.,M.Si.



Disusun Oleh :

Titin Andriani (182510084)

Angkatan 33 / A R 1

Program Studi Manajemen S2

Universitas Bina Darma

Palembang

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN INSENTIF TERHADAP
PERILAKU WOM DI AHAS ASTRA MOTOR
KECAMATAN BETUNG BANYUASIN**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan usaha di bidang jasa sangat kompetitif, terutama jasa service kendaraan bermotor. Banyaknya pengguna kendaraan bermotor terutama kendaraan roda dua menimbulkan banyak usaha service kendaraan tersebut tumbuh dimana-mana. Hal ini mengakibatkan persaingan semakin berat. Salah satu cara agar perusahaan tersebut dapat bertahan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi para pelanggannya. Jika pelanggan merasa puas, mereka akan menginformasikannya kepada kerabat, teman atau orang-orang yang dikenalnya.

Kualitas pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu faktor kunci yang paling penting bagi keberhasilan perusahaan jasa. Menurut Kotler (2000), kualitas dimulai dari pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. pelanggan terlibat dalam suatu proses jasa, maka merekalah yang menentukan kualitas jasa yang mereka konsumsi. Dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya pembelian ulang dan terbentuknya loyalitas pelanggan, dalam hal ini pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa bengkel yang mereka rasakan. Pelanggan yang puas dengan jasa yang mereka konsumsi biasanya akan melakukan pembelian ulang, kemudian akan loyal kepada perusahaan, dan lebih penting lagi mereka akan melakukan kegiatan *word-of-mouth* terutama kepada orang-orang terdekat mereka untuk merekomendasikan menjadi pelanggan perusahaan tersebut. Namun belum

banyak literature yang mengupas secara mendalam tentang kekuatan ‘*word-of-mouth*’ dalam konteks pemasaran. Seperti yang dikemukakan oleh Silverman (2003; 1),” *Word-of-mouth is the most powerful force in the market place. Yet there is almost no useful literature on the subject, and it is almost totally neglected, primarily because people think that they can do nothing about it*’.

Kepuasan konsumen, dengan ‘*level of satisfaction*’ yang berbeda akan memberikan pengaruh yang berbeda pada perilaku *word-of-mouth*. Penelitian yang dilakukan Anderson (1998) menyimpulkan bahwa konsumen yang sangat puas atas jasa yang mereka konsumsi akan melakukan WOM positif lebih tinggi dari mereka yang puas dan sebaliknya konsumen yang tidak puas akan melakukan WOM negatif yang lebih tinggi lagi. Dapat dibayangkan apa yang akan terjadi bila hal diatas menimpa perusahaan sayangnya sebagian besar perusahaan jasa bengkel belum menaruh perhatian terhadap pengaruh penting dari *word-of-mount communication* tersebut terhadap kinerja pemasaran dan bagaimana memanfaatkan WOM positif untuk merebut peluang pasar yang lebih besar.

Lalu bagaimana dengan insentif dalam konteks memenangkan persaingan dalam lingkungan bisnis jasa service kendaraan? dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap bengkel AHASS Astra Motor, perusahaan tersebut pernah memberikan insentif dalam bentuk service gratis pada service kelima, dan jaminan atau garansi terhadap hasil service, serta pemberian soft drink. Ada kesan program ini belum dijadikan alat yang efektif untuk memenangkan persaingan. Sementara disisi lain insentif, baik yang berbentuk moneter maupun non moneter dapat mengurangi perilaku WOM negatif dan memperkuat WOM positif. Penelitian yang dilakukan oleh Chew dan Jochen (2001) terhadap konsumen mobile phone menemukan bahwa Positif dan mengurangi WOM negatif dari konsumen yang tidak puas. Temuan tersebut memperkuat kesimpulan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Erida (2009). Namun penelitian sejenis dalam konteks jasa service kendaraan bermotor belum ditemukan. Oleh karenanya sejauh mana kepuasan konsumen dan insentif dalam

menimbulkan perilaku WOM konsumen dan jasa service kendaraan bermotor menarik untuk diteliti.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, dapat dirumuskan beberapa masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap perilaku *word-of-mouth* konsumen jasa bengkel AHASS Astra Motor di Kecamatan Betung?
2. Apakah insentif berpengaruh terhadap perilaku *word-of-mouth* konsumen jasa bengkel AHASS Astra Motor di Kecamatan Betung ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis :

1. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap perilaku *word-of-mouth* konsumen jasa bengkel AHASS Astra Motor di Kecamatan Betung.
2. Pengaruh insentif terhadap perilaku *word-of-mouth* konsumen jasa bengkel AHASS Astra Motor di Kecamatan Betung.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Hasil penelitian diharapkan dapat dipakai sebagai pendalaman tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan kepuasan konsumen, insentif dan pengaruh terhadap perilaku *word-of-mouth*.
2. Bagi pengusaha bengkel, diharapkan dapat memberikan jawaban dan rekomendasi bagi manajemen tentang peningkatan kualitas layanan.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH
SAKIT IBU DAN ANAK KARUNIA INDAH MEDIKA
MUARA ENIM**

PROPOSAL TESIS

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar
Magister Manajemen**



**Oleh
ACHMAD ASWIN
NIM. 182510089**

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK KARUNIA INDAH MEDIKA MUARA ENIM

ACHMAD ASWIN

achmad.aswin@gmail.com

Usaha dalam mewujudkan kepuasan pasien bukan merupakan hal yang mudah, ini disebabkan karena kepuasan pasien tidak akan mungkin tercapai meskipun hanya sementara waktu. Akan tetapi usaha perbaikan atau penyempurnaan terhadap kepuasan Pasien bisa dilakukan dengan berbagai cara. Namun pada dasarnya strategi kepuasan Pasien akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya yang tinggi dalam usahanya merebut kepercayaan dari masyarakat sekitar. RSIA Karunia Indah Medika sebagai rumah sakit ibu dan anak di Kabupaten Muara Enim diharuskan memperhatikan kepuasan pasien yang berobat di sana.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim.

Populasi pada penelitian ini direncanakan akan diambil pada pasien rawat jalan yang berobat pada bulan 1 Maret 2020 – 31 Maret 2020 . Sampling akan diambil secara acak menggunakan metode aksidental sampling hingga diperoleh 150 sampel. Penelitian direncanakan dilakukan selama 1 bulan.

Hasil pengujian penelitian ini diharapkan akan ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Karunia Indah Medika Muara Enim.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Usaha dalam mewujudkan kepuasan pasien bukan merupakan hal yang mudah, ini disebabkan karena kepuasan pasien tidak akan mungkin tercapai meskipun hanya sementara waktu. Akan tetapi usaha perbaikan atau penyempurnaan terhadap kepuasan Pasien bisa dilakukan dengan berbagai cara. Namun pada dasarnya strategi kepuasan Pasien akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya yang tinggi dalam usahanya merebut kepercayaan dari masyarakat sekitar.

Satu hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa kepuasan Pasien merupakan strategi panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumberdaya manusia. Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien, maka diharapkan menjadi suatu masukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya meningkatkan pelayanannya. Jika pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan harapannya, masyarakat atau pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut.

Persaingan bisnis di bidang kesehatan juga terjadi pada seluruh tingkat pelayanan, termasuk di Rumah Sakit sebagai pelayanan kesehatan di tingkat primer. Meskipun demikian banyak Rumah Sakit yang menjual jasa pelayanan, menjabarkan bahwa program mutu layanan yang memuaskan tersebut adalah bentuk sikap dan tindakan yang ditunjukkan oleh para staf operasional, misalnya keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, profesionalisme dalam teknik dan keamanan, pengobatan, kenyamanan, pemeliharaan mutu pelayanan terhadap para pasien atau masyarakat, namun tidak semua Rumah Sakit dapat mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan tersebut dapat memuaskan pasien atau pengguna fasilitas kesehatan yang ada.

Bagi Rumah Sakit kenyataan ini sangat penting artinya, karena dalam prakteknya sering dijumpai bahwa menurut pandangan Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika, pelayanan yang diberikan tersebut baik dan dapat memuaskan pasien ternyata menurut pandangan pasien layanan yang diberikan tersebut belum atau masih terasa kurang memuaskan. Berdasarkan kenyataan tersebut maka setiap Rumah Sakit perlu dan harus mempelajari atau mengkaji perilaku atau sikap pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Bagi Rumah Sakit dalam mengelola usaha jasanya harus selalu memperhatikan masalah pelayanan dan kepuasan pasiennya. Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika yang berlokasi di Kabupaten Muara Enim adalah salah satu usaha jasa pelayanan Rumah Sakit yang ada di Sumatera Selatan.. Kepuasan pasien adalah sasaran sekaligus kiat pemasaran, jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Dalam rangka untuk memuaskan pasiennya, Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika telah berusaha meningkatkan pelayanan dalam :

1. Memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.
2. Menambah atau melengkapi peralatan medis, serta fasilitas-fasilitas kesehatan lainnya.
3. Menjaga serta memperhatikan kebersihan ruangan sehingga dapat membuat para pasien merasa nyaman selama menjalani perawatan.
4. Menjaga dan memperhatikan keamanan para pasien selama berobat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika

Disamping hal-hal tersebut, untuk dapat meningkatkan kepuasan Pasiennya yang lebih penting lagi adalah dengan mengoptimalkan kinerja pelayanan yang terdiri dari Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Perhatian), Tangible (Bukti Fisik), yang lebih baik kepada Pasiennya.

1. Pelayanan yang terdiri dari keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), perhatian (emphaty), dan bukti fisik (tangible) secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap

kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahrani di Samarinda.

2. Variabel perhatian (emphaty) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika di Muara Enim.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menuangkannya dalam bentuk penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan yang terdiri dari keandalan (Reability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), perhatian (Emphaty), dan bukti fisik (Tangible) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan yang berobat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika ?
2. Diantara kelima variabel pelayanan tersebut, manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh antara pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawan di di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika dan untuk menguji variabel yang berpengaruh dominan terhadap

kepuasan pasien rawat jalan pada di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Melalui hasil penelitian yang telah diteliti dapat dijadikan masukan bagi pihak perusahaan agar dapat meningkatkan pelayanan dan pengadaan fasilitas untuk mempertahankan kepuasan konsumen. Dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan pelayanan dan penentu untuk rencana strategi pemasaran dan untuk meningkatkan kualitas perusahaan.

2. Bagi Akademik

Dapat digunakan sebagai referensi bagi pembaca dan pertimbangan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian sejenis.

3. Bagi Peneliti

Penulis mendapat kesempatan dan pengalaman yang berharga dimana peneliti dapat menambah ilmu pengetahuan dan menambah bekal penulis dalam pengetahuan mengenai pemasaran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Kualitas dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas layanan yang mereka terima. Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Kotler (2000:50) salah satu cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten.

Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan sasaran. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) (Parasuraman, dalam Tjiptono 2004:59).

Menurut Parasuraman, Zeithamal, dan Berry dalam Beteson (1991:516) dan dalam Lovelock (1996:367) terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa yaitu:

1. *Tangibles* mencerminkan fasilitas fisik jasa seperti gedung kantor, ruangan dan petugas.
2. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan.
3. *Responsiveness* meliputi kesiapan dan kecepatan tanggapan petugas untuk menyiapkan jasa.
4. *Assurance* meliputi keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan, keamanan dalam penggunaan jasa.
5. *Empathy* mencakup kemudahan komunikasi, dan pemahaman terhadap kebutuhan konsumen.

Menurut Zeithamel (1990) dalam Hardiansyah (2011:41) masing-masing unsur yang menentukan kualitas pelayanan jasa tersebut mempunyai indikator yaitu sebagai berikut:

1. Indikator dari tangibles (berwujud) adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani konsumen
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kedipsilinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- d. Kemudahan proses dan akses layanan
- e. Penggunaan alat bantu dalam

2. Indikator dari reliability (kehandalan) adalah sebagai berikut:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alatbantu dalam proses pelayanan

3. Indikator dari responsiveness (respon/ketanggapan) adalah sebagai berikut:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
- c. Petugas melakukan pelayanan yang cermat
- d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Indikator assurance (jaminan) adalah:

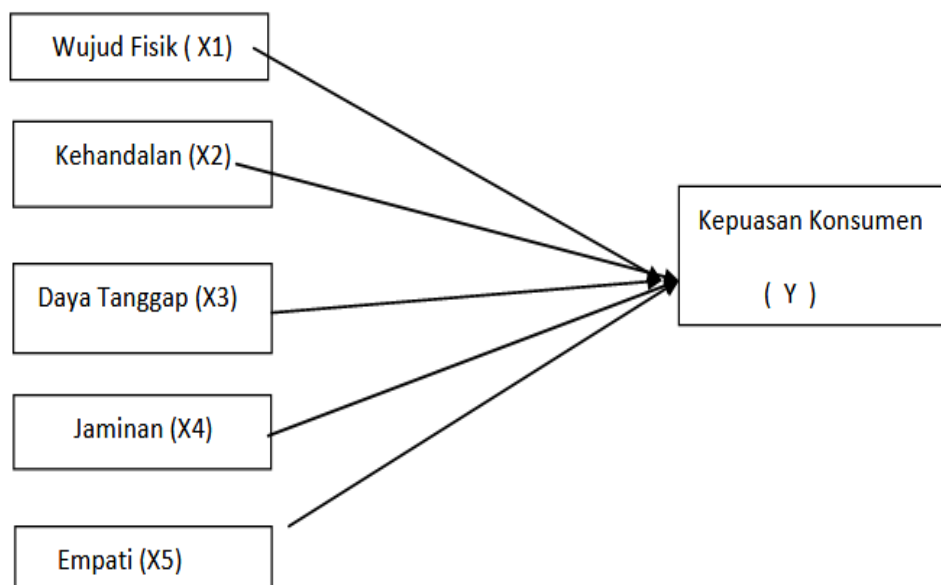
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Indikator empathy (empati) adalah sebagai berikut:
- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - Petugas melayani dengan sikap ramah
 - Petugas melayani dengan sikap sopan
 - Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

B. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan mengetahui apakah ada pengaruh Wujud Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan konsumen. Kerangka pemikiran ini untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka konseptual yang dikembangkan dalam model ini adalah sebagai berikut :

Analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit



Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan suatu hipotesis sebagai berikut :

H1 : Wujud fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H2 : Keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H3 : Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H4 : Jaminan dan kepastian berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H5 : Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H6 : seberapa besar pengaruh wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen.

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian (Sugiyono, 2004). Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu seperti yang telah diuraikan, maka hipotesis yang akan dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan suatu hipotesis sebagai berikut :

H1 : Wujud fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H2 : Keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H3 : Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H4 : Jaminan dan kepastian berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H5 : Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H6 : seberapa besar pengaruh wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian kuantitatif yaitu metode survei. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2003:14).

Hasan (2004:8) mendefinisikan penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Yang menjadi subjek dari penelitian adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen atau pasien rawat jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim.

3. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan pada Tanggal 1 – 31 Maret 2020 di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim.

DAFTAR REFERENSI

- Budiyanto dan Yunus, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasiitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3, No. 12. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)
- Chandra, Gregorius dan Fandy Tjiptono Ph.D. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: CV Andi
- Haryanto, Edy. 2013. Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor SAMSAT Manado. *Jurnal EMBA*, vol. . Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado (1-11)
- Kurniana. 2008. Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik. Universitas Indonesia.
- Kotler, Philip & Keller. 2016. Marketing Management. 15th edition. United States: Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. Prinsip –prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Edisi ke 3. Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat
- Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta : PT Macanan Jaya Cemerlang
- Martoatmodjo, Soebari. 2014. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo. *Jurnal*

Ilmu & Riset Manajemen, Vol. 3, No. 8. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)

Mongkaren, Steffi. 2013. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. Jurnal EMBA, vol. 1, No. 4. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado (1-11)

Putranto, Thomas Aquinas Wahyu Adi. 2011. Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta). Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma

Sabarguna, Dr.dr. H. Boy S. 2008. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta. CV. Sagung Seto

Smaradhana, Sekar Nurmalita. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan di The 101 Hotel Bandiung Dago. Jurnal e-proceeding of Applied Science, Vol. 3, No. 2. Bandung: Universitas Telkom

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Manajemen Cetakan Ke-3. Bandung: CV. Alfabet

Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media Publishing

Tjiptono, fandy. 2012. Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima, Andi Offset, Yogyakarta

Umar, Husein. 2003. Metode Riset Bisnis. Cetakan kedua, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Wulandari, Anastasia Anita. 2017. Skripsi: Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Darat (Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Prambanan Express Stasiun Tugu Yogyakarta). Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma

TUGAS III BAB I PENDAHULUAN

PENGARUH ETIKA BISNIS TERHADAP POLA KERJA KARYAWAN

DI CV. ANUGERAH KENCANA MOTOR MUARA ENIM



Disusun Oleh :

Achmad Murdiansyah (182510101)

Dosen Pengampuh : Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si

Mata Kuliah : Metodologi Riset

Angkatan : 33 / A R1

PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

2019

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis yang tumbuh dengan pesat menjadi tantangan maupun ancaman bagi para pelaku usaha agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya. Perusahaan yang ingin berkembang dan ingin mendapatkan keunggulan bersaing harus dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas, harga yang murah dibandingkan pesaing, waktu penyediaan lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya (Margaretha, 2004).

Dalam rangka memenangkan persaingan bisnis, mempertahankan pasar yang di miliki dan merebut pasar yang sudah ada, maka perusahaan dituntut untuk mempunyai kemampuan mengadaptasi strategi usahanya dan lingkungan yang terus-menerus berubah. Setiap pelaku bisnis dituntut untuk mempunyai kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi, serta mampu memenuhi dan menanggapi setiap tuntutan pelanggan yang semakin beraneka ragam dan terus berubah. Pelaku usaha harus mampu menghasilkan produk yang dapat memainkan emosi pelanggan dan melalui produk tersebut dapat menimbulkan experience bagi pelanggan.

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Kepuasan yang diperoleh oleh konsumen tidak bisa dilepaskan dari penerapan etika bisnis dalam menjalankan setiap usaha bisnis.

Etika bisnis memiliki hubungan yang erat dengan pola kerja karyawan. Dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan tetap dapat bersaing dengan pesaingnya. Dengan demikian, perusahaan harus dapat menerapkan pola kerja karyawan yang baik terhadap pelanggan agar pelanggan dapat loyal dengan perusahaan.

CV. Anugerah Kencana Motor merupakan salah satu dealer motor honda nasional yang berada di Muara Enim. Perusahaan dealer dalam menjual produknya harus tetap memperhatikan pelayanan karyawan terhadap konsumen agar konsumen tertarik untuk membeli produk dan mendapatkan kepuasan dari dealer tersebut. Untuk mencapai pelayanan yang maksimal ke konsumen, perusahaan harus memperhatikan etika bisnis karyawan karena dengan etika bisnis akan tercipta pola kerja karyawan yang baik pula.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dirumuskan permasalahan :

1. Apakah pelatihan etika bisnis kepada karyawan akan mempengaruhi pola kerja karyawan menjadi lebih baik ?
2. Apakah dengan pola kerja karyawan yang baik akan menimbulkan kepuasan terhadap konsumen ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh pelatihan etika bisnis terhadap pola kerja karyawan
2. Pengaruh pola kerja karyawan terhadap kepuasan konsumen

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan wawasan, pengalaman bagi peneliti, mempraktekan teori yang telah di dapat dan mampu memadukan dengan kenyataan serta fakta yang terjadi di lapangan.

2. Bagi Akademisi

- a. Sebagai salah satu sumber referensi bagi kepentingan keilmuan dalam mengatasi masalah yang sama atau terkait di masa yang akan datang.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran yang akan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

3. Bagi Praktisi

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pengaruh etika bisnis terhadap pola kerja karyawan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat di pakai sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen perusahaan.

Tugas ke - 3

**PENGARUH TINGKAT STATUS KARYAWAN DAN MASA KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT MUSI HUTAN PERSADA - SUMATERA SELATAN**

Tugas Pemenuhan Mata Kuliah : Metodologi Penelitian

Dosen : Dr. Emi Suwarni, SE., M.Si.

Program Pasca Sarjana

Program Studi : Magister Manajemen



Oleh :

AGUNG SETYABUDI

NIM : 182510090

Kelas : UBD-MM-33 / R2

Program Pasca Sarjana

Universitas Bina Darma – Palembang

2019

Bab I

Pendahuluan

a. Latar Belakang

Krisis Moneter yang terjadi di Indonesia menjelang akhir tahun 1997 memaksa pemerintah mengambil Kebijakan Pasar Kerja Fleksibel dimana kebijakan ini diminta oleh International Monetary Fund (IMF), World Bank dan International Labour Organization (ILO) sebagai syarat pemberian bantuan untuk menangani krisis ekonomi yang terjadi di Indonesia. Kebijakan tersebut diantaranya berkaitan dengan munculnya status kepegawaian kontrak yang mana akibat dari penerapan kebijakan tersebut saat ini pemakaian karyawan kontrak pada perusahaan atau organisasi semakin meluas. Akibat dari semakin banyaknya perusahaan atau organisasi yang menggunakan karyawan kontrak, hal ini memperlihatkan dampak yang dianggap merugikan karyawan.

Dalam sebuah organisasi peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mencapai tujuan organisasi sangatlah penting. SDM berperan dalam merumuskan setiap strategi yang akan digunakan dalam sebuah organisasi (Djati et al., 2003). Pengelolaan SDM yang tepat menjadi aspek yang memegang peranan penting, karena kualitas SDM dari suatu perusahaan akan menjadi penopang maju mundurnya perusahaan (Safitri, 2014).

Pada dasarnya hubungan antara perusahaan dengan karyawan adalah hubungan yang saling menguntungkan. Di satu sisi perusahaan ingin mendapatkan keuntungan yang besar, di sisi lain karyawan menginginkan harapan dan kebutuhan tertentu yang harus terpenuhi. Salah satu cara untuk mengetahui apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh karyawan adalah dengan mengetahui tingkat kinerja karyawan. Kinerja karyawan mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, terlihat dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Kinerja karyawan itu dapat dilihat dari beberapa faktor diantaranya adalah kemampuan pekerjaan itu sendiri, gaji, peningkatan karir, rekan kerja dan pengawasan atasan. Dengan diterimanya perlakuan-perlakuan tersebut oleh karyawan, maka akan timbul sikap komitmen pada diri karyawan terhadap perusahaannya. Status yang tidak memberikan kejelasan pada masa depan karyawan untuk jangka panjang tidak menutup kemungkinan

akan menjadikan kinerja karyawan yang rendah, sehingga akan mempengaruhi komitmen karyawan pada perusahaan.

Di perusahaan PT Musi Hutan Persada, Sumatera Selatan yang kawasannya meliputi 7 (tujuh) Kabupaten yang meliputi Kabupaten Muara Enim, Lahat, Musi Rawas, Musi Banyuasin, Pali, Ogan Komering Ulu (OKU) dan Ogan Komering Ulu Timur (OKUT) yang dalam pengelolaannya terbagi menjadi 3 (tiga) wilayah kerja yang meliputi Wilayah 1 - Subanjeriji, Wilayah 2 – Benakat dan Wilayah 3 – Lematang, untuk status karyawan ada yang tetap dan tidak tetap dengan masa kerja yang berbeda-beda. Dari latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Pengaruh Tingkat Status Karyawan dan Masa Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Musi Hutan Persada Sumatera Selatan.

b. Perumusan Masalah

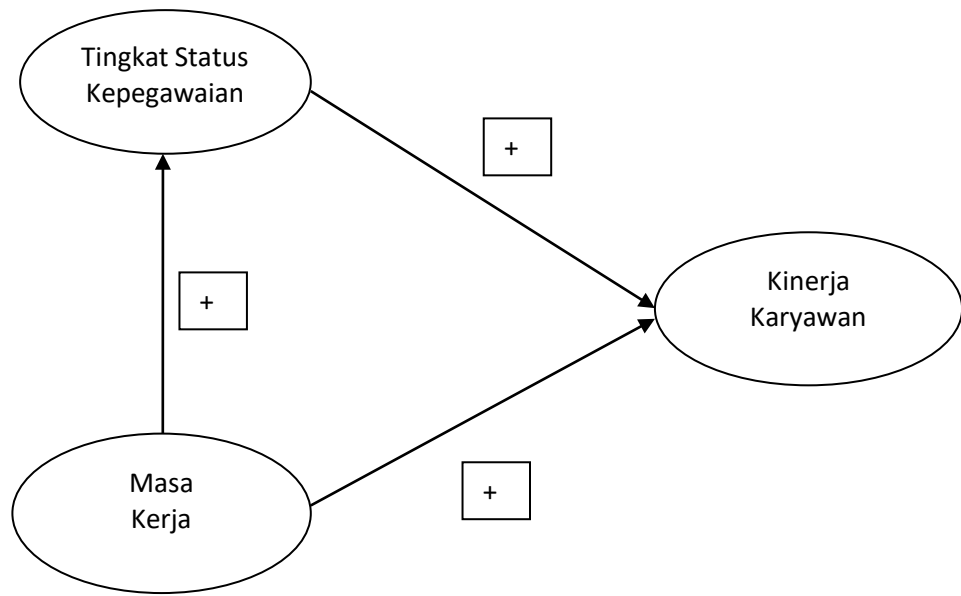
Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan di atas, maka disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah tingkat status karyawan dan masa kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Musi Hutan Persada?
2. Manakah dari tingkat status karyawan dan masa kerja yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di PT Musi Hutan Persada?

c. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh variabel tingkat status karyawan dan masa kerja terhadap kinerja karyawan PT Musi Hutan Persada.
2. Mengetahui manakah diantara status karyawan dan masa kerja yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan PT Musi Hutan Persada.



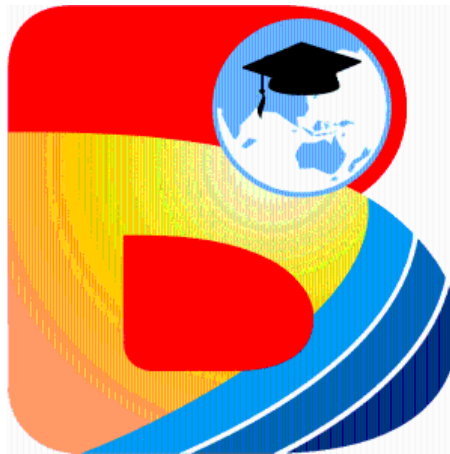
Model diusulkan :

Pengaruh Tingkat Status Kepegawaian dan Masa Kerja terhadap Kinerja Karyawan

TUGAS 3

Mata Kuliah : Metodologi Riset SDM

Dosen : Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si



Disusun Oleh :

NAMA : A M E L L Y A

NIM : 1 8 2 5 1 0 0 8 5

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintah daerah membutuhkan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki kompetensi, kepemimpinan pemerintahan yang handal serta kinerja pegawai yang tinggi.

Berdasarkan Pasal 12 ayat (2) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dinyatakan bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan, diperlukan Pegawai Negeri Sipil yang profesional, bertanggung jawab, jujur, dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karir yang dititikberatkan pada sistem prestasi kerja.

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Banyuasin - sebelumnya terbentuk dari pecahan Bagian Keuangan dan Bagian

Perlengkapan Sekretariat Daerah Kabupaten Banyuasin (2011) yang kemudian dilebur menjadi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD). Kemudian pada tahun 2016 berubah nomenklatur menjadi BPKAD, dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuasin Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Pada tahun 2018, BPKAD mengalami pemisahan dengan bagian Pendapatan, sehingga menjadi Bapenda. (Badan Pendapatan Daerah). Sedangkan BPKAD murni sebagai Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) sesuai dengan Peraturan Bupati Banyuasin Nomor 141 Tahun 2018 tentang Struktur Organisasi, Penjabaran Tugas dan Fungsi Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin (Berita Daerah Kabupaten Banyuasin Tahun 2018 Nomor 141).

BPKAD adalah perangkat daerah yang merupakan unsur penunjang Urusan Pemerintahan dengan tugas dan fungsi penunjang Keuangan sub Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah. Selain itu BPKAD Kabupaten Banyuasin juga bertindak sebagai Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah (SKPKD) dengan peran sebagai Pejabat Pengelola Keuangan Daerah (PPKD) dan merangkap sebagai Bendahara Umum Daerah (BUD) termasuk pengelola aset daerah Kabupaten Banyuasin. Peran ini sejalan dengan peran Kementerian Keuangan Republik Indonesia pada tatanan Pemerintah Pusat.

Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategis suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat

keberhasilan individu maupun kelompok. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pengelolaan keuangan daerah, maka banyak faktor yang perlu dipertimbangkan, diantaranya adalah kompetensi dan motivasi pegawai. Enceng, Liestyodono dan Purwaningdyah (2008) menyatakan bahwa kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya. Soto dalam Enceng, Liestyodono dan Purwaningdyah (2008) menyatakan bahwa kompetensi tidak hanya mengandung keterampilan, pengetahuan dan sikap, namun yang penting adalah penerapan dari keterampilan, pengetahuan dan sikap mereka sesuai standar kinerja yang ditetapkan.

Selain kompetensi, motivasi juga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pengelolaan keuangan daerah. Beberapa daerah membuat kebijakan untuk mendorong pegawai bekerja lebih baik, misalnya dengan memberikan insentif berupa tunjangan prestasi kerja (TPK).

Kabupaten Banyuasin merupakan salah satu Kabupaten di Propinsi Sumatera Selatan yang ikut menyelenggarakan pemerintahan sebagaimana Kabupaten

lainnya. Oleh karena itu masalah pengelolaan keuangan daerah juga, menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan untuk mencapai kinerja yang optimal. Dengan tingginya kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kabupaten Banyuasin dalam pengelolaan keuangan daerah maka akan memberikan dampak terhadap baiknya tata pengelolaan pemerintahan. Untuk mencapai kondisi tersebut, tentu sangat diperlukan motivasi yang besar dari aparatur pemerintah dan kompetensi yang tinggi dari aparatur pemerintah. Semakin besar motivasi dan tingginya kompetensi maka akan berpengaruh terhadap kinerja aparat pemerintah dalam pengelolaan keuangan di Kabupaten Banyuasin.

Jumlah temuan kasus pada Sistem Pengendalian Intern dan Ketidakpaatuhan terhadap Undang-Undang Kabupaten Banyuasin berjumlah 15 kasus. Kabupaten Banyuasin merupakan kabupaten kedua paling sedikit temuan kasus BPK setelah Musi Banyuasin. Hal yang menarik dilakukan penelitian pada Kabupaten Banyuasin adalah sejak tahun 2011 berturut-turut tetap mendapat predikat WTP (Wajar Tanpa Pengecualian) hingga sekarang.

Melihat fenomena-fenomena yang ada di Kabupaten Banyuasin khususnya Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah antara lain dalam konteks birokrasi masyarakat kita yang sangat paternalistik, dimana para staf bekerja selalu bergantung pada pimpinan. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk memilih judul penelitian: **“Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin.”**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebelumnya, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah kompetensi jabatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BPKAD Kabupaten Banyuasin?
2. Apakah kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BPKAD Kabupaten Banyuasin?
3. Apakah motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BPKAD Kabupaten Banyuasin?

4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kompetensi jabatan terhadap kinerja pegawai BPKAD Kabupaten Banyuasin
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai BPKAD Kabupaten Banyuasin
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai BPKAD Kabupaten Banyuasin

5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kabupaten Banyuasin, memberikan saran dan informasi kepada pengambil keputusan dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui kompetensi jabatan dan kepemimpinan yang baik.
2. Bagi Program Studi Magister Manajemen Universitas Bina Dharma Palembang, sebagai pengembangan ilmu yang diperoleh selama proses kuliah dan tambahan penelitian dalam kasus yang sama untuk dapat dipergunakan dan dikembangkan.
3. Bagi Peneliti, agar dapat memahami konsep teori dan mengetahui bagaimana dalam mengaplikasikannya dalam dunia pekerjaan
4. Bagi peneliti selanjutnya sebagai referensi dalam melakukan penelitian khususnya mengenai Pengaruh Kompetensi Jabatan dan Motivasi pada Kinerja Pegawai Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin.

TUGAS 3

Metodologi Penelitian

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif dan Penerapan Nilai-nilai Perusahaan terhadap Etos Kerja dan Kualitas Sumber Daya di PT. Saba Indomedika Jaya



Disusun oleh:

Nama : Chega Putri Pratiwi

NIM : 182510095

Kelas : R2

Universitas Bina Darma Palembang

Tahun Ajaran 2019/2020

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi baik itu swasta maupun pemerintah akan berupaya dan berorientasi pada tujuan jangka panjang yaitu berkembangnya organisasi yang diindikasikan dengan meningkatnya pendapatan, sejalan pula dengan meningkatnya kesejahteraan para pegawainya. Namun dalam prakteknya untuk mencapai tujuan tersebut organisasi sering menghadapi kendala, yang salah satu faktornya adalah ketidakpuasan kerja dari para pegawainya. Sebagai akibatnya dapat berpengaruh kepada kinerja pegawai maupun kinerja organisasi secara keseluruhan.

Kepemimpinan juga sangat berkaitan dengan keberhasilan kinerja dalam suatu perusahaan. Kepemimpinan dapat diartikan sebagai proses mempengaruhi orang lain untuk berbuat guna mewujudkan tujuan-tujuan yang sudah ditentukan. Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku orang lain yang seperti ia lihat (Thoha, 2001 : 49). Pemimpin yang menggunakan otoritasnya dalam gaya kepemimpinan biasanya pemimpin tersebut membuat keputusan kemudian mengumumkannya kepada bawahannya. Berdasarkan pengamatan terlihat bahwa otoritas yang digunakan atasan terlalu banyak sedangkan daerah kebebasan bawahan sempit sekali. Sesuai beberapa alasan tersebut di atas, suatu perusahaan membutuhkan figur atau sosok pemimpin yang mampu menumbuhkan semangat kerja, meningkatkan kinerja, mengkoordinasi orang-orang atau karyawan ke dalam kelompok kerja (*team work*) serta mengintegrasikan mereka ke dalam situasi atau iklim kerja yang solid dan harmonis sesuai dengan nilai-

nilai perusahaan guna mencapai tujuan bersama. Dengan meningkatnya semangat kerja para karyawan tersebut diharapkan akan meningkatkan kualitas sumber daya dan mencapai prestasi yang tinggi di bidang pekerjaan mereka masing-masing sehingga tujuan perusahaan akan tercapai dengan hasil yang memuaskan.

PT. Saba Indomedika Jaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang diagnostic pemasaran semua alat-alat laboratorium. Didirikan pada tanggal 01 Februari 2005 dengan akte Pendirian No. 03. Pada awalnya kantor dan gudang berlokasi di Jalan Mayor Ruslan No. 41 B Palembang. Lalu pada bulan Desember 2014 kantor dan gudang akan berlokasi di Jl. Urip Sumoharjo No. 3382/32 RT.003 RW. 013 Kelurahan 2 Ilir Kecamatan Ilir Timur II Palembang.

PT. Saba Indomedika Jaya melakukan bisnis pemasaran dan jasa pada beberapa daerah di Indonesia terutama di daerah Sumatera Bagian Selatan yang meliputi provinsi Sumatera Selatan, Bangka Belitung, Lubuk Linggau, Jambi, Bengkulu dan Bandar Lampung. Dengan target pemasaran Rumah Sakit Umum Pusat & Daerah, Rumah Sakit Swasta, Klinik, Balai Laboratorium Kesehatan dan Laboratorium Swasta, Puskesmas, Dinas Kesehatan Provinsi, dan Dinas Kesehatan Kota.

Memiliki jumlah karyawan sebanyak 80 orang yang tersebar ke beberapa wilayah dan beberapa divisi tentu banyak sekali kompetensi yang sangat berbeda satu sama lain diantara karyawan. Kualitas yang dimiliki oleh masing masing karyawan tercermin dalam variasi kompetensi pada karyawan tersebut diharapkan dapat meningkatkan etos kerja dan mendukung penerapan nilai-nilai perusahaan agar visi misi perusahaan dapat tercapai.

Tujuan yang diharapkan oleh PT Saba Indomedika Jaya adalah menjadi pilihan pertama perusahaan diagnostik yang terkemuka dengan memberikan pelayanan yang memuaskan ke pelanggan secara total. Untuk menjadi pilihan pertama oleh konsumen, haruslah didukung oleh karyawan yang menerapkan nilai-nilai perusahaan yaitu : jujur, kerja keras, dan rendah hati. Juga diperlukan adanya sistem kepemimpinan yang efektif dan efisien, artinya dapat menyesuaikan diri dan dapat mengakomodasikan setiap perubahan yang sedang terjadi. Dengan demikian organisasi tidak dipandang lagi sebagai organisasi yang tertutup (*closed-system*) tetapi organisasi merupakan sistem terbuka (*opened-system*) yang harus dapat merespon dan mengakomodasikan berbagai perubahan eksternal dengan cepat dan efisien.

Menyadari begitu besarnya peranan kepemimpinan dalam perusahaan, sudah sewajarnya menjadi perhatian bagi para pelaku bisnis agar mampu mempertahankan eksistensi perusahaan di masa yang akan datang. Perusahaan mampu membenahi diri guna memajukan usahanya. Manfaat lainnya, diharapkan penjualan meningkat, laba perusahaan meningkat, etos kerja meningkat, dan kualitas sumber daya juga meningkat sehingga mampu mengurangi gap kompetensi antar karyawan di PT Saba Indomedika Jaya. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin mencoba mengadakan penelitian yang terkait dengan gaya kepemimpinan dan penerapan nilai perusahaan adapun judul yang di pilih adalah "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif dan Penerapan Nilai-nilai Perusahaan terhadap Etos Kerja dan Kualitas Sumber Daya di PT. Saba Indomedika Jaya".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah yang ada untuk dijadikan tolak ukur pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan partisipatif dan nilai-nilai perusahaan terhadap etos kerja karyawan PT. Saba Indomedika Jaya?
2. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan partisipatif dan nilai-nilai perusahaan terhadap kualitas sumber daya di PT. Saba Indomedika Jaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan partisipatif dan nilai-nilai perusahaan terhadap etos kerja karyawan PT. Saba Indomedika Jaya.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan partisipatif dan nilai-nilai perusahaan terhadap kualitas sumber daya di PT. Saba Indomedika Jaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya penelitian terkait dengan gaya kepemimpinan partisipatif dan penerapan nilai-nilai perusahaan terhadap etos kerja dan kualitas sumber daya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pihak Perusahaan PT Saba Indomedika Jaya

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, kajian dan saran serta pemikiran yang bermanfaat bagi manajemen PT Saba Indomedika Jaya, dalam melakukan keputusan dan evaluasi guna yang pada akhirnya nanti diharapkan mampu meningkatkan kinerja yang dengan sudut pandang lebih luas yang secara kolektif dapat dipandang sebagai produktivitas perusahaan dalam pencapaian target perusahaan dan kompetensi karyawan.

2. Bagi Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, sebagai hasil pengamatan langsung serta dapat memahami penerapan disiplin ilmu yang diperoleh selama studi di perguruan tinggi khususnya mengenai pengaruh gaya kepemimpinan partisipatif dan penerapan nilai-nilai perusahaan terhadap etos kerja dan kualitas sumber daya PT Saba Indomedika Jaya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan ini bermaksud untuk memudahkan penulisan skripsi ini, maka penulis membagi kedalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

- **BAB I PENDAHULUAN**

Menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

- **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini dijelaskan tentang penelitian sebelumnya, landasan teori, serta hipotesis.

- **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, data yang diperlukan, metode pengumpulan data serta analisis data dan teknik analisis.

- **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian dan pembahasan tentang penelitian.

- **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Kesimpulan memuat pernyataan-pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian dan analisis, sementara saran memuat suatu rekomendasi untuk memecahkan masalah yang ada di lokasi penelitian.

- **DAFTAR PUSTAKA**

Memuat nama-nama buku, majalah, jurnal, dan sejenisnya dalam sepuluh tahun terakhir yang digunakan sebagai rujukan dalam menulis laporan penelitian.

- **LAMPIRAN**

Memuat tentang data dan hasil pengolahan data yang relevan dengan permasalahan, surat pernyataan selesai melakukan penelitian, kuesioner, jadwal kegiatan penelitian, serta berkas-berkas aktivitas bimbingan penulisan skripsi dan biodata peneliti.

TUGAS III

PENGARUH PELATIHAN dan PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN SEMANGAT KERJA KARYAWAN PT. TUNAS BARU LAMPUNG - PKS 4



Disusun Oleh :

Derta Bela Sanjaya (182510079)

Dosen Pengampuh : Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si

Mata Kuliah : Metodologi Riset

Angkatan : 33 / A R1

PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

2019

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan yang bergerak dalam bidang industri selalu dihadapkan pada persaingan yang semakin kompetitif, dalam menghadapi persaingan tersebut tentunya tidak cukup hanya dengan menggunakan teknologi canggih dalam produksi dan kegiatan operasional perusahaan. Pemanfaatan teknologi canggih pada perusahaan harus didukung oleh kemampuan sumber daya manusia yang handal, sebab secanggih apapun teknologi yang dipergunakan apabila tidak ditunjang oleh sumber daya manusia yang handal belum tentu memberikan kontribusi dalam menjamin kelancaran operasional perusahaan. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah karyawan yang ada dalam perusahaan, karena karyawan merupakan salah satu sumber daya manusia yang utama dalam menunjang kelancaran kegiatan perusahaan.

Era globalisasi yang semakin maju membentuk persaingan yang semakin tajam, dimana setiap perusahaan dan para pelaku ekonomi hendaknya mampu menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi, serta memanfaatkan peluang dan tantangan yang muncul. Investasi, sumber daya manusia (SDM) dan teknologi menempati posisi yang strategis dalam mewujudkan suatu tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber yang ada, sehingga mempunyai tingkat hasil dan daya guna yang tinggi.

Suatu perusahaan dapat berkembang dan maju bilamana perusahaan tersebut selalu tanggap terhadap perubahan lingkungan, teknologi dan ilmu pengetahuan. Tantangan bagi kelangsungan suatu organisasi, baik dari dalam maupun dari luar organisasi tersebut, amatlah rumit. Oleh karena itu perusahaan harus selalu dapat menyesuaikan tenaga kerjanya dengan berbagai pengetahuan dan keterampilan. Dalam rangka menjaga kemajuan pengembangan suatu organisasi tersebut, sudah menjadi kewajiban bagi suatu organisasi untuk membina pegawainya sehingga keahlian mereka dapat ditingkatkan, salah satu upaya yang perlu dilakukan adalah meningkatkan kemampuan dan ketrampilan karyawan melalui pengembangan sumber daya manusia.

Siagian (2001) menyebutkan istilah pengembangan (development) berbeda pengertiannya dengan pelatihan (training). Pengertian ini menekankan bahwa pengembangan merupakan suatu proses pendidikan jangka panjang bagi para karyawan manajerial untuk memperoleh penguasaan konsep-konsep abstrak dan teoritis secara sistematis. Sedangkan pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek bagi para karyawan operasional untuk memperoleh keterampilan teknis operasional secara sistematis. Dengan kata lain, dalam pengembangan diperlukan banyak conceptual skills daripada technical skills sedangkan dalam pelatihan lebih diperlukan technical skills daripada conceptual skills. Pelatihan tidak hanya membawa pengaruh bagi peningkatan efisiensi dan efektifitas kerja, namun pelatihan yang dilaksanakan perusahaan diharapkan dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan semangat kerja karyawan.

Menurut Handoko (2000) semangat kerja karyawan akan tercermin dari karyawan yang selalu menunjukkan sikap dan tingkah laku mau bekerja dengan sungguh-sungguh, adanya kesenangan yang mendalam dalam melakukan pekerjaan, adanya kemauan untuk bekerjasama dan merasa puas dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Semangat kerja karyawan tersebut merupakan suatu sikap mental karyawan untuk bekerjasama dengan lebih giat dan konsekwen, yang harus diwujudkan dalam bentuk disiplin sehingga dapat tercapai hasil kerja yang maksimal. Begitu juga halnya dengan PT. Gudang Garam, Tbk yang bergerak dalam bidang Industri rokok, untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut, perlu memberikan perhatian terhadap sumberdaya manusia guna meningkatkan kinerja karyawan. Pemberian pelatihan kepada karyawan pada perusahaan tersebut sangat diperlukan karena akan memberikan pengaruh terhadap kinerja kerja karyawan. Pemberian pelatihan oleh perusahaan akan menentukan tinggi rendahnya kemampuan kerja, karena dengan adanya pemberian pelatihan dapat memberikan pengaruh pada peningkatan kemampuan karyawan. Kinerja yang baik tidak selalu merupakan kinerja yang sesuai dengan rencana. Informasi baru yang tersedia setelah rencana selesai disusun, mungkin menunjukkan perlunya dilakukan perubahan-perubahan. Kinerja yang baik adalah kinerja yang konsisten dengan tujuan organisasi. Sedangkan rencana mungkin tidak merefleksikan tindakan yang sebaiknya dilakukan berdasarkan kondisi

kondisi yang sekarang ada. Penilaian kinerja selalu membandingkan antara hasil yang dicapai dengan standar tertentu. Laporan tentang hasil pelaksanaan akan ada artinya jika dibandingkan dengan standar.

PT. Tunas Baru Lampung, Tbk merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi minyak kelapa sawit di Indonesia dengan jumlah karyawan yang sangat besar sehingga perlu melaksanakan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia untuk menjamin kelancaran produksi dan mencapai tujuan perusahaan. Divisi produksi minyak kelapa sawit dikhususkan di Unit 4 PT. Tunas Baru Lampung, Tbk dimana di unit ini diproduksi menggunakan bantuan mesin yang tentunya membutuhkan tenaga manusia sebagai operatornya. Dalam menjalankan tugasnya karyawan PT. Tunas Baru Lampung, Tbk perlu berkompetisi untuk meningkatkan karirnya, sehingga pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia merupakan aspek yang dapat menentukan karir karyawan. Mengantisipasi persaingan dengan perusahaan sejenis maka PT. Tunas Baru Lampung, Tbk harus menjaga dan menjamin kualitas sumber daya manusia yang benar-benar trampil dan profesional untuk mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan pemikiran latar belakang di atas maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul : “Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Meningkatkan Semangat Kerja Dan Kinerja Karyawan PT. Tunas Baru Lampung”, Tbk. Dalam penelitian ini peneliti akan menggali berbagai informasi yang sekiranya bermanfaat bagi karyawan PT. Tunas Baru Lampung, Tbk dalam menjalankan tugas sehari sebagai pengaruh setelah mengikuti pelatihan dan pengembangan SDM. Selain itu memberikan masukan bagi para pucuk pimpinan perusahaan berkaitan dengan diadakannya pelatihan dan pengembangan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dirumuskan permasalahan :

1. Apakah pengembangan Sumber Daya Manusia berpengaruh Terhadap semangat kerja karyawan ?
2. Apakah pelatihan berpengaruh Terhadap karyawan semangat kerja karyawan ?
3. Apakah pengembangan Sumber Daya Manusia berpengaruh Terhadap karyawan semangat kerja karyawan ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengembangan Sumber Daya Manusia berpengaruh Terhadap semangat kerja karyawan
2. Pelatihan berpengaruh Terhadap karyawan semangat kerja karyawan
3. Pengembangan Sumber Daya Manusia berpengaruh Terhadap karyawan semangat kerja karyawan

TUGAS III BAB I PENDAHULUAN

PENGARUH KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3)
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI CV.GRATIA
PLENA MAS MOTOR PALEMBANG



Disusun Oleh :

Dewi Puspita Sari (182510083)

Dosen Pengampuh : Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si

Mata Kuliah : Metodologi Riset

Angkatan : 33 / A R1

PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

2019

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri di Indonesia sekarang ini berlangsung sangat pesat. Proses industrialisasi makin cepat dengan berdirinya perusahaan dan tempat kerja yang beraneka ragam. Hal ini diiringi pula oleh adanya risiko bahaya yang lebih besar dan beraneka ragam karena adanya alih teknologi dimana penggunaan mesin dan peralatan kerja yang semakin kompleks untuk mendukung proses produksi sehingga menimbulkan masalah kesehatan dan keselamatan kerja (Novianto, 2010).

Majunya industrialisasi, mekanisasi, elektrifikasi dan modernisasi, maka dalam kebanyakan hal berlangsung pulalah peningkatan intensitas kerja operasional dan tempo kerja para pekerja. Hal tersebut memerlukan pengerahan tenaga secara intensif dari para pekerja.

Sumber Daya Manusia (SDM) bagi perusahaan sangat diperlukan untuk menjalankan aktivitas organisasinya sebagai pelaksana penting dalam mengelola produksi agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Jika tempat kerja tidak terorganisir dan banyak terdapat bahaya, maka kecelakaan dan absen tak terhindarkan. Secara global, ILO memperkirakan sekitar 337 juta kecelakaan kerja terjadi setiap tahunnya yang mengakibatkan 2,3 juta pekerja kehilangan nyawa. Sementara itu, data PT Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) menunjukkan bahwa sekitar 0,7 persen pekerja Indonesia mengalami kecelakaan kerja (<http://www.ilo.org>). Di tingkat global, perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja juga mendapat perhatian ILO (*International Labour Organization*) melalui berbagai pedoman dan konvensi mengenai keselamatan dan kesehatan kerja. Sebagai anggota ILO, Indonesia telah mengklarifikasi dan mengikuti berbagai standar dan persyaratan keselamatan dan kesehatan kerja termasuk sistem manajemen K3 (Ramli, 2013; 14-15).

Program keselamatan dan kesehatan kerja telah dilaksanakan oleh banyak organisasi yang bertujuan untuk mengurangi atau menghindari resiko kecelakaan kerja (Bangun, 2012; 376-377). Sistem manajemen K3 merupakan konsep pengelolaan K3 secara sistematis dan komprehensif dalam suatu sistem manajemen yang utuh melalui proses perencanaan, penerapan, pengukuran, dan pengawasan (Ramli, 2013; 46).

Kecelakaan kerja juga mempengaruhi produktivitas. Oleh karena itu tenaga kerja harus dijaga, dibina, dan dikembangkan untuk meningkatkan produktivitasnya. Keselamatan dan kesehatan kerja berperan menjamin keamanan proses produksi sehingga produktivitasnya dapat tercapai (Ramli, 2013; 14-16).

CV.Gratia Plena Mas Motor merupakan salah satu dealer motor honda nasional yang berada di kota Palembang. Adanya risiko kerja terutama di bagian bengkel menjadi perhatian untuk di cover agar dapat mengurangi kecelakaan kerja dan menjaga kesehatan para karyawan agar produktivitas kerja menjadi baik.

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang menguji pelaksanaan keselamatan dan kesehatan kerja terhadap produktivitas kerja. Prayitno (2015), Torbira (2013) dan Rezkyan (2013) memperoleh hasil temuan pelaksanaan keselamatan dan kesehatan kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja. Berdasarkan penelitian oleh Gabriel (2013), pelaksanaan keselamatan dan kesehatan kerja yang baik akan mengurangi karyawan yang absen dan meningkatnya kepuasan karyawan serta meningkatkan kesehatan fisik dan mental sehingga meningkatkan produktivitas karyawan. Berdasarkan penelitian Ofoegbu (2013), kebijakan penerapan keselamatan kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan keselamatan dan kesehatan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di CV.Gratia Plena Mas Motor Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dirumuskan permasalahan :

1. Apakah Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja Berpengaruh positif terhadap Produktivitas Karyawan ?
2. Apakah Faktor Program Mengukur dan Mengawasi berpengaruh positif terhadap Produktivitas Karyawan ?
3. Apakah Faktor Program Pencegahan Kecelakaan berpengaruh positif terhadap Produktivitas Karyawan ?
4. Apakah Faktor Program Kesehatan berpengaruh positif terhadap Produktivitas Karyawan ?

1.3 Tujuan dan Penggunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh Penerapan Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap Produktivitas Karyawan.
2. Pengaruh Faktor Mengukur dan Mengawasi terhadap Produktivitas Karyawan.
3. Pengaruh Faktor Pencegahan Kecelakaan terhadap Produktivitas Karyawan
4. Pengaruh Faktor Kesehatan terhadap Produktivitas Karyawan.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif terhadap berbagai pihak. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan wawasan, pengalaman bagi peneliti, mempraktekkan teori yang telah didapat dan mampu memadukan dengan kenyataan serta fakta yang terjadi di lapangan.

2. Bagi akademisi

- a. Sebagai salah satu sumber referensi bagi kepentingan keilmuan dalam mengatasi masalah yang sama atau terkait di masa yang akan datang.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran yang akan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

2. Bagi praktisi

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pengaruh penerapan program keselamatan dan kesehatan kerja terhadap produktivitas karyawan di perusahaan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen CV.Gratia Plena Mas Motor Palembang dalam membantu mengidentifikasi bagaimana keselamatan dan kesehatan kerja akan berpengaruh terhadap produktivitas karyawan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Birokrasi, dunia usaha dan masyarakat merupakan tiga pilar utama dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Birokrasi sebagai organisasi formal memiliki kedudukan cara kerja yang terikat dengan peraturan, memiliki kompetensi sesuai jabatan, bersifat hierarki, pemisahan yang tegas antara milik organisasi dan individu yang bebas dari pengendalian eksternal. Oleh karena itu birokrasi yang dapat bekerja dengan baik merupakan harapan seluruh bangsa Indonesia untuk maju dan mandiri, mempunyai daya saing yang tinggi sesuai dengan visi bangsa dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 “memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta mewujudkan keadilan sosial “.

Berbagai permasalahan dilingkungan birokrasi dewasa ini berkaitannya dengan citra dan kinerja birokrasi yang belum dapat memenuhi keinginan masyarakat banyak. Tuntutan akan peningkatan profesionalisme aparatur negara yang berdaya guna, produktif dan bebas KKN serta sistem yang transparan, akuntabel dan partisipatif masih memerlukan solusi

tersendiri. Ini berkaitan dengan semakin buruknya citra dan kinerja birokrasi dan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Sudrajat, 2006).

Dari pergeseran paradigma dan konsepsi serta berbagai fenomena yang terjadi dalam masyarakat tersebut, dapat kita simpulkan bahwa betapa pentingnya aspek sumber daya manusia dalam setiap organisasi. Konsepsi dan orientasi tentang esensi manusia membawa kesadaran bahwa efektivitas organisasi apapun bentuknya dan bagaimanapun lingkungannya baik organisasi publik (pemerintah) maupun swasta (bisnis) akan ditentukan oleh kualitas manusianya.

Distribusi adalah salah satu aspek dari pemasaran. Distribusi juga dapat diartikan sebagai kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen kepada konsumen, sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperlukan. Dalam hal ini tentunya Sumber Daya Manusia memiliki peran penting dalam mencapai tujuan tersebut.

Dalam era globalisasi, peningkatan pelayanan dan tuntutan masyarakat merupakan kondisi yang tidak dapat dielakkan. Dalam hal ini jelas akan menuntut adanya profesionalisme dan responsibilitas birokrasi. Profesionalisme dan responsibilitas birokrasi perlu ditingkatkan dengan mengelola sumber daya manusia (pegawai) ada dalam organisasi pemerintahan, agar mempunyai kinerja yang tinggi.

Dalam kaitannya dengan kinerja pegawai, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, diantaranya adalah faktor kepemimpinan, motivasi dan kepuasan kerja. Faktor-faktor tersebut menarik untuk diteliti, apakah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai, dan faktor manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai.

Dari hasil jawaban atas pertanyaan tersebut, diharapkan pimpinan organisasi dapat membuat program yang tepat untuk meningkatkan kinerja pegawai, karena peningkatan kinerja pegawai menjadi harapan baik bagi pimpinan unit organisasi seperti PT Saba Indomedika Jaya sebagai salah satu Distributor Alat Kesehatan di Sumatera Selatan mempunyai posisi atau peran yang sangat penting dan strategis dalam rangka melakukan peran pemerintah daerah guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sangat berkepentingan untuk mengetahui apakah kepemimpinan motivasi dan kepuasan kerja tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawainya.

Berdasarkan uraian yang telah kami kemukakan di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian guna menyusun thesis dengan judul :

“Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT Saba Indomedika Jaya.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah seperti yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam thesis ini dirumuskan sebagai berikut ini.

1. Apakah faktor kepemimpinan, motivasi dan kepuasan kerja secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai PT Saba Indomedika Jaya?
2. Apakah faktor kepemimpinan, motivasi dan kepuasan kerja secara bersama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai PT Saba Indomedika Jaya?
3. Faktor manakah di antara kepemimpinan, motivasi dan kepuasan kerja yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kinerja pegawai PT Saba Indomedika Jaya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah faktor kepemimpinan, motivasi dan kepuasan kerja secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai PT Saba Indomedika Jaya.
2. Untuk mengetahui apakah faktor kepemimpinan, motivasi dan kepuasan kerja secara bersama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai PT Saba Indomedika Jaya
3. Untuk mengetahui faktor manakah di antara kepemimpinan, motivasi dan kepuasan kerja yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kinerja pegawai PT Saba Indomedika Jaya.

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini ada beberapa manfaat yang diharapkan, yaitu:

1. Bagi Penulis
 - a. Dengan penelitian ini penulis mengetahui dan memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja PT Saba Indomedika Jaya.
 - b. Dengan penelitian ini penulis dapat menambah perbendaharaan pengetahuan dalam membuat karya ilmiah dengan menerapkan teori-teori yang diperoleh dalam perkuliahan di Program Studi Magister

Manajemen maupun dari literatur-literatur, ke dalam praktek manajemen organisasi.

2. Bagi Pimpinan PT Saba Indomedika Jaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja pegawai pada PT Saba Indomedika Jaya, dalam upaya mewujudkan visi dan misi perusahaan.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak lain yang membutuhkannya, baik sebagai tambahan pengetahuan, maupun sebagai informasi.