

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi, pemilik perusahaan harus memperluas operasionalnya. Semakin banyaknya jenis usaha baru merupakan pertanda pesatnya perkembangan dunia usaha. Untuk memberikan layanan terbaik bagi semua lapisan masyarakat, beberapa bisnis, besar dan kecil, telah bertahan dan berkembang. Karena persaingan yang ketat dalam dunia bisnis, organisasi harus menyelesaikan seluruh tugas operasionalnya dengan efisien dan efektif agar dapat terus beroperasi.

Agar bisnis tetap menjadi yang terbaik di mata pelanggannya, mereka juga harus fokus pada tenaga kerjanya. Untuk memotivasi karyawan agar bekerja sebaik-baiknya, manajemen perusahaan harus mendukung mereka. Hal ini memastikan karyawan diberikan bimbingan dan penguatan positif, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas karyawan. Sekelompok dua individu atau lebih pada dasarnya dapat bertemu dalam suatu organisasi, beroperasi secara logis dan metodis, merencanakan, mengarahkan, dan mengatur bagaimana mereka memanfaatkan sumber daya (lingkungan, material, dan prosedur), fasilitas dan infrastruktur, dan sebagainya. Efisien dan berhasil digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan. Organisasi adalah pengelompokan sosial individu-individu yang berinteraksi satu sama lain dengan cara tertentu, yang memungkinkan setiap anggota mempunyai peran dan tanggung jawab tertentu.

Salah satu usaha yang memberikan jasa di bidang penjualan bahan bakar minyak (BBM) adalah SPBU. Misi SPBU adalah menjaga kepercayaan pelanggan dan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan pembelian produk bahan bakar minyak untuk kendaraan bermotor, (Zheng dan Pramudana, 2021). SPBU 14.214.255 sebagai salah satu perusahaan di bidang penyediaan bahan bakar juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai target perusahaan.

Dalam lanskap bisnis yang kompetitif saat ini, kinerja karyawan semakin diakui sebagai penentu keberhasilan organisasi. Sebuah statistik mengungkapkan bahwa organisasi dengan karyawan yang sangat terlibat dapat mencapai profitabilitas hingga 21% lebih besar daripada organisasi dengan tingkat keterlibatan yang lebih rendah. Kinerja karyawan merupakan salah satu aspek krusial dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, termasuk pada sektor jasa seperti Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti prestasi kerja, kompensasi, pelatihan dan kemampuan kerja.

Saat ini pada karyawan SPBU 14.214.255 terdapat adanya potensi pelanggaran atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tugas yang mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan perusahaan. Dalam operasional sehari-hari, kepatuhan terhadap SOP sangat penting untuk menjaga keselamatan kerja, efisiensi pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Terdapat karyawan tidak mematuhi prosedur dalam pengisian bahan bakar, seperti memastikan mesin kendaraan mati atau menggunakan alat pelindung diri sesuai

ketentuan, maka risiko kecelakaan kerja atau ketidakpuasan pelanggan dapat meningkat.

Ketidakpatuhan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya pemahaman terhadap SOP, pelatihan yang kurang memadai, atau pengawasan yang tidak optimal. Dalam konteks SPBU, hal ini sangat kritis karena ketidakpatuhan pada SOP tidak hanya memengaruhi efisiensi operasional tetapi juga menciptakan risiko bahaya, seperti kebakaran atau tumpahan bahan bakar. Fenomena ini mencerminkan adanya celah dalam manajemen sumber daya manusia, baik dari aspek pembinaan, monitoring, maupun motivasi karyawan. Jika tidak segera ditangani, ketidakpatuhan ini berpotensi merusak citra SPBU di mata pelanggan serta menurunkan kinerja keseluruhan perusahaan.

Prestasi kerja karyawan menjadi tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan individu dan organisasi. Prestasi kerja dapat diperkuat melalui pemberian pelatihan yang efektif serta kompensasi yang adil. Prestasi kerja sering kali dikaitkan dengan rasa puas yang dirasakan karyawan ketika mereka memenuhi atau melampaui target kinerja karyawan. Rasa pencapaian ini dapat secara signifikan memengaruhi motivasi dan, akibatnya, kinerja. Penelitian menunjukkan bahwa sistem kerja berkinerja tinggi, yang mencakup peran pekerjaan yang terstruktur dan ekspektasi kinerja yang jelas, dapat menumbuhkan rasa intrapreneurial di antara karyawan, yang mengarah pada peningkatan hasil kinerja. Selain itu, ketika karyawan menganggap perannya bermakna dan selaras dengan tujuan organisasi, keterlibatan dan produktivitas mereka cenderung meningkat.

Fenomena permasalahan yang terjadi pada karyawan SPBU 14.214.255 masih terdapat adanya keterbatasan inisiatif karyawan dalam memberikan kontribusi inovatif untuk mendukung operasional perusahaan. Dalam lingkungan kerja yang kompetitif seperti SPBU, kemampuan karyawan untuk mengajukan ide-ide baru sangat penting untuk mengatasi berbagai tantangan operasional, seperti antrean panjang pelanggan, pemakaian sumber daya yang kurang efisien, atau pelayanan yang lambat. Kurangnya inisiatif ini dapat mengindikasikan rendahnya motivasi karyawan, kurangnya penghargaan terhadap ide kreatif, atau mungkin tidak adanya ruang yang cukup bagi karyawan untuk menyampaikan masukan mereka.

Dalam kehidupan sehari-hari di SPBU 14.214.255, kondisi ini dapat berdampak pada stagnansi operasional dan kurangnya upaya perbaikan berkelanjutan. Jika karyawan enggan memberikan ide untuk memperbaiki sistem layanan pelanggan, antrean panjang yang sering terjadi pada jam sibuk mungkin tidak tertangani dengan baik. Hal ini dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Selain itu, ketidaksediaan karyawan untuk berinovasi dapat menimbulkan ketergantungan yang tinggi pada instruksi dari atasan tanpa adanya inisiatif dari tingkat pelaksana. Akibatnya, peluang untuk meningkatkan efisiensi kerja, seperti optimalisasi alur kerja atau penghematan penggunaan sumber daya, mungkin terabaikan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Kompensasi adalah faktor penting lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian telah menunjukkan bahwa kompensasi finansial dan non-

finansial secara signifikan memengaruhi motivasi dan kinerja karyawan. Misalnya, imbalan finansial secara langsung terkait dengan kepuasan kerja, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja. Selain itu, insentif non-finansial, seperti pengakuan dan peluang pengembangan karier, dapat memotivasi karyawan lebih lanjut, yang mengarah pada hasil kinerja yang lebih baik. Interaksi antara kompensasi dan motivasi karyawan sangat penting, karena karyawan yang termotivasi lebih cenderung menunjukkan tingkat kinerja yang lebih tinggi.

Pada SPBU 14.214.255 ditemukan fenomena yang mencerminkan ketidakpuasan dari sebagian karyawan terkait sistem kompensasi yang diterapkan. Ketidakpuasan ini mengindikasikan bahwa sistem insentif dan bonus yang diterapkan oleh pihak manajemen belum mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan para karyawan. Karyawan menginginkan adanya keseimbangan antara usaha yang telah mereka berikan dengan imbalan yang diterima sebagai bentuk apresiasi atas kontribusi karyawan.

Dalam keseharian di SPBU 14.214.255, permasalahan ini berdampak pada semangat kerja dan motivasi karyawan. Ketika insentif dan bonus tidak mencerminkan kinerja yang dihasilkan, maka timbul rasa kecewa dan demotivasi, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi produktivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa perilaku negatif seperti menurunnya semangat bekerja, ketidakpuasan dalam melayani pelanggan, dan potensi peningkatan absensi. Oleh karena itu, perlu evaluasi mendalam terhadap sistem kompensasi yang ada agar dapat lebih adil dan sesuai dengan kontribusi serta kinerja yang ditunjukkan oleh para karyawan di SPBU

14.214.255. Permasalahan ini menunjukkan pentingnya pihak manajemen untuk mendengarkan masukan dari para karyawan dan mengevaluasi kebijakan insentif dan bonus yang diterapkan. Dengan pendekatan yang tepat, perusahaan dapat meningkatkan motivasi karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, serta mendorong peningkatan kinerja secara berkelanjutan.

Pelatihan dan pengembangan adalah komponen penting yang membekali karyawan dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk bekerja secara efektif. Penelitian menyoroti bahwa organisasi yang berinvestasi dalam pelatihan karyawan tidak hanya meningkatkan kompetensi individu tetapi juga menumbuhkan budaya perbaikan yang berkelanjutan. Pelatihan yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan keterampilan dan produktivitas karyawan secara signifikan. Program pelatihan yang terstruktur dengan baik dan selaras dengan tujuan organisasi dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam kinerja karyawan. Selain itu, efektivitas pelatihan sering kali dimediasi oleh dukungan yang dirasakan dari manajemen, yang dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap peran mereka.

Saat ini ditemukan fenomena permasalahan yang signifikan terkait motivasi karyawan dalam mengikuti pelatihan. Hal ini menunjukkan bahwa ada ketidakwajaran dalam semangat dan niat karyawan untuk mengikuti pelatihan yang disediakan oleh perusahaan. Beberapa faktor turut mempengaruhi rendahnya motivasi ini, seperti kurangnya dukungan dari pihak manajemen, suasana pelatihan yang kurang interaktif, serta metode penyampaian materi yang monoton dan kurang memotivasi.

Hal ini berdampak pada rendahnya keterlibatan mereka dalam kegiatan pelatihan, yang seharusnya membantu dalam mengembangkan keterampilan dan kemampuan yang dibutuhkan dalam lingkungan kerja sehari-hari di SPBU tersebut. Dengan kata lain, kurangnya pemahaman akan pentingnya pengembangan keterampilan serta ketidakefisienan metode pelatihan mempengaruhi keengganan mereka untuk aktif dan bersemangat mengikuti setiap sesi yang diadakan.

Kemampuan kerja, yang mencakup keterampilan dan kompetensi karyawan, merupakan hal yang mendasar untuk mencapai kinerja yang tinggi. Studi menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat kompetensi yang lebih tinggi cenderung berkinerja lebih baik, karena mereka lebih mahir dalam menavigasi tantangan dan memenuhi persyaratan pekerjaan. Pengembangan kompetensi ini sering kali difasilitasi melalui inisiatif pelatihan yang ditargetkan, yang dapat menjembatani kesenjangan antara kemampuan saat ini dan tuntutan pekerjaan. Selain itu, karyawan proaktif yang mengambil inisiatif dan beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan di lingkungan kerja mereka lebih mungkin untuk mencapai hasil kinerja yang lebih baik.

Saat ini pada karyawan SPBU 14.214.255 masih terdapat bahwa kesenjangan dalam kesiapan dan pemahaman karyawan terhadap tugas-tugas karyawan. Permasalahan ini berpotensi mengganggu kelancaran operasional SPBU karena setiap karyawan memegang peran penting dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas kepada pelanggan. Jika karyawan kurang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai, maka akan timbul

kendala dalam mengatasi berbagai tantangan yang muncul di lingkungan kerja sehari-hari.

Di sisi lain, permasalahan ini juga berdampak pada aspek manajerial di SPBU 14.214.255, di mana pelatihan dan pendampingan mungkin belum berjalan efektif atau belum menjawab kebutuhan kompetensi karyawan. Dalam kehidupan sehari-hari di lingkungan SPBU, tugas-tugas yang dihadapi meliputi pengelolaan transaksi pembayaran, pemantauan kebersihan area kerja, penanganan keluhan pelanggan, serta memastikan operasional SPBU berjalan tanpa hambatan. Jika pengetahuan yang dimiliki karyawan belum memadai, mereka mungkin akan kesulitan untuk menghadapi situasi darurat, misalnya penanganan mesin yang bermasalah atau respons cepat terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi salah satu solusi penting untuk mengatasi permasalahan ini agar SPBU 14.214.255 dapat tetap berjalan secara optimal dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada setiap pelanggan.

SPBU 14.214.255 memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat dan aktivitas ekonomi. Oleh karena itu, peningkatan kinerja karyawan melalui manajemen sumber daya manusia yang efektif, termasuk aspek prestasi kerja, kompensasi, pelatihan, dan kemampuan kerja, menjadi prioritas utama. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kinerja karyawan di SPBU 14.214.255.

Singkatnya, pengaruh prestasi kerja, kompensasi, pelatihan, dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan memiliki banyak segi dan saling

ketergantungan. Organisasi, khususnya di sektor SPBU, harus mengelola elemen-elemen ini secara strategis untuk meningkatkan kepuasan dan produktivitas karyawan, yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan kinerja organisasi.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian ini karena masih jarang dilakukan penelitian terhadap pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Serdang dengan mengambil judul **“Pengaruh Prestasi Kerja, Kompensasi, Pelatihan dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan SPBU 14.214.255”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Sugiyono (2019) menegaskan bahwa setiap proyek penelitian harus dimulai dengan suatu isu, meskipun faktanya memilih masalah penelitian terkadang merupakan aspek yang paling menantang dalam proses penelitian. Berikut identifikasi permasalahan berdasarkan latar belakang tersebut di atas:

1. Terdapat karyawan tidak mematuhi prosedur dalam pengisian bahan bakar, seperti memastikan mesin kendaraan mati atau menggunakan alat pelindung diri sesuai ketentuan, maka risiko kecelakaan kerja atau ketidakpuasan pelanggan dapat meningkat.
2. Adanya keterbatasan inisiatif karyawan dalam memberikan kontribusi inovatif untuk mendukung operasional perusahaan. Kurangnya inisiatif ini dapat mengindikasikan rendahnya motivasi karyawan, kurangnya penghargaan terhadap ide kreatif, atau mungkin tidak adanya ruang yang cukup bagi karyawan untuk menyampaikan masukan karyawan.

3. Sistem insentif dan bonus yang diterapkan oleh pihak manajemen belum mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan para karyawan. Karyawan menginginkan adanya keseimbangan antara usaha yang telah mereka berikan dengan imbalan yang diterima sebagai bentuk apresiasi atas kontribusi karyawan.
4. Ketidakwaiban dalam semangat dan niat karyawan untuk mengikuti pelatihan yang disediakan oleh perusahaan. Beberapa faktor turut mempengaruhi rendahnya motivasi dalam mengikuti pelatihan ini, seperti kurangnya dukungan dari pihak manajemen, suasana pelatihan yang kurang interaktif, serta metode penyampaian materi yang monoton dan kurang memotivasi
5. Terdapat kesenjangan dalam kesiapan dan pemahaman karyawan terhadap tugas-tugas karyawan. Permasalahan ini berpotensi mengganggu kelancaran operasional SPBU karena setiap karyawan memegang peran penting dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas kepada pelanggan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Menurut Sugiyono (2019) yang menyatakan bahwa Karena adanya keterbatasan baik tenaga, biaya maupun waktu, serta agar temuan penelitian lebih terkonsentrasi, maka penelitian tidak akan melakukan penelitian terhadap segala sesuatu yang ada pada suatu objek atau skenario tertentu, tetapi perlu mengidentifikasi penekanannya. Berdasarkan pendapat di atas maka dalam hal ini peneliti membatasi masalah pada Pengaruh Prestasi Kerja, Kompensasi, Pelatihan Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan SPBU 14.214.255.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Penelitian digunakan untuk mencari jawaban terhadap rumusan masalah yang menjadi topik penelitian menurut Sugiyono (2019). Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah secara parsial terdapat pengaruh prestasi kerja terhadap kinerja karyawan SPBU 14.214.255?
2. Apakah secara parsial terdapat pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan SPBU 14.214.255?
3. Apakah secara parsial terdapat pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan SPBU 14.214.255?
4. Apakah secara parsial terdapat pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan SPBU 14.214.255?
5. Apakah secara simultan terdapat pengaruh prestasi kerja, kompensasi, pelatihan dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan SPBU 14.214.255?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Menurut Sugiyono (2019) bahwa tujuan penelitian adalah menemukan, mengembangkan dan membuktikan ilmu pengetahuan. Sesuai dengan konteks masalah dan identifikasi masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh prestasi kerja terhadap kinerja karyawan SPBU 14.214.255.

2. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan SPBU 14.214.255t.
3. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan SPBU 14.214.255.
4. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan SPBU 14.214.255.
5. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh kom prestasi kerja, kompensasi, pelatihan dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan SPBU 14.214.255.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Sudut pandang Sugiyono (2019) Penelitian lebih memiliki keunggulan teoritis, seperti memperluas pengetahuan, namun juga memiliki penerapan di dunia nyata dalam pemecahan masalah. Keunggulan penelitian ini adalah sebagai berikut, sesuai dengan latar belakang masalah dan identifikasi masalah tersebut di atas:

##### 1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Memberikan sumbangan pemikiran khususnya tentang prestasi kerja, kompensasi, pelatihan dan kemampuan kerja Terhadap kinerja karyawan SPBU 14.214.255.
- b. Memberikan sumbangan ilmiah dalam ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, yaitu prestasi kerja, kompensasi, pelatihan dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan SPBU 14.214.255.

- c. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan prestasi kerja, kompensasi, pelatihan dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan SPBU 14.214.255 serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia secara riil khususnya yang menyangkut prestasi kerja, kompensasi, pelatihan dan kemampuan kerja serta kinerja karyawan SPBU 14.214.255.

### b. Bagi SPBU 14.214.255

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi atau bahan masukan tambahan bagi perusahaan dalam menyikapi masalah tenaga kerja yang menyangkut dengan prestasi kerja, kompensasi, pelatihan dan kemampuan kerja.

### c. Bagi Universitas Labuhan Batu

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan prestasi kerja, kompensasi, pelatihan dan kemampuan kerja serta kinerja karyawan SPBU 14.214.255.