

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam masyarakat modern pada era globalisasi, dunia bisnis dituntut untuk meningkatkan efisiensi dalam operasinya. Salah satu antisipasinya artinya melalui pengembangan sumber daya manusia yang lebih terampil dan berkualitas. Setiap perusahaan dalam operasi mempunyai sumber daya diantaranya sumber daya manusia ataupun non-sumber daya manusia. Sumber daya manusia mempunyai arti penting karena manusia berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Manusia dalam organisasi berperan sebagai penentu, perencana dan pelaku dalam mencapai tujuan perusahaan sekaligus menentukan maju mudurnya suatu perusahaan, sebab walaupun dengan modernnya peralatan atau mesin tanpa adanya sumber daya manusia yang terampil, maka dapat dipastikan perusahaan tidak akan mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Peran karyawan dalam suatu organisasi sangat penting, karyawan merupakan sumber daya penting yang wajib untuk di jaga. Tujuan perusahaan tidak akan terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan sudah begitu canggih. Sukses atau tidaknya sebuah perusahaan bergantung pada karyawan, jadi adanya karyawan sangat diperlukan dan karyawan juga perlu diperhatikan termasuk mengenai kemampuannya dalam menyelesaikan tugas. Pengukuran kinerja pada suatu perusahaan sangat penting guna evaluasi dan perencanaan masa depan. Penilaian kinerja karyawan mutlak harus dilakukan untuk mengetahui kinerja yang hendak dicapai setiap karyawan.

Kualitas sumber daya manusia mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan untuk dapat mewujudkan tujuan dari perusahaan atau organisasi. Karyawan yang berkualitas akan mampu meningkatkan hasil kerja yang berkualitas dengan biaya yang efisien. Semakin meningkat kualitas karyawan berarti juga semakin meningkat kinerja karyawan yang mendorong peningkatan efektifitas dan efisiensi dari output yang dihasilkan oleh karyawan, sehingga karyawan akan mampu menghasilkan pekerjaan berkualitas.

JNE cabang kota pinang telah berupaya memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Tetapi masih terdapat penilaian buruk dari pelanggan terhadap kinerja karyawan JNE cabang kota pinang. Dilihat dari ulasan JNE cabang kota pinang masih terdapat beberapa ulasan buruk mengenai pelayanan yang diberikan karyawan. Misalnya, pengantaran paket yang terlalu lama atau tidak sesuai estimasi. Dengan fenomena tersebut penulis berusaha untuk mengetahui tentang bagaimana sebenarnya kinerja JNE cabang kota pinang. Dari kualitas tersebut dapat diketahui kelebihan dan kekurangan JNE cabang kota pinang sehingga dapat dievaluasi apakah perlu dilakukan optimalisasi sehingga dicapai target yang diharapkan.

Didalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada JNE cabang kota pinang, memperhatikan apa saja faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Peneliti menilai bahwa kinerja dapat ditingkatkan dengan meningkatkan motivasi kerja, meningkatkan kedisiplinan serta menerapkan kepemimpinan yang aktif dan dijadikan sebagai acuan didalam meningkatkan kinerja. Kinerja akan memberikan dampak yang

baik bagi pelayanan yang diberikan, konsumen pun cenderung akan merasa nyaman apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

Motivasi kerja merupakan faktor utama didalam upaya meningkatkan kinerja seorang karyawan, motivasi akan memberikan perubahan pemikiran serta keyakinan karyawan didalam menjalankan pekerjaan. Peneliti menilai bahwa pada JNE cabang kota pinang, motivasi didalam bekerja masih belum sepenuhnya maksimal, hal ini terlihat dari semangat para karyawan didalam bekerja. Pada saat observasi peneliti melihat bahwa jam kerja yang tidak tepat waktu dan tata letak paket yang menumpuk sehingga kurang rapi menunjukkan bahwa motivasi karyawan didalam bekerja masih perlu ditingkatkan.

Disiplin didalam bekerja akan menunjukkan bagaimana tingkat kinerja seorang karyawan, karyawan dengan kinerja yang baik akan tercermin dari bagaimana disiplin nya didalam bekerja. Disiplin kerja akan mempengaruhi pandangan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan, peneliti menilai bahwa konsumen sering memberikan keluhan terhadap keterlambatan paket yang tidak sesuai dengan estimasi kedatangan, paket sudah tiba di JNE cabang Kota pinang namun tidak segera diantar kepada konsumen, hal ini menunjukkan bahwa karyawan kurang komitmen terhadap tingkat kedisiplinan nya didalam bekerja sehingga pekerjaan yang dilakukan tidak selesai dengan optimal.

Faktor lain yang tidak kalah penting didalam meningkatkan kinerja JNE Cabang Kota pinang yaitu bagaimana kepemimpinan di dalam suatu perusahaan, kepemimpinan akan memberikan pengaruh terhadap sistem kerja suatu perusahaan. Peneliti menilai bahwa kepemimpinan pada JNE cabang kota pinang

belum memberikan pengaruh terhadap sistem kerja yang berlaku, kepemimpinan dinilai terlalu santai sehingga karyawan kurang takut dengan sistem kepemimpinan yang dijalankan.

Dari penjabaran fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi kerja, Disiplin dan Kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada JNE Cabang Kota pinang”.

B. Batasan dan Perumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Untuk menghindari terlalu luasnya permasalahan dalam penulisan, maka peneliti memberikan batasan variabel yaitu mengenai Pengaruh Motivasi kerja, Disiplin dan Kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada JNE Cabang Kota pinang

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada JNE Cabang Kota pinang?
2. Apakah ada pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan pada JNE Cabang Kota pinang?
3. Apakah ada pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada JNE Cabang Kota pinang?
4. Apakah ada pengaruh motivasi kerja, disiplin dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada JNE Cabang Kota pinang?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada JNE Cabang Kota pinang
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan pada JNE Cabang Kota pinang
3. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada JNE Cabang Kota pinang
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja, disiplin dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada JNE Cabang Kota pinang

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti
Penelitian diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti didalam mengetahui ilmu pemasaran yang berkaitan dengan variabel penelitian.
2. Bagi Universitas Labuhanbatu
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi memberikan sumbangan konseptual dalam rangka mengembangkan penelitian khususnya manajemen.
3. Bagi Peneliti lain
Penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan bahan acuan didalam melakukan penelitian selanjutnya, baik dari segi penulisan maupun isi penelitian guna meningkatkan kualitas penelitian di masa mendatang.