

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memiliki peran penting bagi keberhasilan suatu organisasi, karena manusia merupakan aset hidup organisasi yang perlu dipelihara dan dikembangkan, serta harus mendapatkan perhatian serius dan dikelola dengan sebaik mungkin. Hal ini dimaksudkan agar sumber daya manusia yang dimiliki organisasi mampu memberikan kontribusi yang optimal dalam upaya pencapaian organisasi. Dalam konteks posisi sumber daya manusia dalam setiap penyelenggaraan kegiatan organisasi atau perusahaan, maka dapat dilihat bahwa peran dan fungsi dari karyawan sebagai sumber daya manusia dalam organisasi telah banyak digantikan dengan teknologi yang semakin canggih. Namun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa sampai saat ini karyawan dalam perusahaan masih menjadi faktor yang penting dalam menentukan jalannya proses produksi. Oleh karena itu, mengingat peran penting karyawan, maka dapat dipahami setiap perusahaan menghendaki agar setiap karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien.

Dalam kaitannya dengan perkembangan dan kemajuan perusahaan di berbagai bidang, maka manajemen perusahaan selalu mengedepankan efektivitas kerja para karyawan yang dapat menggerakkan sekaligus menjalankan roda organisasi. Hakikat efektivitas kerja dalam perusahaan itu sendiri sebagaimana dalam pandangan

Husein (2014:9) adalah melaksanakan sesuatu yang benar dalam memenuhi kebutuhan perusahaan berkaitan dengan pencapaian untuk bekerja yang maksimal, dalam arti pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu. Kualitas adalah kesesuaian antara tujuan dan manfaatnya, kuantitas yaitu penilaian yang dilakukan berdasarkan jumlah, manfaat berarti faedah atau kegunaan. Dengan demikian terciptanya efektivitas kerja karyawan yang baik dalam perusahaan diharapkan mampu menjamin percepatan, kelancaran, dan pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat.

Efektivitas kerja karyawan dalam perusahaan adalah fokus bahasan yang sangat membutuhkan perhatian yang besar dan *urgent* dari manajemen perusahaan. Demikian halnya efektivitas kerja karyawan pada JNE Cabang Utama Gorontalo menjadi fokus perhatian yang sangat penting mengingat peran JNE Cabang Utama Gorontalo sebagai salah satu penyedia jasa pengiriman barang/ dokumen dan agen terpercaya dalam mengantar barang ke sejumlah daerah. Sebagai perusahaan yang melakukan banyak pengiriman barang dan selalu menjadi partner para pelaku toko *online* yang menggunakan jasa ini, maka karyawan pada JNE Cabang Utama Gorontalo menjadi ujung tombak keberhasilan perusahaan dalam mencapai target pengiriman barang yang diinginkan secara berkualitas. Oleh sebab itu, peningkatan efektivitas kerja karyawan pada JNE Cabang Utama Gorontalo sangat diharapkan guna terciptanya karyawan yang handal dan terampil dalam melaksanakan segala tugas

pengiriman barang yang dibebankan padanya. Harapannya dengan adanya efektivitas kerja yang optimal akan dapat membantu pengelolaan manajemen utamanya penyediaan informasi dan pelayanan pengiriman barang terhadap masyarakat secara optimal.

Hakikatnya efektivitas kerja karyawan pada JNE Cabang Utama Gorontalo menitikberatkan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya dengan tepat waktu, sehingga tidak terjadi penghamburan waktu, biaya, dan tenaga. Dengan efektivitas kerja, karyawan pada JNE Cabang Utama Gorontalo dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya sesuai dengan tepat waktu serta ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam hal ini efektivitas kerja merupakan gambaran tentang kegiatan yang telah berhasil dilaksanakan atau keberhasilan dalam pencapaian tujuan dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas kerja karyawan pada JNE Cabang Utama Gorontalo diupayakan lebih beorientasi kepada keluaran. Oleh karenanya, hasil pekerjaan karyawan dapat dikatakan efektif, apabila sesuai dengan rencana kerja yang telah ditentukan, sehingga pekerjaan dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan dengan hasil yang memuaskan masyarakat pengguna.

Seiring dengan upaya JNE Cabang Utama Gorontalo dalam mewujudkan efektivitas kerja karyawan yang baik dan memuaskan, terindikasi masih terdapat beberapa persoalan yang melingkupi efektivitas kerja dari perusahaan JNE Cabang Utama Gorontalo. Berdasarkan studi

lapangan awal baik melalui observasi dan wawancara kepada beberapa karyawan yang dilakukan pada bulan April 2018, peneliti menemukan permasalahan-permasalahan yang menyangkut belum optimalnya efektivitas kerja karyawan pada Kantor JNE Cabang Utama Gorontalo yang terindikasi melalui kualitas, kuantitas dan waktu kerja sebagai berikut:

1. Kuantitas kerja

Pencapaian hasil belum tepat sesuai dengan kuantitas kerja yang diharapkan. Dengan kata lain, dalam menyelesaikan tugas target pencapaian belum sesuai dengan jumlah yang ditentukan. Dalam *Standar Operational Procedure (SOP)* JNE Cabang Utama Gorontalo ditargetkan bahwa pengiriman paket REG (Reguler) dan OKE (Ongkos Kirim Ekonomis) yang masuk ke Kantor JNE pada hari Jumat dan Sabtu, maka proses kirim akan dilakukan pada hari Senin, sedangkan untuk Paket YES (Yakin Esok Sampai) yang masuk maka akan dikirim hari itu juga walaupun hari minggu. Namun, masih ditemukan ada paket yang terlambat dikirim pada hari berikutnya. Demikian halnya masih ada keterlambatan penerimaan paket, untuk paket pengiriman tiga hari masih ditemukan ada pelanggan yang menerima paket pada hari kelima pengiriman.

2. Kualitas kerja

Kualitas hasil kerja karyawan pada JNE Cabang Utama Gorontalo masih ada yang belum memenuhi harapan. Hal ini terlihat dari

responsibilitas karyawan kepada pelanggan yang terkesan tidak cekatan dalam menginput data pengiriman, tidak ramah dan kurang memberikan senyuman. Selain itu, belum optimalnya keakuratan data dapat ditemukan pada kesalahan dalam penulisan dan kelengkapan data nama atau alamat penerima.

3. Pemanfaatan waktu

Pemanfaatan waktu kerja tidak tepat waktu sesuai target yang ditetapkan. Ketetapan hari dan jam operasional kantor cabang dan perwakilan JNE adalah (1) Jam 08.00 sampai 19.30 untuk hari Senin sampai Jumat, (2) Jam 08.00 sampai 15.00 untuk hari Sabtu, (3) Jam 08.00 sampai 14.00 untuk hari Minggu. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa target waktu pelaksanaan kerja masih jauh dalam realisasi pencapaian. Nampak masih ada karyawan terlambat masuk dan ada karyawan pada jam istirahat terlihat langsung pulang sebelum jam kerja berakhir. Peneliti dapat mengamati ada karyawan yang cenderung mengabaikan jam kerja, seperti tidak berada pada meja kerja pada saat jam kerja, mengobrol dengan rekan kerja, sibuk menggunakan *handphone*, atau sekedar bersantai. Bahkan ada karyawan berpandangan bahwa pencapaian target kerja bukanlah hal utama yang harus dicapai dalam perusahaan.

Memperhatikan realitas adanya efektivitas kerja karyawan pada JNE Cabang Utama Gorontalo yang belum memenuhi harapan sebagaimana di atas, maka peneliti melakukan wawancara awal kepada

beberapa karyawan menyangkut penyebab belum optimalnya efektivitas karyawan tersebut. Hasil wawancara awal memberikan informasi bahwa belum optimalnya efektivitas karyawan pada JNE Cabang Utama Gorontalo antara lain disebabkan oleh motivasi kerja beberapa karyawan yang rendah. Motivasi kerja dalam hal ini berkaitan dengan belum optimalnya pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan pada JNE Cabang Utama Gorontalo.

Motivasi kerja karyawan pada JNE Cabang Utama Gorontalo yang belum optimal menjadi salah satu faktor penentu dalam berhasil tidaknya perusahaan meningkatkan efektivitas kerja karyawannya. Adanya pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh pimpinan merupakan hal yang penting dan sangat diinginkan oleh para karyawan pada JNE Cabang Utama Gorontalo. Dengan terpenuhinya kebutuhan karyawan, maka akan mendorong karyawan dalam bertindak untuk melaksanakan keinginan pemimpin. Kondisi ini dapat dipahami karena karyawan akan merasa puas dengan keputusan yang diberikan pemimpin dalam memenuhi kebutuhan setiap karyawan. Karyawan cenderung bekerja dengan penuh semangat dan mengutamakan efektivitas untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Harapannya jika motivasi kerja karyawan meningkat, maka karyawan akan merasa senang dan tidak terpaksa serta mempunyai kepuasan kerja yang tinggi dalam beraktivitas. Karyawan yang memiliki motivasi kerja akan melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik, sebagaimana Arief (2010:xvii) mengemukakan bahwa salah satu strategi yang sering

ditempuh pihak manajemen perusahaan dalam upaya menumbuhkan budaya perusahaan yang kompetitif adalah dengan memotivasi setiap saat para karyawan. Mendorong dan menumbuhkan semangat setiap saat kepada para karyawan agar senantiasa menyajikan kinerja berkualitas yang memungkinkan perusahaan dapat tetap eksis.

Pada hakikatnya para karyawan sependapat bahwa jajaran pimpinan JNE Cabang Utama Gorontalo telah berupaya melakukan program motivasi terhadap karyawan. Namun berbagai upaya pimpinan JNE Cabang Utama Gorontalo dalam menerapkan program motivasi selama ini belum dirasakan merata oleh beberapa karyawan, utamanya dalam hal penghargaan terhadap prestasi kerja. Harapannya jajaran pimpinan lebih memperhatikan prestasi karyawan dengan memberi penghargaan, baik dalam bentuk pujian, pemberian bonus atau bentuk penghargaan lain. Beberapa karyawan JNE Cabang Utama Gorontalo menilai bahwa perhatian pimpinan dalam bentuk materil seperti gaji masih kurang, sehingga membuat para karyawan menjadi kurang puas dan belum mampu untuk memenuhi kebutuhannya. Selain itu, motivasi dalam bentuk teguran dan hukuman juga belum sepenuhnya diterapkan dan dijalankan oleh perusahaan JNE Cabang Utama Gorontalo.

Perhatian pimpinan yang dinilai minim terhadap prestasi kerja karyawan dan kebutuhan lain dari karyawan menimbulkan kecenderungan untuk bekerja kurang semangat dan kurang antusias bahkan ada karyawan yang terpaksa dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi

tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, ada karyawan menjadi kurang inisiatif dan tidak mempunyai kemauan diri untuk bekerja tanpa perintah dari pimpinan. Terlebih lagi nampak adanya beberapa karyawan yang saling tidak mendukung dalam penyelesaian tugas, sehingga pekerjaan yang semestinya cepat terselesaikan menjadi terlambat penyelesaiannya. Masih rendahnya semangat, inisiatif dan antusiasme kerja karyawan pada JNE Cabang Utama Gorontalo mengindikasikan belum optimalnya motivasi kerja dari pimpinan kepada karyawan.

Kejadian dan keadaan di atas sangat mempengaruhi efektivitas JNE Cabang Utama Gorontalo. Untuk mengatasi masalah tersebut, seyogyanya pihak manajemen perusahaan lebih fokus dan sungguh-sungguh dalam menerapkan program motivasi terhadap para karyawannya. Berbagai macam dan beragam teori motivasi dapat diadopsi pihak perusahaan dengan sebuah tujuan agar JNE Cabang Utama Gorontalo tetap eksis dan mendatangkan kemaslahatan bagi karyawan dan konsumen yang menjadi sasaran akhir dari pelayanan yang diberikan perusahaan.

Dalam kaitannya dengan hal tersebut di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji faktor motivasi dalam pengembangan dan pengelolaan perusahaan. Oleh karena itu, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dan menulis proposal skripsi dengan judul: **“Pengaruh Motivasi terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Di JNE Cabang Utama Gorontalo”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Pencapaian hasil kerja belum tepat sesuai dengan kuantitas kerja yang diharapkan.
2. Kualitas hasil kerja karyawan berupa tanggung jawab karyawan dan keakuratan data belum memenuhi harapan.
3. Pemanfaatan waktu kerja tidak tepat waktu sesuai target yang ditetapkan.
4. Motivasi kerja karyawan belum optimal.
5. Pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan belum optimal.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dapat disusun rumusan masalah dalam penelitian bagaimana pengaruh motivasi terhadap efektivitas kerja karyawan pada JNE Cabang Utama Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Secara operasional, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi terhadap efektivitas kerja karyawan pada JNE Cabang Utama Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Sebagai penerapan bagi ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan motivasi dan efektivitas kerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan bahan masukan bagi perusahaan JNE Cabang Utama Gorontalo dalam menghasilkan efektivitas kerja karyawan yang baik bagi perusahaan.
- b. Sebagai bahan masukan untuk yang berhubungan dengan perencanaan sumber daya manusia dan motivasi, sehingga perusahaan yang bersangkutan dapat menentukan kebijakan selanjutnya dalam memperoleh meningkatkan efektivitas perusahaan.