

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan global saat ini memberikan dampak pada perusahaan untuk berlomba-lomba dalam meningkatkan pelayanannya sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Sumber daya manusia menjadi faktor penting bagi perusahaan. Sumber daya manusia merupakan nilai investasi perusahaan yang harus dikelola dengan baik dan maksimal. Sumber daya manusia menjadi sentral dalam pencapaian tujuan perusahaan, karena sumber daya manusia merupakan faktor penggerak dalam setiap kegiatan perusahaan.

Perkembangan ekonomi dan kemajuan teknologi yang sedemikian cepat ini menumbuhkan persaingan pada dunia usaha, maka diperlukan perubahan dalam pengelolaan sumber daya manusia di dalam perusahaan sehingga bisa lebih efektif, efisien dan produktif. Di Indonesia saat ini muncul kecenderungan *Outsourcing*. Sistem *Outsourcing* merupakan alternatif yang baik terhadap persaingan yang sangat kompetitif ini. *Outsourcing* atau karyawan kontrak adalah karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan dengan kerja waktu tertentu yang didasarkan atas Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT). Sistem tenaga kerja *Outsourcing* ini diatur dalam Undang-Undang ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003. Karyawan kontrak diperbantukan untuk menyelesaikan pekerjaan rutin perusahaan, tidak ada jaminan kelangsungan masa kerjanya, namun, kelangsungan masa kerja karyawan kontrak didasarkan atas prestasinya. Penggunaan tenaga *Outsourcing* dinilai lebih efisien untuk menangani hal-hal yang menunjang kegiatan utama.

Hakekatnya sebuah perusahaan adalah sekelompok individu yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dapat terlihat jelas dari pengertian tersebut bahwa tercapainya suatu organisasi tidak lepas dari aktivitas sekelompok orang yang ada di dalamnya. Untuk mencapai tujuan utama perusahaan, maka suatu perusahaan yang baik akan menjadikan karyawan sebagai teman kerjanya bukan hanya sebagai alat untuk tercapainya suatu tujuan perusahaan, dengan menjadikan karyawan sebagai *partner* bagi perusahaan, sehingga karyawan merasa dianggap dan diakui keberadaannya dan berperan dalam perusahaan. Hal tersebut dapat membuahkan hasil kinerja karyawan yang baik dan tercapainya tujuan perusahaan dengan maksimal.

Menurut (Mangkunegara, 2014) kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai atau individu secara kuantitas dan kualitas dalam menjalankan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut (Sedarmayanti, 2011) kinerja karyawan adalah hasil kerja seseorang secara keseluruhan yang ditunjukkan dengan bukti secara nyata. Menurut Gibson dan Ivancevich dalam (Hajar, 2019) kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan melaksanakan tugas serta kemampuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja seorang karyawan dapat dinyatakan baik dan sukses apabila karyawan telah melaksanakan dan memenuhi tugas dan kewajibannya, sehingga seorang karyawan yang memiliki kinerja baik tentunya akan ikut berpartisipasi dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan dalam menyelesaikan tugas yang berbeda, hal tersebut tidak menutup kemungkinan bahwa masih terdapat sebagian karyawan yang belum menunjukkan kinerja yang maksimal. Kinerja karyawan menjadi salah satu penentu keberhasilan

perusahaan, maka diperlukan sebuah perhatian dalam usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Sinamo dalam (Ro'uf, 2018) salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah hubungan antar karyawan yang terjalin dengan baik (*Human Relation*), perhatian akan kebutuhan jasmani dan rohani, faktor kepemimpinan, pemberian insentif yang menyenangkan bagi karyawan.

Menurut (Hasibuan, 2014) *Human Relationship* merupakan hubungan yang harmonis, tercipta atas kesadaran dan kesediaan melebur keinginan individu demi terpadunya kepentingan bersama. Untuk mewujudkan tujuan perusahaan diperlukan dukungan dan kerjasama dari pihak manajer maupun pihak karyawan. Pimpinan harus mampu bekerja sama dengan karyawannya dengan mengarahkan dan mengawasi serta meyakinkan bahwa yang dilakukan tersebut merupakan tujuan bersama yang harus dicapai. Adanya *Human Relationship* yang baik dalam perusahaan, hal tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian (Talumantak, 2016) menyatakan bahwa Pengaruh *Human Relationship* Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Koperasi Dan UMKM Provinsi Sulawesi Utara, diperoleh hasil positif yaitu secara parsial melalui uji *t human relationship* berpengaruh secara signifikan.

Self Efficacy juga salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa keyakinan dan kepercayaan diri pada karyawan juga diperlukan dalam meningkatkan kinerja. Menurut (Yusuf, 2012) *Self Efficacy* merupakan keyakinan diri terhadap kemampuan diri untuk menampilkan tingkah laku yang akan mengarahkannya pada hasil yang diharapkan. Individu yang memiliki *self efficacy* tinggi cenderung menunjukkan tingkat motivasi dan kinerja

yang lebih tinggi. Penelitian (Widyawati & Karwini, 2018) tentang Pengaruh *Self Esteem*, *Self Efficacy* Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Dwi Fajar Semesta Denpasar bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Dwi Fajar Semesta Denpasar.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasinya dalam bekerja. Teori motivasi Frederick Herzberg mengemukakan bahwa terdapat dua faktor yang mendorong karyawan termotivasi dalam bekerja yaitu motivasi ekstrinsik dan motivasi intrinsik. Menurut (Bangun, 2012) motivasi ekstrinsik merupakan dorongan kerja yang berasal dari luar diri pekerja, yang berupa suatu kondisi yang mengharuskannya melakukan suatu pekerjaan secara maksimal. Motivasi menjadi alasan bahwa faktor luar diri individu seringkali menjadi pertimbangan individu dalam melaksanakan tugasnya dan hal tersebut nantinya akan memberikan dampak pada kinerjanya. Penelitian (Maulana, 2015) menunjukkan bahwa motivasi ekstrinsik memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank BTN Kantor Cabang Malang. Semakin tinggi motivasi ekstrinsik, maka kinerja karyawan akan semakin baik.

Kebersihan di sebuah instansi merupakan suatu bentuk rangkaian kegiatan yang mendapat perhatian langsung oleh pengguna jasa. Tenaga kebersihan adalah petugas yang memberikan pelayanan kebersihan dan kerapian sebuah tempat baik dalam maupun luar ruangan sehingga dapat tercipta suasana yang nyaman untuk menunjang aktifitas perusahaan. Menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas untuk tenaga kebersihan merupakan upaya yang harus dilakukan oleh perusahaan dengan melakukan pelatihan, pembinaan, pengawasan dan memberi penghargaan yang layak sehingga dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab dan

meningkatkan kinerja petugas kebersihan. Peran pimpinan seharusnya mampu mengembangkan potensi karyawan pada perusahaan, terutama dalam meningkatkan hubungan antar personal (*Human Relationship*) yang baik antar sesama karyawan maupun antar atasan dengan bawahan. Meningkatkan *self efficacy* dalam diri karyawan juga diperlukan, karyawan yang memiliki *self efficacy* rendah akan mempengaruhi bekerjanya. Pemberian motivasi ekstrinsik pada karyawan harus ditingkatkan, karena motivasi ekstrinsik menjadi salah satu pertimbangan karyawan dalam bekerja, apabila hal tersebut tidak diperhatikan pimpinan akan memberikan dampak pada menurunnya kinerja.

PT. Mitra Tata Kerja Ponorogo adalah salah satu perusahaan penyedia jasa tenaga *Outsourcing*, terletak di Jl. Wonosalam Gg. Masjid No.3 Kadipaten, Ponorogo. Instansi yang bekerjasama dengan PT. Mitra Tata Kerja Ponorogo dalam penelitian ini adalah Bank Jatim dan IAIN Ponorogo. Penggunaan tenaga *outsourcing* dinilai lebih efisien dalam menangani hal-hal yang menunjang kegiatan utama perusahaan. Instansi bekerjasama dengan perusahaan penyedia jasa tenaga *outsourcing* untuk memenuhi kebutuhan akan petugas kebersihan, dimana hal-hal yang berkaitan dengan perekrutan, pemberian gaji, sampai kontrak kerja terhadap tenaga kebersihan menjadi tanggung jawab perusahaan penyedia jasa tenaga *Outsourcing*. PT. Mitra Tata Kerja Ponorogo merupakan perusahaan jasa yang telah berdiri lama, sebagai penyedia jasa tentu terdapat beberapa permasalahan yang terjadi terkait dengan kinerja karyawan. Masalah kinerja dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, namun berdasarkan permasalahan pada penelitian ini peneliti mengambil garis besar yang pengaruhnya merupakan faktor dominan terhadap kinerja yaitu *Human Relationship*, *Self Efficacy* dan Motivasi Ekstrinsik.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan pimpinan, terdapat penurunan kinerja karyawan. Berdasarkan survei langsung yang dilakukan pada tenaga kebersihan PT. Mitra Tata Kerja didapatkan bahwa dalam melaksanakan pekerjaannya petugas kebersihan mengalami hambatan karena kurangnya hubungan baik antar karyawan (*Human Relationship*) yang ditandai dengan kurangnya kerjasama dan interaksi antar karyawan sehingga koordinasi tugas belum berjalan sesuai dengan harapan. Kurangnya hubungan baik dengan atasan, yang dimana karyawan merasa canggung untuk menyampaikan kritik maupun saran karena merasa derajatnya berbeda.

Faktor lainnya yaitu turunnya tingkat *self efficacy* atau kurangnya keyakinan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dimana karyawan terkadang merasa minder dengan pekerjaannya. Dalam melaksanakan tugas tenaga kebersihan mengalami kendala, hal yang paling sering dijumpai adalah adanya komplain dari pengguna jasa. Adanya komplain tersebut membuat karyawan merasa *down* atau tidak yakin untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sehingga menjadi penyebab menurunnya kinerja.

Menurunnya kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh motivasi dalam bekerja. Salah satunya adalah motivasi ekstrinsik, ada beberapa karyawan yang mengeluhkan pemberian gaji. Motivasi ekstrinsik dapat dikatakan berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena motivasi ini yang menjadikan pertimbangan dalam bekerja.

Hal-hal tersebut harus diperhatikan oleh instansi khususnya di lingkungan pelayanan kebersihan karena pekerjaan ini menyangkut dengan pelayanan konsumen sehingga kinerja menjadi hal penting. Pada dasarnya setiap perusahaan

menginginkan kinerja karyawan yang tinggi untuk memperoleh keuntungan, artinya bahwa dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi perusahaan diharapkan mampu menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga kualitas individu yang baik diharapkan mampu menunjukkan kinerja yang baik pula.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Human Relationship*, *Self Efficacy* dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Tenaga Kebersihan PT. Mitra Tata Kerja Ponorogo”**.

B. Rumusan Masalah

- 1) Apakah *human relationship* (X1) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada tenaga kebersihan PT. Mitra Tata Kerja Ponorogo ?
- 2) Apakah *self efficacy* (X2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada tenaga kebersihan PT. Mitra Tata Kerja Ponorogo ?
- 3) Apakah motivasi ekstrinsik (X3) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada tenaga kebersihan PT. Mitra Tata Kerja Ponorogo ?
- 4) Apakah *human relationship* (X1), *self efficacy* (X2) dan motivasi ekstrinsik (X3) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada tenaga kebersihan PT. Mitra Tata Kerja Ponorogo ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

- 1) Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah *human relationship* (X1) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada tenaga kebersihan PT. Mitra Tata Kerja Ponorogo.
- b. Untuk mengetahui apakah *self efficacy* (X2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada tenaga kebersihan PT. Mitra Tata Kerja Ponorogo.
- c. Untuk mengetahui apakah motivasi ekstrinsik (X3) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada tenaga kebersihan PT. Mitra Tata Kerja Ponorogo.
- d. Untuk mengetahui apakah *human relationship* (X1), *self efficacy* (X2) dan motivasi ekstrinsik (X3) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada tenaga kebersihan PT. Mitra Tata Kerja Ponorogo.

2) Manfaat Penelitian

a. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mahasiswa dapat mengetahui tentang fenomena-fenomena khususnya yang berkaitan dengan sumber daya manusia di perusahaan yang di teliti. Dan untuk memperoleh pengetahuan yang lebih luas mengenai pengelolaan sumber daya manusia.

b. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang menunjukkan adanya pengaruh *human relationship*, *self efficacy* dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan, yang dapat memberikan masukan kepada manajemen PT. Mitra Tata Kerja Ponorogo akan pentingnya pemahaman dari manajemen sumber daya manusia terhadap pengelolaan kinerja karyawan dari seluruh karyawan khususnya tenaga kebersihan yang dimiliki. Dengan demikian, kinerja karyawan dapat meningkat dan dapat tercapainya tujuan perusahaan.

c. Manfaat Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan referensi khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia tentang *human relationship*, *self efficacy* dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan yang selanjutnya dapat dijadikan acuan penelitian ataupun pembuatan proposal.

d. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam proses penelitian selanjutnya, khususnya bagi penelitian mengenai *human relationship*, *self efficacy* dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan.

