

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dipusahaan harus optimal dan efektif karena, manusia memiliki peranan penting sebagai perencana , pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi, dalam hal ini baik karyawan baru maupun lama perlu adanya pengembangan secara terencana dan berkesinambungan. Pada masa saat ini banyak sekali tantangan yang dihadapi karyawan, baik itu tuntutan pekerjaan seperti kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta semakin ketatnya persaingan antar perusahaan (Karim, Kasnaeny, 2015).

Kemajuan teknologi membuat persaingan bisnis berkembang pesat dan membuat perusahaan yang tidak berinovasi mengalami kebangkrutan sehingga, lapangan pekerjaan semakin berkurang. Membuat karyawan harus bekerja lebih terampil dan lebih terbuka akan hal-hal yang baru. Perusahaan atau organisasi menginginkan kinerja karyawan berupa kontribusi individu atau secara tim pada suatu perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaan dan kewajiban guna mencapai target, tanpa melanggar aturan, serta berakhlak dan beretika (Mohammad et al., 2019).

Permasalahan kinerja akan mempengaruhi keberlangsungan perusahaan atau organisasi karena, karyawan harus bisa menunjukkan kemampuan, kepribadian dan minat kerjanya dalam memberikan kontribusinya menjalankan tugas-tugasnya dan tanggung jawab. Perlu adanya evaluasi kinerja karyawan

berdasarkan kriteria penilaian kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efisiensi dan kemandirian karyawan (Rozalia et al., 2015).

Meningkatnya pertumbuhan infrastruktur jalan tol di Indonesia membuat persaingan bisnis semakin besar membuat perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan. Memunculkan persaingan dalam pengoperasian jalan tol terdapat PT. Astra, PT. JMTO dan PT Waskita Karya. Banyaknya pesaing membuat perusahaan harus memiliki cara untuk bertahan dari kompetitor lainnya, salah satunya dengan cara meningkatkan sumber daya manusia dan menciptakan inovasi baru (Bahfein & Alexander, 2021).

Jasa Marga (Persero) Tbk selaku perusahaan jasa bergerak pada pelayanan jalan tol dengan mengoperasikan ruas tol sepanjang 1.603 KM, untuk mengoptimalkan ruas-ruas jalan tol, di bantu anak perusahaan salah satunya PT. Jasa Marga Tollroad Operator Pandaan-Malang yang mengoperasikan di bidang pelayanan lalu lintas dan transaksi pembayaran di ruas tol Pandaan-Malang. Karyawan memiliki peranan penting dalam suatu perusahaan, baik buruknya citra perusahaan bergantung kinerja karyawan, maka dibutuhkan tenaga kerja yang terampil, disiplin dan jujur. Pelayanan terbaik dan inovatif sehingga bisa memberikan kepuasan kepada konsumen dan menarik investor (Masharyono & Sumiyati, 2016).

Peneliti melakukan pengamatan dan wawancara terhadap beberapa karyawan dan manajer area PT. Jasa Marga Tollroad Operator Pandaan-Malang terdapat temuan tidak konsistennya kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada periode bulan Januari - Mei 2024. Masih adanya temuan pengisian dokumen cek list kendaraan yang masih ditulis tanpa cek dulu kelengkapan, masih terdapat

komplain dari pengguna jalan terkait resi pembayaran tidak keluar, kurang akuratnya informasi yang disampaikan sehingga menyebabkan salah koordinasi dengan mitra kerja, dan *respon time* masih belum tercapai.

**Tabel 1**

*Data rekap rata-rata catatan waktu assign Tic ke petugas JMTIC Wiltim periode Januari-Mei 2024*

Grup	JMTIC Wiltim	Rata-rata durasi assign TIC ke petugas dalam permenit				
		Januari	Februari	Maret	April	Mei
1	Surabaya-Gempol	19.5 menit	10.4 menit	14 menit	18.1 menit	12.3 menit
	Solo-Ngawi	18.8 menit	18.4 menit	15 menit	19.2 menit	14.8 menit
2	Gempol-Pasuruan	12.3 menit	7.6 menit	6.3 menit	11.5 menit	9.8 menit
	Gempol-Pandaan	9.2 menit	5.8 menit	7.2 menit	11 menit	6 menit
	Pandaan-Malang	13.7 menit	8.4 menit	13 menit	14.5 menit	11.2 menit

Sumber: Data PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.

Data pada tabel rekap rata-rata durasi *assign* TIC ke petugas JMTIC Wiltim. PT. Jasa Marga Tollroad Operator Pandaan-Malang masih belum memenuhi target yang diharapkan oleh induk perusahaan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk yaitu, maksimal 10 menit agar dapat mengantisipasi hal yang membahayakan seperti benda jatuh di jalur, kendaraan yang mengalami kerusakan, dan kecelakaan lalulintas. Maka dari itu pelayanan yang diberikan mewajibkan petugas datang ke lokasi yang di infokan petugas TIC ke masing-masing unit tiba di lokasi dalam waktu 10 menit.

Terdapat beberapa faktor yang berkontribusi terhadap penurunan kinerja karyawan yaitu kurang menaati peraturan yang tertera dalam perusahaan, menurunnya tingkat penyelesaian target yang diberikan, dan menurunnya keinginan karyawan untuk mencapai prestasi akan berdampak ke perusahaan seperti, penurunan hasil kinerja, menyebabkan konflik internal di antara tim atau

departemen, penurunan inovasi dan kreativitas dan kualitas pelayanan yang buruk (Beno et al., 2022).

Perusahaan perlu mengevaluasi secara berkala berkaitan dengan permasalahan yang muncul baik itu temuan di lapangan atau pun menerima masukan atau komplain dari pengguna jasa, maka dari itu bisa dilihat terlebih dahulu dari kinerja karyawan. Kinerja yaitu suatu pencapaian dari runtutan pekerjaan tertentu sesuai *standart oprasional* yang terencana yang ditentukan oleh perusahaan, Mengevaluasi hasil kerja karyawan bisa dengan cara melakukan penilaian kinerja mencakup prestasi, tanggung jawab, disiplin, kejujuran, dan kerja sama (Khoiriyah & Wahyuati, 2022).

Meningkatkan produktivitas karyawan bisa dengan cara memberikan motivasi agar kinerja karyawan dapat optimal dalam melaksanakan tanggung jawab kerja dengan baik. Memberikan motivasi kepada karyawan sangat penting guna meningkatkan kinerja karyawan. Pada umumnya karyawan akan bekerja dengan adanya dorongan untuk mencukupi keperluan hidupnya (Kusuma, 2016).

Fenomena ini seperti dengan penelitian dari (Novrita, 2021). Fokus penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai dengan jumlah 53 responden, di dominasi 43 orang karyawan laki-laki serta pendidikan terbanyak di tingkat SLTA/SMA dengan 26 responden kemudian masa kerja 11-15 tahun sebanyak 23 responden. Pada penelitian ini menekankan pada kondisi diri pegawai harus bisa mengontrol dan mengevaluasi sehingga dapat terlaksana dengan baik dengan, memperhatikan faktor internal meliputi keinginan bertahan hidup, keinginan untuk memperoleh penghargaan, keinginan untuk memperoleh pengakuan, dan memperoleh posisi jabatan.

Kemudian faktor eksternal yaitu kondisi lingkungan kerja yang baik, kompensasi yang memadai, adanya jaminan kesehatan, status dan tanggung jawab.

Penelitian lain dengan topik motivasi kerja dan kinerja karyawan oleh (Maharani et al., 2023) Penelitian yang melibatkan 30 responden, didominasi 23 orang karyawan perempuan serta pendidikan terbanyak di tingkat SLTA/SMA dengan 23, dengan rata-rata usia 30-40 tahun sebanyak 16 responden. Masa kerja di atas 15 tahun sebanyak 17 responden. Dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan cara memotivasi karyawan dengan cara *family day* dan *gathering* untuk berlibur bersama-sama agar bisa saling mengakrabkan antara karyawan dengan keluarganya serta dengan perusahaannya. Kemudian juga ada hukuman untuk karyawan, jika ada karyawan yang kinerjanya berkurang misalnya jarang masuk, maka akan dipotong dari hak cuti, dan jika masih bermasalah maka akan diberikan pensiun dini bagi pegawai tetap.

Dari kedua penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh (Susanti, Nova, 2022) Penelitian yang melibatkan 115 responden, didominasi 65 orang karyawan laki-laki serta pendidikan terbanyak di tingkat SLTA/SMA dengan 112 responden, dengan rata-rata usia di atas 35 tahun sebanyak 67 responden, masa kerja lebih dari 10 tahun sebanyak 69 responden. Dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan cara memotivasi karyawan dengan cara terpenuhinya kebutuhan fisik seperti upah dan tunjangan yang memuaskan, terpenuhinya kebutuhan keselamatan dan keamanan, peralatan dan perlengkapan kerja yang aman dan memadai dan terpenuhinya kebutuhan penerimaan.

Pada ketiga penelitian di atas diketahui terdapat adanya pengaruh signifikan pada variabel motivasi kerja dengan kinerja karyawan. Maka dari itu,

peneliti ingin mengkaji lebih lanjut pada variabel motivasi kerja dengan kinerja karyawan yang berada di PT. Jasa Marga Tollroad Operator Pandaan-Malang. Kebaruan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah pada penelitian ini mengambil lokasi penelitian di PT. Jasa Marga Tollroad Operator Pandaan-Malang dan mengambil seluruh divisi perusahaan dengan karyawan sebanyak 53 responden.

Mengingat urgensi masalah tersebut, penulis berminat untuk melakukan penelitian ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Motivasi kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Pandaan - Malang”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Dari hasil pada riset yang dijabarkan pada halaman sebelumnya, penulis menyimpulkan terdapat suatu permasalahan pada penelitian ini mengacu pada tingkat kinerja, apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Pandaan-Malang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah diuraikan maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Jasa Marga Tollroad Operator Pandaan-Malang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Untuk menambah wawasan terutama pada bidang psikologi industri, khususnya yang berkaitan dengan isu-isu terkait kinerja karyawan.

##### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Sebagai menambah pengetahuan dan referensi terutama untuk penulis selanjutnya untuk mengembangkan penelitian, tulisan ini juga bertujuan memberikan gagasan agar dapat dipelajari untuk mengembangkan ilmu pengetahuan kepada masyarakat.

##### **3. Bagi Perusahaan**

Temuan penelitian dapat menawarkan wawasan yang baru bagi orang-orang yang berkepentingan dalam dunia kerja, yang memungkinkan mereka dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja dalam perusahaan atau organisasi.