

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era digital saat ini, persaingan bisnis sangat ketat maka salah satu modal penting bagi suatu perusahaan dalam bersaing adalah memperhatikan sumber daya manusia (SDM). "Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan" (Susan, 2019).

Tujuan utama perusahaan adalah memiliki daya bersaing secara global dan bisa berkembang. Bersaing dan berkembangnya perusahaan bisa tercapai jika kinerja sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki tinggi, karena peranannya sebagai pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi dan baik dapat mendongkrak tercapainya tujuan perusahaan (Martha & Maiwan, 2020).

Tercapainya tujuan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya, setiap perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai. Beberapa cara untuk meningkatkan kinerja melalui pemberian motivasi kerja, insentif dan pelatihan. Melalui cara tersebut diharapkan karyawan lebih memaksimalkan tanggung jawab atas pekerjaannya.

Dengan memberikan motivasi, secara tidak langsung akan memberikan dorongan setiap individu untuk bersemangat dalam melakukan suatu pekerjaan, sehingga karyawan bekerja dengan maksimal dan sesuai tujuan perusahaan. Dengan adanya motivasi yang diberikan, maka para karyawan juga akan tetap

semangat dalam berkerja dan menaikkan kinerja mereka sehingga perusahaan juga akan mencapai tujuannya (Theodora, 2015).

Selain memberikan motivasi, perusahaan juga harus memperhatikan bagaimana menjaga dan mengelola motivasi karyawan agar dapat optimal karena didalam suatu perusahaan terdiri dari beberapa individu-individu yang mempunyai latar belakang dan tujuan berbeda satu sama lainnya. Motivasi perlu mendapat perhatian yang besar bagi organisasi dalam peningkatan kinerja karyawannya, karena motivasi adalah dorongan atau semangat yang timbul dalam diri seseorang atau karyawan untuk melakukan sesuatu atau bekerja (Martha & Maiwan, 2020)

Selain dengan memberikan motivasi kerja, untuk meningkatkan kinerja karyawan salah satunya dengan memberikan insentif kepada karyawan. Besar kecilnya insentif yang diberikan perusahaan dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan itu sendiri. Pemberian insentif merupakan salah satu hal pokok yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Semangat tidaknya karyawan bisa juga disebabkan oleh besar kecilnya insentif yang diterima (Subianto, 2016).

Insentif juga sebagai sarana dalam upaya meningkatkan motivasi kerja karyawan. Dengan adanya pemberian insentif yang tepat dan sederhana sehingga kedepannya, kinerja karyawan dapat sejalan dengan tujuan organisasi. Pemberian insentif dari perusahaan kepada karyawan akan memberikan dorongan moral kepada karyawan untuk bekerja lebih giat sebagai alat motivasi, motivasi kerja sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan (Kusuma, 2015)

Dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan, selain kedua faktor diatas program pelatihan juga mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam proses pelatihan, kinerja yang kurang baik dibenahi sedemikian rupa sehingga menjadi lebih baik. Sehingga sekumpulan tugas-tugas yang telah menanti dapat dikerjakan dengan baik oleh pekerja yang telah mengikuti pelatihan (Kandou, 2013).

Pelatihan dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas yang dimiliki karyawan, dengan cara memberikan kesempatan karyawannya untuk meningkatkan

kemampuan individu, ketrampilan, dan kerjasama tim sehingga tujuan dari sebuah perusahaan dapat tercapai. Pelatihan merupakan aktivitas yang dilakukan untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan, dan sikap dalam rangka meningkatkan kinerja saat ini dan masa yang akan datang (Busono, 2016).

Kinerja karyawan adalah kontribusi karyawan terhadap perusahaan atau pencapaian hasil kerja yang dibebankan kepada karyawan sesuai standar kerja yang sudah ditetapkan oleh perusahaan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Kinerja atau prestasi kerja seorang karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seorang karyawan selama periode waktu tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target atau kriteria lain yang ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Trang, 2013).

Kinerja juga sebagai alat untuk mengevaluasi dan menilai kerja karyawan, apabila penilaian kinerja dilakukan dengan indikator-indikator yang tepat atau secara obyektif akan dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Kinerja merupakan keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik atau sebaliknya” (Zainur, 2010).

Namun teori biasanya tidak sejalan dengan apa yang terjadi di lapangan. Objek dari penelitian ini adalah PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang, perusahaan yang bergerak dibidang *Property dan Real Estate*, dimana dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada klien, pelayanan yang berkualitas adalah cerminan dari kinerja karyawan yang berkualitas pula. Informasi yang diperoleh dari PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang saat ini adalah adanya permasalahan yang dihadapi perusahaan saat ini yang berkaitan dengan kinerja karyawan yaitu menurunnya semangat kerja karyawan, adanya kecemburuan sosial akan pemberian insentif yang tidak merata dan pelatihan kurang maksimal. Menurunnya semangat kerja karyawan disebabkan jarangya pimpinan memberikan motivasi kepada karyawan, kurangnya pengakuan hasil kerja, dan karyawan merasa kurang ada pujian dari pimpinan sehingga karyawan tidak

termotivasi dalam bekerja, dengan dibuktikan meningkatnya intensitas karyawan datang terlambat ke kantor, serta seringnya karyawan menunda pekerjaan yang telah diberikan. Sedangkan disisi lain adanya kecemburuan sosial disebabkan pemberian insentif yang tidak merata, pemberian insentif hanya berlaku pada karyawan yang mempunyai prestasi kerja yang tinggi, tidak semua karyawan diberikan insentif oleh perusahaan, yang dimana juga berdampak pada menurunnya motivasi kerja, hal ini dapat dilihat dari belum tercapainya target perusahaan pada tahun ini. Kemudian dalam hal program pelatihan yang kurang maksimal, disebabkan metode pelatihan hanya dilakukan sekali yaitu saat penempatan karyawan, dapat dilihat dari masih ada beberapa karyawan yang belum sepenuhnya memahami tugas dan tanggung jawab yang dibebankan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian **“Pengaruh Motivasi, Insentif, dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang ?
2. Apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang ?
3. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang ?
4. Apakah motivasi, insentif, dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis motivasi, insentif dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Teoritis**

1. Bagi perusahaan, diharapkan bisa memberikan informasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan melalui motivasi kerja, insentif dan pelatihan.
2. Bagi pihak akademik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan menyajikan informasi motivasi kerja, insentif, dan pelatihan.
3. Dapat menambah ilmu pengetahuan dan sebagai bekal dalam dunia kerja.

### **1.4.2 Praktis**

1. Dapat mengembangkan wawasan dan memberikan pengetahuan bagi yang membaca untuk ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan motivasi, insentif, pelatihan, dan kinerja karyawan.
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti masalah yang berkaitan dengan motivasi, insentif, pelatihan, dan kinerja karyawan.