

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Salah satu dampak dari persaingan era globalisasi saat ini adalah mendorong manusia untuk bekerja dengan kinerja yang lebih baik. Hal ini dikarenakan persaingan dibidang ekonomi akan sangat menuntut setiap individu baik dari kalangan manapun untuk bisa mengembangkan kemampuan diri yang dimilikinya seperti kemampuan diri, kreativitas, pemikiran, watak, dan emosional

Dalam melakukan suatu pekerjaan di sebuah perusahaan, setiap karyawan tentu juga dituntut agar bisa seefektif mungkin dan seefisien mungkin dalam bertindak ataupun mengambil keputusan. Hal ini dikarenakan hal tersebut berpengaruh terhadap penyelesaian pekerjaan yang kesemuanya itu akan memperlihatkan bagaimana cara profesional kerja yang ditunjukkan oleh karyawan.

Pencapaian peningkatan kinerja seorang karyawan dapat dilihat dari setiap penyelesaian pekerjaan yang dilakukan. Jika seorang karyawan mampu menyelesaikan segala tugas yang diberikan dengan baik dengan dibarengi oleh *attitude* yang baik pula seperti tingkat absensi maka karyawan tersebut dianggap memiliki kinerja yang maksimal.

Disinilah beberapa hal yang akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut dimana dibutuhkan adanya motivasi yang tinggi dari pimpinan dan dari lingkungan tempatnya bekerja serta dibarengi dengan dasar kemampuan yang dimiliki karyawan.

William B. Castetter dalam Sedamavanti (2009: 52 ) menjelaskan bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi pencapaian yaitu kemampuan, motivasi dan lingkungan kerja. Jika seorang karyawan hanya memiliki motivasi saja dan tidak dibarengi dengan adanya kemampuan yang cukup dalam bekerja, maka pekerjaan yang dilakukan akan sia-sia

saja, begitu juga sebaliknya, jika karyawan hanya mengandalkan kemampuan yang dimilikinya namun tidak adanya motivasi dari dirinya sendiri, dari lingkungannya maupun dari tempatnya bekerja, maka pekerjaan yang dilakukan tidak akan terselesaikan dengan hasil yang baik.

Dalam realitanya saat ini dapat kita lihat bahwa banyak perusahaan yang hanya menuntut kinerja karyawan saja tanpa dibarengi dengan memberikan motivasi kepada karyawan, sehingga karyawan cenderung merasa bekerja di bawah tekanan yang kemudian justru membuat karyawan merasa tidak nyaman dalam bekerja.

Persoalan lain yang terjadi adalah dimana perusahaan hanya menuntut hasil kinerja namun tidak dibarengi dengan kondisi lingkungan kerja yang baik termasuk kelengkapan fasilitas kerja yang kurang mendukung. Kondisi tersebut tentu akan sangat berdampak terhadap kinerja setiap karyawan. Itulah sebabnya adanya kemampuan yang tinggi serta adanya motivasi yang baik dari lingkungan dan dari pimpinan perusahaan sangat diperlukan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting yang sangat memiliki pengaruh besar terhadap kinerja karyawan. Karena lingkungan kerja yang kondusif sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Sehingga, ketika kepuasan kerja karyawan tinggi, maka tingkat kinerja karyawan akan tinggi pula, absensi akan kecil dan tidak ada alasan bagi karyawan untuk tidak hadir di saat jam kerja begitu juga sebaliknya.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2009 : 67) yang menjelaskan bahwa kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Oleh sebab itu perlu didukung dengan kondisi lingkungan kerja yang baik sehingga tidak beralasan jika kemampuan dan motivasi kerja yang didukung dengan lingkungan kerja yang baik tidak mempengaruhi kinerja karyawan.

Kinerja pada hakikatnya adalah pencerminan dari nilai kemandirian dan etos kerja yang dijalankan dengan sikap dan tindakan serta perbuatan yang dilakukan oleh individu dalam melakukan pekerjaannya dan hasil penilaian bagi pekerjaannya. Menyikapi kondisi tersebut, berbagai perusahaan pembiayaan saat bahkan sangat fokus sekali untuk dapat menguasai pasar. Hal ini tidak terkecuali pada salah satu perusahaan pembiayaan atau lesing yang bernama PT. Mandala Finance Cabang Pekanbaru yang terletak di Jl. Arifin Ahmad, No 36, Kelurahan Sidomulyo Timur, Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru. Perusahaan ini adalah salah satu perusahaan pembiayaan yang khusus melayani pencairan dana tunai baik untuk jaminan BPKB sepeda motor maupun jaminan BPKB mobil.

Dalam upaya untuk dapat terus memenuhi target penjualan PT. Mandala Finance Cabang Pekanbaru, maka berbagai upaya telah dilakukan. Salah satu cara yang banyak dilakukan saat ini adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan baik itu kualitas pelayanan kepada konsumen maupun kualitas pelayanan kepada pihak eksternal (agen) yang dianggap mampu mendukung dan meningkatkan penjualan sesuai dengan target. Selain itu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pihak eksternal lainnya (*Profesional Collector*) yang dianggap sangat berperan penting dalam membantu menyelesaikan kredit bermasalah di perusahaan, sehingga tingkat kredit macet bisa cepat diselesaikan.

Untuk melihat target dan realisasi penyaluran kredit pada PT. Mandala Finance Cabang Pekanbaru dari tahun 2012 – 2016 dapat dilihat pada tabel I.1 berikut ini :

**Tabel I.1**  
**Target dan Realisasi Penyaluran Kredit Pada PT. Mandala Finance Cabang Pekanbaru dari Tahun 2012 Hingga Tahun 2016.**

No	Tahun	Target Penyaluran		Realisasi Penyaluran		Persentase (%)	
		Rupiah	Orang	Rupiah	Orang	Rupiah	Orang
1	2012	6.000.000.000	650	3.657.000.000	426	61,0 %	65,5%
2	2013	6.750.000.000	800	3.951.000.000	573	58,5 %	71,6%
3	2014	7.000.000.000	1.000	4.620.705.000	629	66,0 %	62,9%
4	2015	7.500.000.000	1.250	3.283.007.000	682	43,8 %	54,6%
5	2016	8.000.000.000	1.500	3.037.005.000	723	38,0 %	48,2%

**Sumber: PT. Mandala Finance Cabang Pekanbaru, 2017.**

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari tahun ketahun jumlah realisasi penjualan pada PT. Mandala Finance Cabang Pekanbaru terus mengalami kondisi yang berfluktuasi, namun selama lima tahun yakni dari tahun 2012 – 2016 realisasi penjualan tidak pernah sesuai dengan target. Selama lima tahun hanya pada tahun 2014 yang pernah mengalami peningkatan penjualan dan tahun berikutnya kembali turun dengan 22,2 % dan tahun 2016 juga turun kembali sebesar 5,8 %.

**Tabel I.2**  
**Status Karyawan Pada PT. Mandala Finance Cabang Pekanbaru.**

No	Departemen/ Bagian	Jumlah Karyawan	Status karyawan	
			Tetap	Kontrak
1	Kepala Cabang	1	1	-
2	Head Marketing	2	1	1
3	Head Collection	2	1	1
4	RRS	2	1	1
5	Kasir / Finance	2	2	-
6	HRD	1	1	-
7	Colateral	1	1	-
8	Financing RI	1	1	-
9	Underwriter	2	1	1
10	Collection	7	5	2
11	Marketing	10	6	4
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>20</b>	<b>11</b>

*Sumber: PT. Mandala Finance Cabang Pekanbaru, 2017.*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari jumlah karyawan sebanyak 31 orang, sebanyak 20 orang karyawan berstatus sebagai karyawan tetap dan sebanyak 11 orang karyawan berstatus sebagai karyawan kontrak.

Selanjutnya berdasarkan hasil pra survey yang penulis lakukan pada perusahaan, diperoleh beberapa fenomena dan isu masalah sebagai berikut:

1. Sebagian karyawan yang baru bekerja di perusahaan merupakan karyawan-karyawan yang berstatus sebagai *fress graduad* (belum berpengalaman). Sehingga butuh waktu beberapa bulan untuk bisa menyesuaikan cara kerjanya di perusahaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel I.2 berikut ini:

2. Tingkat motivasi kerja dari atasan kepada bawahan sangat rendah sekali. Bahkan kegiatan pelatihan juga tidak ada di lakukan di perusahaan, sehingga karyawan harus belajar secara otodidak dan jika ada hal-hal penting yang tidak dipahami, maka karyawan hanya bisa bertanya kepada rekan sekerja saja.
3. Kondisi sarana dan pra sarana kerja yang kurang diperhatikan dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari kondisi peralatan dan perlengkapan kerja yang rusak namun tidak diperbaiki. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel I.3 berikut ini:

**Tabel I.3**  
**Kondisi Sarana dan Pra Sarana Pada PT. Mandala Finance Cabang Pekanbaru.**

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Unit)	Kondisi	
			Baik	Rusak
1	Mobil Operasional	1	1	0
2	Komputer	8	5	3
3	Leptop	5	4	1
4	Printer	7	4	3
5	Meja setengah biro	9	8	1
6	Kursi kantor	13	7	6
7	Ac	7	6	1
8	Stand promosi	1	1	0
9	Tenda Promosi	1	1	0
<b>Jumlah</b>		<b>52</b>	<b>37</b>	<b>15</b>

*Sumber: PT. Mandala Finance Cabang Pekanbaru, 2017.*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan sebanyak 52 unit. Sebanyak 37 unit dalam keadaan baik dan sebanyak 15 unit dalam kondisi rusak. Sehingga perlu perhatian dari pihak manajemen untuk memperbaiki sarana dan prasarana serta fasilitas kerja yang rusak agar dapat memotivasi kerja karyawan dan kinerja karyawan dapat meningkat.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah penulis kemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul :” **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI**

# KINERJA KARYAWAN PADA PT. MANDALA *FINANCE* CABANG PEKANBARU”.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah penulis kemukakan di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut: Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Mandala *Finance* Cabang Pekanbaru ?

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Mandala *Finance* Cabang Pekanbaru.

### 2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat untuk :

#### a. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

#### b. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat untuk mengembangkan ilmu administrasi negara khususnya yang membahas tentang administrasi bisnis.

#### c. Kegunaan Akademis

Sebagai sumbangan pemikiran, perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya atau pembahasan masalah yang sama dimasa yang akan datang.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**