

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perusahaan adalah suatu organisasi yang didalamnya atau terdiri dari beberapa orang yang mana masing-masing orang memiliki peran dan tugas sendiri-sendiri. Telah diketahui bahwa sumber daya manusia atau faktor manusia menentukan kelangsungan hidup dari pada suatu perusahaan, sehingga tidak ada satupun perusahaan yang tidak melibatkan manusia dalam merealisasikan tujuannya.

Persaingan antara perusahaan besar maupun kecil menjadikan perusahaan untuk berusaha bertahan dan berkembang. Pada dasarnya semua perusahaan baik yang bergerak dibidang jasa , industri dan perdagangan memiliki tujuan yang sama dalam menjalankan usahanya yaitu mendapatkan keuntungan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut perusahaan perlu memiliki cara dalam mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan serta untuk meningkatkan pendapatan. Sukses tidaknya suatu perusahaan tergantung dari kreativitas sumber daya manusia. Untuk itu hal utama yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan adalah sumber daya manusia yaitu karyawan sebagai faktor yang mempengaruhi maju tidaknya suatu perusahaan. Oleh karenanya, perusahaan yang ingin meningkatkan prestasi kerja guna memajukan perusahaan harus mempunyai komitmen terhadap perkembangan kualitas sumber daya manusia. Douglas (1996) menjelaskan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan karyawan yang mempunyai

kinerja (*job performance*) yang tinggi. Karyawan dengan kinerja yang tinggi juga sangat diperlukan oleh PT.Tiga Bintang Putra.

PT. Tiga Bintang Putra merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa angkut bahan bakar perusahaan dan mineral alam. Perusahaan ini bertujuan memberikan jasa yang berkualitas kepada konsumen dan mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan perusahaan. Dalam mewujudkan tujuan ini maka diupayakan berbagai cara , salah satu diantaranya mengelolah sumber daya yang dimiliki yaitu sumber daya manusia agar lebih kompeten.

Karyawan PT.Tiga Bintang Putra belum sepenuhnya bisa memaksimalkan potensi diri nya karena hanya melakukan tugas yang diperintahkan saja tanpa ada inisiatif untuk melakukan hal lainnya agar dapat nilai tambah dari atasan. Potensi diri bisa dikatakan masih sebatas melaksanakan kewajiban umum sebagai karyawan belum masuk pada tahap pengembangan. Padahal potensi diri merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang, tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal. Menurut Siahaan dalam Parlindungan (2005:4) “ Potensi diri adalah kemampuan yang terpendam pada diri setiap orang, setiap orang memilikinya”. Memahami diskripsi pekerjaan dan memiliki kemampuan untuk mengembangkan bidang kerja serta memiliki berinisiatif merupakan beberapa potensi diri yang harus dimiliki pegawai.

Dalam hal optimalisasi cara kerja karyawan PT.Tiga Bintang Putra juga belum bisa mengoptimalkan cara kerjanya. Hal ini ditunjukkan dengan masih adanya kelalaian-kelalaian kecil dengan tidak disiplinnya dalam hal pengecekan

oli yang harus dilakukan secara rutin. Cara kerja yang masih belum optimal inilah yang membuat atasan atau coordinator terkadang terkesan 'keras' dengan harapan agar bisa tercapai cara kerja yang optimal. Hasil kerja yang optimal harus dimiliki oleh seorang pegawai, pegawai harus bisa memberikan hasil kerjanya yang terbaik, salah satunya dapat dilihat dari produktivitas organisasi, kualitas kerja kuantitas kerja. Produktivitas organisasi adalah sebagai suatu ukuran penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang diberikan.

Selain hal tersebut dalam hal proses kerjapun di PT.Tiga Bintang Putra bisa dikatakan belum sepenuhnya bisa terkontrol oleh perusahaan PT Tiga Bintang Putra. Hal ini dikarenakan proses kerja yang ada sangat berkaitan dengan perusahaan lain yang menentukan tentang waktu pengiriman sehingga dalam proses kerjanya Rit diberikan menunggu kesepakatan dari pihak pemesan barang. Proses kerja merupakan bagian terpenting, seperti yang diungkapkan oleh Hasibuan dalam Nurdiana (2006:126) mengemukakan bahwa dengan adanya inisiatif pegawai dalam pelaksanaan proses kerja dalam merancang program kerja, serta mampu memecahkan permasalahan yang dihadapi, maka organisasi tersebut akan berhasil dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Dengan demikian untuk dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai dalam organisasi, maka para pegawai harus memiliki kemampuan dalam pelaksanaan proses kerja.

Dalam hal antusiasme karyawan PT.Tiga bintang putra cukup antusias dalam melaksanakan pekerjaanya hal ini bisa dilihat dari kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja. Pegawai yang memiliki antusiasme akan

senantiasa meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan segala tugas dan tanggung jawabnya hal ini harus selalu ditumbuhkan dalam jiwa pegawai sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas kinerjanya Soetisna (2000:67) mengemukakan bahwa semangat atau antusiasme merupakan suatu sikap yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, yang memiliki kapasitas untuk bekerja secara aktif tanpa mengenal lelah.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan melalui observasi dan wawancara di PT. Tiga Bintang Putra, tampak ada beberapa catatan masalah yang menonjol diperusahaan tersebut. Yaitu adanya perbedaan pendapat antara karyawan dengan pemimpin perusahaan seperti pada waktu pembagian surat jalan (Rit) yang pembagiannya tidak disamakan secara merata padahal upah para supir bergantung pada berapa jumlah (Rit) yang diselesaikan perhari. Semakin tinggi mereka mempersepsikan keadilan suatu kebijakan atau praktik manajemen, maka ini akan berdampak pada peningkatan kepuasan dan komitmen karyawan (Heru Kurnianto Tjahjono: Pikiran Rakyat, 14 Juli 2009). Adanya pembagian Rit yang tidak merata tersebut membuat karyawan merasa ada sedikit ketidakadilan perlakuan yang diberikan oleh coordinator kepada mereka. Selain hal itu tidak adanya penjelasan ataupun keterangan secara rinci mengenai sistem yang dipakai dalam pembagian (Rit) tersebut. karena hal ini pula terjadi kecemburuan antar karyawan sehingga memicu terjadinya konflik kecil antara satu karyawan dengan karyawan lain dan antara karyawan dengan koordinatornya. Konflik merupakan ekspresi pertikaian antara individu dengan individu lain, kelompok dengan kelompok lain karena beberapa alasan. Dalam pandangan ini, pertikaian

menunjukkan adanya perbedaan antara dua atau lebih individu yang diekspresikan, diingat, dan dialami (*Pace & Faules, 1994:249*).

Selain hal itu, masalah lainnya adalah sering terjadinya kerusakan pada mesin mesin atau alat transportasi sebagai aset perusahaan yang utama. Setelah dilakukan observasi lebih lanjut dan wawancara kepada pengurus perusahaan didapatkan informasi bahwa para karyawan ternyata kurang bisa disiplin dalam melakukan pengecekan alat alat kerja. Lebih lanjut dijelaskan oleh salah satu pengurus perusahaan, Pak Alvin Nizar, “Contoh kecil semisal waktu untuk penggantian oli mesin kendaraan (seperti Doser, Loder, Bego, Truk,dll). yang harusnya dilakukan secara berkala minimal 2 minggu sekali, menjadi 3 minggu sekali (data-data kelalaian/ ketidak disiplin karyawan dalam bekerja)“. Hal tersebut membuat perusahaan harus mengeluarkan biaya tambahan untuk perbaikan alat kerja yang seharusnya jika dilakukan pemeriksaan kendaraan secara disiplin kemungkinan tidak akan terjadi. Lebih lanjut dijelaskan Pak Alvin nizar bahwa biaya tambahan yang dianggarkan oleh perusahaan pada mulanya sebesar 60 Juta perbulan, namun pada 3 bulan terakhir ini meningkat menjadi 270 Juta dengan perincian ( seperti membeli perkakas mesin yang rusak,dll). Selain hal tersebut, didapat juga informasi bahwa para supir angkut barang sering mengulur waktu untuk pengiriman barang. Akibatnya terjadi keterlambatan dalam proses sampainya barang pada pelanggan dan terkadang juga berakibat pada complain dari pelanggan. Seperti pada beberapa waktu lalu, keterlambatan yang terjadi saat pengiriman ke PT. Maspion yang mengakibatkan keterlambatan produksi akibat keterlambatan bahan bakar batu bara.

Terkait dengan beban kerja karyawan, *Gibson dan Ivancevich* (1993:163), menjelaskan bahwa beban kerja adalah tekanan sebagai tanggapan yang tidak dapat menyesuaikan diri, yang dipengaruhi oleh perbedaan individual atau proses psikologis, yakni suatu konsekuensi dari setiap tindakan ekstern (lingkungan, situasi, peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologi atau fisik) terhadap seseorang. Dalam hal ini karyawan di PT Tiga bintang putra mengaku tidak mengalami permasalahan dengan hal tersebut. Pada dasarnya mereka secara umum menerima jam kerja yang ada karena telah menyadari resiko menjadi seorang Supir menyadari bahwa tidak ada jam kerja yang pasti untuk pekerjaan menyupir karena dalam aktivitas transportasi cukup dipengaruhi oleh banyak faktor dari luar seperti kemacetan dan lain-lain.

Dalam hal ini karyawan secara umum menilai aktivitas pekerjaan yang dilakukan diperusahaan ini sesuai dengan besarnya *reward* yang mereka peroleh tiap bulannya. Diperusahaan ini tidak ada mekanisme pemberian hadiah tertentu untuk karyawannya, perusahaan hanya memberikan liburan tahunan pada tiap akhir tahun dan itu sudah menjadi agenda rutin yang diselenggarakan oleh perusahaan dan cukup membuat karyawan senang.

Berangkat dari hal diatas tampak ada suatu ketidakoptimalan dalam proses komunikasi yang terjadi antara koordinator dan bawahan yang berakibat pada terjadinya konflik kecil karena merasa ketidakadilan perlakuan. Sendjaja (1994) menyatakan fungsi komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut: Fungsi informatif. Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat

memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. karyawan (bawahan) membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaan, di samping itu juga informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti, dan sebagainya. Fungsi regulatif. Fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Terdapat dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif, yaitu:

1. Berkaitan dengan orang-orang yang berada dalam tataran manajemen, yaitu karyawan yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Juga memberi perintah atau intruksi supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana semestinya.
2. Berkaitan dengan pesan. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan. Fungsi persuasif.

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering

memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya. Fungsi integratif. Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik.

Dari hal diatas tampak bahwa karyawan cenderung tidak mengalami masalah yang berarti terkait dengan beban kerja, reward dan kewenangan. Namun terdapat kecenderungan konflik semisal kecemburuan antar karyawan yang dipicu oleh rasa ketidakadilan perilaku yang kemungkinan bersumber dari kurang optimalnya komunikasi antara coordinator ke karyawan. Selain hal itu juga tampak adanya ketidakdisiplinan oleh karyawan dalam proses kerjanya sehingga secara keseluruhan didapatkan kualitas kerja yang tidak maksimal.

Oleh karena itu perlu adanya kesepakatan antara perusahaan dan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Padahal tujuan perusahaan dapat tercapai apabila karyawan dapat menjalankan tugas-tugas dan tanggung jawab yang baik. Berdasarkan hal tersebut, peneliti bermaksud ingin mengangkat penelitian dengan judul Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kerja karyawan sub bagian pemuatan dan pengangkutan di PT Tiga Bintang Putra.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah faktor beban kerja, kewenangan, reward, komunikasi, keadilan perlakuan, konflik mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kualitas kerja karyawan bagian pertambangan di PT. Tiga Bintang Putra.



2. Apakah faktor beban kerja, kewenangan, reward, komunikasi, keadilan perlakuan, konflik mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kualitas kerja karyawan bagian pertambangan di PT. Tiga Bintang Putra.
3. Manakah faktor yang berpengaruh dominan terhadap kualitas kerja karyawan bagian pertambangan di PT.Tiga Bintang Putra.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah faktor beban Kerja, kewenangan, reward, komunikasi, keadilan perilaku, konflik. mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kualitas kerja karyawan bagian pertambangan di PT. Tiga Bintang Putra.
2. Untuk mengetahui apakah faktor beban kerja, kewenangan, reward, komunikasi, keadilan perilaku, konflik. Mempunyai pengaruh simultan terhadap kualitas kerja karyawan bagian pertambangan di PT.Tiga Bintang Putra.
3. Untuk mengetahui manakah faktor. beban kerja, kewenangan, reward, komunikasi, keadilan perilaku, konflik. yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kualitas kerja karyawan di bagian pertambangan PT. Tiga Bintang Putra.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Bagi PT. Tiga Bintang Putra  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan.

## 2. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya sehingga dapat membandingkan antara teori ahli dengan keadaan sebenarnya.