

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

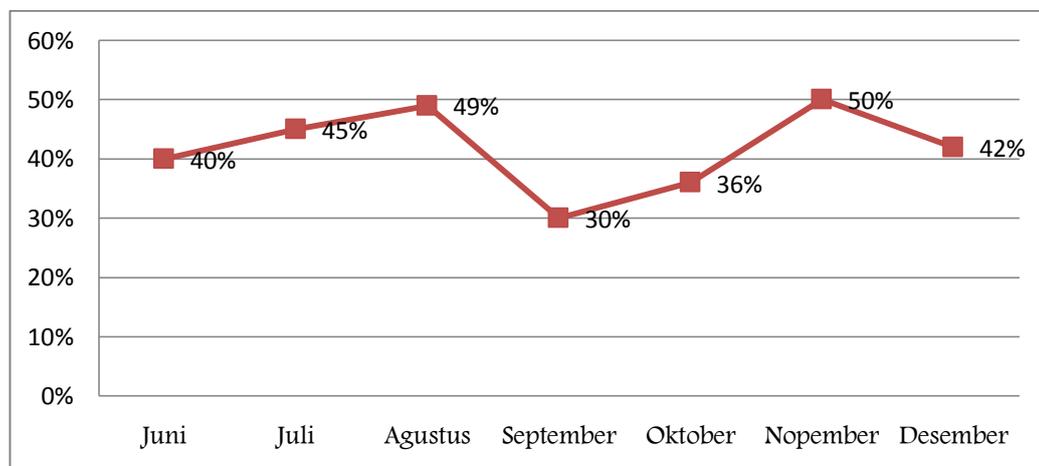
Peranan teknologi pada zaman modern sudah mulai menggantikan peranan sumber daya manusia. Namun, canggihnya teknologi yang dimiliki tetap membutuhkan sumber daya manusia. Pentingnya peranan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan perusahaan harus diimbangi dengan kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusianya, artinya kemampuan sumber daya manusia harus teruji sehingga mampu mengerjakan semua pekerjaan yang ditugaskan kepadanya secara benar dan menghasilkan hasil yang sempurna baik kuantitas maupun kualitas. Pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan harus dinilai hasil pekerjaannya, apakah sesuai dengan yang telah ditetapkan perusahaan.

Perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai kinerja yang optimal, sebab karyawan yang memiliki kinerja yang optimal akan memberikan sumbangsih positif bagi perusahaan. Menurut Aguinis (2008:78) mengemukakan bahwa kinerja yang baik merupakan salah satu sasaran organisasi dalam mencapai produktivitas kerja yang tinggi.

Kemampuan yang dimiliki oleh seorang karyawan dapat dilihat dari karakteristik individu yang ada pada diri karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Tisyantari dan Yuniati (2016) menyatakan bahwa perbedaan-perbedaan karakteristik individu dapat diketahui dari berbedanya kinerja karyawan yang

satu dengan yang lain. Menurut Robbins dalam Setiawan (2013:57) karakteristik individu mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam organisasi.

Karakteristik individu yang ada pada karyawan Mr. Token *Game Center* Surabaya, yaitu masih banyaknya karyawan yang kurang semangat dalam menjalankan tanggung jawab pekerjaannya, karena peran dan tanggung jawab karyawan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang ditempuh. Selain itu karakteristik individu yang dimiliki oleh setiap karyawan Mr. Token *Game Center*, rata-rata belum memiliki kemampuan dan belum mempunyai pengalaman terhadap pengetahuan alat-alat *game* yang ada di lokasi *game center*, contohnya seperti cara perawatan dan cara membenarkan jika mesin *game* mengalami *trouble* saat ada *customer* yang sedang bermain. Thoha (2012:35) mengatakan bahwa makin lama tenaga kerja bekerja, makin banyak pengalaman yang dimiliki tenaga kerja yang bersangkutan. Sebaliknya, makin singkat masa kerja, makin sedikit pengalaman yang diperoleh.



Gambar 1.1 Data Kerusakan Mesin Mr. Token *Game Center*
Bulan Juni-Desember 2018

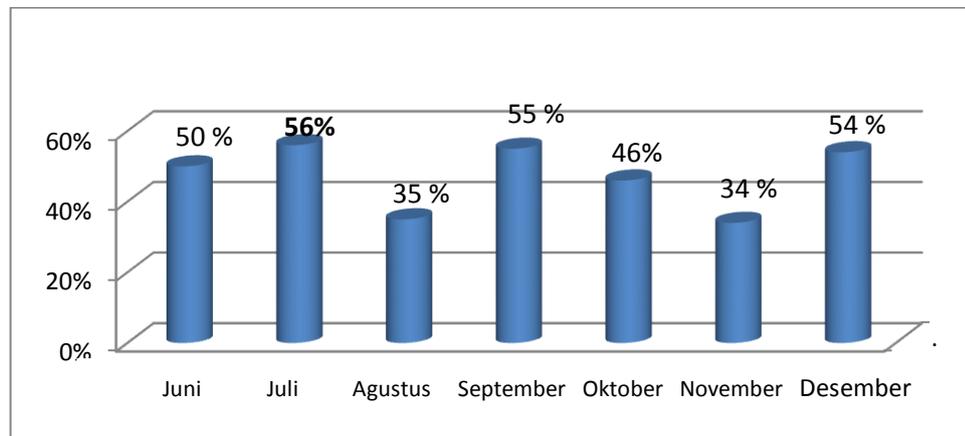
Berdasarkan gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa kerusakan mesin pada bulan Juni berada dalam kondisi 40%, bulan Juli sebanyak 45% mesin dalam kondisi rusak, bulan Agustus menjadi 49%. Bulan September berada dalam kondisi 30%, bulan Oktober kerusakan mesin naik kembali menjadi 36%. Bulan November berada dalam kondisi 50%, dan bulan Desember dalam kondisi kerusakan mesin 42%.

Perbedaan karakteristik individu harus diperhatikan dengan maksimal agar tujuan perusahaan dapat tercapai, dengan adanya perbedaan karakteristik individu dapat menjelaskan perbedaan kinerja pada masing-masing karyawan. Seperti yang dikatakan oleh Hasibuan (2009:55) karakteristik individu merupakan sifat pembawaan seseorang yang dapat diubah dengan lingkungan atau pendidikan.

Insentif juga dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan, jika perusahaan dapat meningkatkan insentif atau bonus yang lebih baik bagi karyawan maka kinerja karyawan akan meningkat. Seperti yang dikatakan Nilasari (2016:140) tujuan pemberian insentif kepada para karyawan yaitu sebagai pendorong untuk karyawan lebih meningkatkan kinerjanya lebih produktif lagi dari sebelumnya.

Tujuan dari insentif yaitu bertujuan untuk menjadi daya tarik kepada karyawan agar selalu meningkatkan kinerjanya. Sedangkan pengaruh insentif bagi karyawan yang ada di Mr. Token *Game Center* Surabaya adalah pemberian insentif yang sangat diperlukan untuk memacu kinerja para karyawan agar selalu berada pada tingkat tertinggi (optimal) sesuai

kemampuan masing-masing karyawan. Insentif merupakan salah satu bentuk pemberian gaji, upah, dan penghargaan yang diberikan kepada karyawan terkait dengan kontribusi karyawan dalam pencapaian tujuan perusahaan.



Gambar 1.2 Data Karyawan Mr. Token *Game Center* yang mendapatkan insentif bulan Juni-Desember 2018

Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa insentif yang diberikan kepada karyawan Mr. Token *Game Center* mulai bulan juni sebanyak 50% karyawan yang mendapatkan insentif, bulan juli sebanyak 56% karyawan yang mendapatkan insentif, bulan agustus sebanyak 35% karyawan, bulan september sebanyak 55%. Sedangkan bulan oktober sebanyak 46% karyawan yang mendapatkan insentif, bulan november sebanyak 34%, bulan desember sebanyak 54% karyawan yang mendapatkan insentif.

Keadaan lingkungan kerja yang ada di dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan oleh manajemen, sebab lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan semangat karyawan untuk melakukan pekerjaan setiap harinya sehingga menyebabkan kinerja karyawan meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Tisyantari dan Yuniati (2016) menyatakan bahwa lingkungan kerja sangat berperan penting dalam menciptakan dorongan kepada karyawan agar bekerja lebih giat dalam mencapai tujuan perusahaan.

Tabel 1.1 Data Karyawan Resign Mr. Token *Game Center* Tahun 2016- 2018

No	Jumlah karyawan yang keluar Bulan Januari-Desember	Tahun
1	25 orang	2016
2	28 orang	2017
3	20 orang	2018

Sumber : data perusahaan

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa tahun 2016 sebanyak 25 karyawan. Sedangkan tahun 2017 sebanyak 28 karyawan dan tahun 2018 sebanyak 20 karyawan yang resign.

Lingkungan kerja yang terjadi di Mr. Token *Game Center* Surabaya yaitu keadaan lingkungan kerja yang kurang aman dan hubungan yang kurang harmonis antara rekan kerja senior dengan para juniornya. Bisa terlihat dari kinerja karyawan yang ada di Mr. Token *Game Center* Surabaya adalah belum tercapainya tujuan perusahaan dan standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan. Dalam penelitian Nopiani (2016) menyatakan sebagai berikut :

Lingkungan kerja yang baik dapat meminimalisir kemangkiran kerja pada pegawai serta mempermudah pegawai dalam menjalankan aktivitas kerja yang dilakukan dan memotivasi pegawai untuk bekerja lebih baik sehingga meningkatkan kinerja pegawai dalam perusahaan. Sebaliknya pula lingkungan kerja yang buruk dapat menjadi penyebab kemangkiran kerja pegawai dan menghambat aktivitas pegawai dalam menjalankan pekerjaannya dan mempengaruhi pegawai dalam menjalankan pekerjaannya sehingga kinerja yang di hasilkan oleh pegawai menjadi tidak efektif dan efisien.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu memiliki kemampuan yang tinggi, lingkungan kerja yang mendukung,

pembagian karakter tugas dari pekerjaan yang sesuai di berbagai bidang dan dukungan dari organisasi atau perusahaan tersebut. Menurut Kopelman (2015:6) menyatakan bahwa kinerja selain dipengaruhi oleh faktor lingkungan juga sangat tergantung dari karakteristik individu seperti kemampuan, pengetahuan, keterampilan, motivasi, norma dan nilai. Dalam penelitian Peoni (2014:34) mengatakan bahwa kinerja bisa mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh seseorang akan semakin membantu dalam perkembangan organisasi tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2013) menyatakan bahwa kinerja (*performance*) dapat diartikan sebagai hasil kerja atau prestasi yang dicapai oleh seseorang atau kelompok (organisasi) dalam waktu tertentu. Kinerja juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/unjuk kerja/penampilan kerja.

PT. Handal Jaya Prima yang lebih dikenal sebagai Mr. Token adalah *game center* atau pengelolaan wahana hiburan yang bergerak dalam bidang permainan untuk semua jenis kalangan, yang mana harus diperhatikan sumber daya manusianya untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para *customer*. Dalam membentuk sumber daya manusia yang lebih produktif, perusahaan harus lebih bijaksana untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan dari para karyawan yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan perusahaan agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Inilah yang menjadi alasan penulis untuk melakukan sebuah penelitian yang akan menjadi sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi sekaligus diharapkan sebagai bahan rujukan dalam penataan manajemen kinerja

pegawai, dengan mengambil judul penelitian yaitu: "Pengaruh Karakteristik Individu, Insentif dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Mr. Token *Game Center* Surabaya".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah karakteristik individu berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Mr. Token *Game Center* Surabaya ?
2. Apakah insentif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Mr. Token *Game Center* Surabaya ?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Mr. Token *Game Center* Surabaya ?
4. Apakah karakteristik individu, insentif dan lingkungan kerja yang berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan Mr. Token *Game Center* Surabaya ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dapat dirumuskan dengan permasalahan di atas sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan Mr. Token *Game Center* Surabaya

2. Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan insentif terhadap kinerja karyawan pada Mr. Token *Game Center* Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Mr. Token *Game Center* Surabaya
4. Untuk mengetahui apakah karakteristik individu, insentif dan lingkungan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan Mr. Token *Game Center* Surabaya

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Perusahaan, Universitas Muhammadiyah Surabaya dan Penulis, sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai rujukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan memperhatikan karakteristik individu, insentif dan lingkungan kerja sehingga menghasilkan peran yang aktif dalam meningkat dan memajukan nama perusahaan.

2. Manfaat bagi Universitas Muhammadiyah Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai rujukan dasar penulisan karya ilmiah ataupun penelitian lebih lanjut bagi mahasiswa-mahasiswa yang ada di Universitas Muhammadiyah Surabaya, serta menambah bahan bacaan selanjutnya di perpustakaan.

3. Manfaat bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat diharapkan menambah wawasan kepada penulis tentang pentingnya karakteristik individu, insentif dan lingkungan kerja untuk meningkatkan kinerja setiap karyawan di dalam perusahaan serta dapat menerapkan ilmu yang di dapat penulis selama masa perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

E. Sistematika Penulisan Proposal Skripsi

Sistematika penulisan proposal skripsi ini dibagi ke dalam lima bab, sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang memberikan gambaran secara garis besar tentang hal-hal yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini, rumusan masalah yang berasal dari latar belakang serta memerlukan sebuah pemecahan, tujuan penelitian yang berdasarkan dari rumusan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II Kajian Pustaka, bab ini berisi tentang hal studi kepustakaan yang mengemukakan teori-teori yang berhubungan dengan landasan dalam pembahasan atas permasalahan yang ada dan sebagai dasar pembahasan skripsi, serta tuntunan dalam memahami penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian, bab ini berisi tentang pendekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel yang digunakan dalam penulisan skripsi ini untuk dapat menjawab masalah yang telah dirumuskan, serta teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik pengolahan data, dan analisis data yang digunakan untuk menjelaskan permasalahan yang ada.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, bab ini berisi tentang gambaran umum objek/subjek penelitian, uji instrumen penelitian, pengujian hipotesis dan pembahasan permasalahan yang telah dibuat di rumusan masalah.

Bab V Penutup, bab ini berisi tentang kesimpulan yang didapat dari uraian singkat hasil penelitian yang digunakan sebagai saran untuk perusahaan dan bagi peneliti selanjutnya.