

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi telah memberikan pengaruh besar terhadap pola konsumsi masyarakat, terutama dalam sektor perdagangan perangkat telepon seluler dan aksesoris pelengkap. Di Indonesia, penggunaan *smartphone* terus mengalami peningkatan, Menurut Andalas, (2024) menyatakan bahwa jumlah pengguna aktif *smartphone* di Indonesia telah meningkat secara konsisten pada tahun 2015, terdapat sekitar 54 juta pengguna aktif, dan pada tahun 2023 naik hingga 209,3 juta. Hal itu menjadikan salah satu pasar potensial terbesar di kawasan Asia Tenggara. Pertumbuhan ini menciptakan peluang usaha yang menjanjikan, khususnya bagi perusahaan yang mampu menggabungkan pelayanan pelanggan yang baik dengan manajemen operasional yang efektif.

Salah satu bentuk usaha yang berkembang di bidang tersebut adalah TFQ *Accecoris* Surabaya Perusahaan ini fokus menyediakan produk-produk handphone dan aksesoris. Orientasi perusahaan ini tidak hanya pada aspek penjualan, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggan.

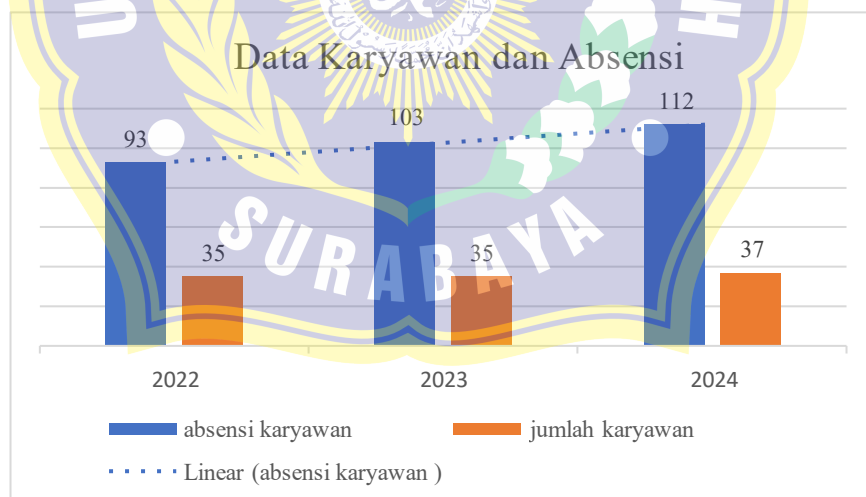
Keberhasilan operasional TFQ *Accecoris* Surabaya sangat dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan dan transaksi penjualan. Karyawan memiliki peran penting dalam menciptakan

citra positif perusahaan melalui interaksi langsung dengan konsumen. Oleh karena itu, pengelolaan kinerja karyawan menjadi faktor strategis yang perlu diperhatikan, termasuk dalam aspek motivasi kerja dan lingkungan kerja yang mendukung.

Untuk mengukur keberhasilan suatu perusahaan maka dapat dilihat dari peran sumberdaya manusia yang menjalankan. Manusia adalah titik sentral dalam pembahasan manajemen, oleh karena itu pengelolaan sumberdaya manusia harus dilakukan dengan sungguh-sungguh. Cara pandang mekanistik yang menganggap bahwa manusia hanya sebagai salah satu faktor produksi (Wahjono et al., 2018:87). Samsuni, (2017) menyatakan Sumberdaya manusia merupakan salah satu sumberdaya yang ada dalam organisasi dan memegang peran penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Menurut Wahjono & Marina, (2022) Penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan SDM untuk mencapai tujuan-tujuan individu maupun organisasi. selain itu Sumber daya manusia juga dapat disebut sebagai aset penting yang perlu dikembangkan secara berkelanjutan untuk memastikan kualitasnya, sehingga individu yang berkompeten dapat dihasilkan dan mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Kualitas sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam keberhasilan organisasi. Kinerja individu pegawai secara langsung memengaruhi pencapaian tujuan organisasional, dan oleh karena itu, setiap organisasi berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan harapan dapat meraih sasaran perusahaan.

Karyawan memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan untuk memberikan hasil kinerja terbaiknya untuk keberhasilan perusahaan. Menurut Widodo & Yandi, (2022) Karyawan merupakan komponen paling penting dalam perusahaan guna melaksanakan proses produksi hingga distribusi, dalam melakukan pekerjaannya karyawan sangat membutuhkan dorongan dan motivasi dari seorang pimpinan ataupun lingkungan kerja yang nyaman dari karyawan lainnya.

Saat ini perusahaan mengalami tantangan untuk menghadapi kendala berupa peningkatan frekuensi keterlambatan dalam kehadiran karyawan. Tingginya tingkat absensi tersebut dikhawatirkan dapat memengaruhi efektivitas kolaborasi tim, memperlambat penyelesaian proyek, serta menurunkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.



Sumber : Pimpinan TFQ Accecoris Surabaya

Gambar 1.1 Data Absensi Karyawan TFQ Accecoris Surabaya

Data pada rekap absensi (Gambar 1.1) menunjukkan bahwa jumlah ketidakhadiran karyawan di TFQ *Accessories* Surabaya mengalami peningkatan setiap tahunnya.

- Tahun 2022: 93 ketidakhadiran (35 karyawan tetap)
- Tahun 2023: naik menjadi 103 ketidakhadiran (35 karyawan tetap)
- Tahun 2024: kembali meningkat menjadi 112 ketidakhadiran (37 karyawan tetap)

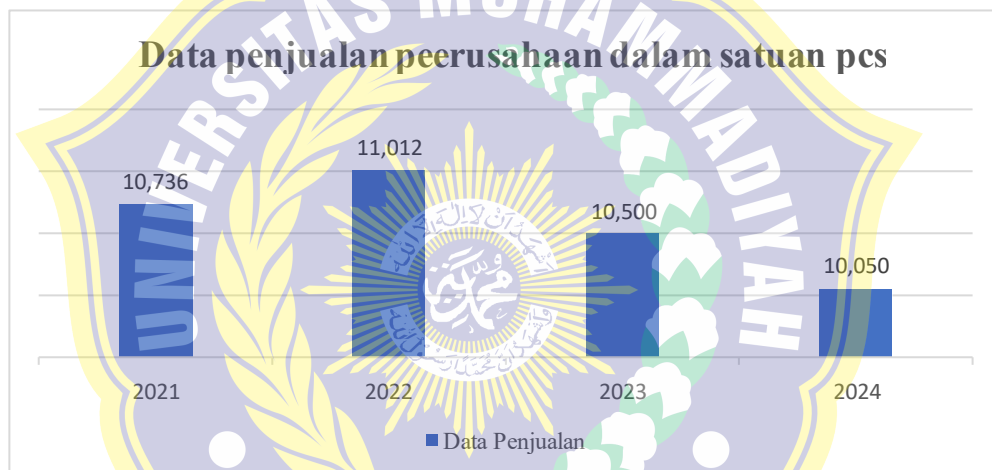
Peningkatan absensi ini dapat menjadi indikator adanya masalah dalam kemampuan kerja karyawan. Ketika karyawan merasa tidak mampu menyelesaikan tugas, tidak siap menghadapi tekanan pekerjaan, atau kurang percaya diri dalam menjalankan perannya, mereka cenderung menghindari pekerjaan dengan cara tidak masuk kerja. Tingginya absensi juga dapat mengarah pada turunnya produktivitas perusahaan dan menghambat pencapaian target.

Peningkatan jumlah absensi dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa ada masalah yang perlu mendapat perhatian, terutama terkait kemampuan kerja karyawan. Tingginya ketidakhadiran menandakan bahwa sebagian karyawan mungkin mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas atau menghadapi tekanan pekerjaan, sehingga memilih untuk tidak masuk kerja. Hal ini menunjukkan perlunya perusahaan meningkatkan dukungan, pelatihan, atau perbaikan kondisi kerja untuk menekan absensi dan meningkatkan kinerja.

Wibowo et al., (2022) menyatakan karyawan yang memiliki kinerja yang buruk akan berdampak pada menurunnya produktivitas perusahaan serta tingkat

absen yang tinggi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi atau perusahaan oleh karena itu, kinerja juga merupakan sarana penentu dalam mencapai tujuan organisasi sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Selain data banyaknya karyawan yang keluar dan meningkatnya absensi karyawan, jika dilihat dari data penjualan perusahaan TFQ *Accecoris* Surabaya mengalami penjualan yang turun pada tahun 2023 dan 2024. berikut merupakan data penjualan.



Sumber : Pimpinan TFQ *Accecoris* Surabaya

Gambar 1.2 Data Penjualan TFQ *Accecoris*, Tandes Surabaya

Data pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa TFQ *Accessories* Surabaya mengalami fluktuasi penjualan dalam empat tahun terakhir.

- Tahun 2021: total penjualan 10.736
- Tahun 2022: meningkat menjadi 11.012 (penjualan tertinggi)
- Tahun 2023: turun menjadi 10.500
- Tahun 2024: kembali turun menjadi 10.050

Penurunan penjualan selama dua tahun terakhir mengindikasikan adanya masalah yang perlu diperhatikan perusahaan. Berdasarkan pendapat Timbuleng (2015), turunnya penjualan secara drastis sering kali disebabkan oleh permasalahan karyawan, terutama pada bagian *marketing*. Jika kinerja karyawan menurun baik dari segi kemampuan, motivasi, atau kedisiplinan hal tersebut akan berdampak langsung pada strategi pemasaran, pelayanan kepada pelanggan, dan pencapaian target penjualan.

Terjadinya penurunan penjualan pada tahun 2023 dan 2024 menunjukkan adanya penurunan *performa* dalam perusahaan. Salah satu penyebab utamanya dapat berasal dari penurunan kinerja karyawan bagian marketing, yang berperan langsung dalam aktivitas penjualan. Dengan demikian, perusahaan perlu mengevaluasi kemampuan, motivasi, dan dukungan kerja bagi karyawan untuk mengembalikan *performa* penjualan ke arah yang positif.

Kinerja karyawan mencerminkan tindakan yang mereka lakukan, atau tidak lakukan, dan merupakan cerminan seberapa besar kontribusi mereka terhadap organisasi, termasuk kualitas dan kuantitas output yang dihasilkan, tingkat kehadiran, serta sikap kooperatif. Dengan demikian, kinerja adalah aspek krusial yang memengaruhi organisasi serta individu pegawai itu sendiri. Kinerja yang baik tidak hanya bermanfaat untuk penempatan tenaga kerja yang tepat, tetapi juga untuk mengembangkan kemampuan kerja. Kinerja dapat diartikan sebagai suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu (Sanaba et al., 2022). Karyawan yang menunjukkan hasil

kerja yang baik berpeluang untuk mendapatkan jenjang karir lebih baik. Efektivitas kinerja pegawai sangat bergantung pada adanya kombinasi motivasi, lingkungan kerja dan disiplin kerja yang baik. Untuk meningkatkan kinerja karyawan maka perlu adanya motivasi.

Motivasi berperan penting dalam mengarahkan dan menjaga perilaku karyawan. Seorang manajer perlu memahami perilaku pegawai untuk mempengaruhi mereka agar bekerja sesuai dengan keinginan organisasi. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, pimpinan perusahaan harus berusaha memfasilitasi kerja sama agar setiap pegawai dapat menyelesaikan tugas dengan optimal. Pentingnya pemberian motivasi dalam perusahaan tidak dapat diabaikan. Motivasi adalah suatu proses yang terjadi pada diri seseorang yang muncul dengan adanya perasaan sehingga mendorong individu untuk melakukan sesuatu yang disebabkan oleh keinginan, kebutuhan dan tujuan seseorang (Mardhiyah et al., 2021). Karyawan dengan motivasi tinggi cenderung lebih bersemangat dan memberikan kontribusi positif terhadap tugas yang diemban. Tanpa motivasi, meskipun seorang karyawan memiliki kemampuan yang baik, hasil pekerjaannya tidak akan memuaskan. Motivasi dan kinerja karyawan merupakan hal yang saling berkaitan, dimana semakin banyak motivasi baik itu motivasi untuk bekerja, mencari uang dan menghidupi keluarganya maka semakin baik pula kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaannya (Zaqiyah et al., 2023). Oleh karena itu, untuk mencapai kinerja yang efektif, perusahaan perlu memastikan adanya motivasi, lingkungan kerja dan disiplin kerja yang tinggi.

Lingkungan kerja di perusahaan juga memainkan peranan penting. Karena perusahaan atau organisasi juga dikelilingi oleh suatu lingkungan internal dan eksternal dimana terdiri atas variabel yang sebagian besar tidak dapat dikendalikan (Wahjono, 2015:5). Kondisi fisik dan sosial di tempat kerja dapat mempengaruhi kesejahteraan dan produktivitas karyawan. Fasilitas kerja yang nyaman, keamanan, dukungan dari rekan dan atasan, budaya organisasi yang positif, serta kejelasan tujuan perusahaan adalah beberapa faktor yang dapat meningkatkan kenyamanan dan motivasi karyawan untuk bekerja dengan optimal. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan, karena lingkungan kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan (Nabawi, 2019), lingkungan kerja bertautan dengan kehadiran, fasilitas dan infrastruktur juga prespektif sosial yang membantu karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya (Fauzi et al., 2022) Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya (Saputra, 2021)

Penelitian yang dilakukan oleh Lestari, (2022) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan selain itu penelitian yang dilakukan oleh Hidayat, (2021) menyatakan bahwa Motivasi tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, artinya Motivasi tidak dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kurangnya penghargaan berupa pujian ataupun bonus dari atasan kepada bawahannya dapat mengakibatkan rendahnya Motivasi karyawan dalam bekerja.

Penelitian Mengenai Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sangat Penting Bagi Manajemen Perusahaan Untuk Memahami Dinamika Internal Yang Dapat Memengaruhi Produktivitas Dan Kualitas Kerja. Dengan Menganalisis Motivasi Dan Lingkungan Kerja Perusahaan Dapat Mengidentifikasi Area Yang Membutuhkan Perbaikan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Secara Menyeluruh. Berasal Dari Kondisi Dan Ketidak Konsistenan Penelitian Terdahulu, Maka Menjadikan Dasar Untuk Melaksanakan Penelitian Tentang Kinerja Karyawan, Berdasarkan Uraian Diatas, Penting Untuk Dilakukan Penelitian Dengan Judul **Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan TFQ *Accecoris* Surabaya**

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka secara terperinci masalah-masalah yang di teliti dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan TFQ *Accecoris* Surabaya ?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan TFQ *Accecoris* Surabaya ?
3. Apakah Motivasi, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan TFQ *Accecoris* Surabaya ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan TFQ *Accecoris* Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan TFQ *Accecoris* Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan TFQ *Accecoris* Surabaya

D. Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti :

Dapat menambah pengetahuan seputar faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan dan menemukan fakta-fakta dengan data yang didapatkan pada saat penelitian.

2. Bagi Perusahaan :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi Perusahaan terkait dalam pengelolaan SDM dan sebagai Pustaka bagi Universitas Muhammadiyah Surabaya, serta menjadi landasan dan bahan pertimbangan untuk peneliti selanjutnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya :

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan menjadi referensi serta masukan untuk digunakan dalam penelitian yang selanjutnya sehingga diharapkan hasilnya dapat lebih baik dari peneliti terdahulu.

