

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini persaingan didunia usaha semakin meningkat dari tahun ke tahun. Di Indonesia sendiri usaha-usaha kecil dan menengah terus mengalami kemajuan di berbagai sektor. Hal itu dapat dilihat dari munculnya berbagai jenis usaha baru yang menyediakan barang ataupun jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat kita yang semakin maju banyak pengusaha - pengusaha yang muncul dengan terfokus pada mengkhususkan jenis kuliner yang mereka sajikan baik makanan maupun minumannya, sebagai contoh banyaknya kedai-kedai kopi pada saat ini mereka benar-benar fokus akan produk jenis kopi yang mereka punya agar menarik konsumen tetap datang ke tempat kedai mereka. Ada pula jenis usaha kuliner yang menawarkan Ayam Kentucky, Ketan Susu dan ada pula jenis usaha kuliner yang khusus menyajikan makanan berupa Steak. Pengusaha yang berkecimbung di bidang usaha tersebut berusaha mengenalkan jenis makanan kepada konsumen (Chendradewi, 2016).

Pos Ketan Legenda 1967 yang terletak di Kota Batu, Jawa Timur ini merupakan salah satu jenis usaha yang mencoba menawarkan produk khususnya yaitu ketan susu kepada konsumennya. Pengusaha Pos Ketan Legenda 1967 ini telah terbentuk sejak tahun 1967 yang dirintis oleh Siami. Embel-embel Legenda ini menempel karena sejak tahun tersebut sampai saat ini kedai-kedai ketan susu ini tidak pernah terputus, saat ini usaha tersebut diteruskan oleh generasi ke-2 dari keluarga Siami dan sekarang usaha ini diteruskan oleh putranya yang

bernama Bapak Sugeng Hadi. Seiring perjalanan kegiatan usahanya, Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu selalu berupaya untuk dapat meningkatkan kualitas produk yang dibuatnya. Hal tersebut dikarenakan Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu telah berdiri sejak lama dan selalu menjadi tujuan masyarakat Kota Batu dan wisatawan yang berkunjung di Kota Batu. Oleh karena itu, Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu sudah sepatutnya untuk tetap menjaga kualitas produk yang dibuatnya agar tetap menjadi pilihan setiap masyarakat. Berikut merupakan data penjualan pada tahun 2019.

Tabel 1.1 Data Penjualan Pos Ketan Legenda 1967 di Tahun 2019

BULAN	TARGET (PER KG)	REALISASI (PER KG)	SELISIH	
			(PER KG)	%
Januari	1500	1350	150	10
Februari	1500	1020	480	32
Maret	1500	1155	345	23
April	1500	1200	300	20
Mei	1500	1650	150	10
Juni	1500	2850	1350	90
Juli	1500	1100	400	26,6
Agustus	1500	1450	50	3,3
September	1500	1300	200	13,3
Oktober	1500	1150	350	23,3
November	1500	1250	250	16,6
Desember	1500	1400	100	6,6

Sumber : Pos Ketan Legenda 1967

Berdasarkan hasil data diatas, diketahui bahwa terjadi penurunan. Penurunan terjadi di tahun 2019 pada bulan Februari, Juli, September dan Oktober. Penurunan yang sangat drastis terjadi pada bulan Juli 2019 yaitu 1100 kg. Peningkatan tertinggi terjadi pada bulan Juni 2850 kg. Selain itu pada data hasil penjualan Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu, dapat diketahui bahwa penjualannya berfluktuatif dan tergantung pada kunjungan wisatawan serta hari

libur. Berkaitan dengan hal tersebut Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu mengalami beberapa keterbatasan dalam mengelolah kegiatan usahanya. Kendala dan keterbatasan tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan serta keberhasilan tujuan perusahaan salah satunya adalah tingkat keluar masuk (*turnover intention*) karyawan. Berikut data karyawan dari tahun 2016 hingga 2020.

Tabel 1.2 Jumlah Karyawan Pos Ketan Legenda 1967

Tahun	Jumlah Karyawan			
	Awal Tahun	Masuk	Keluar	Akhir Tahun
2016	23	3	6	20
2017	20	15	5	30
2018	30	14	8	36
2019	36	16	12	40
2020	40	2	10	32

Sumber : Pos Ketan Legenda 1967

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa sejak tahun 2016 jumlah karyawan keluar terus meningkat. Sehingga hal ini mampu mempengaruhi tingkat kinerja karyawan pada Pos Ketan Legenda 1967 Batu. Adapun kendala lain adalah karyawan yang merasa upah (gaji) masih dianggap kurang dikarenakan karyawan memiliki kebutuhan hidup dan tanggung jawab yang berbeda. Kemudian tingkat pendidikan karyawan juga menjadi perhatian dalam rangka memaksimalkan aktivitas saat bekerja. Sehingga pemilik sebagai pemberi motivasi sulit untuk menyampaikan pengertian dengan tepat dan cepat.

Pada dasarnya, untuk mendapatkan karyawan, pemilik Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu tidak memberikan kualifikasi khusus untuk karyawan yang bekerja. Sehingga pendidikan terakhir yang bekerja pada Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu paling banyak lulusan Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan

Sekolah Menengah Atas (SMA). Mengingat tersedianya karyawan yang ada pada Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu paling banyak pada lulusan SMP dan SMA, hal ini membuat pemilik usaha harus benar-benar memberikan pantauan secara rutin kepada karyawannya. Selain itu, dari hasil pantauan dan pengamatan yang dilakukan oleh pemilik usaha kepada para pekerja menunjukkan masih banyak aktivitas yang kurang efektif. Semisal karyawan terlambat bekerja setelah kembali dari jam istirahatnya dan adanya rutinitas kerja yang monoton sehingga menimbulkan kejenuhan karena setiap hari mengerjakan pekerjaan yang sama.

Akhirnya terhambatnya untuk menyelesaikan produk dan pemberian pelayanan kepada konsumen. Hal tersebut dapat menurunkan konsentrasi dalam bekerja sehingga membutuhkan pembaharuan motivasi. Dorongan tersebut dapat berupa pemberian insentif bagi karyawan yang telah menghasilkan kinerja yang baik. Hal ini akan memberikan dampak positif yang nantinya akan meningkatkan kemampuan kerja karyawan. Jika motivasi yang diberikan kurang maksimal atau tidak secara rutin otomatis tidak dapat menimbulkan semangat kerja dan peningkatan kemampuan dalam diri karyawan. Kemampuan dalam bentuk pengetahuan dan keterampilan karyawan akan sangat berpengaruh terhadap hasil kinerja yang akan dicapai. Hal tersebut, dikarenakan kinerja dari karyawan Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu tidak selalu baik, terkadang ada beberapa karyawan yang sesuka hatinya saat mengerjakan pekerjaan sehingga karyawan tidak memperdulikan hasil kerja. Hal ini berdampak terhadap kualitas produk dan hasil produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan konsumen

Bagi pemilik usaha akan sangat merugikan apabila karyawan mulai tidak mau berfikir untuk perusahaan ditambah saat melakukan pekerjaan yang tergolong membutuhkan fisik sudah tidak bertanggung jawab. Hal ini dapat menurunkan kinerja dan mempengaruhi keberhasilan perusahaan. Sehingga untuk memenuhi keberlangsungan perusahaan diperlukan cara berfikir yang sejalan dengan kata lain kolaborasi antara karyawan dengan perusahaan dan sebaliknya untuk menjaga kinerja agar tetap maksimal dan dapat berjalan sesuai tujuan perusahaan. Adapun kinerja harus dimiliki oleh karyawan apabila motivasi kerja dan kemampuan kerja mengalami penurunan serta tingkat keluar masuk (*turnover intention*) tinggi imbasnya akan mempengaruhi kinerja karyawan. Ukuran kinerja pada Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu ini adalah dengan memberikan kualitas terbaik untuk konsumen, apabila semua tidak berjalan dengan semestinya perusahaan akan mengalami kerugian.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara (2012). Maka peningkatan kinerja merupakan hal terpenting yang diinginkan baik oleh karyawan maupun perusahaan. Perusahaan menginginkan kinerja karyawan yang optimal untuk kepentingan peningkatan hasil kerja dan keuntungan perusahaan. Di sisi lain, karyawan berkepentingan untuk pengembangan diri dan promosi pekerjaan, untuk memenuhi kedua keinginan tersebut, maka dibutuhkan sistem manajemen kinerja yang baik (Bangun, 2012). Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2011) adalah

faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2013) menyatakan bahwa karyawan yang berkomitmen akan memiliki sedikit kemungkinan mereka terlibat dalam hal yang dapat merugikan perusahaan karena memiliki rasa loyalitas yang tinggi untuk meningkatkan kinerja.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi. Motivasi ini penting karena dengan motivasi diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Menurut Robbins dan Judge (2013), motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seseorang individu untuk mencapai tujuannya. Terdapat tiga kunci utama, yakni: intensitas, arah dan ketekunan. Intensitas menerangkan seberapa kerasnya seseorang berusaha. Intensitas yang tinggi tidak akan membawa hasil yang diinginkan kecuali jika upaya itu diarahkan ke suatu tujuan yang menguntungkan organisasi. Dengan kata lain, motivasi harus memiliki dimensi arah.

Usaha untuk tekun maju ke arah tujuan organisasi adalah usaha yang harus dipupuk. Akhirnya, motivasi memiliki dimensi ketekunan. Ini adalah ukuran tentang berapa lama seseorang dapat mempertahankan usahanya. Individu-individu yang termotivasi akan tetap bertahan pada pekerjaan untuk mencapai tujuan mereka. Pengaruh motivasi terhadap kinerja juga di buktikan dengan beberapa penelitian, salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Syarah A. dan Mahendra F. (2017) Membuktikan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Mangkunegara (2011) selain faktor motivasi, kinerja

juga dipengaruhi oleh faktor lain yaitu kemampuan. Kemampuan dalam bekerja karyawan merupakan penunjang aktivitas pekerjaan yang menjadi tanggung jawab untuk diselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Menurut Robbins (2015) yang mengatakan kemampuan merujuk kesatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Penelitian yang membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan kemampuan terhadap kinerja adalah penelitian yang dilakukan oleh Kiki Rindy A. dkk (2015).

Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2013) faktor yang mempengaruhi kinerja adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi yang tinggi sangat diperlukan dalam sebuah organisasi dalam menunjang kinerja karyawan. Menurut Colquitt, dkk. (2011) bahwa komitmen organisasi adalah sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi (*retained*) atau meninggalkan untuk mengejar pekerjaan lain (*turnsover*). Dengan kata lain, komitmen organisasi berkaitan dengan keinginan karyawan yang tinggi untuk berbagi dan berkorban bagi perusahaan. Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja juga dibuktikan dengan salah satu penelitian yang dilakukan oleh Sri Gustina Pane dan Fatmawati (2017). Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja.

Berdasarkan latar belakang dan ulasan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana motivasi, kemampuan dan komitmen organisasi mempengaruhi kinerja karyawan. Sehingga diputuskan untuk melakukan

penelitian yang berjudul **“Pengaruh Motivasi, Kemampuan dan Komitmen Organisasi terhadap kinerja karyawan Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana motivasi, kemampuan, komitmen organisasi dan kinerja pada Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu?
2. Apakah ada pengaruh motivasi terhadap kinerja pada karyawan Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu?
3. Apakah ada pengaruh kemampuan terhadap kinerja pada karyawan Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu?
4. Apakah ada pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pada karyawan Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu?
5. Apakah motivasi, kemampuan dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pada karyawan Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan motivasi, kemampuan, komitmen organisasi dan kinerja Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu
2. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja pada karyawan Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu.
3. Untuk menganalisis pengaruh kemampuan terhadap kinerja Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu.
4. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu.
5. Untuk menguji pengaruh motivasi, kemampuan dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kinerja pada karyawan Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan tentang penelitian kinerja sehingga nantinya dapat dijadikan sumber referensi oleh pihak yang berkepentingan untuk penelitian selanjutnya

2. Manfaat praktis

a. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini digunakan sebagai referensi bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya yang berkaitan dengan motivasi, kemampuan, komitmen organisasi dan kinerja karyawan.

b. Bagi Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan ilmiah, pemikiran dan pertimbangan dalam memberikan motivasi untuk menghasilkan karyawan yang berkompeten dalam kinerja kerjanya.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk membatasi seberapa luas jangkauan penelitian yang akan dilakukan sehingga penelitian menjadi lebih terfokus dan jelas. Adapun Batasan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Objek Penelitian

Batasan penelitian pada objek penelitian ini adalah seluruh Karyawan Pos Ketan Legenda 1967 Kota Batu sebanyak 32 Karyawan.

2. Teori

- a. Variabel Kinerja mengacu pada pendapat Mangkunegara (2011), dengan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas dan tanggungjawab pelaksanaan tugas.
- b. Variabel Motivasi mengacu pada pendapat Robbins dan Judge (2013), dengan indikator kebutuhan fisik, kebutuhan akan keamanan dan keselamatan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan diri, dan kebutuhan perwujudan diri.
- c. Variabel Kemampuan mengacu pada pendapat Robbins (2015), dengan indikator kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.
- d. Variabel Komitmen Organisasi mengacu pada pendapat Colquitt, dkk. (2011) dengan indikator komitmen afektif, komitmen normatif dan komitmen berkelanjutan.

