BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi yang terjadi dewasa ini menimbulkan dampak mendasar terhadap dunia usaha. Persaingan bisnis antarperusahaan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional pada era globalisasi di abad ke-21 ini. Industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti industri telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan perhotelan berkembang dengan cepat. Sebuah perusahaan yang ingin berkembang harus mampu memanfaatkan semua sumber daya yang dimilikinya secara optimal. Optimalisasi tersebut menuntut perusahaan untuk senantiasa melakukan inovasi guna mengantisipasi, mengadaptasi, serta mencari alternatif solusi terhadap persaingan yang ada, baik dalam hal kualitas produk, pelayanan, maupun sumber daya manusia.

Sumber daya manusia bersifat subtansial dalam menentukan profitabilitas sebuah perusahaan jasa. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, produktivitas sumber daya manusia sangat penting. Produktivitas kerja karyawan pada perusahaan jasa dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini dapat diimplementasikan interaksi antara karyawan dan pelanggan yang mencakup ketepatan waktu, kecepatan memberikan tanggapan terhadap keperluan-keperluan pelanggan, penampilan karyawan, kebersihan dan kecocokan dalam berpakaian, kesopanan dan tanggapan terhadap

keluhan, berkaitan dengan bantuan yang diberikan dalam menyelesaikan masalah-masalah yang diajukan pelanggan.

Karyawan menghendaki karakteristik pekerjaan sesuai dengan harapannya, yaitu pekerjaan yang menyediakan kesempatan bagi terpenuhinya kebutuhan untuk mengembangkan diri, pengakuan akan tugas bagi diri sendiri maupun rekan kerja, dan umpan balik yang diterima dari pengerjaan tugas. Pada kenyataanya tidak semua bidang pekerjaan sesuai dengan orientasi pemenuhan kebutuhan mereka. Hal ini disebabkan setiap bidang pekerjaan secara tipikal mempunyai karakteristik pekerjaan yang akan dipersepsikan berbeda-beda oleh karyawan. Pekerjaan yang dirasakan menyenangkan, bernilai dan memberikan arti pada pegawai dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai yang bersangkutan karena pekerjaan yang dilakukan dapat memberikan pengalaman hidup, penghasilan, serta penghargaan kepada orang yang melaksanakannya.

Perusahaan berkewajiban untuk memperhatikan seluruh karyawannya sebagai individu yang memerlukan kepuasan pribadi dalam menyesuaikan pekerjaannya. Perhatian tersebut terutama berkaitan dengan kontribusi dari karyawan sangat penting terhadap perusahaan. Lebih lanjut, kepuasan kerja mempunyai peranan penting terhadap prestasi kerja karyawan, ketika seorang karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja maka seorang karyawan akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugasnya, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan.

PT. Global Mentari Bandung berdiri sejak 1 September 2004 dengan jumlah karyawan sebanyak 39 orang. Dengan pengalaman yang telah dimiliki selama ini, perusahaan sangat menyadari pentingnya peningkatan kemampuan karyawan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan sesuai dengan yang diharapkan. Selama ini PT. Global Mentari (*Mentari Tours & Travel*) Bandung memiliki permasalahan dalam pelaksanaan pelatihan kepada karyawan, di mana pelatihan lebih banyak dilakukan di ruangan kantor setelah jam kerja selesai. Hal ini terlihat dari sebagian besar karyawan tidak memiliki integritas dalam kerjasama tim dalam satu departemen maupun antar departemen dan adanya perasaan jenuh selama jam kerja.

Sementara itu, PT. Global Mentari Bandung berusaha untuk mengembangkan usahanya dengan cara memperbesar jaringan rekanan dan kapasitas cakupan layanan melalui pembangunan kantor-kantor cabang baru serta fasilitas lainnya. Pengembangan usaha yang dilakukan perusahaan selama ini belum diikuti secara optimal dengan peningkatan kemampuan karyawan dalam bentuk pelatihan dan kesejahteraan karyawannya. Konsentrasi perusahaan selama ini masih tertuju pada pengembangan perusahaan, sehingga alokasi dana dan waktu lebih banyak ditujukan untuk pengembangan di sektor fisik dan bangunan. Hal ini diperkirakan merupakan penyebab utama rendahnya produktivitas karyawan dalam bekerja.

Produktivitas memiliki arti sebagai segala sesuatu yang dihasilkan melalui kegiatan perorangan atau organisasi yang dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan bagi pengusaha atau tenaga kerja. Lebih lanjut, produktivitas yang

berarti pula sebagai hubungan antara kualitas yang dihasilkan dengan jumlah kerja yang dilakukan untuk mencapai hasil tersebut. Permasalahan tersebut sangat perlu diwaspadai karena fenomena tersebut sangat potensial meskipun perilaku kerja karyawan seringkali memperlihatkan seakan-akan tidak ada masalah. Produktivitas kerja karyawan penting untuk diperhatikan oleh setiap organisasi karena manusia merupakan faktor utama dalam proses kerja yang pada akhirnya akan menjadikan pekerjaan itu efektif atau tidak.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Nuning WS, selaku Direktur PT. Global Mentari Bandung pada bulan Maret 2012 diperoleh data bahwa jadwal pelaksanaan pelatihan belum memiliki standar ketentuan tentang rutinitas pelaksanaan pelatihan dari segi waktu. Kecenderungan karyawan merasa belum terpenuhi dalam segi kebutuhan fisik secara optimal, hal ini disebabkan konsentrasi pihak manajemen sedang tertuju pada pengembangan usaha dengan membangun dan menambah fasilitas perusahaan. Penurunan produktivitas kerja juga terlihat dalam pencapaian target pekerjaan dimana sebagian besar karyawan masih belum berhasil mencapai target pekerjaan yang diberikan perusahaan. Selain itu tingkat *turn over* pada beberapa departemen cukup tinggi yang menunjukan bahwa departemen-departemen tersebut memiliki tingkat beban pekerjaan yang tinggi sehingga hasil pekerjaan tidak sebanding dengan target yang ditetapkan. Keterlambatan karyawan ketika hadir di kantor masih sering terjadi. Karyawan dikatakan terlambat jika mereka datang melebihi batas toleransi perusahaan yaitu 15 menit setelah jam masuk kerja. Hal tersebut menunjukan bahwa tingkat disiplin kerja karyawan rendah, sehingga dapat menggambarkan

tingkat produktivitas kerja yang rendah. Berikut ini disajikan data mengenai jumlah keterlambatan karyawan PT. Global Mentari dari bulan Januari 2011 sampai dengan bulan Maret 2012.

Tabel 1.1

Jumlah Keterlambatan Karyawan PT. Global Mentari

Bulan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Keterlambatan	Prosentase Keterlambatan
Januari 2011	25	9	0.92
Februari 2011	22	13	1,52
Maret 2011	26	11	1,08
April 2011	25	8	0,82
Mei 2011	25	14	1,44
Juni 2011	24	9	0,96
Juli 2011	26	15	1,48
Agustus 2011	24	8	0,85
September 2011	26	9	0,89
Oktober 2011	26	16	1,58
November 2011	26	12	1,18
Desember 2011	27	11	1,04
Januari 2012	25	14	1,44
Februari 2012	24	18	1,92
Maret 2012	26	16	1,58

(Sumber : PT. Global Mentari Bandung)

Meninjau pada paparan di atas, mengkaitkannya dengan hasil wawancara, serta melihat fenomena yang sedang terjadi pada PT. Global Mentari Bandung, diduga fenomena yang ada merupakan permasalahan produktivitas kerja yang ditunjang oleh faktor motivasi yang di dalamnya mencakup mengenai *teamwork* dan motivasi. Mengingat pentingnya perusahaan untuk mengetahui peranan

pelaksanaan *Outbound* dan Motivasi dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan PT. Global Mentari Bandung, maka penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian yang berjudul **"Peranan Pelaksanaan *Outbound* dan Motivasi dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Global Mentari Bandung."**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat menyimpulkan beberapa indentifikasi masalah yang sedang dihadapi oleh PT. Global Mentari Bandung diantaranya telah terjadi penurunan produktivitas kerja dimana seperti yang diketahui bahwa sebagian karyawan masih datang terlambat dan belum berhasil mencapai target pekerjaan. Konsentrasi pihak manajemen sedang tertuju pada pengembangan usaha dengan membangun dan menambah fasilitas perusahaan yang menjadikan terjadinya berkurangnya dan penundaan waktu pelatihan karyawan sehingga sebagian merasa kurang puas akan apa yang mereka peroleh dari pekerjaannya, baik bersifat *financial* maupun *non financial* dan menunjukkan penurunan produktivitas kerja.

Karakteristik pekerjaan dimana terdapat indikator bahwa karyawan kurang puas dengan karakteristik pekerjaan dilihat dari model karakteristik pekerjaan. Karakteristik pekerjaan yang mencakup keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik, berpengaruh terhadap kepuasan seseorang terhadap pekerjaannya. Fenomena yang terjadi adalah

berkurangnya tingkat kepuasan yang menyebabkan menurunnya tingkat produksi karyawan. Hal tersebut dapat dilihat pada kondisi sebenarnya serta hasil dari wawancara yang dilakukan.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan *Outbound* pada PT. Global Mentari Bandung
2. Bagaimana motivasi kerja karyawan pada PT. Global Mentari Bandung
3. Bagaimana produktivitas kerja karyawan pada PT. Global Mentari Bandung
4. Sejauh mana peranan pelaksanaan *outbound* dan motivasi dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada PT. Global Mentari Bandung, baik secara simultan maupun secara parsial

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data serta informasi terkait dengan peranan pelaksanaan *outbound* dan motivasi dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan di PT. Global Mentari Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan *outbound* pada PT. Global Mentari Bandung
2. Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan pada PT. Global Mentari Bandung
3. Untuk mengetahui produktivitas kerja karyawan pada PT. Global Mentari Bandung

4. Untuk mengetahui sejauh mana peranan pelaksanaan *outbound* dan motivasi dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada PT. Global Mentari Bandung baik secara simultan maupun secara parsial

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan berguna bagi :

1. Perusahaan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi bagi PT. Global Mentari dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan melalui peranan pelaksanaan *outbound* dan motivasi.

2. Karyawan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi mengenai pentingnya upaya mempertinggi motivasi yang akan memberikan dampak yang baik dalam peningkatan produktivitas kerja mereka.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Dalam kegunaan akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

1. Pengembangan Ilmu Manajemen

   Memberikan pengetahuan tentang ilmu pengetahuan manajemen spesialisasi Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai keterkaitan antara pentingnya motivasi dan dampaknya dalam peningkatan produktivitas kerja karyawan.

2. Peneliti lainnya

   Memberikan informasi kepada peneliti lain yang berkeinginan untuk mengkaji atau meneliti bidang yang sama

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis melakukan sejumlah kegiatan penelitian di PT. Global Mentari yang terletak di Jl. Raden Patah No. 39 Bandung 40132. Telp. (022) 2533629 Fax: +6222-2502529.

E-Mail : reservasi@mentaritour.com

Website : www.mentaritour.com/index.cfm?fuseaction=home.welcome

Waktu pelaksanaan kegiatan dilaksanakan dari bulan Maret 2012 sampai dengan bulan Agustus 2012. Berikut adalah gambaran rencana kerja kegiatan penelitian pelaksanaan *Outbound* dan Motivasi dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan PT. Global Mentari Bandung :

Tabel 1.2

Rencana Kerja Kegiatan Penelitian

NO	BULAN	MAR'12				APR'12				MEI'12				JUN'12				JUL'12				AGS'12			
	MINGGU KE	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penentuan Masalah -Observasi lokasi -Studi Pustaka -Pengajuan Judul																								
2	Pengurusan Administrasi Surat Menyurat -Pengajuan Surat Prodi Pengajuan Surat Ke Perusahaan -Persetujuan Penelitian Dari Perusahaan																								
3	Bimbingan UP -Bab I -Bab II -Bab III																								
4	Seminar UP																								
5	Dokumentasi -Pengumpulan Data -Analisis / menyiapkan draft skripsi																								
6	Sidang Akhir																								