Bab 1
Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Menghadapi kehidupan saat ini yang serba modern dengan teknologi canggih, peranan Sumber Daya Manusia (SDM) yakni karyawan (yang bekerja di sektor publik maupun swasta) sebagai sumber tenaga kerja dalam suatu unit organisasi sangat dibutuhkan untuk menghasilkan produk yang berkualitas (dapat berupa materi ataupun jasa). Kondisi saat ini peran dari sumber daya manusia sendiri yang mempunyai peran penting dalam suatu lembaga, juga diprioritaskan pada aspek manajerial yang matang dalam pengelolaan organisasi. Berbagai organisasi, lembaga dan instansi perusahaan berusaha meningkatkan kinerja dari seluruh elemen yang ada dalam organisasi masing–masing dengan tujuan mencapai kelangsungan hidup organisasi.

Perusahaan yang siap berkompetisi perlu memiliki manajemen efektif yang berfokus pada tenaga kerja dan pengelolaan jiwa kepimpinan yang bertanggung jawab di lingkungan perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam manajemen yang efektif memerlukan dukungan karyawan yang cakap dan kompeten di bidangnya. Di sisi lain pembinaan para karyawan termasuk yang harus diutamakan sebagai aset utama perusahaan. Proses pengukuran kinerja karyawan pada setiap kantor cabang perlu menjadi tolak ukur tingkat kesuksesan performansi karyawan perusahaan sehingga keterampilan para karyawan dapat dipelihara dan ditingkatkan secara merata di setiap wilayah ruang lingkup perusahaan. Dalam hal ini diperlukan satuan pengukuran penilaian kinerja melalui persentase dan nilai bobot tertentu.

Dari pemaparan sistem manajemen yang efektif di atas dapat dijelaskan bahwa pimpinan harus mengetahui apa dan bagaimana yang harus dipenuhi (pemuas

kebutuhan karyawan), jika bawahan mau bekerja dengan ikhlas maka apa yang menjadi tujuan perusahaan akan berhasil dan tentu saja di dalamnya terdapat faktor peningkatan kinerja karyawan yang berdampak pada peningkatan pengukuran *Key Performance Indicator* dalam organisasi. Peran penting kemajuan organisasi dalam perusahaan ditentukan oleh *Key Performance Indicator* (KPI), karena organisasi dituntut untuk memiliki visi dan misi yang jelas serta langkah praktis untuk merealisasikan tujuan. Organisasi dalam perusahaan juga dapat mengukur kesesuaian pencapaian performa kinerja melalui KPI. Hal lain yang menjadi tolak ukur keberhasilan pengelolaan organisasi ditentukan oleh pengelolaan SDM.

Kepuasan kerja merupakan sikap atau persepsi karyawan terhadap pekerjaannya yang didasarkan pada faktor internal dan eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri karyawan yang dibawa sejak mulai bekerja di tempat pekerjaannya, sedangkan faktor eksternal adalah menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri individu karyawan, misal lingkungan kerja, kebijakan dan prosedur kerja, kondisi kerja, sistem pengupahan dan lain sebagainya. Faktor tinggi-rendah kepuasan kerja dapat mempengaruhi motivasi kerja serta komitmen karyawan dalam pemenuhan kompetensi performansi kerja.

Performansi kerja karyawan dapat dapat berubah oleh faktor pembinaan dan bimbingan dari atasan di perusahaan. Performansi kerja karyawan di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Pasteur Bandung menurut Manajer HRD setempat perlu diteliti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi hasil dari penilaian KPI pada perspektif fokus tenaga kerja dengan sub indikator produktifitas tenaga kerja cabang serta performansi pada pemenuhan kompetensi karyawan teknis dan non-teknis. Data hasil penilaian diambil pada bulan Januari 2016 untuk mewakili hasil performansi karyawan sepanjang tahun 2015. Bagi kepentingan penelitian yang mengacu kepada referensi penelitian terdahulu, tingkat motivasi kerja adalah salah satu variabel yang paling mendukung dalam hal penelitian mencari nilai pengaruh penilaian performansi karyawan tersebut. Didukung dengan tingkat komitmen

karyawan yang dapat melengkapi penelitian terdahulu dalam hal pengukuran nilai pengaruh sehingga dapat memberikan hasil penelitian penilaian performansi kerja yang signifikan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya, yang menjadi permasalahan adalah bagaimana merancang suatu hipotesa penelitian pengaruh motivasi kerja dan komitmen karyawan dengan *Key Performance Indicator* (KPI) yang mampu membantu proses evaluasi dan perbaikan kinerja karyawan di PT Jasa Marga Cabang Purbaleunyi, sehingga berdasarkan hal tersebut rumusan masalah yang diidentifikasi dalam penelitian adalah:

1) Berapa besar tingkat motivasi kerja karyawan di PT Jasa Marga (Persero) Bandung?
2) Berapa besar tingkat komitmen karyawan di PT Jasa Marga (Persero) Bandung?
3) Seberapa besar pengaruh antara motivasi dan komitmen karyawan terhadap perolehan nilai *Key Performance Indicator* (KPI) di PT Jasa Marga (Persero) Bandung baik secara subjektif dan objektif?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan dengan tujuan umum untuk merancang hipotesa dan hasil analisis motivasi kerja dan komitmen karyawan dengan KPI yang mampu digunakan sebagai alat evaluasi kebijakan pengukuran kinerja. Sedangkan tujuan khusus penelitian adalah sebagai berikut:

1) Mengidentifikasi tingkat motivasi kerja karyawan di PT Jasa Marga (Persero) Bandung.
2) Mengidentifikasi tingkat komitmen karyawan di PT Jasa Marga (Persero) Bandung.

3) Mengetahui besarnya pengaruh motivasi dan komitmen Karyawan terhadap penerapan KPI di PT Jasa Marga (Persero) Bandung perspektif fokus tenaga kerja secara subjektif dan objektif.

1.4. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam Penelitian yang dilakukan adalah menganalisis hipotesa hubungan motivasi kerja dan komitmen karyawan dengan KPI. Hipotesa yang dibangun menggunakan *software* SPSS versi 17, dengan aktivitas yang dimodelkan dengan batasan pelaksanaan penelitian adalah sebagai berikut:

1) Indikator perspektif pengukuran kinerja karyawan di Departemen Sumber Daya Manusia dan Divisi Umum Purbaleunyi yang berfokus kepada tenaga kerja.
2) Ukuran performansi karyawan (KPI) dilakukan pada bulan Januari 2016 adalah penilaian yang telah dilakukan oleh PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung, sedangkan ukuran nilai komitmen dan motivasi kerja karyawan yang digunakan adalah hasil dari penelitian pada bulan April 2016 dengan kondisi yang mewakili pemikiran karyawan selama masa satu tahun ke belakang (antara tahun 2015-2016).
3) Hasil pengukuran pengaruh faktor survey tidak akan mempengaruhi hasil penilaian KPI yang telah ditetapkan.

1.5. Asumsi-asumsi yang Digunakan

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Jasa Marga (Persero) Bandung yang beralamatkan di Plaza Tol Pasteur, Jl. Dr. Djundjunan No. 257, Bandung. Asumsi yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1) Alat pengukuran kinerja utama (KPI) di PT Jasa Marga Bandung mengacu pada perspektif fokus tenaga kerja pada indikator produktifitas tenaga kerja di cabang Purbaleunyi dan pemenuhan kompentensi teknis dan non-teknis

2) Karyawan bekerja pada kinerja yang normal, dapat meningkatkan performansi kerja yang lebih baik dengan hubungan teori komitmen dan motivasi kerja.

1.6. Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan

Berisikan latar belakang masalah yang mendasari dilakukannya penelitian, rumusan masalah yang akan diselesaikan dengan dilakukannya penelitian, ruang lingkup dilakukannya penelitian, asumsi-asumsi yang digunakan dan sistematika penulisan laporan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Berisikan uraian perkembangan keilmuan topik yang berkaitan dengan penelitian, teori-teori yang mendukung penelitian dan perkembangan penelitian-penelitian sebelumnya mengenai topik serupa yang pernah dibuat.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Berisikan tahap-tahap dilaksanakannya penelitian mulai dari identifikasi masalah, ruang lingkup, pengumpulan data, perancangan model, pelaksanaan eksperimen, hingga analisis, penarikan kesimpulan dan rekomendasi.

Bab 4 Pengumpulan dan Analisis Data Sistem

Berisikan proses pengumpulan dan analisis data. Data yang dikumpulkan berupa data struktural, data operasional dan data hasil survey yang diperoleh melalui pengamatan dan analisis rekap data operasional PT. Jasa Marga. Data kemudian dianalisis agar dapat digunakan sebagai bahan pembuatan hipotesa.

Bab 5 Analisis Hasil Eksperimen

Berisikan analisis mengenai hasil dari eksperimen yang telah dilakukan. Analisis dilakukan berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditentukan.

Bab 6 Kesimpulan dan Rekomendasi

Berisikan penarikan kesimpulan atas hasil analisis yang telah dilakukan dan rekomendasi terkait temuan dalam hasil analisis.