

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi ditandai dengan semakin pesatnya perkembangan disegala kegiatan bisnis. Perubahan lingkungan sedemikian dinamis telah memaksa berbagai jenis perusahaan untuk melakukan penyesuaian terhadap visi misi dan strategi adaptasi dalam struktur, kultur dan sistem perusahaan. Dengan adanya perubahan yang terjadi akibat kemajuan teknologi dan informasi maka perusahaan harus berani melakukan perubahan strategi yang menuntut pelatihan dan pengembangan untuk mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan yang akan datang. Faktor yang sangat berpengaruh dalam sumber daya manusia adalah faktor profesionalisme kerja serta kedisiplinan. Kedisiplinan adalah fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya suatu tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

Sumber keberhasilan suatu perusahaan dalam menghasilkan kinerja yang tinggi adalah tenaga kerja yang berkualitas dan mempunyai efektifitas kerja yang memadai. Potensi sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting sebagai pelaku yang terlibat langsung dalam proses pembangunan industrial saat ini. Menurut (Dahlan & Sumaryana, 2020) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam suatu

organisasi kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam kurun waktu tertentu, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja berasal dari kata *job performance* yang berarti prestasi kerja atau kemampuan yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja menurut (Huseno, 2018:27) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab. Menurut (Hutagalung, 2020:23) menjelaskan kinerja merupakan terjemahan yang dianggap paling sesuai dari istilah kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja dan penampilan kerja. Kinerja yang baik dapat dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi. Kinerja pegawai mencerminkan kemampuan kerja pegawai yang terlibat dari penampilan kerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya sebagai pegawai. Jika kemampuan kerja seorang pegawai bagus, maka kinerjanya juga akan semakin tinggi. Sebaliknya jika kemampuan kerja seorang pegawai tidak bagus, maka kinerjanya juga akan semakin rendah.

Kinerja merupakan kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh karyawan sebagai hasil dari kemampuan dan usahanya. Sedangkan kemampuan itu sendiri, dapat tercapai bila seseorang mempunyai pengetahuan tentang pekerjaan, keterampilan merencanakan, keterampilan mengorganisasi atau kemampuan dalam berhubungan antar pribadi, dan kelompok (Nuryasin, 2019:19). Menurut (Sunarsi,

2018) mengemukakan bahwa kinerja karyawan didefinisikan sebagai kemampuan karyawan dalam melakukan suatu keahlian tertentu. Kinerja karyawan sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.

Persaingan di dunia usaha bisnis juga dihadapi oleh perusahaan swasta, sebagian besar perusahaan swasta yang ada di Indonesia saat ini tengah menghadapi pasar global yang kenyataannya berpengaruh terhadap kinerja karyawan termasuk perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa pengiriman paket. Salah satu perusahaan swasta yang mengalami permasalahan cukup kompleks adalah PT. JNE cabang Bukittinggi.

PT. JNE cabang Bukittinggi merupakan satu dari sekian banyak perusahaan yang melakukan kegiatan jasa pengiriman barang. Perusahaan ini didirikan oleh Bapak H. Arisal Aziz pada penghujung tahun 2007, tepatnya pada tanggal 17 Desember 2007. Perusahaan tersebut melayani pengiriman barang ke berbagai kota besar baik dalam negeri maupun luar negeri. Pengiriman tersebut mulai dari paket yang berukuran kecil hingga paket yang berukuran besar, serta PT. JNE juga melayani pengiriman barang pindah antar kota atau Provinsi.

PT. JNE cabang Bukittinggi adalah salah satu jasa angkutan yang mempunyai sumber daya manusia yang profesional dan berpengalaman dibidangnya. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, perusahaan memberikan harga yang bersaing dengan pengiriman tepat waktu, dan barang titipan yang di amanahkan kepada PT. JNE cabang Bukittinggi sampai di tujuan dalam keadaan baik dan utuh. Setiap paket yang dikirim via perusahaan PT. JNE cabang Bukittinggi akan diberikan *service door to door* kepada konsumen, ini adalah komitmen perusahaan agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT. JNE cabang Bukittinggi. Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan agar terus memperhatikan konsumen mereka, berikut adalah jumlah perkembangan konsumen yang ada pada PT. JNE cabang Bukittinggi :

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Konsumen PT. JNE Cabang Bukittinggi**  
**Pada Bulan Januari – Oktober Tahun 2022**

No	Periode	Target	Realisasi
1	Januari	100%	85%
2	Februari	100%	84,2%
3	Maret	100%	83,6%
4	April	100%	89,5%
5	Mei	100%	90%
6	Juni	100%	92,1%
7	Juli	100%	75,4%
8	Agustus	100%	89,7%
9	September	100%	88,1%
10	oktober	100%	92,1%

(sumber : Data PT. JNE cabang Bukittinggi Bukittinggi 2022)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada bulan Januari sampai bulan Oktober tahun 2022 jumlah konsumen pada PT JNE cabang Bukittinggi peningkatannya sangat berfluktuasi atau naik turun. Hal ini dapat disebabkan karena kinerja karyawan yang kurang efektif dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Seperti keterlambatan pengiriman paket tidak sesuai yang dijanjikan oleh perusahaan sehingga konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. JNE cabang Bukittinggi.

Menurut (George dan Jones, 2017:76) motivasi kerja dapat didefinisikan sebagai suatu dorongan secara psikologis kepada seorang yang menentukan arah dari perilaku *direction of behavior* seseorang dalam organisasi, tingkat usaha *level of effort*, dan tingkat kegigihan atau ketahanan di dalam menghadapi suatu halangan atau masalah *level of persistence*. Oleh karena itu, motivasi kerja dapat diartikan sebagai semangat kerja yang ada pada karyawan yang membuat karyawan tersebut dapat bekerja untuk mencapai tujuan tertentu (Leonardo Agsta, 2017:66).

Diberikannya motivasi kepada karyawan atau seseorang tentu saja mempunyai tujuan antara lain: mendorong semangat dan girah karyawan, meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan, meningkatkan produktivitas kerja karyawan, mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan, meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan, meningkatkan kesejahteraan karyawan, mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas dan pekerjaannya (Fajrin & Susilo, 2018:54).

Oleh karena itu penting adanya sebuah motivasi dari dalam diri untuk menjalankan segala aktifitas yang menjadi tugas dan tanggung jawab sehari-hari. Walaupun kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas cukup baik namun jika tidak didukung dengan motivasi kerja yang baik, maka pelaksanaan tugas tersebut tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Dengan adanya motivasi yang tinggi dari pemimpin atau bawahan pasti akan membawa dampak kinerja yang tinggi pula. Kinerja karyawan adalah salah satu dimensi untuk mengukur dan mengevaluasi dalam melaksanakan tugas dan kewajiban terhadap organisasi dimana karyawan bekerja. Kinerja merupakan suatu prestasi atas pencapaian kerja. Motivasi dan kemampuan yang dimiliki seseorang merupakan faktor pembentuk utamanya.

*Good corporate governance* (GCG) adalah kegiatan mengarahkan serta mengendalikan perusahaan dalam memberikan tanggungjawab penuh terhadap karyawan dan pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya stakeholder (Sari, 2021:33). *Good corporate governance* berperan penting dalam menekan konflik antara pihak pengelola cargo dengan pihak yang berkepentingan (*principal*) yang dikenal dengan konflik keagenan. *Good corporate governance* muncul dalam organisasi disebabkan karena adanya masalah agensi atau konflik kepentingan yang melibatkan anggota organisasi. Untuk mengatasi masalah-masalah internal dan eksternal perusahaan yang berkaitan dengan kinerja, Komite Nasional Kebijakan *Governance* (KNKG) pada tahun 2006 menerbitkan pedoman pelaksanaan *good corporate governance* yang bertujuan untuk mendorong perusahaan agar menciptakan sistem kelola perusahaan yang sehat.

Perusahaan sebagai sebuah organisasi memiliki dua permasalahan dalam menjalankan fungsi dan tujuannya, yakni permasalahan internal dan eksternal. Permasalahan internal adalah permasalahan-permasalahan yang terjadi di dalam perusahaan itu sendiri, yang merupakan permasalahan yang umum dan sudah sewajarnya terjadi karena dalam suatu perusahaan terdiri atas berbagai manusia dengan berbagai macam karakteristik, sifat, dan pemikiran sehingga hal-hal ini kemudian menimbulkan gesekan dan pertentangan-pertentangan yang pada akhirnya menimbulkan konflik. Permasalahan eksternal adalah permasalahan yang terjadi, yang dipengaruhi oleh faktor dari luar perusahaan, misalnya kebijaksanaan pemerintah di bidang politik, ekonomi, hukum, teknologi dan tingkat persaingan yang semakin ketat.

Persaingan menjadi suatu kondisi yang perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan, maka perusahaan harus memiliki strategi yang dapat dijadikan sebagai senjata dalam memenangkan persaingan yang ada. Perusahaan yang mampu bersaing dan memiliki kinerja yang baik dapat diwujudkan dengan mengimplementasikan penerapan *Good Corporate Governance* yang baik dapat dilihat dari salah satu tujuan penting di dalam mendirikan sebuah perusahaan yang selain untuk meningkatkan kesejahteraan semua elemen dari perusahaan termasuk juga di dalamnya karyawan.

Pada dasarnya implementasi *Good Corporate Governance* pada perusahaan cargo menjadi sebuah keharusan karena aset fisik dari perusahaan cargo adalah customernya, sehingga perusahaan cargo harus menjaga kepercayaan customer bahwa paket yang dikirimkan akan dikelola dengan baik dan aman. Manajemen

sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Ahmad Junaidi, 2018:71).

Selain *Good Corporate Governance* ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu profesionalisme kerja. Profesionalisme (profesionalisme) ialah sifat-sifat (kemampuan, kemahiran, cara pelaksanaan sesuatu dan lain-lain) sebagaimana yang sewajarnya terdapat pada seorang yang profesional. Profesionalisme berasal dari kata *profesion* yang bermakna berhubungan dengan dan memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya (KBBI, 2017).

Konsep profesionalisme yang dikembangkan oleh (Agusria, 2019:21) adalah mengembangkan konsep profesionalisme yang digunakan untuk mengukur bagaimana para profesionalis memandang profesi mereka yang tercermin dalam sikap dan perilaku mereka. Mereka menganggap bahwa ada hubungan timbal balik antara sikap dan perilaku yaitu perilaku profesionalisme merupakan cerminan dari sikap profesionalisme, demikian pula sebaliknya. Pemberian insentif sebagai motivasi ekonomi satu-satunya harapan untuk dapat memacu semangat dan kemauan pekerja sehingga memunculkan sikap profesional pada diri setiap pekerja untuk menghasilkan kinerja yang baik dan berhasil demi terwujudnya program kerja secara nasional.

Menurut (Ahmad Junaidi, 2018:43) mengungkapkan bahwa profesionalisme merupakan sebuah keahlian yang dimiliki oleh seseorang terkait dengan ilmu dan

keterampilan yang dimiliki. Seorang individu yang memegang jabatan atau kedudukan tertentu dituntut memiliki profesionalisme yang tinggi agar dalam pelaksanaan pekerjaannya dapat berjalan dengan efektif. Seorang individu yang mengenali dengan baik keahlian dan keterampilan yang dimiliki akan lebih mudah menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan lebih baik dibandingkan individu lain yang kurang mampu mengenali keahliannya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Saepudin & Djati, 2019) menunjukkan hasil dimana *good corporate governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dimana dalam perusahaan faktor utama yang menentukan kinerja karyawan dapat dilihat dari lingkungan kerja yang memadai dan fasilitas yang mendukung karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan menurut (Irwan et al., 2019) *good corporate governance* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, namun dengan adanya motivasi kerja yang diberikan atasan secara langsung akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Siddiqi & Tangem, 2018) profesionalisme kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai intervening dimana salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya yaitu tingkat profesional karyawan dalam melakukan pekerjaan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ariesta, 2019) yaitu profesionalisme berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, karena masih adanya karyawan yang tidak profesional dalam bekerja, namun selalu mampu mencapai tingkat kerja yang lebih baik.

Penelitian yang dilakukan oleh (Teguh Prananda, Ismuhadjar, 2022) menunjukkan hasil bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Dimana motivasi kerja merupakan hal utama untuk meningkatkan produktivitas kerja harus ada didalam diri karyawan masing-masing dalam melakukan pekerjaannya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Parwita & Prastyadewi, 2019) bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI Cabang Klaten.

Berdasarkan pendapat dan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pentingnya keberadaan *good corporate governance* dalam menjalankan sebuah kegiatan organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai yang efektif. Dengan adanya profesionalisme kerja tingkat keseriusan kerja karyawan akan meningkatkan motivasi kerja karyawan yang berujung dengan meningkatnya kinerja karyawan.

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Good Corporate Governance* Dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. JNE Cabang Bukittinggi”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas maka di identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya penerapan *good corporate governance* dilingkungan kerja PT. JNE cabang Bukittinggi.

2. Rendahnya motivasi kerja yang diberikan pimpinan terhadap karyawan PT. JNE cabang Bukittinggi.
3. Banyak ditemukan karyawan yang tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik dan tepat waktu.
4. Tingkat profesionalitas kerja masih rendah di lingkungan kerja PT. JNE cabang Bukittinggi.
5. Kurangnya fasilitas kerja yang ada di lingkungan kerja PT. JNE cabang Bukittinggi.
6. Pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia yang baik sangat dibutuhkan PT. JNE cabang Bukittinggi.
7. Kinerja karyawan yang masih naik turun setiap tahunnya pada PT. JNE cabang Bukittinggi.
8. Kurangnya karyawan yang berkompeten pada bidang pekerjaannya.
9. Masih terdapatnya hubungan yang kurang harmonis sesama karyawan di PT. JNE cabang Bukittinggi.
10. Pemberian kompensasi yang diberikan masih belum optimal pada PT. JNE cabang Bukittinggi.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar terfokusnya penelitian ini penulis hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan *good corporate governance* (X1), dan profesionalisme kerja (X2), sebagai variabel bebas (*independent*) dan kinerja

karyawan (Y) sebagai variabel terikat (*dependent*) dengan motivasi kerja (Z) sebagai variabel intervening pada PT. JNE cabang Bukittinggi.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Batasan masalah tersebut maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *good corporate governance* terhadap motivasi kerja pada PT. JNE cabang Bukittinggi ?
2. Bagaimana pengaruh profesionalisme kerja terhadap motivasi kerja pada PT. JNE cabang Bukittinggi ?
3. Bagaimana pengaruh *good corporate governance* terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE cabang Bukittinggi ?
4. Bagaimana pengaruh profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE cabang Bukittinggi ?
5. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE cabang Bukittinggi ?
6. Bagaimana pengaruh *good corporate governance* terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada PT. JNE cabang Bukittinggi ?
7. Bagaimana pengaruh profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada PT. JNE cabang Bukittinggi?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *good corporate governance* terhadap motivasi kerja pada PT. JNE cabang Bukittinggi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh profesionalisme kerja terhadap motivasi kerja pada PT. JNE cabang Bukittinggi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *good corporate governance* terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE cabang Bukittinggi.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE cabang Bukittinggi.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE cabang Bukittinggi.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *good corporate governance* terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada PT. JNE cabang Bukittinggi.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada PT. JNE cabang Bukittinggi.

### 1.5.2 Manfaat Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa manfaat. Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan penelitian selanjutnya dalam menambah penelitian akademik sehingga berguna untuk pengembangan ilmu, khususnya dibidang ilmu manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh *good corporate governance*, profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening.

3. Bagi perusahaan

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada PT. JNE cabang Bukittinggi berkaitan dengan *good corporate governance* dan profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening bagi karyawan agar mereka dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya tujuan organisasi seperti yang diinginkan.

#### 4. Bagi penelitian lain

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membaca khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami ilmu pengetahuan di bidang sumber daya manusia.