

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia adalah salah satu komponen yang penting dalam pengembangan suatu organisasi. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan subjek yang aktif dan menentukan, bukan objek yang pasif dan ditentukan sebagaimana kedua psikis yang dimilikinya Sumber Daya Manusia melakukan berbagai kegiatan, yang salah satu diantaranya disebut bekerja sebagai usaha mewujudkan eksistensi organisasi. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor penting dalam menentukan keunggulan kompetitif organisasi. Di dalam organisasi menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu mempunyai ketrampilan serta berdaya saing yang tinggi merupakan faktor penting di dalam persaingan global (Besma, 2014). Sebuah organisasi akan mengalami kemajuan yang signifikan tergantung dari tingkat pengetahuan sumber daya manusia di organisasi tersebut. Sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam mewujudkan manusia Indonesia seutuhnya. Namun, masih banyak Sumber Daya Manusia (SDM) masih kurang mendapatkan penanganan yang khusus terutama bagi SDM yang tidak siap menghadapi persaingan global dan majunya teknologi. Hal tersebut mengakibatkan kinerja organisasi menjadi terhambat dikarenakan kinerja dari SDM tersebut juga mengalami hambatan-hambatan.

Keunggulan kompetitif organisasi dapat ditentukan oleh faktor kinerja sumber daya manusia di dalam organisasi (Toulope & Joshua, 2016). Pada dasarnya kinerja merupakan apa yang dilakukan dan tidak dilakukan SDM,

kinerja SDM mempengaruhi seberapa banyak SDM memberikan kontribusi terhadap organisasi. Kinerja merupakan tentang hasil yang diperoleh atau tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya yang dapat menghasilkan kualitas dan kuantitas yang dicapai dengan penuh rasa tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang telah diberikan. Kinerja SDM merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian tujuan organisasi. Jadi kinerja SDM merupakan suatu capaian persyaratan pekerjaan seseorang sehingga tujuan atau standar pekerjaan yang telah ditentukan oleh organisasi dapat terpenuhi, kinerja SDM yang baik adalah yang mampu memenuhi persyaratan-persyaratan pekerjaan yang diberikan sehingga kualitas kinerja organisasi juga dapat terjaga, karena pada dasarnya keberhasilan misi organisasi dapat dilihat dari sejauh mana kinerja yang dihasilkan oleh SDM di dalam organisasi dengan kerja kerasnya disetiap pekerjaan yang dilakukannya.

Pada umumnya suatu organisasi mengalami kesenjangan pada kemampuan yang dimiliki oleh Sumber Daya Manusia, oleh karena itu dibutuhkan adanya suatu dorongan agar SDM memiliki motivasi untuk bekerja keras. Sumber daya manusia merupakan motor penggerak organisasi sehingga dituntut untuk bekerja dengan keras dengan sepenuh hati agar mampu menghadapi persaingan global dan mempertahankan keberadaan organisasi. Organisasi bukan saja mengharapkan SDM yang mampu, cakap, dan terampil, namun yang lebih penting adalah SDM yang mampu bekerja dengan keras dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Organisasi akan banyak mendapat keuntungan bila setiap SDM yang bekerja di dalamnya memiliki semangat kerja yang tinggi, dan kerja keras

SDM biasanya akan dilihat dari kesediaan SDM untuk bekerja dengan sepenuh hati (Majorsy, 2007).

Sikap kerja keras yang dilakukan oleh sumber daya manusia tersebut timbul karena adanya dorongan dari dalam diri setiap SDM, salah satu dorongan tersebut yaitu kebutuhan untuk berprestasi (*need for achievement*). Prestasi seseorang dapat dicapai dengan menggunakan kemampuan intelektual, spiritual, dan ketahanan diri terhadap situasi dalam aspek kehidupan. Kebutuhan untuk prestasi akan mendorong SDM dapat berprestasi dengan target yang akan dicapai nyata dan memiliki peluang untuk diperoleh serta cenderung menciptakan kreatifitas (Dany *et.,al* 2015).

Munculnya motivasi seseorang untuk bekerja keras pada setiap pekerjaannya tidak hanya berpacu pada kebutuhan masa mendatang, tetapi juga dapat melalui kepribadian spiritual dalam diri orang itu sendiri. Nilai-nilai kepribadian seseorang yang telah tertanam sejak lama membuat seseorang memiliki karakter disetiap pekerjaan yang dilakukannya. Menurut Sulisty (2011) menyatakan bahwa pengukuran religiusitas dapat difokuskan pada keterlibatan dalam agama dan perilaku atau pada sikap terhadap agama. Seseorang yang memiliki nilai religiusitas tinggi maka orang tersebut selalu taat dan patuh terhadap perintah-perintah yang ada dalam agama islam. Ini yang menjadi faktor pendorong dalam dirinya untuk selalu bekerja dengan bersungguh-sungguh karena orang yang memiliki religiusitas yang tinggi pasti akan berfikir bahwa bekerja merupakan sebuah ibadah jadi apa yang dilakukan dalam pekerjaan akan dilakukan dengan tuntas dan baik.

Objek dalam penelitian ini yaitu PT Grha Artha yang bergerak pada jasa pelayanan teknisi listrik kepada masyarakat yang bermitra kerja dengan PT. PLN (Persero) Tbk. Dalam hal ini PT Graha Artha diharapkan dapat dengan cepat merespon pengaduan masyarakat mengenai aliran listrik, sehingga dibutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dan mau bekerja keras untuk melayani masyarakat dengan tepat waktu sesuai prosedur kontrak yang diberikan oleh PT. PLN. Pelayanan yang cepat dan tepat menjadi modal besar bagi PT. Graha Artha sehingga keluhan-keluhan masyarakat dapat terselesaikan. Berikut disajikan rekap kinerja *respond time* PT Gaha Artha tahun 2017 dapat dilihat pada tabel 1.1 dan tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Rekap Kinerja *Respond Time* PT Graha Artha Cabang Demak
Tahun 2017

Bulan	Jumlah pengaduan	Jumlah pengaduan di atas kriteria	Target	Realisasi target (>2%)	Ket
Januari	102	3	2%	1,30%	Tercapai
Februari	157	20	2%	12,74%	Tdk Tercapai
Maret	143	10	2%	6,99%	Tdk Tercapai
April	202	49	2%	17,65%	Tdk Tercapai
Mei	173	5	2%	2,89%	Tdk Tercapai
Juni	130	6	2%	4,62%	Tdk Tercapai
Juli	151	5	2%	3,31%	Tdk Tercapai
Agustus	213	2	2%	1,12%	Tercapai
September	189	4	2%	1,43%	Tercapai
Oktober	220	9	2%	4,00%	Tdk Tercapai
November	253	4	2%	1,87%	Tercapai
Desember	365	15	2%	4,10%	Tdk Tercapai

Sumber: Bagian humas PT Graha Arta, 2018

Tabel 1.2
Rekap Kinerja *Respond Time* PT Graha Artha Cabang Tegowanu
Tahun 2017

Bulan	Jumlah Pengaduan	Jumlah pengaduan di atas kriteria	Target	Realisasi target (>2%)	Ket
Januari	113	2	2%	1,30%	Tercapai
Februari	127	3	2%	2,36%	Tdk Tercapai
Maret	130	1	2%	6,99%	Tercapai
April	158	8	2%	17,65%	Tdk Tercapai
Mei	176	9	2%	2,89%	Tdk Tercapai
Juni	146	21	2%	4,62%	Tdk Tercapai
Juli	149	2	2%	1,31%	Tercapai
Agustus	123	1	2%	1,12%	Tercapai
September	132	0	2%	1,43%	Tercapai
Oktober	221	14	2%	4,00%	Tdk Tercapai
November	110	2	2%	1,87%	Tercapai
Desember	243	3	2%	4,10%	Tdk Tercapai

Sumber: Bagian humas PT Graha Arta, 2018

Tabel 1.1 dan Tabel 1.2 merupakan rekap kerja *respond time* PT Graha Arta dalam melayani pengaduan masyarakat mengenai teknis perbaikan listrik. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa selama tahun 2017 PT Graha Arta kurang konsisten dalam melayani perbaikan, hal tersebut dapat dilihat khususnya pada cabang Tegowanu selama tahun 2017 hanya 6 bulan yang mencapai target sesuai yang ditentukan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN), dan pada cabang Demak hanya 3 bulan yang dapat mencapai target. Hal ini mengindikasikan bahwa SDM di PT Graha Arta masih kurang optimal, sehingga pekerjaan yang dilakukan banyak yang melampaui target waktu yang telah ditentukan.

Penelitian yang dilakukan Dany *et.,al* 2015 menjelaskan bahwa kebutuhan prestasi sumber daya manusia tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *hard working* dan kinerja sumber daya manusia diakibatkan kurangnya pengembangan ide-ide bisnis dan kurangnya pengembangan potensi SDM di dalam organisasi. Namun, penelitian yang dilakukan Elci (2007) menjelaskan bahwa *need for*

achievement dan *religiosity* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *hard working*.

Berdasarkan permasalahan tersebut perlu dilakukan suatu studi yang mempelajari penelitian-penelitian yang sudah dilakukan, dan menggabungkannya sehingga didapat suatu kerangka utuh yang dapat menjelaskan bagaimana suatu perusahaan meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang ada.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang diambil dalam penelitian ini, maka rumusan masalahnya adalah “*Peran hard working menuju peningkatan kinerja sumber daya manusia*”. Pertanyaan penelitian (*question research*) yang muncul dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *religiosity* dan *need for achievement* terhadap *hard working*
2. Bagaimana pengaruh *religiosity*, *need for achievement*, dan *hard working* terhadap kinerja sumber daya manusia.

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *religiosity* dan *need for achievement* terhadap *hard working*
2. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *religiosity*, *need for achievement*, dan *hard working* terhadap kinerja sumber daya manusia

3. Menyusun model peningkatan kinerja sumber daya manusia melalui *religiosity, need for achievement*, dan *hard working*.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada hakekatnya suatu penelitian yang dilaksanakan diharapkan mendapatkan manfaat. Berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, maka diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Yaitu memberikan tambahan referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya bidang manajemen sumber daya manusia (MSDM)

2. Manfaat praktis

Yaitu memberikan informasi dan referensi bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan khususnya dalam konteks meningkatkan kinerja sumber daya manusia melalui *religiosity, need for achievement*, dan *hard working*.