

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Globalisasi menjadikan persaingan antar perusahaan dalam dunia bisnis semakin ketat, persaingan dalam dunia penerbangan bukan menjadi sesuatu hal yang baru. Saat ini penerbangan merupakan salah satu modal transportasi yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat. Hal ini dapat terjadi dikarenakan kebutuhan masyarakat akan transportasi untuk jarak jauh sudah cukup tinggi terlihat dari jumlah penumpang setiap penerbangan dalam maupun luar negeri. Perkembangan teknologi, khususnya di bidang jasa transportasi semakin cepat terjadi, hal ini dipengaruhi oleh perubahan gaya atau pola hidup masyarakat yang mengharuskan manusia mengutamakan keselamatan, kecepatan dan ketepatan waktu dalam melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain. Manusia merupakan faktor dari pengguna jasa Bandar Udara, dalam hal ini peran manajemen personalia harus mampu merekrut SDM yang sesuai dengan kualifikasinya, mengelola dengan profesional oleh manajemen sangat diperlukan mengingat para konsumen menuntut *services excellent* dengan kualitas yang tinggi. Di dalam suatu organisasi perusahaan terdapat atasan dan bawahan, untuk mencapai suatu tujuan organisasi diperlukan adanya kerjasama yang baik antara atasan dan bawahan. Selain kerjasama, juga diperlukan suatu motivasi dan komunikasi dalam organisasi karena dengan hal-hal tersebut dapat memberikan kinerja yang baik pada organisasi. Kinerja karyawan dalam perusahaan

merupakan hasil usaha maksimal karyawan dalam bekerja untuk mencapai suatu sasaran dan tujuan perusahaan demi kemajuan dan mencapai cita-cita perusahaan tersebut (Rangga et al : 2012)

Satu – satunya yang memiliki akal perasaan, keinginan, pengetahuan, dorongan, daya adalah SDM. Karya seorang karyawan merupakan investasi paling berharga dalam organisasi yang menjadi *asset* yang bernilai dan harus diakui akan keberadaannya sebagai faktor kunci bahkan menjadi faktor penentu atas keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan visi, misi dan tujuan perusahaan. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menunjang suatu perusahaan, SDM dalam perusahaan adalah karyawan atau SDM. Keberhasilan perusahaan juga tergantung dengan karyawan atau SDM di suatu perusahaan. Melihat pentingnya SDM di perusahaan, setiap perusahaan semestinya harus mengoptimalkan kinerjanya (Bana : 2016). Kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Rivai dan Sagala,2013).

Motivasi adalah salah satu komponen utama dari kinerja karyawan secara keseluruhan dan telah membuka jendela strategis baru bagi organisasi (Nawab et al. : 2011). “Motivasi kerja tidak bisa dilepaskan dari pembahasan mengenai *job performance*, ini disebabkan karena motivasi menjadi bagian terpenting dari tingkah laku kerja. Seorang ahli Frederick Herzberg, mengembangkan motivasi menjadi dua faktor yaitu faktor motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Pernyataan ini didukung berdasarkan hasil penelitiannya yang menyimpulkan

kinerja karyawan ditentukan oleh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik (Hendriyanto : 2012).

Faktor penting dalam membangun komitmen pegawai yaitu aspek komunikasi. Komunikasi organisasi mempunyai andil penting dalam menyokong efektifitas berjalannya organisasi. Melalui komunikasi yang efektif, kerja sama yang harmonis dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan (Nitisemito : 2002). Seperti yang dikatakan (Terry : 2006), bahwa komunikasi menempati urutan teratas dan berpengaruh terhadap antusias kerja. Kerjasama dapat dibentuk apabila komunikasi antara pimpinan dan karyawan dalam memberikan keterangan tentang pekerjaan kepada karyawan lain dengan penyampaian yang jelas. Kerjasama yang baik ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan, karena komunikasi organisasi berhubungan langsung terhadap proses perilaku seseorang dalam organisasi.

Banyak faktor dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Perubahan lingkungan yang terjadi dengan cepat menuntut organisasi untuk menyesuaikan diri secara cepat dengan perubahan lingkungan yang ada. Kemampuan organisasi untuk meningkatkan kinerja SDM dan peningkatan perilaku kerja karyawan (meliputi : pengembangan diri, integritas, membangun kepercayaan, profesionalisme, kerjasama tim dan tingkat kehadiran). Kerja mutlak harus didukung dengan kualitas sumber daya manusia yang baik. Keunggulan kualitas sumber daya manusia merupakan faktor utama untuk mencapai tujuan perusahaan dan untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Setiap perusahaan maupun organisasi akan berusaha untuk meningkatkan kinerja SDM untuk mencapai

tujuan yang telah ditentukan. Berbagai cara tempuh untuk meningkatkan kinerja SDM misalnya melalui motivasi intrinsik, komunikasi organisasi dan komitmen organisasi.

Studi terdahulu menunjukkan bahwa motivasi intrinsik tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja SDM (Linawati : 2014). Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja intrinsik tidak mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja SDM. Studi lain menunjukkan hasil yang berbeda, motivasi intrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja SDM dan menjadi variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kinerja SDM (Mahardika, Rangga et al : 2012).

Pada penelitian PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang dimana di Angkasa Pura terjadi penurunan kinerja yang diakibatkan oleh keterlambatan karyawan yang tidak datang tepat waktu dalam bekerja dan seringnya karyawan yang tidak hadir kerja tanpa memberikan keterangan yang dapat dilihat dari Tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1

**Rekapitulasi Absensi Karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang Periode Juni - Desember 2017**

Absensi Kehadiran Karyawan	Bulan						
	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
Kehadiran Kerja	70%	55%	50%	54%	58%	63%	63%
Tanpa Keterangan	8%	7%	12%	5%	5%	4%	4%
Ijin Potong Cuti	4%	4%	5%	3%	1%	3%	5%
Cuti Tahunan	3%	4%	4%	3%	3%	4%	5%
Sakit	2%	3%	3%	5%	4%	1%	1%
Dinas Luar	5%	8%	13%	11%	11%	11%	9%
Diklat	1%	3%	8%	5%	4%	4%	5%
Terlambat	7%	16%	5%	16%	14%	11%	8%

Sumber : PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Berdasarkan data rekapitulasi absensi SDM PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang pada tabel 1.1 dapat diketahui bahwa dari bulan Juni - Desember Tahun 2017 terjadi fluktuasi keterlambatan karyawan dimana pada bulan juni, juli, agustus jumlah keterlambatan naik turun secara fluktuatif, sedangkan dibulan septemper hingga desember keterlambatan karyawan menunjukkan penurunan yang fluktuatif. Begitu juga dengan pegawai yang tidak masuk kerja tanpa keterangan di bulan Juni hingga agustus menunjukkan kenaikan prosentase yang secara fluktuatif, di bulan September hingga oktober pegawai yang tidak masuk kerja tanpa keterangan menunjukkan kestabilan secara fluktuatif, sedangkan di bulan November hingga desember ketidak hadiran pegawai yang tidak masuk kerja tanpa keterangan menunjukkan kenaikan yang fluktuatif. Hal ini mengindikasikan adanya suatu masalah yang

terjadi di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang yang di khawatirkan dapat berdampak pada kinerja pegawai. Atas dasar *research gap* dan fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul Model Peningkatan Kinerja SDM melalui Motivasi Intrinsik, Komunikasi Organisasi dan Komitmen Organisasi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka permasalahan penelitian adalah **“Bagaimana meningkatkan kinerja SDM di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.”**

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka di susun pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh motivasi intrinsik terhadap komitmen organisasi?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap komitmen organisasi?
3. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja SDM?
4. Bagaimana pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja SDM?
5. Bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja SDM?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis keterlibatan antara motivasi intrinsik terhadap komitmen organisasi.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis keterlibatan antarakomunikasi organisasi terhadap komitmen organisasi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis keterlibatan antarakomitmen organisasi terhadap kinerja SDM.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis keterlibatan antara motivasi intrinsik terhadap kinerja SDM.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis keterlibatan antarakomunikasi organisasi terhadap kinerja SDM.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil-hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis, khususnya bagi organisasi karyawan PT. AP I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang adalah sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Mengembangkan dan menerapkan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah, dengan mengembangkan ilmu manajemen SDM yang diaplikasikan dalam organisasi perusahaan. Khususnya yang berhubungan dengan pengaruh kinerja SDM melalui motivasi intrinsik dan komitmen organisasi.

##### **2. Manfaat Praktis**

Sebagai referensi dalam pengambilan keputusan pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang dalam melakukan kebijakan, khususnya tentang pengaruh kinerja SDM melalui motivasi intrinsik dan komunikasi organisasi.