

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dan kompleksnya persaingan bisnis saat ini, perusahaan dituntut untuk memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang lebih besar dan berkualitas. Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dalam menentukan kegiatan suatu perusahaan, baik itu perusahaan besar, kecil maupun swasta dalam mencapai suatu tujuan perusahaan.

Masalah sumber daya manusia saat ini masih tetap menjadi pusat perhatian dan tumpuhan bagi suatu perusahaan untuk dapat bertahan dengan tingkat persaingan bisnis yang sangat ketat. Apabila suatu perusahaan yang telah berkembang, memiliki peralatan perkantoran yang lengkap dan telah menggunakan teknologi informasi yang canggih, tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka kegiatan perusahaan tidak dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan.

Suatu perusahaan atau organisasi hendaknya harus memperhatikan kualitas yang dimiliki disetiap sumber daya manusianya. Sehingga, untuk mengetahui hal tersebut perusahaan atau organisasi perlu mengetahui tingkat prestasi yang dimiliki karyawan dengan melakukan suatu penilaian prestasi kerja terhadap hasil kerja yang telah dicapai dalam waktu tertentu oleh setiap karyawan didalam perusahaan.

Prestasi kerja menurut Hasibuan (2016:94) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Penilaian prestasi kerja ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana prestasi yang telah diberikan karyawan kepada perusahaan. Dengan demikian perusahaan akan menentukan kebijakan selanjutnya sebagai keputusan tentang berbagai hal seperti, identifikasi kebutuhan akan pelatihan

kerja, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, dan berbagai aspek lainnya.

Dengan melaksanakan penilaian prestasi kerja tersebut, pihak perusahaan dapat mengetahui dan membedakan antara karyawan yang berprestasi dan yang tidak berprestasi serta dapat berusaha memperbaiki tingkat prestasi bawahan mereka, misalnya manajer menegur kesalahan kecil yang dilakukan karyawan atau manajer memuji apabila karyawan berhasil melaksanakan tugasnya dengan baik. Informasi seperti ini mempunyai keuntungan karena karyawan dapat memperoleh *feedback* atau umpan balik secara langsung setelah karyawan melakukan kesalahan atau keberhasilan dalam menjalankan tugasnya.

Sales Office PT Garuda Indonesia (persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang adalah perusahaan yang bergerak dibidang penjualan tiket jasa transportasi udara (pesawat terbang) dengan nama pesawat Garuda yang bertempat di Jalan Kapten Ahmad Rivai No. 35 Sungai Pangeran, Ilir Timur, Palembang. PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang melakukan penilaian prestasi kerja pada 2 bagian yaitu bagian organik (karyawan tetap) dan *outsourcing* (karyawan tidak tetap). Penilaian prestasi kerja ini dilakukan dengan cara atau metode yang berbeda.

Pada bagian organik PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang melakukan penilaian prestasi kerja dengan menilai berdasarkan karakteristik pekerjaan dan target dari masing-masing karyawan yang telah ditentukan perusahaan. Pada bagian ini penilaian prestasi kerja menggunakan sistem angka. Sedangkan untuk bagian *outsourcing* penilaian prestasi kerja dilakukan dengan menilai dari pekerjaan yang telah dilakukan dalam waktu yang telah ditentukan perusahaan dan dinilai langsung dari atasan. Kemudian apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut sesuai dan dianggap bagus maka karyawan *outsourcing* dapat diperpanjang kontrak kerjanya. Pada bagian ini penilaian prestasi kerja tidak menggunakan sistem angka.

Dalam hal ini, unsur-unsur penilaian yang dilakukan perusahaan tidak diinformasikan dan dijelaskan secara detail baik untuk pegawai tetap maupun

tidak tetap, selain itu tidak adanya standar penilaian untuk karyawan *outsourcing*, serta hasil penilaian prestasi kerja yang tidak dinformasikan kepada karyawan lain secara menyeluruh yang menyebabkan karyawan tidak mengetahui apakah prestasi yang dimiliki sudah sangat baik, baik, cukup baik, atau bahkan kurang baik. Sehingga hal ini tentunya dapat mempengaruhi semangat atau motivasi kerja karyawan untuk dapat melakukan pekerjaannya dengan baik.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai cara penilaian prestasi kerja terhadap karyawan pada *Sales Office* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang, penulis tertarik memilih tempat PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang sebagai tempat untuk dijadikan sebuah penelitian mengenai **“Penilaian Prestasi Kerja Karyawan pada *Sales Office* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang penulis dapatkan adalah:

1. Bagaimana cara penilaian prestasi kerja karyawan pada *Sales Office* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Palembang?
2. Bagaimana upaya memperbaiki penilaian prestasi kerja karyawan pada *Sales Office* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar penulisan laporan ini tidak menyimpang dari tujuan semula serta menghindari permasalahan-permasalahan yang lebih kompleks, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan. Adapun batasan permasalahan yang penulis ambil adalah Cara Penilaian Prestasi Kerja Karyawan pada *Sales Office* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui cara penilaian prestasi kerja karyawan yang dilakukan pada *Sales Office* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui sejauh manakah perusahaan dapat memperbaiki penilaian prestasi kerja karyawan yang dilakukan pada *Sales Office* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang.

1.4.2 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Bagi Penulis

Penulis dapat menerapkan teori-teori yang di dapat dan di pelajari selama mengikuti perkuliahan yang berhubungan dengan masalah yang dikemukakan, serta dapat menambah wawasan dalam bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) khususnya tentang penilaian terhadap prestasi kerja karyawan.

2. Bagi Pembaca

Sebagai sarana pengetahuan mahasiswa dan sebagai sumber bahan bacaan secara khususnya menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki sistem penilaian prestasi kerja karyawan pada *sales Office* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada *Sales Office* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang yang beralamat di Jalan

Kapten Ahmad Rivai No. 35, Sungai Pangeran, Ilir Timur, Palembang. Objek penelitian ini adalah sebanyak 18 orang karyawan Organik (karyawan tetap) dan 33 orang karyawan *outsourcing* (karyawan tidak tetap).

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Penulis menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber data. Menurut Umar (2013:42) menjelaskan bahwa:

1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara dan hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Data primer yang penulis gunakan sebagai bahan penyusunan laporan akhir ini adalah hasil wawancara langsung Manajer dan kuesioner kepada karyawan *Sales Office* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Palembang.

2. Data Sekunder.

Data Sekunder merupakan data primer yang diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Data tersebut dapat berupa literatur akhir dan buku yang berbeda hubungan dengan penelitian.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data yang diperlukan adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan (*Field Research*)

Metode yang dilakukan dengan cara mendatangi langsung objek penelitian yaitu *Sales Office* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang. Adapun metode yang digunakan dalam penulisan laporan akhir ini adalah:

a. Wawancara (*Interview*)

Sugiyono (2008:157) mengatakan bahwa wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit/kecil. Dalam hal ini penulis mengadakan wawancara langsung dengan pihak manajer mengenai masalah yang akan dibahas pada laporan akhir ini.

b. Kuesioner

Yusi dan Idris (2016:120) menjelaskan bahwa Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer efisien dibandingkan dengan observasi ataupun wawancara. Pada penelitian yang dilakukan ini penulis memperoleh keterangan dengan cara memberikan kuesioner kepada karyawan yang ada di *Sales Office* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang.

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu dengan mempelajari buku-buku secara teoritis melalui *literature* atau referensi yang dijadikan sebagai bahan bacaan yang dapat membantu memecahkan permasalahan pada laporan akhir.

1.5.4 Populasi dan Sample

1.5.4.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2010:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di *Sales Office* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang.

1.5.4.2 Sample

Sample menurut Arikunto (2012:112) adalah bagian dari sebuah populasi yang dianggap dapat mewakili dari populasi tersebut. Untuk menentukan besarnya sample apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya penelitian populasi. Jika subjeknya lebih besar maka diambil antara 10%-15% atau 20%-25%. Dikarenakan pada *Sales Office* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang memiliki subjek kurang dari 100, maka diambil sample sama dengan populasi sebanyak 50 orang karyawan yaitu 18 karyawan tetap dan 32 karyawan tidak tetap.

1.5.5 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penyusunan Laporan Akhir ini adalah:

1. Kualitatif

Menurut Umar (2003) dalam Yuliarsih (2015:6) menjelaskan bahwa metode kualitatif adalah pengumpulan, mencatat, menganalisis dan memberikan uraian serta keterangan singkat terhadap data yang ada sehingga kesimpulan yang diambil dapat mendekati kenyataan yang ada. Penulis menggunakan metode analisis kualitatif pada *Sales Office* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang. Penulisan ini juga menggunakan data referensi beberapa buku bacaan dan *literature* yang berhubungan dengan masalah sumber daya manusia khususnya mengenai penilaian prestasi kerja karyawan.

2. Kuantitatif

Menurut Yusi dan Idris (2016:108) adalah data yang diukur dalam dalam suatu skala numerik (angka). Data statistik berbentuk angka-angka baik secara langsung yang diambil dari pengelolaan berupa kuisioner menggunakan skala likert. Persentase ini diolah dengan cara total skor penelitian dibagi dengan skor ideal (skor tertinggi dari skala

likert dikali jumlah responden) dikali dengan 100%, dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Total skor penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Presentase

Tabel 1.1
Bobot Nilai Skala Likert

No.	Keterangan	Bobot Nilai
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (TS)	2
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Setuju (S)	4
5.	Sangat Setuju (SS)	5

Tabel 1.2
Intepretasi skor jawaban responden

No.	Keterangan	Skor
1.	Sangat Rendah	0% - 20%
2.	Rendah	21% - 40%
3.	Cukup	41% - 60%
4.	Tinggi	61% - 80%
5.	Sangat Tinggi	81% -100%