

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kinerja karyawan menjadi suatu hal yang sangat penting dalam setiap organisasi, setiap UMKM dituntut untuk memiliki pengelolaan yang baik. Suatu pengelolaan UMKM yang baik akan dapat meningkatkan kinerja sebuah UMKM. Tujuan suatu UMKM dapat tercapai dengan baik sehingga mampu untuk bersaing dengan UMKM lainnya. Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting dan menjadi fokus banyak UMKM dalam mencapai keunggulan kompetitif. UMKM yang berhasil akan menitik beratkan pada Sumber Daya Manusia (SDM) guna menjalankan fungsinya dengan optimal, khususnya menghadapi dinamika perubahan lingkungan yang terjadi. Dinamika perubahan lingkungan sangat memerlukan adanya sistem manajemen yang efektif dan efisien artinya dapat dengan mudah berubah atau menyesuaikan diri dan dapat mengakomodasikan setiap perubahan baik yang sedang dan telah terjadi.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang merupakan salah satu faktor penting dan memiliki peran yang besar dalam suatu perusahaan. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan modal dasar pembangunan nasional maka kualitas SDM senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan maka organisasi dapat memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimilikinya seoptimal mungkin. Oleh karena itu untuk mewujudkannya, diperlukan Sumber Daya

Manusia (SDM) yang terampil dan handal di bidangnya (Mathis, 2004). Peran penting yang harus ditekankan oleh suatu UMKM agar dapat mencapai tujuannya adalah dengan menciptakan lingkungan kerja baik lingkungan kerja secara fisik maupun lingkungan kerja non fisik. Seperti persepsi dari para karyawan mengenai lingkungan kerja yang mereka dapatkan sehingga karyawan dapat memberikan penilaian yang berbeda atas segala aspek dari lingkungan kerja.

Lingkungan kerja merupakan salah satu komponen terpenting dalam karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para karyawan dan dapat mempengaruhi diri karyawan didalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan pimpinan kepadanya (Nitisemito, 2008). Kondisi lingkungan kerja yang baik ditandai dengan memadainya perlengkapan atau fasilitas kerja, suasana kerja dan lingkungan tempat kerja yang kondusif sangat membantu karyawan betah untuk bekerja sehingga dengan kondisi lingkungan kerja seperti yang digambarkan tersebut diatas, karyawan diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah digariskan dan ditetapkan sebelumnya (Gani, 2014). Lingkungan kerja yang dimaksud dengan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Terciptanya lingkungan kerja yang nyaman, aman dan menyenangkan merupakan salah satu cara perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja para karyawan. Menurut (Mangkunegara, 2004) yang dimaksud kinerja (*performance*) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang

diberikan kepadanya. Para karyawan dapat meningkatkan kinerjanya secara maksimal dengan di dukung lingkungan kerja yang sesuai.

Selain lingkungan kerja faktor yang dipandang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah orientasi hasil. Orientasi hasil merupakan bagian dari budaya organisasi. Budaya organisasi dalam sebuah organisasi biasanya dikaitkan dengan nilai, norma, sikap dan etika kerja yang dipegang bersama setiap komponen organisasi, unsur-unsur ini menjadi dasar untuk mengawasi perilaku karyawan, cara mereka berfikir, bekerjasama, dan berinteraksi dengan karyawannya. Jika budaya organisasi menjadi baik maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan akan dapat menyumbangkan keberhasilan kepada karyawan.

Budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai perangkat sistem nilai – nilai (*values*), keyakinan-keyakinan, asumsi-asumsi atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah- masalah organisasi (Darodjat, 2015). Karakteristik budaya organisasi ini menjadikan organisasi berfokus kepada hasil bukan hanya pada proses, lalu sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil pada individu di dalam organisasi itu. Budaya organisasi ini juga mengenai sejauh mana karyawan mencermati pekerjaan lebih presisi dan memfokuskan pada hal- hal yang rinci.

Budaya organisasi mempunyai beberapa fungsi yaitu memberi batasan untuk mendefinisikan peran sehingga memperlihatkan perbedaan yang jelas antar organisasi, memberikan pengertian identitas terhadap sesuatu yang lebih besar dibandingkan minat anggota organisasi secara perorangan, menunjukkan stabilitas

sistem sosial, dan pada akhirnya budaya organisasi dapat membentuk pola pikir dan perilaku anggota organisasi. Indikator budaya organisasi meliputi kesadaran diri anggota organisasi, keagresifan dalam menetapkan tujuan, kepribadian yang baik, performa, orientasi tim dimana anggota melakukan kerja sama yang baik serta melakukan komunikasi dan koordinasi yang efektif. Proses terbentuknya budaya organisasi dimulai dari munculnya gagasan- gagasan atau jalan keluar yang kemudian tertanam dalam suatu budaya dalam organisasi bisa bermula dari manapun, dari perorangan atau kelompok, dari tingkat bawah atau puncak. Selain itu, Hofstede (1998) menunjukkan bahwa karyawan dalam organisasi yang berorientasi pada hasil akan lebih termotivasi dengan karyawan yang merasa bahwa setiap hari dapat membawa tantangan baru. Oleh karena itu, karyawan lebih cenderung menerapkan upaya maksimal untuk pekerjaan mereka. Karyawan yang termotivasi juga cenderung memiliki tingkat komitmen yang lebih tinggi terhadap organisasi mereka, yang akan tercermin dalam upaya terkait pekerjaan yang lebih besar. Pada penelitian ini penulis hanya membahas dimensi orietasi hasil (*outcome orientation*), yaitu tingkat seberapa jauh manajemen fokus pada hasil daripada teknik dan proses yang dipakai untuk mencapai hasil-hasilnya.

Selain lingkungan kerja, budaya organisasi dalam kehidupan berorganisasi sebuah perusahaan juga membutuhkan kerjasama tim yang solid untuk bisa melengkapi proses pencapaian tujuan perusahaan. Pekerjaan organisasi tidak akan terlaksana jika para anggota organisasi atau perusahaan tidak bekerja sama secara selaras. Kerjasama tim atau tim kerja adalah kelompok yang usaha-usaha individualnya menghasilkan kinerja lebih tinggi daripada jumlah masukan

individual (Stephen dan Timothy, 2008). Kerja sama kelompok sangat diperlukan guna meningkatkan efiseinsi kerja baik itu di dalam perusahaan, swasta maupun pemerintahan. Jika perusahaan tidak memiliki kerja sama yang kuat antara divisi satu dengan divisi lainnya, maka hasil dari kerjanya tidak akan memuaskan dan tidak efisien (tepat waktu). Dalam perusahaan terdiri dari berbagai macam individu yang dituntut untuk bekerja dalam rangka mencapai tujuan prusahaan. Kerjasama tim adalah mengidentifikasi berbagai masalah, mendiskusikan bagaimana memecahkan masalah tersebut dan melakukan tindakan untuk memperbaiki. Adapun masalah-masalah yang terjadi dalam kerjasama tim yang mempengaruhi efisiensi kerja dan lingkungan kerja, yaitu kurangnya interaksi di dalam kelompok, perbedaan pendapat, kekurang kompakn antar anggota kelompok dapat disebabkan oleh berbagai hal.

Tim kerja menghasilkan sinergi positif melalui usaha yang terkoordinasi. Hal ini memiliki pengertian bahwa kinerja yang dicapai oleh sebuah tim lebih baik daripada kinerja per individu di suatu organisasi ataupun suatu perusahaan. Walaupun begitu, kerja sama tim juga harus efektif agar memberikan kontribusi yang baik bagi kinerja karyawan dan hasil kerja dalam suatu lembaga. Kerjasama tim merupakan bentuk kerjaketompok dengan keterampilan yang saling melengkapi serta berkomitmen untuk mencapai target yang sudah disepakati sebelumnya untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien. Menurut (Robbins dan Timothy, 2008) *team work* adalah kelompok yang usaha-usaha individualnya menghasilkan kinerja lebih tinggi dari pada jumlah masukan individual. Harus disadari bahwa kerja sama merupakan peleburan berbagai pribadi

yang menjadi satu pribadi untuk mencapai tujuan bersama. Tujuan tersebut bukanlah tujuan pribadi, bukan tujuan ketua tim, bukan pula tujuan dari pribadi yang paling populer di tim.

Menurut (Tenner dan Detoro, 1992) kerjasama tim tersebut menjelaskan bahwa kerjasama tim adalah sekelompok orang-orang yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan yang sama dan tujuan tersebut akan lebih mudah diperoleh dengan melakukan kerjasama tim daripada dilakukan sendiri. Hal ini diperkuat oleh (Gaspersz, 2001) bahwa sumber daya manusia pada semua tingkat organisasi merupakan faktor yang sangat penting dari suatu organisasi dan keterlibatan mereka secara penuh akan memungkinkan kemampuan mereka digunakan untuk manfaat organisasi. Selain sebagai pelaksana tugas, karyawan juga merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan, karena memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya. Untuk mendapatkan suatu hasil kerja yang baik dan sesuai dengan tujuan organisasi maka setiap pimpinan suatu organisasi dapat dipastikan mempunyai suatu aturan dan ketentuan yang dituangkan dalam bentuk kebijakan. Kebijakan ini dibuat dengan maksud agar setiap komponen organisasi melaksanakan tugas sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan tentunya akan meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja adalah suatu kualitas hasil kerja pegawai dalam menjalankan pekerjaannya selama waktu tertentu, melalui proses kerja yang sesuai standar perusahaan. Kinerja pegawai memiliki peran penting dalam menemukan keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut (Torang, 2014) kinerja adalah kuantitas dan kualitas hasil kerja individu

atau sekelompok individu dalam organisasi untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. Kinerja karyawan dapat dikatakan tinggi dan berkualitas jika karyawan tersebut cakap, mampu, terampil, bermoral baik dan mempunyai kedisiplinan yang tinggi. Seorang karyawan bisa merasa bangga dan mempunyai kepuasan tersendiri dengan prestasi yang diperoleh dari pencapaian hasil kerja yang diberikan oleh perusahaan. Dengan demikian keberhasilan suatu perusahaan ditentukan dari bagaimana kinerja karyawan yang ada didalam perusahaan.

Menurut Hasibuan (2005) kinerja adalah gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seseorang bekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja. Timple dalam Mangkunegara (2000) menyatakan faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal. Kinerja seorang karyawan dipengaruhi oleh individu (internal) dan faktor yang ada di lingkungan kerja karyawan (faktor eksternal). Kinerja yang optimal selain didorong oleh motivasi seseorang dan tingkat kemampuan yang memadai, oleh adanya kesempatan yang diberikan, dan lingkungan yang kondusif. Meskipun seorang individu bersedia dan mampu, bisa saja ada rintangan yang jadi penghambat.

Setiap karyawan mempunyai perbedaan individual sebagai akibat dari latar belakang yang beraneka ragam, maka hal ini akan mempengaruhi ke dalam pekerjaannya, sehingga akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku karyawan tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya. Disamping itu suasana psikologis

seseorang secara individu dalam organisasi yang memiliki lingkungan kerjanya sangat besar pengaruhnya terhadap pelaksanaan kerjanya. Hal ini berarti karyawan membutuhkan lingkungan kerja, budaya organisasi dan kerja sama tim yang baik agar bersedia melaksanakan pekerjaan secara bersemangat, berkinerja tinggi dan produktif. Mengingat betapa besarnya peranan karyawan sebagai modal dasar bagi keberlangsungan UMKM, maka upaya-upaya peningkatan kerjanya menjadi sangat penting. Sehingga berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan. Lingkungan kerja, budaya organisasi dan kerjasama tim mampu mendorong dan menggugah semangat kerja, maka kualitas kinerja karyawan dapat meningkat. Peningkatan kinerja yang baik harus pula iringi dengan lingkungan kerja, budaya organisasi dan kerjasama tim sebagai bagian yang sangat penting dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang diberikan dan tak dapat dipungkiri bahwa sumber daya manusia adalah salah satu aset yang memegang kunci penting bagi UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) dalam mencapai visi baik secara kualitas maupun kuantitas.

Kota Padang adalah ibu kota dari Provinsi Sumatera Barat sebagai kota pusat pemerintahan Sumatera Barat, Kota Padang menjadi pusat perekonomian dengan jumlah UMKM yang lebih banyak dari kabupaten dan kota lain di Sumatera Barat. Berdasarkan data Dinas Koperasi dan UMKM Kota Padang (2017), jumlah UMKM di Kota Padang mengalami pertumbuhan, seperti dapat dilihat dalam tabel 1.1 jumlah UMKM di Kota Padang pada tahun 2014-2017.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah UMKM di Kota Padang 2014 - 2017 (Unit)**

No.	Sektor UKM	Tahun				Total
		2014	2015	2016	2017	
1.	Kuliner	4.401	4.809	5.143	5.659	20.012
2	IMR	2.164	2.451	2.778	3.317	10.710
3	IKT	906	1.008	1.201	1.477	4.592
4	Waserda	27.617	28.479	29.197	30.260	115.553
<b>5</b>	<b>Jasa</b>	<b>16.098</b>	<b>16.396</b>	<b>16.759</b>	<b>17.185</b>	<b>66.438</b>
6	PKL	5.540	5.639	5.702	5.767	22.648
7	Pertanian	9.010	9.030	9.039	9.045	36.124
8	Perkebunan	2.691	0	0	2.695	5.386
9	Perikanan	700	723	747	776	2.946
10	Peternakan	2.230	2.245	2.267	2.286	9.028
11	Nelayan	2.705	0	2.708	2.718	8.131

*Sumber: Dinas Koperasi dan UMKM Kota Padang (2017)*

Catatan:     IMR                 : Industri Makanan Ringan                 Ptnn     : Pertanian  
                   IKT                 : Industri Kerajinan Tangan                 Pkbnn    : Perkebunan  
                   Waserba             : Warung Serba Ada                                 Pikn     : Perikanan  
                   PKL                 : Pedagang Kaki Lima                                 Ptrnk    : Peternakan

Berdasarkan data diatas bahwa pertumbuhan UMKM pada sektor jasa mengalami kenaikan dengan stabil setiap tahunnya. Hal ini dapat diartikan bahwa UMKM sektor jasa di Kota Padang selalu ada prospek baik. Dengan rata – rata pertumbuhan 380 per tahun (Dinas Koperasi dan UMKM Kota Padang, 2017). Lebih spesifik lagi jumlah UMKM sektor jasa perjalanan yang ada di Kota Padang berjumlah 211 unit (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang) yang akan dijadikan populasi dalam penelitian ini. Maka dari itu sebuah UMKM dirasa perlu untuk mempersiapkan faktor – faktor yang akan menunjang sumber daya manusia yang dimilikinya. Baik dan buruknya sebuah UMKM mempersiapkan faktor – faktor yang menunjang sumber daya manusia akan berdampak pada kinerja dari karyawan.

Dalam kondisi persaingan saat ini, para pelaku UMKM di Sumatera Barat dan khususnya di Kota Padang yang tidak memperhatikan kinerja karyawannya akan menghadapi resiko lebih besar untuk mengalami kegagalan. Maka dengan memastikan faktor – faktor penunjang karyawan pada perusahaan merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam peningkatan kinerja karyawan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk mengetahui bagaimana mencari cara atau strategi yang tepat didalam mengembangkan potensi karyawan dan dapat terus bertahan di tengah persaingan yang terjadi sehingga nantinya dapat melakukan sebuah proses inovasi yang tepat sasaran sesuai dengan bentuk usaha yang dilakukannya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis memiliki keinginan untuk melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Lingkungan Kerja, Orientasi Hasil, dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan pada UMKM Sektor Jasa Perjalanan di Kota Padang**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada UMKM sektor jasa perjalanan di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh orientasi hasil terhadap kinerja karyawan pada UMKM sektor jasa perjalanan di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh kerjasama tim terhadap kinerja karyawan pada UMKM sektor jasa perjalanan di Kota Padang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada UMKM sektor jasa perjalanan di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh orientasi hasil terhadap kinerja karyawan pada UMKM sektor jasa perjalanan di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kerjasama tim terhadap kinerja karyawan pada UMKM sektor jasa perjalanan di Kota Padang.

Dengan tujuan tersebut hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai aspek baik itu aspek teoritis maupun aspek praktis.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi akademisi dan peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Andalas atau khususnya mahasiswa manajemen tentang kinerja karyawan. Selain itu juga dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan keahlian bagi peneliti sendiri.

2. Bagi praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang bermanfaat sehingga bagaimana setiap industri bisa mengetahui apa saja

yang nantinya dapat mempengaruhi proses inovasi usahanya untuk lebih baik lagi, serta bisa menjadi dasar dalam menyusun strategi dalam menghadapi persaingan dalam pasar bagi setiap industri khususnya di Kota Padang.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada tiga variabel yaitu Lingkungan Kerja, , Orientasi Hasil, Kerjasama Tim dan Kinerja Karyawan pada UMKM sektor jasa perjalanan di Kota Padang.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini penulis menguraikan dalam lima bab yang terdiri dalam beberpa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **Bab II Tinjauan Literatur**

Bab ini terdiri dari landasan teori, pengembangan hipotesis dan penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran.

### **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini terdiri dari desain penelitian, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, sumber data dan metode pengumpulan data, defenisi operasional variabel, serta teknik analisis data.

### **Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Bab ini terdiri dari analisis pengambilan kuesioner, gambaran umum identitas responden, gambaran umum identitas perusahaan, deskripsi variabel penelitian, pengujian data, serta pembahasan dan implikasi.

### **Bab V Penutup**

Bab ini terdiri dari kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran.

