

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam dunia modern saat ini telah tumbuh berbagai jenis badan usaha yang sangat dibutuhkan keberadannya untuk menunjang berbagai sarana dan prasarana kehidupan di masyarakat. Setiap usaha yang dikembangkan itu memerlukan suatu badan usaha yang dikelola dengan baik dan profesional sehingga yang diharapkan dapat tercapai. Agar mencapai hal tersebut, salah satu hal penting yang menjadi perhatian adalah SDM dalam perusahaan itu sendiri. Manajemen sdm adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sdm (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat. Karyawan merupakan aset yang berharga bagi sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya (Mondy, 2008).

Pada dasarnya semua manajer membuat segala sesuatunya terselesaikan melalui upaya-upaya lain, ini memerlukan sumber daya yang efektif sehingga memerlukan kinerja karyawan dalam kemampuan, keterampilan, dan hasil kerja yang ditunjukkan oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja. Kinerja karyawan dapat diukur melalui pencapaian target yang telah ditetapkan, produktivitas kerja, kualitas hasil kerja, serta kualitas kerja dalam tim. Sehingga tugas karyawan sangatlah penting dalam aktifitasnya, dikarenakan maju dan tidaknya produktifitas program kerja

perusahaan maka tergantung dari kualitas karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya (Aqsariyanti *et al.*, 2019).

Dalam kutipan yang dikemukakan oleh Hartarini *et al.* (2022), kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan usaha. Kinerja yang tinggi akan sangat menguntungkan bagi perusahaan maupun bagi karyawannya terutama untuk pelanggan “kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Atas dasar itu suatu organisasi sangat memerlukan penilaian dan pengelolaan kinerja yang disebut dengan manajemen kinerja. Manajemen kinerja sebagai gaya manajemen yang dasarnya adalah komunikasi terbuka antara manajer dan karyawan yang menyangkut penetapan tujuan, memberikan umpan balik baik dari manajer kepada karyawan maupun sebaliknya dari karyawan kepada manajer, demikian pula penilaian kinerja (Mogot *et al.*, 2019).

Permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan sangatlah banyak ini merupakan tantangan bagi perusahaan dalam mengelola sumber daya manusianya. Kualitas karyawan akan semakin baik jika memiliki etos kerja yang tinggi. Masih ditemui karyawan dengan kualitas kerja rendah sebagai contoh kurang teliti dan kurang cepat dalam memberikan pelayanan, masih ditemui karyawan dengan kuantitas kerja rendah, masih datang terlambat kerja, serta kurangnya kerja sama dengan rekan kerja.

Kinerja karyawan (*job performance*) merupakan istilah umum yang digunakan sebagian atau seluruh tindakan aktivitas organisasi pada suatu periode dengan menunjuk pada sejumlah standar, seperti biaya-biaya masa lalu atau yang

diproyeksikan dengan dasar efisiensi. Kinerja sering dikaitkan dengan perilaku dalam melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Salah satunya mengemukakan, bahwa keberhasilan dalam melakukan suatu pekerjaan sangat ditentukan oleh kinerja (Saleh & Utomo, 2018). Lebih lanjut penelitian Marliani (2016), mengemukakan bahwa kinerja merupakan fungsi dari interaksi antara kemampuan, motivasi, dan kesempatan. Kinerja merupakan jumlah atau banyaknya pekerjaan yang dihasilkan karyawan dan mutu, yaitu mutu pekerjaan yang dicapai oleh seorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan waktu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dalam penelitian Syamsu *et al.* (2019), mengatakan bahwa kinerja pada dasarnya merupakan kegiatan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh seorang individu staf karyawan. Kinerja menjadi penting diperhatikan untuk meningkatkan prestasi kerja dan menjamin tercapainya tujuan perusahaan. Atas dasar itu suatu organisasi amat memerlukan penilaian dan pengelolaan kinerja yang disebut dengan manajemen kinerja. Manajemen kinerja adalah manajemen tentang menciptakan hubungan dan memastikan komunikasi yang efektif yang memusatkan perhatian pada apa yang diperlukan oleh organisasi, manajer, dan pekerja untuk mencapai keberhasilan. Manajemen kinerja menyangkut tentang bagaimana kinerja dikelola untuk memperoleh keberhasilan.

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja karyawan tidak hanya sekedar informasi untuk dapat dilakukannya promosi atau penetapan gaji bagi perusahaan. Akan tetapi bagaimana

perusahaan dapat memotivasi karyawan dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja. Kinerja apabila dikaitkan dengan *performance*. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Endrianto, 2021).

Dalam penelitian Usuh *et al.* (2020), kinerja adalah sejauh mana seseorang telah memainkan baginya dalam melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi. Kinerja adalah suatu konsep yang multi dimensional mencakup tiga aspek yaitu sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*) dan prestasi (*accomplishment*).

Kinerja merupakan catatan hasil yang dihasilkan atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu. Kinerja merupakan kunci keberhasilan perusahaan. Perusahaan yang berhasil dan efektif merupakan organisasi dengan individu karyawan yang di dalamnya memiliki kinerja yang baik (Mumpuni *et al.*, 2022).

Ada beberapa unsur yang dapat kita lihat dari kinerja seorang karyawan. Seorang karyawan dapat dikelompokkan ke dalam tingkatan kinerja tertentu dengan melihat aspek-aspeknya, seperti tingkat efektivitas, efisiensi, keamanan dan kepuasan pelanggan pihak yang dilayani. Tingkat efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana seorang karyawan dapat memanfaatkan sumber-sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas-tugas yang sudah direncanakan, serta cakupan sasaran yang bisa dilayani. Tingkat efisiensi mengukur seberapa tingkat

penggunaan sumber-sumber daya secara minimal dalam pelaksanaan pekerjaan. Sekaligus pula dapat diukur besarnya sumber daya yang terbuang, semakin besar sumber daya yang terbuang, menunjukkan semakin rendah tingkat efisiensinya. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain etos kerja, kompetensi sosial dan kerja karyawan. Secara umum, etos kerja adalah sebuah kewajiban dan bentuk tanggung jawab seseorang dalam pekerjaannya. Etos kerja merupakan semangat kerja yang menjadi ciri khas dan keyakinan seseorang atau suatu kelompok.

Etos kerja merupakan hal yang wajib dimiliki oleh setiap orang, baik dari karyawan hingga pemimpin perusahaan. pasalnya, etos kerja berkaitan erat dengan tanggung jawab yang dapat mencerminkan kualitas diri seseorang. Orang yang memiliki etos kerja yang tinggi biasanya akan lebih dihargai dalam pekerjaannya. Selain itu, etos kerja yang tinggi juga akan berpengaruh terhadap kesuksesan karirnya (Suciani *et al.*, 2020).

Etos (*ethos*) merupakan sebuah kata yang dikenalkan oleh seorang filsuf Yunani kuno bernama Aristoteles. Kata etos bermakna kepada penampilan karakter diri yang selaras dengan etika, kredibilitas, kepercayaan, keunikan, kewenangan, pengalaman, wawasan, pengetahuan, kemampuan, keandalan, integritas, akuntabilitas, serta sikap dan perilaku yang dipercaya sepenuhnya oleh orang lain. Intinya, seseorang yang memiliki etos dianggap terpercaya dan mampu melakukan pekerjaannya dengan handal dan berkualitas. Biasanya, di tempat kerja, etos menggambarkan kemampuan seseorang bersama profesi, pekerjaan, dan keahliannya. Etos tidak tergantung kepada tingginya pendidikan seseorang, atau banyaknya gelar akademis yang dimiliki seseorang (Hadiansyah & Yanwar, 2017).

Menurut Yuliarti (2007), menyatakan bahwa etos kerja adalah seperangkat perilaku kerja positif yang berakar pada kesadaran yang kental, keyakinan yang fundamental, disertai komitmen yang total pada paradigma kerja yang integral harus dibutuhkan yang namanya etos kerja, kompetensi sosial juga berperan sangatlah penting. Memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kinerja karyawan yang terdapat didalam suatu perusahaan. Kompetensi sosial berhubungan dengan kemampuan dan keterampilan perilaku karyawan dalam kaitan dengan lingkungan sosialnya, seperti bersikap inklusif, obyektif, tidak diskriminatif, empatik, adaptif, dan sebagainya.

Etos kerja dan kompetensi sosial dalam melihat pengaruhnya terhadap kinerja karyawan yaitu faktor-faktor yang menjadi permasalahan penting untuk mencari titik penyelesaian demi meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan. Etos kerja menurut Larosa *et al.* (2022), adalah konsep mengenai kerja atau paradigma kerja yang diyakini seseorang atau kelompok baik dan benar yang diwujudkan melalui perilaku kerja mereka secara khas, sehingga akan membutuhkan yang namanya kompetensi sosial yang dapat dilakukan oleh karyawan yang mempunyai profesi pada bidang keilmuan masing-masing.

Kompetensi sosial adalah **kompetensi yang manajemen tentang hubungan kemasyarakatan**. Dimana untuk membangun sebuah kompetensi sosial dibutuhkan keterampilan, kecakapan dan kemampuan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Khususnya ketika terjadi sebuah permasalahan dan hubungan antar pribadi. Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan karyawan mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi

pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Spancer (1993), memberikan pandangan bahwa setiap karakteristik yang mendasari seseorang dimana berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar yang memiliki hubungan kausal sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan yang menghasilkan efektif atau berkinerja prima superior ditempat kerja (Dianti, 2022).

Dalam penelitian Hafid (2018), kompetensi merupakan kapasitas yang ada pada setiap orang atau pekerja yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang diisyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan.

Dalam penelitian Mumpuni *et al.* (2022), menyimpulkan bahwa kompetensi sosial adalah kemampuan kecakapan atau keterampilan individu dalam berinteraksi secara efektif dengan lingkungan dan memberi pengaruh pada orang lain demi mencapai tujuan dalam konteks sosial tertentu yang disesuaikan dengan budaya, lingkungan, situasi yang dihadapi.

PT. Nusantara Surya Sakti Kota Ternate adalah salah satu Dealer Honda populer di Kota Ternate. Dealer ini terletak di Jl. Mangga Dua 1032 RT. 011/012, Kelurahan Mangga Dua, Kec. Ternate Selatan., Kota Ternate, Maluku Utara. Mengunjungi untuk penjualan, suku cadang dan mendapatkan penawaran terbaik, membeli motor Honda Indonesia. Dalam perusahaan pasti menginginkan hasil kerja yang maksimal dalam mencapai target perusahaan. Untuk dapat mencapai pelaksanaan penyelenggaraan program produk yang diincarkan oleh perusahaan secara efektif dan efisien diperlukan karyawan yang mampu mendukung pencapaian tujuan perusahaan hal tersebut mencakup peningkatan kinerja.

Dalam penelitian dikemukakan oleh Cipta (2023), etos kerja terhadap kinerja karyawan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa besar persentase kinerja karyawan konsumen yang bisa dijelaskan oleh variasi variabel bebas yaitu etos kerja adalah 54,2% sedangkan sisanya sebesar 45,8% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar variabel penelitian. Artinya dengan adanya etos kerja maka kinerja karyawan akan meningkat.

Sedangkan penelitian yang dikemukakan oleh Karangora *et al.* (2023), hasil analisis statistik inferensial menunjukkan bahwa etos kerja pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, kompetensi sosial berpengaruh positif terhadap etos kerja dan kompetensi sosial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Dalam penelitian yang dikemukakan oleh Sudarlan & Rifadin, (2016) hasil penelitian menyatakan bahwa secara parsial kompetensi sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengujian parsial pada variabel lain memberikan hasil berbeda, secara simultan, kompetensi sosial secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dalam penelitian yang dikemukakan oleh Mogot *et al.* (2019), menunjukkan bahwa kompetensi sosial memiliki efek negatif tidak signifikan tentang kinerja karyawan. Arah Koefisien regresi sehingga menunjukkan negatif pengaruh kompetensi sosial terhadap kinerja karyawan. Hal ini terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi sosial terhadap kompetensi pedagogik dan profesional.

Sebagai pembaharuan penelitian, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul :“ Pengaruh Etos Kerja dan Kompetensi Sosial Terhadap Kinerja Karyawan PT Nusantara Surya Sakti Kota Ternate “.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah dalam penelitian ini dirumusan sebagai berikut:

1. Apakah etos kerja secara parsial dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Nusantara Surya Sakti Kota Ternate ?
2. Apakah kompetensi sosial secara parsial dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Nusantara Surya Sakti Kota Ternate ?
3. Apakah etos kerja dan kompetensi sosial secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Nusantara Surya Sakti Kota Ternate ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh etos kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Nusantara Surya Sakti Kota Ternate.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi sosial terhadap kinerja karyawan pada PT Nusantara Surya Sakti Kota Ternate.
3. Untuk mengetahui etos kerja dan kompetensi sosial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Nusantara Surya Sakti Kota Ternate.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dibuat dengan harapan agar menambah wawasan keilmuan di bidang manajemen khususnya dalam bidang MSDM, selain itu penulis juga berharap dengan melakukan penelitian ini akan memperoleh hasil yang dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, tidak hanya bagi penulis. Tetapi memberikan manfaat bagi mereka yang membacanya. Adapun manfaat yang diharapkan peneliti sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan, terutama sebagai pengembangan teori dan keilmuan didalam pengembangan ilmu manajemen. Khususnya teori yang berkaitan mengenai etos kerja, kompetensi sosial, kinerja karyawan. Penelitian ini diharapkan sebagai referensi atau bahan pembanding bagi peneliti-peneliti yang ingin mengkaji masalah penelitian selanjutnya

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak yang antara lain:

### 1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman tersendiri dalam bidang MSDM, khususnya pada permasalahan yang diteliti yaitu pengaruh etos kerja dan kompetensi sosial terhadap kinerja karyawan pada PT Nusantara Surya Sakti Kota Ternate. Dan juga diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan studi perbandingan antara teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan praktek yang telah dilakukan selama penelitian.

### 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan kesimpulan dan saran, yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan bahan evaluasi terhadap masalah yang dialami oleh perusahaan sebagai upaya perbaikan dalam peningkatan memperbaiki kinerja karyawan PT Nusantara Surya Sakti Kota Ternate.

### 3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat dan referensi bagi pembaca, dan juga bahan referensi penelitian selanjutnya dan pengembangan ilmu manajemen khususnya mengenai etos kerja, kompetensi sosial, dan kinerja karyawan.