

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Prestasi kerja karyawan sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk mencapai tujuannya, hal ini dikarenakan setiap perusahaan pada dasarnya didirikan untuk mencapai tujuan yaitu untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Perusahaan harus dapat mempergunakan sumber daya yakni karyawan yang tersedia semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan tersebut.

Salah satu upaya mencapai tujuan perusahaan dengan meningkatkan prestasi kerja karyawan yang mempunyai peranan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Prestasi kerja karyawan dalam suatu perusahaan menempati posisi strategis, karena prestasi kerja karyawan yang dapat menjadi pendorong untuk mencapai tujuan perusahaan. Sebaliknya, prestasi kerja karyawan yang buruk juga dapat menjadi penghambat dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan.

Prestasi kerja karyawan dapat membantu tercapainya tujuan perusahaan. Prestasi kerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi lebih baik. Prestasi kerja merupakan tingkat

pelaksanaan kerja yang menunjukkan hasil kerja karyawan, pegawai dapat dikatakan memiliki prestasi kerja yang baik apabila dapat memberikan hasil

terbaik untuk pekerjaannya artinya karyawan tersebut dapat mencapai atau melebihi standar atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan perusahaan.

Peranan prestasi kerja karyawan dalam perusahaan sangatlah penting. Prestasi kerja karyawan yang baik dapat memperlancar penggerak utama seluruh kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan, yaitu untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan maupun untuk memperoleh keuntungan. Berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam mempertahankan eksistensinya dimulai dari usaha manusia itu sendiri dalam melaksanakan pekerjaannya secara maksimal, hal ini disebabkan karena setiap karyawan mempunyai kemampuan dan kemauan yang berbeda untuk melaksanakan pekerjaan. Kinerja perusahaan sangat dipengaruhi bahkan sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Prestasi kerja karyawan sangat menentukan kemajuan dan kualitas perusahaan.

Berdasarkan hal-hal diatas terdapat masalah di Multi Mart Ambarawa kabupaten Pringsewu. Selama ini, Multi Mart Ambarawa menghadapi masalah terkait dengan jumlah pelanggan yang berbelanja. Jumlah pelanggan yang berbelanja di Multi Mart Ambarawa cenderung mengalami penurunan yang diakibatkan karena kurangnya profesional karyawan serta hasil kerja yang tidak maksimal atau prestasi kerja yang kurang baik dalam melayani pelanggan dan ketidakdisiplinan karyawan yang membuat pelanggan mengeluh.

Hasil kerja karyawan yang buruk mengakibatkan pelayanan yang tidak baik pula pada pelanggan, prestasi kerja yang menunjang profesionalisme karyawan didalam Multi Mart Ambarawa yang meliputi layanan harus selalu dijaga agar tidak terdapat keluhan dan penurunan jumlah pelanggan. Banyaknya keluhan pelanggan dikarenakan menurunnya kuantitas serta kualitas kerja karyawan Multi Mart Ambarawa dalam melaksanakan pekerjaan, serta perilaku kerja karyawan Multi Mart Ambarawa yang tidak sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku, sebab dari hasil kerja karyawan dalam menggunakan waktu seringkali mengulur-ulur pekerjaan, kurangnya ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan, kurangnya keterampilan kerja karyawan dan kurangnya rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya, sehingga hasil pekerjaannya tidak diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan. Oleh sebab itu dalam melaksanakan pelayanan seringkali terjadi kesalahan yang mengakibatkan keluhan pelanggan.

Permasalahan tersebut mencerminkan bahwa masih diperlukan adanya upaya untuk mencapai peningkatan prestasi kerja karyawan. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan, diantaranya adalah perilaku kerja dan kualitas kerja.

Perilaku kerja merupakan sikap menghormati dan patuh dalam menunjukan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap pekerjaan yang diberikannya. Oleh karena itu perilaku kerja merupakan salah satu faktor terpenting karena semakin baik perilaku kerja karyawan akan semakin tinggi

prestasi kerja yang dapat dicapainya. Akan tetapi memperbaiki perilaku kerja menjadi bagian yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan prestasi kerja, karena perilaku kerja yang baik berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada perusahaan tersebut akan semakin baik dan berkembang secara menyeluruh.

Kualitas kerja merupakan totalitas karyawan dalam bekerja untuk dapat memberikan hasil yang memuaskan bagi perusahaan. Oleh karena itu dengan adanya kualitas kerja bagi karyawan, diharapkan nantinya akan semakin meningkatkan prestasi kerja dan berimbas pada peningkatan mutu perusahaan. Setiap perusahaan perlu memikirkan cara yang harus dilakukan untuk mengembangkan karyawannya agar dapat mendorong kemajuan bagi perusahaan dan cara agar karyawan tersebut memiliki prestasi kerja yang tinggi. Prestasi kerja yang tinggi merupakan keberhasilan karyawan akan pekerjaannya yang telah memenuhi semua kewajibannya sebagai karyawan atau mempunyai perilaku kerja yang baik.

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut pada karyawan perusahaan Multi Mart di Ambarawa mengenai prestasi kerja karyawan dikaitkan dengan perilaku kerja dan kualitas kerja karyawan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah perilaku kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan Multi Mart Ambarawa Kabupaten Pringsewu?
2. Apakah kualitas kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan Multi Mart Ambarawa Kabupaten Pringsewu?
3. Apakah perilaku kerja dan kualitas kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan Multi Mart Ambarawa Kabupaten Pringsewu?

Dari penjelasan latar belakang dan rumusan masalah, maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul:

**" Pengaruh Perilaku Kerja dan Kualitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Multi Mart Ambarawa Kabupaten Pringsewu Tahun 2020 "**.

## **C. Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk menjaga agar penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah perilaku kerja , kualitas kerja dan prestasi kerja.
2. Subjek penelitian adalah karyawan Multi Mart Ambarawa Kabupaten Pringsewu.
3. Tempat penelitian ini adalah perusahaan Multi Mart Ambarawa Kabupaten Pringsewu.
4. Waktu penelitian Tahun 2020.

## **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Ingin mengetahui apakah perilaku kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan Multi Mart Ambarawa kabupaten Pringsewu
- b. Ingin mengetahui apakah kualitas kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan Multi Mart Ambarawa kabupatem Pringsewu
- c. Ingin mengetahui apakah perilaku kerja dan kualitas kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan Multi Mart Ambarawa kabupaten Pringsewu.

### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Kegunaan Teoritis
  - 1.) Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menguatkan teori prestasi kerja karyawan, khususnya mengenai perilaku kerja dan kualitas kerja karyawan di Multi Mart Ambarawa kabupaten Pringsewu
  - 2.) Hasil penelitian ini diharapkan sebagai kegiatan untuk mempraktekan ilmu hasil yang didapat dan memperluas ilmu pengetahuan

b. Kegunaan Praktis

- 1.) Sebagai bahan pertimbangan bagi prestasi kerja karyawan Multi Mart Ambarawa kabupaten Pringsewu dalam meningkatkan kualifikasi perilaku kerja dan kualitas kerja karyawan untuk dapat mengoptimalkan prestasi kerja
- 2.) Sebagai program tindak lanjut penelitian berikutnya untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan



