



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Latar Belakang Masalah

Di era sekarang sumber daya manusia adalah aset bagi organisasi untuk menghadapi tantangan dan ancaman. Dengan demikian pengelolaan sumber daya manusia harus didasarkan kepada keselarasan antara tujuan individu dan organisasi. Dan karena pentingnya peran manusia dalam kompetisi baik jangka pendek maupun jangka panjang maka aset sumber daya manusia perlu menjadi perhatian dari perusahaan. Sumber daya manusia adalah kekuatan, tenaga, dan potensi yang berasal dari manusia yang terdapat didalam perusahaan. Dalam pengertian praktis sehari-hari, sumber daya manusia lebih dimengerti sebagai bagian internal dari sistem yang membentuk suatu organisasi. Sumber daya manusia ini diatur dalam suatu bidang manajemen yaitu manajemen sumber daya manusia yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan.

Sumber daya manusia suatu perusahaan sangat penting sebab pada mereka terletak kekuatan nyata sebagai sasaran dan harapan perusahaan. Untuk memanfaatkan sumber daya yang ada tersebut secara maksimal diperlukan pengelolaan terhadap sumber daya tersebut. Mengelola sumber daya manusia organisasi tentunya bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan karena sumber daya manusia sangat sulit untuk di prediksi. Mereka memiliki kebutuhan, ambisi,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



sifat kehendak, tanggung jawab serta potensi yang berbeda-beda dalam mencapai kinerja yang baik.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pada dasarnya manusia memiliki akal dan pikiran untuk menentukan kios dengan kualitas terbaik. Manusia sebagai makhluk Tuhan dengan akal pikiran tertinggi, membuat manusia memiliki sikap dan karakter yang berbeda-beda satu sama lain. Perbedaan sikap dan karakter inilah yang membentuk manusia menjadi individu yang mempengaruhi mereka dalam bersikap dan bertingkah laku.

Di dalam suatu organisasi maupun perusahaan, manusia merupakan salah satu aspek sumber daya yang sangat penting, karena suatu organisasi tidak akan bisa berjalan apabila tidak ada manusia (wikipedia). Manusia merupakan penggerak setiap proses pekerjaan yang ada di dalam perusahaan, berapapun canggihnya alat yang digunakan perusahaan tidak akan luput dari pengawasan manusia, maka dari itu sumber daya manusia hampir tidak dapat digantikan dengan sumber daya yang lainnya dan merupakan salah satu faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan. Artinya manusia sangat dibutuhkan sekalipun jumlahnya sangat minim. Hal itu juga akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Kinerja merupakan perilaku nyata yang di tampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Pekerja adalah setiap orang yang bekerja dalam menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain (UU 13, 2003).

Kinerja pekerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



perusahaan untuk mencapai tujuannya (Kamal dkk., 2018). Pada dasarnya kinerja merefleksikan sejauh mana kegiatan individu dalam menjalankan tugas untuk mencapai tujuan organisasi. Peningkatan ataupun penurunan kinerja pekerja dapat dipengaruhi oleh berbagai hal, bisa dari dalam diri pekerja maupun dari dalam perusahaan tempatnya bekerja.

Kinerja pekerja adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja pekerja mempengaruhi keberlangsungan perusahaan tersebut dalam mencapai tujuan perusahaan. Kinerja pekerja yang baik dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan, sedangkan kinerja yang buruk dapat menghasilkan kerugian bagi perusahaan baik kerugian materil ataupun nonmateril. Kinerja yang buruk dapat disebabkan oleh penurunan semangat kerja pekerja, dan hal ini dapat terlihat ketika pekerja tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan target dan waktu yang di tentukan oleh perusahaan

Pentingnya peran manusia tidak lepas dari usaha perusahaan dalam mengelola SDM tersebut dimana pengelolaan yang baik akan menghasilkan SDM yang berkualitas dalam menjalankan pekerjaannya. Pengelolaan merupakan salah satu fungsi dari manajemen yang tidak bisa dihilangkan. Jika suatu perusahaan tidak bisa mengelola SDM dengan baik maka perusahaan tersebut tidak akan mengalami kemajuan, karena indikator kemajuan suatu perusahaan salah satunya dilihat dari kualitas SDM nya sebagai penopang perusahaan tersebut.

Keberadaan manusia merupakan sumber daya yang paling istimewa, keistimewaan yang ada pada manusia adalah salah satunya sumber daya di dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



perusahaan yang mempunyai pikiran, perasaan, dan kepribadian yang berbeda-beda.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Karakteristik individu merupakan sikap, minat dan juga kebutuhan yang ada dalam seseorang dalam situasi kerja yang termasuk dalam psikologi industri dan organisasi. Karakteristik individu juga bisa diartikan sebagai sebuah proses psikologi yang akan berpengaruh pada individu dalam mengkonsumsi, memperoleh dan juga menerima barang, jasa dan pengalaman karakteristik individu yang menjadi faktor internal untuk menggerakkan dan mempengaruhi individu.

Apabila karakteristik individu tersebut di analisis maka akan memberikan suatu gambaran yang berkaitan dengan aspek-aspek produktivitas, absensi, tingkat pergeseran karyawan dan kinerja dalam organisasi pencapaian tujuan perusahaan akan terlaksana bila sumber daya manusianya menunjukan performa kerja yang tinggi. Semakin tua maka tingkat keabsenan akan semakin rendah, namun tidak selalu demikian, pekerja tua mempunyai tingkat keabsenan dapat dihindari lebih rendah dibanding yang muda, namun karyawan tua mempunyai tingkat kemangkiran tak terhindarkan lebih tinggi.

Dan setiap orang menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang diberikan akan berbeda cara penyelesaiannya. Ada yang menyelesaikan dengan mudah dan ada juga yang menyelesaikannya dengan membutuhkan waktu yang lama. Itu adalah hal yang sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari. Jadi karakteristik biografis berperan sangat penting baik itu di organisasi ataupun di dalam perusahaan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ITC Cempaka Mas merupakan salah satu pusat grosir terbesar di Indonesia

dengan kurang lebih 6.000 kios di dalamnya yang tersebar pada 5 lantai yang juga menjual produk handphone (itcshoppingfestival.com, 2023). Banyaknya kios yang tersedia di ITC Cempaka Mas membuat konsumen memiliki banyak pilihan untuk menentukan kios yang terbaik menurut mereka.

Hasil prapenelitian ini dilakukan pada karyawan toko ponsel ITC Cempaka Mas. Prapenelitian dilakukan untuk menemukan fenomena-fenomena yang terjadi terkait dengan lingkungan kerja yang kemungkinan berpotensi terhadap kinerja para karyawan toko. Prapenelitian dilakukan bersamaan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung terhadap karyawan toko ponsel ITC Cempaka Mas.

Berikut adalah hasil prapenelitian tersebut:

**Tabel 1.1**  
**Data Prapenelitian**

Keterangan 1	Keterangan 2	Jumlah	Total
Usia	< 20-30 Tahun	5 Orang	30
	31-40 Tahun	11 Orang	
	> 41 Tahun	14 Orang	
Masa Kerja	< 1 Tahun	7 Orang	30
	1-5 Tahun	14 Orang	
	> 5 Tahun	9 Orang	

Sumber : data diolah, 2023

Karakteristik biografis itu sendiri dapat dilihat dari segi usia, dapat juga menjadi penilaian kinerja pekerja semakin tua karyawan. Semakin tinggi komitmennya terhadap organisasi, hal ini disebabkan karena kesempatan individu untuk mendapatkan pekerjaan lain menjadi lebih terbatas sejalan dengan meningkatnya usia.



Berdasarkan prapenelitian pada tabel 1.2 di atas, dapat diindikasikan

- C** permasalahan yaitu tingkat usia pekerja kebanyakan berumur 31-40 tahun keatas, maka sebagian besar sudah berkeluarga dan mempunyai tanggungannya ada kalanya pada waktu-waktu tertentu ada pekerja yang keluar pada jam kerja untuk keperluan dalam mengurus anak, sehingga dapat mengganggu pekerjaan yang sudah ada.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Faktor Karakteristik Biografis Terhadap Kinerja Pekerja Di Pertokoan Ponsel ITC Cempaka Mas”.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Terdapat adanya faktor usia berpengaruh terhadap kinerja pekerja di pertokoan ponsel itc cempaka mas ?
2. Terdapat faktor lama bekerja berpengaruh terhadap kinerja pekerja di pertokoan itc cempaka mas ?
3. Terdapat faktor jenis kelamin berpengaruh terhadap kinerja pekerja di pertokoan ponsel itc cempaka mas ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



### C. Batasan Penelitian



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Mengingat adanya keterbatasan dalam melakukan penelitian, maka peneliti menetapkan batasan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah faktor karakteristik geografis dan kinerja pekerja
2. Subjek penelitian adalah pekerjadi pertokoan ponsel itc cempaka mas sebanyak 30 responden menggunakan metode kuantitatif
3. Instrumen yang digunakan adalah angket/ kuesioner
4. Periode pembuatan skripsi bulan oktober (2 hari)

### D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut : “Bagaimana faktor karakteristik biografis mempengaruhi kinerja pekerja di pertokoan ponsel itc cempaka mas ?”

### E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan dan identifikasi masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah faktor karakteristik biografis berpengaruh pada kinerja pekerja di pertokoan ponsel ITC Cempaka Mas.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## F. Manfaat Penelitian

### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### 1. Manfaat Akademis

- a. Dapat memberikan pengetahuan bagi peneliti tentang karakteristik biografis pekerja serta kinerja pekerja yang baik bagi di pertokoan maupun di perusahaan.
- b. Menjadi gambaran dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan topik permasalahan yang sama.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan atau bahan masukan bagi kepala toko ponsel dalam memecahkan masalah terkait karakteristik biografis, dan kinerja pekerja.
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi para kepala toko ponsel agar menciptakan kinerja yang positif untuk usahanya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.