

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan yang terjadi dalam perekonomian dunia semakin cepat dan sulit diprediksikan. Semakin canggih ilmu pengetahuan dan teknologi menuntut organisasi untuk berbenah diri menghadapi tantangan dan perubahan yang serba tidak terduga. Salah satu tantangan yang dihadapi dimasa depan adalah untuk menciptakan organisasi yang menuntut pengelolaan sumber daya yang efisien dan efektif agar bisa berkembang dalam persaingan yang semakin ketat. Dengan demikian perusahaan harus memperhatikan karyawan sebagai aset perusahaan guna untuk memastikan suatu proyek berjalan dengan baik dan optimal.

Untuk meningkatkan mutu serta kinerja karyawan perlu diberikan suntikan semangat atau motivasi dari perusahaan terhadap Sumber daya manusianya dalam hal ini adalah karyawan. Tunjangan Kinerja adalah salah satu faktor eksternal yang berpengaruh terhadap upaya peningkatan kinerja karyawan. Tunjangan sendiri artinya tambahan pendapatan diluar gaji sebagai bantuan dari perusahaan, lembaga, atau institusi tempat bekerja. Pemberian tunjangan kinerja menurut Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah pada Pasal 63 menegaskan “Tambahan Penghasilan diberikan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan pegawai berdasarkan prestasi kerja, tempat bertugas, kondisi kerja dan kelangkaan profesi”. Tunjangan kinerja ini merupakan salah satu upaya perusahaan yang diberikan kepada karyawan untuk menunjang kinerja yang baik saat proses pekerjaan berlangsung. Ketika perusahaan memberikan tunjangan kinerja, ada tuntutan yang harus dipenuhi oleh karyawan yaitu semakin optimal & maksimalnya kinerja karyawan tersebut. Dengan begitu diharapkan karyawan akan memiliki motivasi serta semangat yang tinggi saat bekerja.

Suatu perusahaan tentunya memiliki struktur organisasi & perannya masing-masing guna untuk menunjang keberhasilan suatu visi serta misi perusahaan tersebut. Frontliner merupakan garda terdepan dari suatu perusahaan untuk melayani pelanggannya. Pelayanan yang baik, ramah & sopan merupakan suatu kewajiban untuk menjadi frontliner. Frontliner merupakan cermin dari perusahaan tersebut saat melayani pelanggannya, maka dari itu peran jabatan frontliner tidak

kalah penting dengan peran jabatan lainnya pada suatu perusahaan. Seleksi karyawan untuk jabatan frontliner juga tak kalah selektif. Tinggi badan, berat badan, pembawaan diri, komunikasi yang baik, ketenangan merupakan salah satu dari sekian banyak kriteria yang wajib dimiliki para frontliner. Perusahaan juga sangat selektif untuk memilih frontliner pada saat rekrutmen berlangsung guna untuk menentukan kandidat terbaik yang bertugas untuk memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggannya. Maka dari itu tunjangan kinerja juga pantas diberikan kepada pekerja frontliner untuk menunjang kinerjanya.

Pada penelitian ini kali ini PT. KA Wisata selaku anak perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai penyedia jasa frontliner khususnya untuk daerah operasional 8 telah memberikan tunjangan kinerja untuk seluruh karyawannya. Tunjangan kinerja tersebut diberikan setiap bulannya untuk menunjang kinerja para frontliner untuk memberikan pelayanan serta penampilan terbaik saat menghadapi pelanggan. Dalam penelitian kali ini frontliner yang dimaksud antara lain petugas loket, customer service, & announcer.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain :

- Apakah terdapat pengaruh dari tunjangan yang diberikan perusahaan terhadap kinerja karyawan frontliner di PT. KA Wisata?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas adapun tujuan dari proyek independen ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh tunjangan terhadap kinerja karyawan di PT. KA Wisata.

1.4 Manfaat

1. Bagi mahasiswa

Penelitian ini mampu memberikan gambaran serta pentingnya tunjangan kinerja yang telah diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya. Setelah memahami pentingnya suatu tunjangan kinerja yang diberikan, diharapkan mahasiswa mampu memberikan kemampuan terbaiknya saat bekerja.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi masukan untuk bagian sumber daya manusia di PT. KA Wisata guna evaluasi terhadap pentingnya tunjangan kinerja yang telah diberikan untuk karyawannya.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian kali ini diperlukan adanya batasan masalah agar dalam pembahasannya diperoleh hasil yang valid, untuk itu batasan masalah proyek independen kali ini adalah:

1. Riset 2 ini dilakukan di Stasiun Surabaya Gubeng.
2. Periode survey dilakukan selama 30 hari dengan menggunakan google form & diolah dengan perangkat komputer SPSS.
3. Riset 2 ini berpedoman dari hasil survey kepada penumpang di Stasiun Surabaya Gubeng.
4. Tidak memperhitungkan anggaran untuk tunjangan yang diberikan.
5. Riset 2 ini diawasi langsung oleh pihak stasiun dalam pengambilan survey terhadap penumpang.
6. Riset 2 ini dengan metode pengumpulan data kuesioner.
7. Riset 2 ini tidak mengambil data identitas berupa nama/nomer NIK dari penumpang sebagai narasumber perolehan data kuesioner.