**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Pertumbuhan ekonomi yang semakin berkembang dibarengi ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju, membuat perusahaan-perusahaan di Indonesia bersaing untuk menunjukkan kualitas yang dimiliki demi mencapai tujuan perusahaan yaitu laba/profit. Pimpinan perusahaan dan karyawan harus bekerja sama dengan baik dan solid tanpa memandang status dan tingkat jabatan agar tujuan perusahaan yang diharapkan dapat tercapai secara maksimal. Pencapaian tujuan perusahaan sangat berpedoman pada potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Oleh sebab itu, perusahaan harus mempunyai manajamen sumber daya manusia yang baik, sebab manajemen sumber daya manusia bukan hanya sebuah teori yang harus diketahui tanpa adanya praktek nyata dalam sebuah perusahaan.

Kunci keberhasilan dari sebuah perusahaan terdapat dalam sumber daya manusia itu sendiri yaitu para karyawan. Untuk mencapai tujuannya, perusahaan harus selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja dari masing-masing karyawan yang dimiliki karena semakin tinggi kinerja karyawan berarti laba perusahaan akan meningkat dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Kinerja yakni hasil kerja yang dilakukan karyawan yang dilihat dari kualitas dan kuantitas yang dikerjakan. Seperti yang dikatakan oleh Mangkunegara dalamRauf (2010:6) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah Pengawasan, jika pengawasan telah diterapkan dengan baik dalam suatu perusahaan, maka dengan sendirinya akan muncul kedisiplinan dalam karyawan. Setiap perusahaan memerlukan pengawasan dari pimpinan perusahaan, pengawasan ini dilakukan sebagai suatu usaha untuk membandingkan apakah pekerjaan dilakukan sesuai dengan rencana yang ditetapkan atau hasil kerja yang dikehendaki atau sebaliknya. Menurut Usman dalam Simaniruhuk (2016:10) Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang paling esensial, sebaik apapun pekerjaan yang dilaksanakan tanpa adanya pengawasan, tidak dapat dikatakan berhasil. Sebab dengan adanya pengawasan yang baik, maka suatu pekerjaan akan dapat berjalan lancar dan dapat menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal. Dengan pengawasan yang baik akan mendorong karyawan lebih giat dalam bekerja sehingga meningkatkan kinerja yang dimiliki setiap karyawan. Pengawasan juga penentu dalam meningkatkan atau menurunnya kinerja dan semua tergantung pada pimpinan perusahaan.

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Bitung yang beralamat di Jl. Yos Sudarso No 71 Kota Bitung ini merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi dan logistik pengiriman barang yang memiliki jumlah karyawan sebanyak 10 orang. PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir KP Bitung selalu mengedepankan pelayanan yang baik bagi para pelanggannya dalam hal pengiriman barang, pengecekan nomor resi dan pengambilan barang. Berdasarkan survey awal, untuk meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan perlu adanya pengawasan yang lebih baik lagi untuk meningkatkan bahkan menumbuhkan kinerja masing-masing karyawan. Pengawasan yang tidak baik mengakibatkan kinerja pada karyawan tidak menurun. Tidak bisa dipungkiri bahwa kurangnya pengawasan di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir KP Bitung membuat para karyawan tidak bekerja sebagaimana mestinya. Dalam arti, karyawan yang dapat menghasilkan pekerjaan lebih maksimal dalam memberikan pelayanan yang prima bagi para *customer*, karena kurangnya pegawasan dari pimpinan terhadap aktivitas pekerjaan yang terjadi setiap harinya di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir KP Bitung, maka membuat hasil kerja yang dimiliki karyawan tidak maksimal.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan kurangnya pengawasan membuat para karyawan melakukan pekerjaan baik melayani *customer* dalam hal pengiriman barang, pengecekan nomor resi, pengambilan barang, tepat waktunya pengantaran barang bahkan menarik *customer* untuk memakai jasa pengiriman barang PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir KP Bitung hanya sebagai penunjang untuk mendapatkan upah, tanpa ada rasa untuk menghasilkan pekerjaan dengan kualitas, kuantitas bahkan tingkat disiplin yang tinggi. Banyak ucapan yang timbul dari mereka seperti “yang penting tugas telah diselesaikan, yang penting datang kantor (hadir setiap hari walau datang terlambat dan pulang belum pada waktu yang ditetapkan oleh perusahaan) karena tidak dilihat pimpinan dan tidak masuk tapi tetap mengisi kehadiran dalam absen karyawan yang masih berupa data manual lalu menerima upah penuh padahal begitu banyak absensi yang telah dilakukan”. Hal itu membuat para karyawan yang ada di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir KP Bitung belum terbiasa bekerja secara sistematis dan efektif. Kondisi kinerja karyawan seperti yang telah diuraikan di atas tentunya akan berdampak negatif terhadap pelayanan, yang seharusnya memberikan pelayanan prima kepada *customer* PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir KP Bitung. Hal ini dikarenakan pengawasan yang dilakukan pimpinan hanya seperti mengecek, siapa saja karyawan yang tidak masuk, apa alasan mereka tidak masuk, siapa yang menangani tugas mereka saat tidak masuk dan itu pun hanya saat pimpinan merasa perlu untuk menanyakan dan lewat telepon tanpa adanya pengawasan melekat dari seorang pimpinan dan secara terus menerus yaitu setiap hari bekerja.

Dari sedikit uraian tentang proses pengawasan yang tidak tercipta dengan baik di atas, dapat dilihat betapa penting dan dibutuhkanya sebuah pengawasan dalam suatu perusahaan. Bukan hanya organisasi atau perusahaan yang diuntungkan karena adanya pengawasan ini tapi juga para karyawannya karena menambah daya untuk bekerja lebih baik sehingga dapat memiliki prestasi dalam pekerjaannya, juga menambah rasa tanggung jawab terhadap sesuatu yang sedang dikerjakannya, menumbuhkan rasa memiliki perusahaan tempat ia bekerja serta meningkatkan rasa percaya diri dalam meningkatkan kinerja yang akhirnya mempercepat pencapaian tujuan perusahaan dalam hal ini PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir KP Bitung. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pentingnya Pengawasan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Bitung”**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis mengindentifikasi masalah yang muncul sebagai berikut :

1. Karyawan sering terlambat ke kantor

Jam kerja pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir KP Bitung yaitu pukul 08.00 WITA tapi karyawan sering kali datang terlambat. Hal ini dapat menyebabkan pekerjaan terhambat dan tidak berjalan efisien

1. Pekerjaan yang dilakukan tidak selesai tepat pada waktunya

Pimpinan memberikan pekerjaan yang harus diselesaikan pada hari yang sama, tapi karyawan tidak menyelesaikannya saat itu juga

1. Sering terjadi kesalahan pada waktu bekerja

Pada saat bekerja karyawan seringkali melakukan kesalahan, hal ini disebabkan kurangnya pengawasan yang membuat kesalahan karyawan tidak adanya koreksi / perbaikan dari pimpinan sedini mungkin

1. Kurangnya pengawasan

Pimpinan yang kurang melakukan pengawasan pada saat aktivitas pekerjaan dilakukan, maka membuat karyawan tidak melakukan perkerjaan atau tugasnya semaksimal mungkin

* 1. **Fokus Dan Subfokus Masalah**

Sesuai pertimbangan kepentingan penulis di lapangan, keterbatasan kemampuan dan waktu penelitian, maka dilakukan fokus penelitian. Fokus penelitian yang akan diteliti adalah pengawasan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Bitung.

Sedangkan sub fokus pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan pimpinan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Bitung
2. Untuk mengetahui penilaian pelaksanaan kegiatan pimpinan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Bitung
3. Untuk mengetahui tindakan koreksi pimpinan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Bitung
4. Untuk mengetahui kualitas kerja karyawan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Bitung
5. Untuk mengetahui kuantitas kerja karyawan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Bitung
6. Untuk mengetahui waktu kerja karyawan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Bitung
   1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian identifikasi masalah di atas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pengawasan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Bitung?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Bitung?
3. Apakah pengawasan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Bitung?
   1. **Tujuan Dan Manfaat Penelitian**
      1. **Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui Proses Pengawasan yang terjadi di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Bitung
2. Untuk mengetahui Kinerja Karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Bitung
3. Untuk mengetahui Pentingnya Pengawasan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Bitung
   * 1. **Manfaat**

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini terdiri dari dua antara lain:

1. Secara Akademis, penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan dalam memberikan acuan, informasi dan referensi kepada pembaca atau pihak lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

1. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta menjadi masukan bagi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Bitung dengan mengetahui pentingnya pengawasan dalam meningkatkan kinerja karyawan.