

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam kondisi saat ini, tingkat persaingan di sebuah organisasi semakin tinggi. Agar dapat bertahan dan berkembang sebuah organisasi harus mampu mengelola seluruh sumber daya yang dimiliki. Salah satunya adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia memiliki peran demi berlangsungnya sebuah organisasi. Sumber daya terpenting bagi suatu perusahaan atau organisasi adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah orang yang telah memberikan tenaga, kemampuan, kreatifitas serta usaha mereka pada organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan aset penting organisasi yang harus dikembangkan agar mempunyai kinerja yang maksimal.

Penelitian ini dilakukan di PT Telmark Integrasi Indonesia. PT Telmark Integrasi Indonesia merupakan *Business process outsourcing* (BPO). *Business process outsourcing* (BPO) adalah bagian dari *outsourcing* yang melibatkan kontrak operasi dan tanggung jawab proses bisnis tertentu kepada penyedia layanan pihak ketiga. BPO atau *Business Process Outsourcing* merupakan praktik bisnis di mana satu organisasi mempekerjakan perusahaan lain untuk melakukan tugas yang diperlukan oleh organisasi perekrutan agar bisnisnya sendiri berhasil beroperasi. Saat ini, klien utama PT Telmark Integrasi Indonesia adalah akulaku. Akulaku menyediakan layanan keuangan konsumen,

perbankan *digital*, dan asuransi untuk memenuhi kebutuhan keuangan pelanggan.

Melihat banyaknya nasabah yang memakai layanan yang disediakan dan potensi peningkatan *payment* yang diperoleh setiap bulannya, Perusahaan memasang target yang menantang dan akan terus meningkat setiap bulannya. Target tersebut ditentukan oleh klien yang dikoodinasikan dengan PT Telmark Integrasi Indonesia. Perusahaan memasang target perbulan karena tujuan dari perusahaan tersebut adalah meningkatkan jumlah *payment* yang didapatkan pada setiap bulannya. Data target dan realisasi dari pencapaian target tersebut selama 3 bulan terakhir yaitu Januari-Maret dapat terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 Kinerja PT Telmark Integrasi Indonesia bulan Januari - Maret

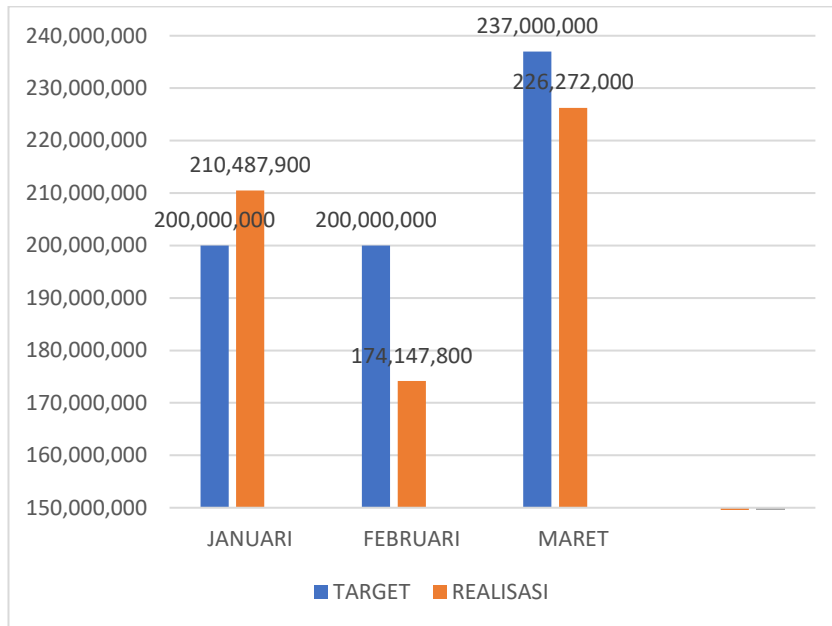
BULAN	TARGET	REALISASI	PERSENTASE PENCAPAIAN
JANUARI	200.000,000	210.487,9	105%
FEBRUARI	200.000,000	174.147,8	87%
MARET	237.000,000	226.272,0	95%

Sumber : SPV PT Telmark Integrasi Indonesia 2021

Pada tabel 1.1 diatas diketahui bahwa target perusahaan naik drastis dibulan Maret. Pada bulan Januari realisasi pencapain target lebih besar dari target yang diberikan oleh perusahaan yaitu mencapai 105%, sedangkan pada bulan february dan maret realisasi pencapaian target mengalami penurunan sehingga tidak memenuhi target yang ditetapkan. Pada bulan february persentase pencapaian target hanya 87% dan bulan maret 95%. Dari segi *payment* di bulan maret mencapai *payment* tertinggi dibandingkan *payment* bulan

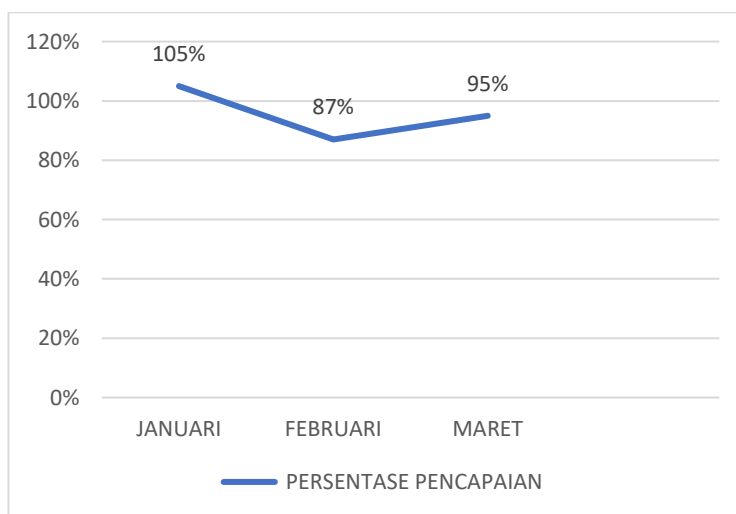
januari dan febuari. Pencapaian di bulan maret hanya 95% karena adanya kenaikan target yang diberikan.

Gambar 1.1 Diagram Target dan Realisasi PT Telmark Integrasi Indonesia bulan Januari – Maret



Sumber : SPV PT Telmark Integrasi Indonesia 2021

Gambar 1.2 Grafik Pencapaian Kinerja PT Telmark Integrasi Indonesia bulan Januari – Maret



Sumber : SPV PT Telmark Integrasi Indonesia 2021

Pada gambar 1.2 dapat terlihat penurunan pencapaian kinerja karyawan dari bulan Januari – Maret. Penurunan kinerja terjadi karena adanya perubahan sistem yang digunakan oleh perusahaan dan tingginya target yang ditetapkan oleh perusahaan. Dengan target yang tinggi sebagian karyawan tidak mampu mencapai target tersebut yang mengakibatkan terjadinya penurunan kinerja.

Menurut Suprihati (2014) kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat terbentuk output kuantitatif maupun kualitatif, kreatifitas, fleksibilitas, dapat diandalkan atau hal-hal yang dapat diinginkan organisasi. Menurut Mangkunegara (2013) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja yang baik merupakan suatu syarat untuk tercapainya suatu tujuan organisasi, oleh karena itu perlu diupayakan agar kinerja karyawan dapat ditingkatkan. Dalam konsep manajemen dijelaskan bahwa karyawan harus digerakkan, dipimpin, diharapkan dengan kesadaran tinggi bersedia memanfaatkan tenaga sepenuhnya agar memperoleh hasil yang memuaskan. Konsep ini menunjukkan gambaran tentang kinerja yang tinggi, dimana kinerja merupakan suatu ukuran keberhasilan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan kegiatannya (Silvia, 2019). Berdasarkan pendapat Mangkunegara (2013) dapat disimpulkan bahwa pengaruh kinerja karyawan adalah faktor lingkungan (fisik), faktor disiplin (individu) dan faktor motivasi. Lebih lanjut dikemukakan oleh Hidayat dan Taufiq (2012) bahwa prestasi kerja atau kinerja ini merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu: 1)

kemampuan dan minat seorang karyawan, 2) kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan 3) peran serta tingkat motivasi seorang karyawan. Apabila segala faktor tersebut terpenuhi, maka akan mudah tercapainya prestasi kerja karyawan.

Berdasarkan pengamatan peneliti, kinerja pada sebagian karyawan PT Telmark Integrasi Indonesia masih belum maksimal. Ada karyawan yang selalu mencapai target perusahaan dan ada karyawan yang sama sekali tidak pernah mencapai target perusahaan. Diketahui bahwa karyawan tersebut bekerja ditempat, ruangan serta pemimpin yang sama, tetapi kinerja mereka berbanding terbalik. Kondisi tersebut membuat target perusahaan sulit dicapai untuk setiap bulannya. Dapat dilihat dari hasil *performance* perusahaan 3 bulan terakhir bahwa perusahaan mengalami penurunan sehingga tidak mencapai target di dua bulan terakhir. Jika kondisi tersebut terus berlangsung maka kedepannya berdampak buruk bagi perusahaan.

Menurut Hidayat dan Taufiq (2012) lingkungan kerja adalah sumber informasi dan tempat melakukan aktifitas, maka kondisi lingkungan kerja yang baik harus dicapai agar karyawann merasa betah dan nyaman didalam ruangan untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat efisiensi yang tinggi. Lingkungan kerja bisa disebut sebagai kondisi tempat karyawan bekerja. Apabila lingkungan kerja karyawan nyaman maka akan membuat karyawan bisa bekerja dengan fokus sehingga dengan mudah dapat mencapai tujuan perusahaan dengan kinerja yang maksimal. Oleh karena itu, seorang manager perusahaan diharapkan mampu menciptakan suatu kondisi dan suasana yang

supportif demi terciptanya lingkungan kerja karyawan yang kondusif demi terciptanya kinerja karyawan yang maksimal (Hidayat dan Taufiq, 2012).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kusuma (2013) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Muria Semarang. Kemudian penelitian oleh Ramadhan (2017) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Finnet Indonesia.

Berdasarkan pengamatan peneliti pada lingkungan kerja di PT Telmark Integrasi Indonesia masih belum memadai dan memerlukan penambahan fasilitas. Di beberapa ruangan terdapat kursi karyawan yang sudah tidak layak untuk dipakai. Kapasitas ruangan yang tidak memadai dikarenakan jumlah karyawan yang banyak membuat beberapa ruangan terlihat penuh dan sesak. Hal tersebut harus menjadi perhatian demi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

Menurut Hasibuan (2017) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma norma sosial yang berlaku. Disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan (Rivai, 2011). Sebagaimana pendapat yang dimaksud dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah sikap kesadaran, kerelaan dan kesediaan seseorang untuk menaati dan menjalankan segala peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis serta norma-

norma sosial yang berlaku di lingkungan tersebut tanpa adanya paksaan (Ramadhan, 2017). Seseorang yang berhasil atau berprestasi biasanya adalah mereka yang memiliki disiplin kerja tinggi. Seseorang yang sehat dan kuat biasanya mempunyai disiplin kerja yang tinggi, dalam arti ia mempunyai keteraturan di dalam menjaga dirinya. Ciri utama dari disiplin kerja adalah adanya keteraturan dan ketertiban (Ranu, 2016).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Silvy (2019) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Mewah Indah Jaya-Binjai. Penelitian oleh Mayowan dan Purnomo (2017) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Karoseri Sejahtera Kota Malang. Kemudian penelitian Tusholihah, dkk (2019) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengamatan yang dilakukan peneliti terhadap karyawan PT Telmark Integrasi Indonesia, bisa dikatakan tingkat kehadiran karyawannya cukup baik. Berikut data absensi karyawan selama 3 bulan terakhir :

Tabel 1.2 Absensi Karyawan PT Telmark Integrasi Indonesia

Bulan	Absensi Izin	Persentase
Januari	11 karyawan	6,3%
Februari	16 karyawan	9,14%
Maret	9 karyawan	5,14%

Sumber : SPV PT Telmark Integrasi Indonesia

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa karyawan yang izin saat bekerja persentasenya dibawah dari 10% pada setiap bulannya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat absensi karyawan di perusahaan tersebut dapat

dikatakan baik. Karyawan melakukan izin hanya saat ada kepentingan keluarga dan sakit. Hak cuti diberikan karyawan maksimal hanya tiga hari saja dikarenakan kebutuhan jasa *outsourcing*. Di perusahaan masih terdapat sebagian karyawan yang berangkat terlambat dan tidak tepat waktu. Salah satu penyebab karyawan datang terlambat adalah jumping shift. Karyawan yang hari ini masuk kerja siang hari dan pulang malam, esoknya diberikan jadwal masuk pagi. Hal tersebut tentu sangat memberatkan bagi karyawan.

Menurut Hasibuan dalam (Sutrisno, 2017) mengemukakan bahwa motivasi adalah perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang karena setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Karena seseorang mempunyai tujuan tertentu dan aktivitasnya, maka seseorang mempunyai motivasi yang kuat untuk mencapainya dengan segala upaya yang dapat ia lakukan untuk mencapainya. Dalam meningkatkan kinerja pegawai tersebut, sangat dibutuhkan motivasi pegawai yang tinggi (Ramadhan, 2017). Motivasi memberikan alasan seseorang untuk bekerja secara baik sesuai dengan prosedur, standar dan target yang telah ditetapkan. Biasanya motivasi kerja dipengaruhi oleh banyak komponen lain seperti gaji, tunjangan kesehatan, keselamatan kerja, kebijakan pimpinan, dan beberapa faktor lainnya. Apabila perusahaan memberikan dorongan tersebut kepada karyawan, maka karyawan akan termotivasi melakukan kinerja terbaik. Faktor penting lain yang mempengaruhi terhadap kinerja karyawan adalah kesempatan promosi dan penghargaan atas kinerja terbaik (Hidayat dan Taufik, 2012).

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Gardjito, dkk (2014) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian penelitian oleh Nuraldy (2020) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bangun Jaya Persada Jakarta.

Dalam hal motivasi kerja, pengamatan peneliti terhadap karyawan PT Telmark Integrasi Indonesia khususnya terhadap penghargaan masih kurang. Dari sekian banyak karyawan pemberian penghargaan sertifikat hanya diberikan kepada satu orang saja. Harusnya bisa diberikan kepada tiga karyawan terbaik. Karyawan hanya melaksanakan tugas sesuai dengan porsinya agar dapat mendapat gaji dan insentif saja. Tidak ada hal lain yang memotivasi karyawan untuk melakukan *effort* lebih dalam pekerjaannya.

Perihal komponen lainnya seperti gaji, tunjangan kesehatan dan keselamatan kerja PT Telmark Integrasi sudah memenuhinya. PT Telmark Integrasi memberikan upah sesuai dengan UMR Yogyakarta saat ini. Selain itu, PT Telmark Integrasi juga memberikan tunjangan hari tua kepada karyawannya. Seluruh karyawan yang bekerja didaftarkan oleh perusahaan agar mendapatkan tunjangan hari tua yaitu BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Telmark Integrasi Indonesia”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Telmark Integrasi Indonesia?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Telmark Integrasi Indonesia?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Telmark Integrasi Indonesia?
4. Apakah lingkungan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Telmark Integrasi Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Telmark Integrasi Indonesia
2. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Telmark Integrasi Indonesia
3. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Telmark Integrasi Indonesia
4. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Telmark Integrasi Indonesia

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pihak yang berkepentingan antara lain :

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Bagi akademik, penelitian ini dapat memperkaya kepustakaan dan menyajikan informasi mengenai lingkungan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan terutama dalam bidang sumber daya manusia.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia terutama yang berhubungan dengan lingkungan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai.

2. Bagi Perusahaan

Bagi PT Telmark Integrasi Indonesia, untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di perusahaan tersebut. Dan untuk hasilnya bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan referensi untuk mengambil keputusan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan.

3. Bagi Pihak lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.