

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya teknologi komunikasi, jarak menjadi kendala untuk interaksi. Saat ini setiap orang bisa mendapatkan informasi dengan cepat dan mudah melalui teknologi. Melihat hal tersebut setiap perusahaan harus dapat mempermudah akses pelanggan terhadap informasi mengenai produk yang mereka gunakan. Layanan *Call Center* merupakan salah satu cara bagi pelanggan untuk mendapatkan informasi dengan cepat, mudah dan kapan saja.

SDM *Call Center* saat ini merupakan bagian yang sangat terpenting dalam suatu perusahaan. karena apabila tidak di kelola dengan baik dari segi SDM dan teknologi nya akan berpengaruh pada penilaian pelanggan terhadap baik atau buruknya perusahaan tersebut. Oleh karena itu perusahaan berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik dan menciptakan SDM karyawan PT Infomedia Nusantara serta menciptakan teknologi yang mudah di akses oleh pelanggan.

Pengelolaan sumber daya manusia harus dilakukan secara akurat terutama penetapan dan penggunaannya demi mempertahankan eksistensi kelangsungan hidup perusahaan. Sumber daya manusia termasuk salah satu sumber daya yang paling penting dan dominan dalam mengantar perusahaan mencapai tujuan, kualitas sumber daya manusia dapat diperoleh melalui beberapa upaya di antaranya pemberian pendidikan, pelatihan, pembinaan, disiplin, pemberian sanksi yang tegas dan penilaian prestasi kerja. Dengan pendidikan dan pelatihan, karyawan akan memperoleh tambahan pengetahuan dan ketrampilan, sehingga karyawan dapat memberi kualitas kerja yang lebih baik dari sebelumnya. Serta dengan disiplin akan mendorong karyawan untuk konsisten terhadap waktu kerja (penggunaan jam kerja dan tingkat penyelesaian pekerjaan), sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu. Sanksi yang tegas akan mendorong karyawan memperkecil tingkat kesalahan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang di tetapkan.

Peran sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan atau organisasi yang bergerak dalam bidang apa pun karena sumber daya manusia menjadi penggerak utama dalam menjalankan kegiatannya, kemajuan sebuah perusahaan dan organisasi tidak akan

pernah bisa lepas dari pengaruh besar sumber daya manusia di dalamnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia tidak akan ada artinya tanpa dilandasi dengan motivasi yang tinggi dan kemauan yang besar sehingga mendorong dirinya lebih maju dan berkembang sesuai dengan kemampuannya. Indikator utama yang harus dimiliki seseorang dalam mencapai tujuan tertentu adalah bagaimana menumbuhkan motivasi tersebut, mereka dapat berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya melalui usaha dan kerja keras.

Motivasi sangat berhubungan dengan faktor psikologis seseorang yang mencerminkan hubungan atau interaksi antara sikap, kebutuhan dan kepuasan yang terjadi pada diri manusia sehingga dapat berpengaruh ke dalam kinerja karyawan. Tanpa motivasi, orang tidak akan dapat melakukan sesuatu. Motivasi yang timbul dari dalam diri manusia yang disebut dengan intrinsik dan sumber dari luar diri manusia yang disebut ekstrinsik.

Selain itu kinerja karyawan berkaitan erat dengan faktor lingkungan kerja, dimana juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui lingkungan baik fisik maupun non fisik, seperti menciptakan suasana yang aman dan nyaman bagi karyawan, antara lain menyediakan fasilitas dan alat keselamatan kerja, menjaga kebersihan tempat kerja, serta meningkatkan semangat kerja karyawan dalam setiap aktivitas, sehingga kondisi material dan non material mencukupi, efisiensi kerja akan ditingkatkan. Menurut (Yantika, dkk 2018: 184) menjelaskan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

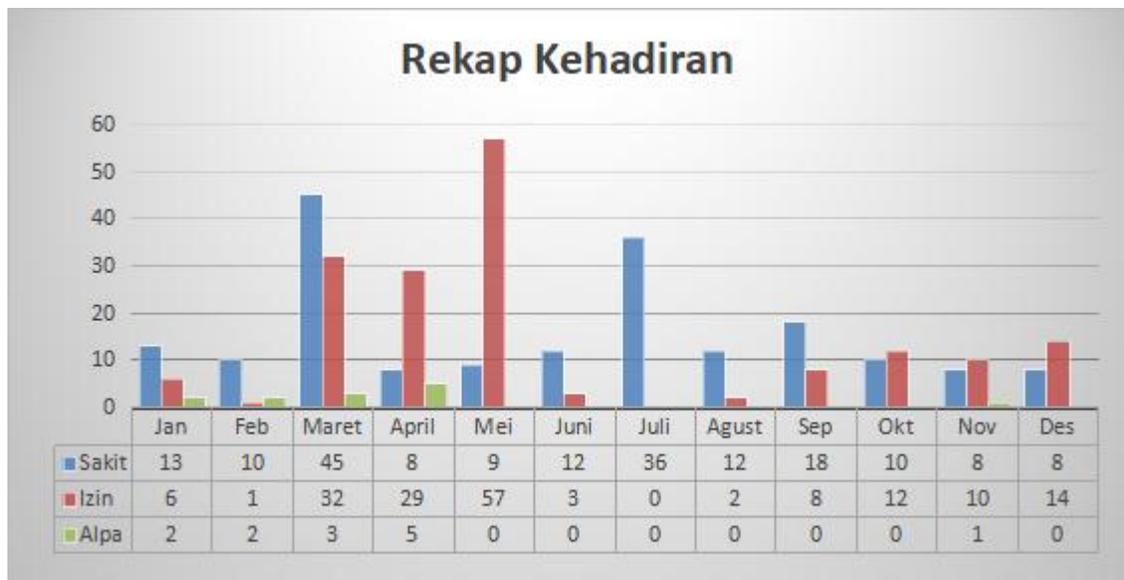
Dengan demikian terbentuknya lingkungan yang berkualitas mencerminkan keberhasilan suatu organisasi, jika lingkungan kerja tidak baik maka akan menyebabkan kurangnya motivasi bahkan semangat kerja yang pada akhirnya akan menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Lingkungan kerja pada PT. Infomedia Nusantara terkadang kurang mendapat perhatian dari pihak manajemen, seperti suhu pada ruang kerja yang tidak nyaman untuk bekerja dan tata letak atau dekorasi ruangan yang kurang efektif untuk bekerja.

Selain motivasi kerja, faktor lain yang berpengaruh kepada kinerja pegawai adalah disiplin kerja. Tanggung jawab karyawan untuk memenuhi kewajibannya akan

mencerminkan disiplin kerja yang berkualitas. Oleh karena itu, setiap pemimpin selalu berusaha menjaga kedisiplinan yang baik di antara para anggotanya. Disiplin yang dimaksud adalah ketika karyawan datang bekerja tepat waktu, menyelesaikan tugas dengan benar, dan mengikuti aturan yang ditetapkan perusahaan. Oleh karena itu, dalam menerapkan disiplin kerja, perusahaan harus dapat memperhatikan faktor- faktor yang menyebabkan lemahnya kedisiplinan karyawan, jika manajer melakukan kesalahan dalam motivasi karyawan, atau tidak memperhatikan gejala disiplin, maka akan berdampak pada kinerja karyawan dalam bertanggung jawab pada perusahaan itu sendiri.

Kinerja karyawan menjadi hal yang sangat perlu diperhatikan dengan cukup serius oleh instansi, karena kinerja karyawan dengan segala aspek yang ada di dalamnya akan memberikan dampak secara langsung terhadap instansi. Kinerja karyawan merupakan suatu proses dalam mengidentifikasi, mengukur dan mengevaluasi kinerja karyawan pada masa tertentu., peningkatan kinerja merupakan hal yang diinginkan baik dari pemberi kerja maupun para pekerja.

Grafik 1.1. Absensi Karyawan Divisi Salper *Call Center* Januari s/d Desember 2022 PT. Infomedia Nusantara



Sumber: PT. Infomedia Nusantara

Pada data grafik 1.1 terlihat bahwa Tingkat kehadiran divisi salper *Call Center* PT. Infomedia Nusantara mengalami kenaikan setiap bulan dari kategori sakit maupun izin, sehingga dapat dikatakan tingkat absensi masih kurang baik dan tidak berhasil, dari

hasil rekap kehadiran karyawan, perlu dikaji dan digali ulang hal-hal apa saja yang menyebabkan karyawan sering izin dan sakit. Motivasi kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dalam kondisi ini sangat perlu perhatian khusus dari pihak manajemen agar karyawan dapat meningkatkan motivasi dalam bekerja. Bagi perusahaan motivasi ini sangat sulit, pada dasarnya perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap, dan terampil. Tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal.

Melihat dari data dan fenomena di atas maka penulis sangat tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Salper Call Center PT. Infomedia Nusantara.”** Harapannya, dengan penelitian ini maka dapat diketahui faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PT. Infomedia Nusantara khusus divisi salper *Call Center*, sehingga ke depannya dapat terus dilakukan langkah-langkah perbaikan guna meningkatkan kinerja karyawan PT. Infomedia Nusantara.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan, maka beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Motivasi kerja pada karyawan belum terbentuk dengan baik, di dalam perusahaan belum ada bonus atau pun promosi yang disediakan perusahaan agar meningkatkan motivasi kerja yang berdampak pada kinerja yang tinggi.
2. Banyaknya karyawan yang mengeluh dikarenakan Lingkungan kerja di dalam perusahaan belum terpenuhi dengan baik, PT. Infomedia Nusantara belum menyediakan semua fasilitas kebutuhan karyawan.
3. Banyaknya karyawan yang tidak disiplin dengan melihat kehadiran karyawan setiap harinya.
4. Kurangnya disiplin kerja karyawan yang menyebabkan keterlambatan dalam bekerja
5. Terjadinya penurunan motivasi kerja karyawan yang mengakibatkan turunnya semangat dalam bekerja.
6. Manajemen yang kurang memperhatikan kuantitas pekerjaannya atau pencapaian

target saat bekerja.

7. Kurang adanya sanksi tegas terhadap pelanggaran yang terjadi.
8. Kerja sama tim yang dilakukan oleh karyawan cenderung kurang sehingga menghambat pekerjaan yang dilakukan.

1.3. Batasan Masalah

Mengingat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas sebagai berikut :

1. Objek penelitian: objek penelitian ini akan di fokus kan pada pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan divisi salper *Call Center* PT. Infomedia Nusantara.
2. Variabel yang diteliti: penelitian ini akan membatasi variabel yang diteliti yaitu hanya pada pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan divisi salper *Call Center* PT. Infomedia Nusantara.
3. Responden adalah Karyawan di divisi salper *Call Center* PT. Infomedia Nusantara.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan motivasi kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Infomedia Nusantara?
2. Apakah secara parsial motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Infomedia Nusantara?
3. Apakah secara parsial lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Infomedia Nusantara?
4. Apakah secara parsial disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Infomedia Nusantara?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui secara simultan motivasi kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Infomedia Nusantara?
2. Untuk mengetahui secara parsial motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Infomedia Nusantara?
3. Untuk mengetahui secara parsial lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Infomedia Nusantara?
4. Untuk mengetahui secara persial disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Infomedia Nusantara?

1.6. Manfaat Penelitian

Selaras dengan tujuan penelitian tersebut, kegiatan penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan memperluas wawasan tentang Manajemen Sumber Daya Manusia sehingga dapat mencari solusi bagi persoalan nyata di perusahaan.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dan diharapkan dapat menjadi salah satu masukan untuk bahan pertimbangan dalam pemecahan masalah bagi manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi pihak lain

Sebagai referensi yang dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan menjadi perbandingan dalam melakukan penelitian pada pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini , maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dilaporkan menjadi beberapa sebab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari buku yang berkaitan dengan laporan skripsi serta beberapa yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis dan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran objek penelitian, karakteristik responden, tanggapan responden, hasil penelitian, dan pembahasan secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang diberikan oleh penulis yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk PT Infomedia Nusantara.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, informasi internet, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.

