

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan dianggap menjadi sebuah aset yang penting sebagai salah satu kunci keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu memberikan hak serta hal-hal penunjang lainnya kepada karyawannya sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas serta kinerja karyawan yang diharapkan. Karyawan perusahaan juga diharapkan dapat memberi umpan balik berupa kinerja yang optimal sebagai bentuk kontribusinya kepada perusahaan.

Kinerja ditentukan untuk menilai berhasil atau tidaknya sebuah pekerjaan. Jika tidak ada kinerja, sebuah perusahaan mustahil dapat berjalan dengan baik. Kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan sering luput dari pantauan pimpinan hingga departemen sumber daya manusia. Hal ini tentu akan berdampak pada keberlangsungan bisnis perusahaan yang dijalankan. Selanjutnya dari masalah tersebut, citra perusahaan juga akan buruk di mata konsumen hingga kompetitor.

Kinerja merupakan poin penting masing-masing bagi perusahaan dan karyawan itu sendiri. Kinerja yang baik akan menghasilkan sumber daya manusia yang produktif dan perusahaan yang maju dalam mencapai tujuannya. Perusahaan tidak hanya puas ketika seorang karyawan tidak pindah kerja, tetapi karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan mendapatkan lebih banyak kesempatan untuk berkembang dan menjadi aset penting yang bagi perusahaan.

Terciptanya kinerja yang baik akan memunculkan upan balik bagi diri bawahan/karyawan yang akan memberi motivasi kerja yang kuat dan juga umpan balik kepada atasan/pimpinan yang akan selalu meningkatkan kepemimpinannya dan akan mampu memberi motivasi kepada bawahan.

Kinerja tidak hanya tentang karakteristik pribadi yang diinginkan seseorang, tetapi juga tentang hasil pekerjaan yang sudah, sedang, dan akan dilakukan. Sehingga kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang berdasarkan skala yang diterapkan pada pekerjaan.

Menurut Mangkunegara (2015: 67), kinerja adalah keberhasilan seseorang dalam pekerjaan yang mampu dicapainya. Kinerja merupakan hasil kerja (dalam bentuk kualitas maupun kuantitas) yang dicapai seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.

Menurut Rivai & Basrie (Masram, 2017: 138), kinerja menunjukkan keberhasilan karyawan dalam menjalankan tugas selama periode tertentu yang telah ditentukan dengan kemungkinan-kemungkinan yang ada, seperti target, kuantitas, dan kualitas yang telah ditetapkan.

Penilaian kinerja pada PT ZTE Indonesia merupakan hal yang penting bagi perusahaan sebagai salah satu indikator kemajuan perusahaan. Sebagai produsen dan penyedia jasa telekomunikasi teknologi informasi yang sukses di pasar saat ini, PT ZTE Indonesia memiliki indikator penilaian kinerja tertentu yang harus dipenuhi oleh karyawannya. Penilaian kinerja tersebut disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Penilaian Kinerja Karyawan pada Departemen *Outsourcing* PT ZTE Indonesia
Periode 2019-2021

No	Indikator Penilaian	Target	Pencapaian Kinerja		
			2019	2020	2021
1	Kepatuhan	100%	97%	95%	86%
2	Hasil Kerja	100%	97%	96%	88%
3	Disiplin	100%	95%	91%	85%
4	Kerja Sama	100%	94%	88%	83%
5	Efektivitas	100%	93%	90%	82%
Rata-rata		100%	95,2%	92%	84,8%

Sumber : Data diolah oleh PIC Kepatuhan Departemen *Outsourcing* PT ZTE Indonesia Jakarta, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat disimpulkan bahwa persentase rata-rata penilaian kinerja karyawan pada Departemen *Outsourcing* PT ZTE

Indonesia tahun pada tahun 2019 sampai tahun 2021 masih jauh di bawah target yang telah ditentukan, dan mengalami penurunan. Pada tahun 2019, rata-rata pencapaian kinerja karyawan sebesar 95,2% dengan definisi level “*Outstanding Performance*”. Lalu pada tahun 2021 terjadi penurunan rata-rata pencapaian kinerja karyawan hingga 84,8% dengan definisi level “*Performance gaps need to be improved*”. Oleh karena itu, PT ZTE Indonesia berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar perusahaan bisa mencapai targetnya yang telah ditetapkan.

Dalam masalah ini, PT ZTE Indonesia berupaya meningkatkan kinerja karyawannya. Dalam proses peningkatan kinerja karyawan tersebut, dibutuhkan pula motivasi karyawan yang tinggi. Motivasi dalam hal ini merupakan suatu hal yang dapat memberi rangsangan terhadap kemauan seseorang untuk bekerja dalam upayanya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu bentuk dorongan yang dapat memberi motivasi pada karyawan yaitu berupa dukungan yang diberikan oleh pimpinan. Gaya kepemimpinan yang diterapkan di dalam manajemen menjadi salah satu faktor yang penting dalam pembinaan kepada karyawannya. Dalam sebuah organisasi, penerapan gaya kepemimpinan yang tepat dapat memberi peran yang sangat penting terhadap seseorang, terutama dalam lingkungan pekerjaan sehingga dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan.

Dukungan yang diterima dan diperoleh dari para pimpinan, termasuk aspek kualitas manajer dan pemimpin dalam mendorong, antusias, mengarahkan dan mendukung pekerjaan karyawan menjadi pengaruh terhadap kinerja seorang karyawan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan, 2018), menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berkaitan dengan dukungan yang diterima dari pimpinan, hal ini dapat memberi motivasi bagi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu, jika perusahaan ingin mencapai kinerja yang optimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka perusahaan perlu memotivasi karyawan agar termotivasi dan mampu bekerja agar karyawan bersedia memberikan tenaga dan hati mereka untuk pekerjaan mereka. Karyawan memiliki

kebutuhan, keinginan, dan harapan yang berbeda. Jadi jika manajemen dapat memahami masalah-masalah tersebut, dengan memotivasi dan mengatasinya, perusahaan dapat mempertahankan kinerja karyawan yang optimal sesuai standar yang telah ditetapkan.

Pemberian dukungan sebagai bentuk motivasi dapat membangkitkan semangat kerja karyawan sehingga dapat memberi hasil yang diinginkan oleh pihak manajemen. Memberikan motivasi yang baik dalam bekerja maka semangat kerja karyawan akan meningkat dan prestasi kerja dapat optimal sesuai dengan standar kinerja yang telah ditentukan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Salman Farisi dkk, 2020), menunjukkan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Menurut Darmawan (2013: 41), motivasi merupakan keadaan jiwa seseorang yang dapat merangsang seseorang untuk kemudian mengarahkan perilaku, sikap, dan tindakan yang berhubungan dengan pencapaian dan tujuan, baik untuk pribadi maupun untuk sekitarnya. Oleh sebab itu, motivasi dalam kerja dapat dianggap sebagai semangat dalam diri karyawan yang dapat membantu karyawan dalam pekerjaannya untuk mencapai target tertentu.

Selain itu, terdapat faktor pelatihan yang menjadi pengaruh terhadap kinerja karyawan. Pelatihan menjadi hal yang penting dalam lingkup sumber daya manusia pada organisasi. Pelatihan yang diperoleh oleh karyawan dari organisasi merupakan upaya manajemen dalam meningkatkan kepekaan karyawan terhadap masalah yang akan dihadapainya dalam keberlangsungan bisnis perusahaan.

Pelatihan dapat mempengaruhi kompetensi dan indikator kinerja pegawai, terutama pada lingkungan kerja yang memiliki standar penilaian indikator yang tinggi. Sebagai salah satu upaya untuk mencapai tujuan perusahaan, pelatihan umumnya dilaksanakan dengan metode yang berbeda-beda. Hal ini bertujuan untuk memaksimalkan pengetahuan yang diterima pegawai dari pelatihan itu sendiri. Menurut (Widodo, 2015), pentingnya pelatihan untuk pegawai perusahaan adalah membantu meningkatkan produktivitas kinerja dan mengembangkan pengetahuan dan kualitas karyawan.

Menurut Rachmawati (2018) pelatihan merupakan wadah bagi karyawan di mana karyawan memperoleh dan mempelajari pengetahuan atau keahlian tertentu agar karyawan mampu melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Mulyadi, 2018), menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berkaitan dengan pelatihan, kehadiran pada peserta pelatihan juga menjadi perhatian yang cukup penting karena terikat dengan disiplin kerja. Disiplin merupakan upaya karyawan untuk patuh dan taat pada pengendalian dan pengawasan kepada peraturan yang telah ditetapkan. Jika aturan dan ketetapan perusahaan sering dilanggar oleh karyawan, maka tingkat kedisiplinan karyawan pada perusahaan sangat rendah, dan memerlukan perbaikan guna mengimplementasikan gambaran kedisiplinan perusahaan yang baik. Disiplin kerja merupakan hal yang penting untuk pertumbuhan perusahaan demi melaksanakan keberlangsungan bisnis dan pekerjaan yang baik.

Kedisiplinan yang diterapkan oleh perusahaan dapat mendorong fungsi operational sumber daya manusia di dalam sebuah perusahaan. Hal ini didukung oleh pernyataan Hasibuan (2016: 163), menurutnya disiplin kerja berpengaruh terhadap prestasi dan kinerja karyawan. Semakin tinggi tingkat kedisiplinan karyawan, semakin baik pula kinerja yang didapat oleh seorang karyawan.

Produktivitas karyawan terhadap pekerjaannya untuk sebuah perusahaan merupakan kemampuan yang diharapkan oleh organisasi dalam mencapai tujuannya. Dalam hal ini karyawan mampu bertanggungjawab untuk tugasnya masing-masing. Menurut Daryanto (2013) tanggungjawab merupakan perilaku dan sikap seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajiban yang harus dilakukan terhadap diri sendiri, organisasi, masyarakat, dan lingkungan. Dan salah satu indikator dalam tanggungjawab yaitu melakukan tugas dan pekerjaannya dengan baik serta mematuhi aturan yang berlaku.

Mengingat pentingnya penilaian kinerja, wujud perhatian organisasi terhadap hal ini melalui serangkaian kegiatan dan usaha dengan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mendorong karyawan dalam mencapai kinerja

pekerjaan yang baik, sehingga mampu memberikan kontribusi terhadap perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan dengan judul : “Pengaruh Pelatihan, Motivasi Kerja, Gaya Kepemimpinan, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Departemen *Outsourcing* di PT ZTE Indonesia”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan data, latar belakang, dan identifikasi masalah di atas, maka peneliti berencana untuk meneliti pengaruh pelatihan, motivasi kerja, gaya kepemimpinan, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Departemen *Outsourcing* di PT ZTE Indonesia?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Departemen *Outsourcing* di PT ZTE Indonesia?
3. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Departemen *Outsourcing* di PT ZTE Indonesia?
4. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Departemen *Outsourcing* di PT ZTE Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian, terdapat tujuan yang akan direncanakan dan dicapai. Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini secara spesifik adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Departemen *Outsourcing* di PT ZTE Indonesia.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Departemen *Outsourcing* di PT ZTE Indonesia.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Departemen *Outsourcing* di PT ZTE Indonesia.

4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Departemen *Outsourcing* di PT ZTE Indonesia.

D. Kegunaan Penelitian

Dalam proses untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditentukan, maka penelitian diharapkan dapat memberi kegunaan di antaranya sebagai berikut :

1. Teoritis

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi rujukan dan referensi untuk meningkatkan acuan penelitian yang berkaitan tentang pengaruh pelatihan, motivasi kerja, gaya kepemimpinan, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dengan cakupan yang lebih luas.

2. Akademis

Penelitian ini dapat dianggap sebagai referensi dan acuan bagi peneliti lain terhadap pengaruh pelatihan, motivasi kerja, gaya kepemimpinan, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dalam penelitian dan konsep dasar yang sama.

3. Praktis

Hasil penelitian ini agar dapat memberi kontribusi bagi peneliti yang dapat membantu dalam peningkatan pengaruh pelatihan, motivasi kerja, gaya kepemimpinan, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Departemen *Outsourcing* di PT ZTE Indonesia Jakarta.