

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada sebuah organisasi perusahaan pasti di dalamnya terdapat perangkat sumber daya manusia yang menjadi penunjang pelaksanaan operasional, maka dari itu sumber daya manusia di pandang sebagai aset yang harus dijaga, dengan demikian perusahaan harus memikirkan apa yang menjadi kebutuhan karyawan, agar dapat memicu timbulnya motivasi kerja karyawan. Salah satu hal penting yang harus dijadikan perhatian oleh perusahaan yaitu mengenai cara menjaga dan mengelola motivasi karyawan dalam bekerja agar selalu fokus dan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Menjaga motivasi karyawan itu sangatlah penting karena motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Adanya motivasi kerja yang tinggi, karyawan akan lebih giat dalam melaksanakan pekerjaan yang dilakukannya.

Selain itu perusahaan juga harus memperhatikan pembinaan hubungan yang baik dengan para karyawan karena dengan adanya hubungan yang baik antar karyawan atau karyawan dengan atasan maka akan terjalin suatu hubungan yang erat antar karyawan dan setiap karyawan mampu bekerja sama. Motivasi di dalam diri karyawan akan meningkat apabila adanya dukungan dari sesama karyawan dan atasannya. Motivasi dalam

diri seseorang itu penting karena akan sangat mempengaruhi kinerja seseorang. Kinerja merupakan sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam upayanya untuk menciptakan suatu produk atau jasa dalam sebuah perusahaan. Dengan adanya kinerja itu akan menentukan hasil yang telah di kerjakan dan di capai oleh setiap karyawan untuk perusahaan nya. Kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam sebuah perusahaan, karena dengan adanya kinerja karyawan itu akan menentukan maju atau mundurnya sebuah perusahaan. Apabila karyawan tersebut memiliki kinerja yang buruk maka yang terjadi yaitu kemunduran pada perusahaannya, tetapi jika karyawan tersebut memiliki sifat yang rajin, disiplin, dan memiliki ambisi untuk menjadi yang paling baik maka yang terjadi yaitu kemajuan yang positif bagi perusahaan tersebut.

Memiliki kinerja yang maksimum di butuhkan sebuah motivasi dari lingkungan pekerjaan, seperti adanya dukungan dari sesama karyawan maupun dukungan dari atasan. Selain itu untuk mencapai kinerja yang maksimum, organisasi harus menjamin orang yang tepat dengan pekerjaan yang tepat serta kondisi yang memungkinkan agar mereka dapat bekerja secara optimal. Adanya kinerja yang baik maka pekerjaan akan lebih cepat terselesaikan dan hasilnya sesuai dengan apa yang di harapkan perusahaan.

Pada saat ini banyak perusahaan-perusahaan yang menggunakan jasa *outsourcing*. *Outsourcing* adalah penggunaan tenaga kerja dari luar perusahaan sendiri untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu yang spesifik. Pengertian dari perusahaan *outsourcing* adalah perusahaan yang menyediakan jasa tenaga kerja untuk keahlian pada bidang pekerjaan

tertentu sesuai dengan permintaan perusahaan yang membutuhkannya. Jasa *outsourcing* awalnya hanya untuk posisi yang tidak berkaitan dengan produksi inti dari sebuah perusahaan. Namun dengan berkembangnya kegiatan bisnis dan produksi tuntutananya bukan hanya dari segi kualitas tetapi dari segi kuantitas juga, karena itu penggunaan jasa *outsourcing* mulai berpindah menjadi bidang yang lebih inti seperti jasa pelayanan. Melalui konteks ini jasa *outsourcing* terbagi menjadi dua fungsi yaitu pemborongan pekerjaan dan jasa perekrutan. Pemborongan pekerjaan yaitu pengalihan tanggung jawab operasional perusahaan kepada perusahaan jasa *outsourcing*, sedangkan jasa perekrutan yaitu pengalihan tanggung jawab untuk bidang non teknis saja seperti perekrutan, sedangkan bidang teknis tetap di kendalikan langsung oleh perusahaan pengguna jasa.

Perusahaan-perusahaan menggunakan jasa *outsourcing* untuk meningkatkan ketenagakerjaannya di berbagai bidang yang sudah di percayakan kepada jasa *outsourcing*. Peningkatan ketenagakerjaan dapat mempengaruhi iklim lingkungan kerja pada suatu perusahaan. Hal ini sesuai dengan keadaan tempat kerja yang menciptakan kenyamanan para karyawan dalam melaksanakan tugas nya sehingga setiap karyawan dapat menciptakan sebuah pekerjaan yang berkualitas dan hasil pekerjaan yang memuaskan.

Salah satu perusahaan *outsourcing* yang sudah lama terbentuk dan berdiri di Indonesia yaitu PT. ISS. ISS Indonesia adalah perusahaan *integrated facility service* yang terbaik dan terbesar di Indonesia dengan cakupan layanan ISS terdiri dari *Facility Services (cleaning service, office support service, gardening & landscaping, Integrated Pest Management,*

building maintenance service, indoor air quality service, wash room service, portable toilet service), Access Control (security service), Catering Service, dan Parking Management Service. Kantor PT ISS Indonesia beralamat di Graha ISS Jl. Jenderal Sudirman Blok J No.3, Bintaro Jaya. PT.ISS juga beroperasi di berbagai kota besar di Indonesia yaitu di Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Denpasar, Medan, Batam, Pekanbaru, dan Makassar. PT.ISS ini di dukung lebih dari 300 manajer, 900 supervisor, 2500 *team leader*, dan 54.000 operator, PT.ISS Indonesia berkomitmen untuk memberikan “*Peace of Mind*” kepada para klien nya. PT.ISS juga memiliki sistem nilai yaitu menghargai kejujuran, bertindak sebagai wirausaha, memelihara tanggung jawab, dan memberikan kualitas terbaik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang karyawan yang memiliki jabatan sebagai *team leader* di PT.ISS Indonesia Cabang Bandung yang beroperasi di Kampus Universitas Kristen Maranatha menyatakan bahwa hubungan antara *supervisor, team leader, dan operator* terjalin harmonis dan dapat bekerja sama dengan baik. PT.ISS yang beroperasi di Kampus Universitas Kristen Maranatha ini bekerja di bagian *cleaning service*. Setiap karyawan yang bekerja di PT.ISS ini selalu memberikan motivasi antar karyawan dan menerapkan sistem *The Power Of Human Touch* yang artinya mempekerjakan setiap karyawan secara terhormat dan saling menghargai. Motivasi yang diterapkan PT.ISS ini dalam bentuk berbagi pengalaman yang sukses (*sharing the dream*) dari para karyawan yang sudah memberikan kontribusi yang baik untuk pekerjaannya supaya bagi karyawan yang belum maksimal dalam melakukan pekerjaannya dapat

termotivasi untuk memberikan kontribusi yang baik juga dalam pekerjaannya. Selain itu PT.ISS juga memberikan penghargaan untuk memotivasi setiap karyawannya. Penghargaan itu berupa *The Best Employee* untuk memberikan penghargaan kepada karyawan terbaik dan penghargaan *Golden Heart Away* untuk karyawan yang dapat memenuhi 3 faktor ini yaitu: memiliki daya tahan fisik yang kuat, selalu hadir pada saat hari kerja, dan memiliki kinerja yang baik. Bagi karyawan yang dapat memenuhi 3 faktor ini dalam waktu 3 bulan maka karyawan akan mendapatkan penghargaan *Golden Heart Away*. Selain itu untuk mendapatkan penghargaan setiap karyawan juga harus menghargai kejujuran seperti mengembalikan barang yang ditemukannya. Penghargaan yang diberikan dapat berupa piagam dan uang tunai, serta berpeluang untuk naik level pekerjaan atau naik jenjang karier.

Selain memberikan motivasi kepada para karyawan, PT.ISS juga selalu memberikan pengawasan yang ketat kepada para karyawan ketika melakukan pekerjaan, tujuannya supaya kualitas yang dimiliki karyawan dalam bekerja dapat tetap terjaga. PT.ISS juga memiliki sanksi yang tegas bagi karyawan yang melanggar peraturan dan berhak memberhentikan karyawan yang tidak loyal (banyak melakukan kesalahan) dengan beberapa tahapan prosedur dimulai dari teguran lisan, konseling, diberikan surat peringatan sampai batas 3 kali. Oleh karena itu untuk mencegah dan mengurangi kesalahan yang dilakukan karyawan, PT.ISS menerima *sharing* dan masukan bagi para karyawan ketika karyawan tersebut sedang menghadapi masalah di dalam pekerjaannya atau karyawan yang sedang

menghadapi pekerjaan yang sulit, supaya dapat menemukan titik penyelesaian permasalahan tersebut secara bersama.

PT.ISS juga selalu memberikan pelatihan kepada para karyawannya, bahkan pada saat karyawan sedang melakukan pekerjaan di lapangan pun tetap diberikan pelatihan dan diberikan contoh cara melakukan pekerjaan yang baik dan benar supaya kualitas kinerja karyawan dapat meningkat. Kemudian PT.ISS setiap hari selalu mengadakan *briefing* sebanyak 2 kali, dalam *briefing* awal yaitu membahas untuk target pekerjaan yang para karyawan lakukan pada hari tersebut dan untuk cek kerapihan seragam, dan yang *briefing* akhir yaitu membahas mengenai evaluasi pekerjaan yang sudah dilakukan pada hari tersebut. Kemudian setiap bulan para karyawan diberikan rapot hasil kinerja dalam bentuk *skill matrix* yang di dalam isi laporannya terdapat penilaian dari hasil kinerja yang telah dicapai oleh masing-masing karyawan. *Skill Matrix* ini juga berfungsi apabila karyawan telah mencapai nilai dalam kategori “bisa melakukan pekerjaan dengan baik serta bisa mengajari orang lain” di semua bidang pekerjaan maka akan ada kesempatan karyawan tersebut di promosikan untuk naik jabatan. Oleh karena itu dengan adanya rapot *skill matrix* itu dapat mempengaruhi motivasi karyawan menjadi meningkat dan setiap karyawan memiliki ambisi untuk bekerja dengan baik sehingga mendapatkan penilaian kinerja yang baik dan pada akhirnya dapat di promosikan untuk naik jabatan atau naik jenjang karier.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan ISS di Universitas Kristen Maranatha?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan ISS di Universitas Kristen Maranatha.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini berguna bagi pihak-pihak berikut:

1. Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, pengetahuan, dan informasi dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang lebih luas, serta mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi kepada perusahaan tentang pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dan membantu perusahaan untuk pengelolaan sumber daya manusia melalui pemberian motivasi terhadap karyawan dengan harapan peningkatan kinerja yang dapat menunjang keberhasilan perusahaan.

3. Universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan literatur yang bersifat ilmiah bagi mahasiswa yang ingin meneliti tentang pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

4. Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi dan sumber informasi untuk penelitian lebih lanjut dan berbagai kepentingan lain.

