

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan jasa pelayanan adalah perusahaan yang kegiatannya ditujukan untuk memperoleh hasil ataupun keuntungan melalui pelayanan-pelayanan jasa tertentu. Hasil kinerja dari jasa pelayanan dapat dirasakan, dilihat, didengarkan, diraba atau bahkan dicium. Jasa pelayanan lebih mengutamakan kepuasan para konsumennya dalam bentuk respon positif, menjadi pelanggan tetap atau merekomendasikan kepada orang lain. Untuk menciptakan kepuasan konsumen, maka seluruh pegawai atau karyawan harus terlebih dahulu memiliki kinerja yang baik. Sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik biasanya akan berperilaku disiplin, memiliki lingkungan atau budaya organisasi yang baik serta selalu termotivasi untuk menjadi lebih baik.

Pada dasarnya, kesuksesan perusahaan akan mudah diraih apabila para karyawan selalu berusaha memberikan kinerja yang terbaik dan maksimal. Menurut Mangkunegara (2005: 67) dalam Pranata (2014) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil usaha seseorang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan seluruh tugasnya sesuai dengan apa yang dipercayakan kepadanya.

Sedangkan menurut Rivai (2004: 444) disiplin kerja merupakan suatu alat atau metode yang biasa dipakai para manajer agar bisa berkomunikasi dengan karyawan sehingga mereka bersedia untuk mengubah suatu kebiasaan sikap atau perilaku serta sebagai suatu usaha untuk meningkatkan kesadaran seseorang mentaati semua tata tertib perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Tanpa adanya

faktor kedisiplinan tersebut, maka segala kegiatan yang akan dilakukan akan mendatangkan hasil yang kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan atau tujuan perusahaan. Pada kenyataannya, faktor kedisiplinan mempunyai pengaruh besar dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab sehari-hari para karyawan.

Seorang karyawan yang memiliki kedisiplinan tinggi akan sangat memperhatikan hal-hal kecil seperti tidak mengambil kesempatan membolos kerja saat pimpinan tidak ada. Menggunakan pakaian kerja sesuai standard dan prosedur kerja, mengembalikan fasilitas-fasilitas yang disediakan perusahaan ke tempat semula.

Menurut Beach (1993) dalam Koesmono (2005) kebudayaan merupakan inti dari apa yang penting dalam organisasi. Seperti memberi perintah atau larangan serta menggambarkan sesuatu yang dilakukan dan tidak dilakukan untuk mengatur perilaku anggota. Jadi budaya disini mengandung arti apa yang boleh dilakukan atau tidak boleh dilakukan sehingga dapat dikatakan sebagai suatu pedoman yang dipakai untuk menjalankan aktivitas organisasi. Faktor kedisiplinan memegang peranan penting dalam pelaksanaan tugas sehari-hari para pegawai. Seorang pegawai yang mempunyai tingkat kedisiplinan yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik walaupun tanpa diawasi oleh atasan.

Motivasi yang diberikan kepada setiap karyawan menjadi peran penting dalam mencapai tujuan perusahaan, karena perilaku seseorang cenderung mengarah pada tujuan dan didorong oleh keinginan untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi dapat meningkatkan kinerja karyawan yang berorientasi kepada tujuan dan memiliki target kerja yang jelas baik individual maupun kelompok serta imbalan sesuai. Kesuksesan sebuah organisasi atau perusahaan akan sangat

dipengaruhi oleh hasil kinerja tim yang solid, kompak memiliki relasi yang erat dan juga motivasi-motivasi yang baik dari lingkungan internal maupun eksternal. Untuk menciptakan suasana demikian, maka dibutuhkan seorang pemimpin. Seorang pemimpin harus membagi-bagi tugas dan pekerjaannya tersebut kepada seluruh pegawai yang ada dalam unit kerjanya sesuai hierarkhi.

Seorang pemimpin perusahaan atau organisasi harus mampu menciptakan suasana yang menyenangkan, memberikan cukup perhatian, memberikan penghargaan terhadap prestasi kerja, menjalin komunikasi yang baik dengan seluruh pegawai. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam melaksanakan tugasnya pegawai sangat didukung oleh hal-hal yang dapat memotivasi dirinya dalam melaksanakan kegiatannya, semakin tinggi motivasi maka semakin tinggi pula kinerja pegawainya, hal ini sejalan dengan Amstrong (1993) di mana hubungan antara motivasi dan kinerja adalah positif karena karyawan yaitu memiliki motivasi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi pula.

ISS *Group* merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan fasilitas terkemuka di dunia. ISS *Group* menyediakan berbagai fasilitas layanan, termasuk *cleaning, property, catering, support, security, facility management* dan *integrated facility services*. Kini ISS *Group* telah berkembang menjadi salah satu penyedia layanan fasilitas yang terdiri dari 491.000 karyawan dengan aktivitasnya yang tersebar di 70 negara termasuk kota Surabaya, Indonesia. PT. ISS Surabaya beralamat di Jalan Kutisari No. 10, Siwalankerto, Wonocolo, Surabaya dan memiliki lebih dari 500 karyawan yang tersebar di berbagai instansi maupun perusahaan besar. Sebagai perusahaan yang menyediakan jasa layanan fasilitas, PT. ISS Surabaya Indonesia

khususnya selalu berkomitmen untuk berfokus pada kebutuhan klien dan pengembangan sumber daya manusia melalui proses evaluasi, pembelajaran yang mendasar, berbagai pelatihan, dan sistem pendidikan yang mudah diterima bagi para karyawannya.

ISS Cabang Surabaya Indonesia juga selalu memonitor para karyawannya agar tetap disiplin dalam pekerjaan. Setiap pagi, ISS Cabang Surabaya Indonesia juga selalu memberikan *briefing* dan berbagai pendekatan karyawan agar mampu menyesuaikan budaya organisasi. Tidak hanya itu, karyawan juga selalu diberi motivasi rutin sebelum karyawan melaksanakan tugasnya masing-masing. Para koordinator karyawan di ISS Cabang Surabaya sangat berharap dengan memberlakukan disiplin kerja, memberikan pemahaman tentang budaya organisasi yang baik dan motivasi akan menciptakan kinerja karyawan yang baik. Pada jaman modernisasi ini kegiatan tersebut sangat jarang dilakukan karena hampir sebagian besar Sumber Daya Manusia sudah digantikan dengan sistem robot dan program komputer. Namun, PT. ISS Surabaya Indonesia tetap rutin memberlakukan disiplin kerja, berusaha memperkenalkan budaya organisasi dan memberikan motivasi seluruh karyawannya.

Menanggapi hal tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis “Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan PT. ISS Surabaya Indonesia”. Kinerja karyawan yang baik sangat membantu dan menentukan nasib dan kelangsungan perusahaan khususnya di perusahaan layanan fasilitas.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ingin diteliti pada karyawan PT. ISS Surabaya Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan PT. ISS Surabaya, Indonesia ?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan PT. ISS Surabaya, Indonesia ?
3. Apakah motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan PT. ISS Surabaya, Indonesia ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk:

1. Mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan PT. ISS Surabaya, Indonesia.
2. Mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan PT. ISS Surabaya, Indonesia.
3. Mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan ISS PT. ISS Surabaya, Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Bagi ilmu manajemen khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, memberikan gambaran mengenai pengaruh disiplin kerja, budaya organisasi dan motivasi di dunia kerja.

2. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan dapat menjadi rujukan dalam mengadakan atau mempertahankan disiplin kerja, memberikan pemahaman tentang budaya organisasi dan memberikan motivasi guna meningkatkan kinerja para karyawannya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah dalam memahami penelitian ini, maka sistematika penulisan dalam penelitian ini dibuat sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Menjelaskan secara singkat tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan secara singkat mengenai penelitian terdahulu; landasan teori yang berkaitan dengan disiplin kerja, budaya organisasi, motivasi dan kinerja; model analisis; dan hipotesis.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang jenis penelitian; identifikasi variabel; definisi operasional; data dan sumber data; pengukuran data; alat dan metode pengumpulan data; populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel; uji normalitas, uji validitas dan reliabilitas, uji linear berganda, uji hipotesis; dan teknik analisis data.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan secara singkat mengenai deskripsi data, analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN

Memuat simpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat, khususnya kepada mahasiswa dan perusahaan yang ingin melakukan penelitian sejenis atau melakukan penelitian lebih lanjut.