

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia dalam hal ini tenaga kerja berperan dalam perusahaan, sehingga dibutuhkan tenaga kerja yang terdidik untuk mendukung pengembangan perusahaan. Pada sisi lain, perusahaan juga harus menjalankan fungsi sosial internal dan eksternal untuk menjamin kesejahteraan para karyawannya. Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan asset yang harus ditingkatkan secara efektif dan efisien sehingga akan terwujud kinerja yang optimal. Untuk mencapai itu semua organisasi dalam hal ini perusahaan harus mampu menciptakan situasi dan kondisi yang mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan secara optimal, khususnya dalam hal kinerja.

Menurut Kasmir (2016:182) kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku seseorang dalam suatu periode, biasanya satu tahun. Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuan menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Artinya dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian yang harus dipenuhi sehingga bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik.

Kinerja merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan, dapat ditingkatkan dengan memberikan contoh yang baik

dari seorang pemimpin. Fenomena atau masalah kinerja karyawan yang rendah juga dapat dilihat dari keadaan kemampuan kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja yang diberikan oleh karyawan kurang mendukung pencapaian tujuan perusahaan terutama di PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pencapaian yang tidak memenuhi target kerja. Hasil target kerja disajikan dalam Tabel 1.1

**Table 1.1**  
**Hasil Pencapaian Target Kerja Pada PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta 2014 – 2018**

<b>Tahun</b>	<b>Target Kerja (Meter Persegi)</b>	<b>Pencapaian Target</b>	<b>Pencapaian Persentase</b>
<b>2014</b>	<b>21864 M<sup>2</sup></b>	<b>19780 M<sup>2</sup></b>	<b>90,47%</b>
<b>2015</b>	<b>21864 M<sup>2</sup></b>	<b>18745 M<sup>2</sup></b>	<b>85,73%</b>
<b>2016</b>	<b>21864 M<sup>2</sup></b>	<b>20170 M<sup>2</sup></b>	<b>92,25%</b>
<b>2017</b>	<b>21864 M<sup>2</sup></b>	<b>20800 M<sup>2</sup></b>	<b>95,13%</b>
<b>2018</b>	<b>21864 M<sup>2</sup></b>	<b>18750 M<sup>2</sup></b>	<b>85,76%</b>

(Sumber: Jadwal Rencana Pekerjaan (QAS 11), PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta)

Berdasarkan Tabel 1.1 maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian kerja kristalisasi lantai marmer, pencucian karpet (*shampooing carpet*), *stripping*, *coating* lantai *vinyl* belum mencapai target pada PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta. Dilihat dari presentase yang mengalami peningkatan dan penurunan selama 5 tahun terakhir, terhitung dari 2014-2018 mengalami peningkatan dan penurunan yaitu pada tahun 2014 sebesar 90,47% tahun 2015

sebesar 85,73% tahun 2016 sebesar 92,25% tahun 2017 sebesar 95,13% dan tahun 2018 sebesar 85,76%.

Berdasarkan hasil dari data diatas bahwa terdapat permasalahan mengenai penyelesaian pekerjaan. Hal itu, disebabkan tenaga ahli yang terbatas, beban kerja yang meningkat, peralatan kerja yang kurang mendukung, dari sisi waktu terdapat kurangnya pemanfaatan waktu sehingga pekerjaan tidak memenuhi target, kinerja karyawan juga diindikasikan mengalami penurunan. Oleh sebab itu karyawan menjadi sering mendapatkan komplain oleh pihak klien atas ketidaktepatan waktu dalam memberikan laporan.

Dalam pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam perusahaan adalah kemampuan kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja, pelatihan, kedisiplinan, kepribadian dan gaya kepemimpinan. Dalam penelitian ini faktor yang paling mempengaruhi kinerja karyawan PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta adalah kemampuan kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja

Berdasarkan hasil observasi mengenai kemampuan kerja karyawan di PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta, terdapat kendala seperti, Kondisi mental, dimana karyawan tidak fokus dalam bekerja disebabkan oleh masalah pribadi, Kemampuan kerja karyawan terbatas, masih terdapat beberapa karyawan yang tidak mahir mengerjakan pekerjaan seperti, kristalisasi lantai marmer, shampoing karpet, stripping coating vinyl. Proses pelatihan yang tidak efektif. Penempatan kerja karyawan yang tidak sesuai dengan keahliannya, dimana karyawan diperintahkan melakukan pekerjaan yang bukan bidangnya, Beban kerja

yang tinggi, karyawan selalu dituntut untuk bisa menyelesaikan pekerjaan melebihi tanggung jawabnya, hal ini akan berdampak pada kinerja karyawan menurun.

Menurut Robbin, (2013:102), bahwa kemampuan (*ability*) dimaksudkan sebagai kesanggupan (*capacity*) karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya. Kemampuan mengandung berbagai unsur seperti keterampilan manual dan intelektual, bahkan sampai kepada sifat-sifat pribadi yang dimiliki. Unsur-unsur ini juga mencerminkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang dituntut sesuai rincian kerja. Teori diatas didukung juga oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tri Hardjono dengan judul. Analisis pengaruh Kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan (2013), menyatakan bahwa Kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain kemampuan kerja, variabel motivasi kerja juga mempengaruhi kinerja karyawan PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta.

Berdasarkan hasil observasi mengenai motivasi kerja di PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta masih terlihat rendahnya motivasi kerja yang dapat dilihat dari beberapa hal yaitu, sulitnya karyawan pada saat mengajukan cuti kerja, pemotongan gaji secara otomatis dari HRD pada saat karyawan tidak masuk kerja tanpa menggunakan form cuti atau hanya memberikan keterangan secara lisan, tidak adanya bonus tahunan seperti uang atau rekreasi bagi karyawan yang sudah bekerja lama, karyawan hanya mendapatkan upah/gaji yang diterima setiap bulan, sedangkan karyawan selalu dituntut untuk memberikan waktu lebih dalam bekerja. Hal tersebut berdampak

negatif terhadap kinerja karyawan karena tidak sesuai dengan tugas tanggung jawab yang diberikannya.

Menurut Hasibuan (2014:141) Motivasi merupakan hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja secara antusias untuk mencapai hasil yang optimal. Teori diatas didukung penelitian terdahulu oleh Yoga Arsyenda dengan judul pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan (2013), menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dan hasil observasi mengenai kepuasan kerja karyawan di PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta masih cukup rendah, dapat terlihat dari, peralatan kerja yang kurang mendukung, minimnya fasilitas kerja, karyawan selalu dituntut untuk melakukan pekerjaan yang bukan keahliannya. dan permasalahan atasan dan bawahan.

Menurut Edy Sutrisno (2014:75) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Dari teori diatas didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Titik Rosita yang berjudul pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan (2016), menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain adanya fenomena diatas, terdapat pula perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Rokhim, (2013) menunjukkan pengaruh signifikan pengaruh kemampuan karyawan terhadap kinerja. Sedangkan penelitian

yang dilakukan oleh Aulia, dkk (2013) tidak mendapatkan bukti adanya signifikan pengaruh antara kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cahyono (2012) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayu dan Suprayetno (2015) menemukan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Titik Rosita (2016) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bayu (2012) bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja kerja karyawan.

Berdasarkan fenomena masalah dan masih terdapatnya perbedaan hasil penelitian terdahulu peneliti melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, MOTIVASI KERJA, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN** (Studi Kasus Pada PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta)

## **B. Perumusan Masalah**

1. Apakah kemampuan kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta
2. Apakah kemampuan kerja karyawan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta
3. Apakah motivasi kerja karyawan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta
4. Apakah kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan terhadap kinerja karyawan PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh kemampuan, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

##### **2. Bagi pihak lain**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pembanding dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

##### **3. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT. ISS Indonesia Sentral Senayan Jakarta untuk membantu memecahkan masalah kemampuan, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan secara simultan pada PT. ISS INDONESIA Sentral Senayan Jakarta.