

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai tingkatan yang utama bagi suatu organisasi atau perusahaan. Dalam SDM, karyawan dengan tingkat kinerja yang tinggi bertindak lebih kuat dalam mengendalikan operasional perusahaan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. SDM adalah faktor paling penting dalam menunjang kelangsungan bisnis perusahaan. Menurut Fachrurazi dkk (2021:13), SDM adalah setiap manusia atau individu yang bekerja atau menjadi anggota di sebuah perusahaan maupun institusi, biasanya disebut sebagai pegawai, karyawan, buruh, pekerja, tenaga kerja, dan lain sebagainya. SDM yang baik akan membuat organisasi terus tumbuh dan berkembang. Dengan demikian, tanpa SDM, sumber daya lain akan tidak bekerja dan kurang maksimal dalam mencapai tujuan organisasi. Sehubungan dengan hal tersebut, salah satu perusahaan yang menganggap SDM itu penting yaitu PT. ISS Indonesia, karena perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

PT. ISS Indonesia merupakan bagian dari *ISS Group*. *ISS Group* pertama kali berdiri di Kopenhagen, Denmark, tahun 1901 dan saat ini sudah meluas menjadi salah satu penyedia utama pelayanan fasilitas dengan kegiatan dari sekitar 70 negara. *ISS Group* menawarkan berbagai layanan, seperti layanan parkir, layanan kebersihan, layanan properti, layanan makanan, layanan dukungan,

layanan keamanan, dan layanan fasilitas terintegrasi. Saat ini, pelanggan PT. ISS berbeda-beda, terdiri dari sektor publik sampai sektor swasta yang sudah tersebar di Asia, Amerika Utara, Amerika Latin, Eropa dan Pasifik.

PT. ISS Indonesia didirikan pertama kali pada tahun 1996, berkantor pusat di Graha ISS, berlokasi di Bintaro Jaya Jl. Jenderal Sudirman Blok J No. 3, Tangerang Selatan. Yang di mana saat ini telah memiliki kantor cabang yang tersebar di 9 kota, yakni Bali, Balikpapan, Bandung, Medan, Makassar, Pekanbaru, Palembang, Semarang dan Surabaya. Perusahaan yang produk usahanya berupa jasa ini, menjadi perusahaan jasa terintegrasi terbaik dan terbesar di Indonesia. Perusahaan yang terlibat dalam bidang layanan ini terus berkembang sampai saat ini hingga lebih dari 62.000 pekerja dan 3.000 pelanggan yang tersebar di seluruh Indonesia.

Menjadi perusahaan penyedia layanan fasilitas terintegrasi, PT. ISS Indonesia memiliki komitmen untuk memastikan bahwa pelanggan agar lebih fokus dalam melakukan kegiatan bisnis yang dijalankan mereka, dengan lebih memperhatikan kualitas kerja karyawan. Karyawan yang dengan status karyawan tetap tersebut dilatih untuk menciptakan nilai, koneksi, dan kenyamanan bagi pelanggan dengan mengambil alih kegiatan mereka untuk memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk fokus pada pekerjaan agar memberikan hasil terbaik. ISS *Group* pernah dianugerahi sebagai *Best Outsourcing Service Provider* di dunia pada 2013-2015 karena layanan dan dedikasinya yang berkualitas tinggi.

Visi dan misi PT. ISS Indonesia yaitu sebagai perusahaan jasa terintegrasi di Indonesia. Visi ini baik untuk pelanggan karena visi ini menyebut perusahaan sebagai pilihan pelanggan (*Customer of Choice*). Selain itu, visi ini juga dinilai baik untuk seluruh pekerja, dikarenakan dengan adanya visi ini menyebut perusahaan menjadi perusahaan dengan karyawan pilihan (*Employer of Choice*). Lebih lanjut, visi ini juga amat baik untuk pemegang saham, sebab jika telah menjadi *Customer of Choice* dan *Employer of Choice*, PT. ISS Indonesia dapat berhasil menjadi perusahaan saham. Untuk mewujudkan visi tersebut, tim manajemen berupaya untuk menyampaikan pelayanan utama pada seluruh pelanggan di manapun dan kapanpun diperlukan. Dalam hal ini, PT. ISS Indonesia bertindak 24/7/365, yang bersedia untuk melayani sehari dalam 24 jam, seminggu dalam 7 hari, dan setahun dalam 365 hari.

PT. ISS Indonesia termasuk dalam kelompok badan usaha jasa yang menyediakan tenaga kerja dengan 3 jenis usaha utama, seperti:

1. Layanan pembersihan (termasuk pembersihan komersial, pembersihan umum, pembersihan khusus, pembersihan rumah sakit, pembersihan tinggi dan layanan ruang binatu).
2. Layanan dukungan bisnis (termasuk pusat panggilan, resepsionis, kurir, *office boy and tea girls*, layanan surat, dan lainnya).
3. Layanan properti (termasuk pemeliharaan gedung, lansekap dan berkebun, tanaman *indoor*, kualitas udara dalam ruangan, pengendalian serangga, toilet portabel, tukang, dan layanan teknis).

Perusahaan yang telah tersebar kurang lebih di 140 kota di Indonesia tersebut, beroperasi mendukung berbagai industri yang terbagi dalam enam (6) segmen, yaitu *Specialized Services, Office-based, Production-based, Transportation & Infrastructure, Healthcare, dan Energy & Resources*. Stadion Glora Bung Karno, Unilever Indonesia, PT. Nestle, PT. Indofood Sukses Makmur, Philip Morris Indonesia, dan PT. Danone Indonesia adalah contoh beberapa perusahaan yang bekerja sama menggunakan layanan PT. ISS Indonesia.

Cara perusahaan beroperasi hingga dapat berkembang seperti saat ini mengacu pada tujuan utama mereka secara global, yaitu mencoba menciptakan hubungan antara tempat dan orang-orang sehingga dunia dapat bekerja lebih baik (*Connecting People and Places to Make the World Work Better*). Perusahaan bekerja dengan memperhatikan tanggung jawab perusahaan, yaitu melakukan pendekatan berkelanjutan terhadap manusia dan lingkungan, memastikan bahwa karyawan PT. ISS Indonesia adalah bagian dari orang-orang yang peduli, yang tidak hanya peduli dengan pekerjaan yang dilakukan, tetapi juga bersedia menawarkan bantuan dan kepedulian kepada orang lain, dan bekerja dengan menyediakan standar tinggi dan solusi cerdas dengan komitmen terhadap kualitas dan kepatuhan, serta inovasi untuk membantu pelanggan.

Terdapat 5 (lima) dasar yang menjadi nilai-nilai yang diterima oleh perusahaan, yaitu *Unity, Honesty, Responsibility, Entrepreneurship dan Quality*. *Unity*, yaitu menumbuhkan rasa saling percaya antara satu sama lain dan menciptakan kesetaraan, inklusi, dan rasa memiliki. *Honesty*, yaitu nilai di mana PT. ISS Indonesia ingin karyawannya selalu tumbuh dewasa dan berbicara jujur

tentang segala hal yang mereka lakukan. *Responsibility*, yaitu memberi rasa peduli satu sama lain, sampai timbul rasa tanggung jawab yang tinggi. *Entrepreneurship*, yaitu karyawan diharapkan dapat memberi aksi, tindakan atau perubahan dengan memberdayakan masyarakat dan orang-orang di sekitar untuk berinovasi. Yang terakhir yaitu *Quality*, yang dengan selalu menawarkan jasa dan pelayanannya dengan standar kualitas yang tinggi.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin melaksanakan penelitian di PT. ISS Indonesia yang bertempat di Area Pondok Indah *Office Tower*, di Jl Sultan Iskandar Muda, Jakarta Selatan, Jakarta 12310. Di Area Pondok Indah *Office Tower* ini bergerak dalam bidang jasa pelayanan fasilitas yaitu, *cleaning service*, gondola, dan *gardener*.

Saat ini, perkembangan perusahaan jasa di Indonesia terus berkembang. Menurut Gito Sugiyanto dkk (2022:68), perusahaan jasa adalah perusahaan yang dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, tidak menciptakan produk yang jelas, melainkan produk yang tidak terlihat seperti pelayanan atau layanan apapun yang untuk memudahkan orang lain. Menurut Christian Gronross dalam buku Gito Sugiyanto dkk (2022:68), mendefinisikan perusahaan jasa sebagai perusahaan yang bisnisnya terdiri dari berbagai kegiatan immaterial (aktivitas tidak berwujud) yang terjadi antara pelanggan dan pekerja layanan yang menawarkan untuk memecahkan masalah pelanggan.

Bersamaan dengan cepatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, berdampak tinggi pada keberadaan bisnis dan persaingan yang ketat mengakibatkan perusahaan mengharuskan agar meningkatkan persaingan supaya

dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Salah satu harapan yang dibuat perusahaan yaitu pengembangan SDM yang berkualitas dan mumpuni di bidangnya untuk mencapai tujuan perusahaan.

Tentunya untuk memperoleh tujuan yang diharapkan perusahaan, karyawan patut memaksimalkan kinerjanya. Kinerja karyawan merupakan keadaan penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, dikarenakan dapat mempengaruhi keberhasilan tujuan dan keadaan perusahaan dalam perkembangan yang cepat berubah. Keberhasilan kinerja karyawan dapat diukur dengan peningkatan kinerja perusahaan. Kinerja tidak dapat meningkat kecuali ada proses manajemen SDM yang mumpuni. Dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan, termasuk salah satu tantangan tata kelola yang paling serius. Karena untuk memperoleh tujuan dan keberhasilan perusahaan, bergantung pada tingkat baik atau buruknya SDM. Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor jasa, PT. ISS Indonesia sangat membutuhkan SDM mempunyai kualitas dan kinerja yang baik.

Menurut Elbadiansyah (2019:149), penilaian kinerja merupakan alat yang difungsikan untuk menilai seorang karyawan telah menjalankan tugasnya dengan aman dan jujur selama seluruh pekerjaan. Sedangkan menurut Faroman Syarief dkk (2022:118), penilaian kinerja tidak hanya tentang membandingkan satu karyawan dengan yang lain, tetapi juga tentang membentuk karakter untuk mengembangkan tanggung jawab yang lebih besar atas tugas yang diberikan kepada mereka. Lebih lanjut Prawirosentono dalam Akhmad Fauzi dan Rusdi Hidayat (2020:3), mengungkapkan bahwa ada hubungan penting antara kinerja individu dan kinerja

perusahaan. Jika karyawan mempunyai kinerja yang baik, maka kinerja perusahaan kemungkinan besar akan baik.

Khaeruman dkk (2021:70), menjelaskan bahwa keberhasilan organisasi merupakan salah satu tujuan terpenting organisasi karena dapat ditentukan oleh kinerja individu yang tergabung dalam organisasi, yang dapat ditentukan dengan evaluasi, dan hal ini dinilai sangat penting, karena penilai kinerja mengetahui bagaimana sebenarnya karyawan melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Kecermatan karyawan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya dapat mempengaruhi pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu, hasil kinerja akan memberikan informasi penting dalam proses pengembangan karyawan. Proses pengembangan karyawan akan berdampak pada peningkatan kualitas SDM dan perusahaan. Karena semakin banyak pengetahuan, pengalaman dan kesempatan yang diperoleh, semakin besar kapasitas karyawan dan semakin tinggi pula kualitas kerjanya.

Begitu juga hal yang terjadi pada PT. ISS Indonesia di Area Pondok Indah *Office Tower*. Tingkat kinerja karyawan di perusahaan ini mengalami peningkatan selama tiga tahun terakhir. Sesuai dengan kinerja berdasarkan kualitas kerja, kuantitas pekerjaan, tanggung jawab, kerjasama dan inisiatif meningkat selama 3 tahun, peningkatan kinerja tersebut adalah hal yang baik. Namun, selama 3 tahun terakhir, kinerja karyawan di PT. ISS Indonesia Area Pondok Indah *Office Tower* Jakarta Selatan tidak pernah melebihi target yang ditetapkan perusahaan.

Berikut ini adalah data kinerja karyawan PT. ISS Indonesia Area Pondok Indah *Office Tower* Jakarta Selatan selama tahun 2020-2022:

Tabel 1.1

Tingkat Kinerja Karyawan PT. ISS Indonesia Divisi *Cleaning Service* di Area Pondok Indah Office Tower Jakarta Selatan
Tahun 2020 – 2022

Unsur yang dinilai	Target Skor	Pencapaian Rata-Rata (%)								
		Tahun 2020			Tahun 2021			Tahun 2022		
		Jumlah Orang	Nilai Rata-Rata	Skor (%)	Jumlah Orang	Nilai Rata-Rata	Skor (%)	Jumlah orang	Nilai Rata-Rata	Skor (%)
Kualitas Pekerjaan	100%	65	70	70%	63	75	75%	68	80	80%
Kuantitas Pekerjaan	100%	65	70	70%	63	75	75%	68	80	80%
Tanggung Jawab	100%	65	65	65%	63	70	70%	68	75	75%
Kerjasama	100%	65	70	70%	63	75	75%	68	80	80%
Inisiatif	100%	65	70	70%	63	75	75%	68	80	80%
		Total rata-rata	69	69%		74	74%		79	79%

Sumber: Laporan Kinerja PT. ISS Indonesia Divisi *Cleaning Service* di Area Pondok Indah Office Tower Jakarta, 2023

Tabel 1.2
Kriteria Penilaian Kinerja PT. ISS Indonesia Area Pondok Indah
Office Tower

Skor (%)	Keterangan
1-50	Buruk
51-60	Sedang
61-70	Cukup
71-80	Baik
81-99	Sangat Baik

Sumber: Kriteria Penilaian Kinerja PT. ISS Indonesia Area Pondok Indah Office Tower Jakarta, 2023

Berikut ini adalah data hasil pra penelitian variabel kinerja karyawan PT. ISS Indonesia Area Pondok Indah Office Tower Jakarta Selatan:

Tabel 1.3
Kuesioner Pra Penelitian Variabel Kinerja Karyawan

No.	Pernyataan	Hasil		Jumlah Sampel
		Setuju	Tidak Setuju	
1.	Saya memiliki lebih banyak pekerjaan daripada karyawan lain.	9	6	15
2.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.	15	0	15
3.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.	12	3	15
4.	Saya dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik.	13	2	15
5.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan melebihi target yang ditetapkan oleh atasan.	5	10	15

Berdasarkan hasil dari tabel 1.3 yang merupakan hasil dari kuesioner pra penelitian variabel Kinerja (Y) yang peneliti sebar yaitu sebanyak 15 responden,

terdapat permasalahan pada pertanyaan nomor 5 “Saya dapat menyelesaikan pekerjaan melebihi target yang ditetapkan oleh atasan” dengan jawaban responden “Setuju” sebanyak 5 orang dan jawaban “Tidak Setuju” sebanyak 10 orang. Berdasarkan wawancara bersama Dika (Karyawan PT. ISS Indonesia Area Pondok Indah *Office Tower*), berpendapat bahwa “karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan melebihi target yang ditetapkan oleh atasan merupakan salah satu faktor yang mengakibatkan kinerja karyawan tidak melebihi target adalah kurangnya diadakannya pelatihan terkait *basic house keeping* kepada petugas *cleaning service* itu sendiri.” Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. ISS Indonesia yaitu dengan diadakannya pelatihan. Pelatihan di PT. ISS Indonesia dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali. Tetapi, ada sebagian karyawan yang belum menguasai pekerjaan, sehingga mengakibatkan penilaian kinerja tidak melebihi target. Terkait pelatihan yang dilakukan terhadap karyawan seperti *daily, dusting, mopping, penggunaan chemical*, dan lain sebagainya.

Pelatihan akan memudahkan karyawan untuk mendapatkan pengetahuan lebih lanjut berdasarkan materi yang mereka peroleh dari pelatihan. Tentunya pelaksanaan pelatihan harus dilakukan secara terus menerus oleh perusahaan. Program pelatihan memungkinkan perusahaan untuk mengukur kinerja karyawan secara berkala dan ini memungkinkan perusahaan untuk mengevaluasi apa yang paling perlu ditekankan dalam pelatihan bagi perusahaan.

Menurut Mukminin dkk (2019:182), pelatihan tersebut mengarah pada kegiatan belajar atau pembelajaran yang dilakukan dengan tujuan utama membantu anggota organisasi memperoleh dan menanggapi pengetahuan, keterampilan,

keterampilan dan sikap yang dibutuhkan oleh organisasi. Menurut Fachrurazi dkk (2021:207), pelatihan kerja merupakan bagian dari pendidikan yang termasuk ke dalam proses belajar agar mendapatkan dan meningkatkan keterampilan di luar metode pendidikan yang berlangsung dalam waktu yang relatif singkat dan menggunakan metode yang lebih mendahulukan praktik daripada teori. Sedangkan menurut Sikula dalam Diana Silaswara dkk (2022:45), pelatihan karyawan merupakan proses pelatihan jangka pendek dengan prosedur yang sistematis dan terorganisir, di mana personel non-manajerial memperoleh keterampilan dan pengetahuan teknis untuk tujuan tertentu.

Jadi, pelatihan sangat penting untuk mengambil tindakan dalam meningkatkan kinerja saat ini dan masa depan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Elizar & Tanjung, 2018), terhadap pengaruh pelatihan yang dihubungkan dengan kinerja karyawan, yang menjelaskan bila pelatihan memberikan keuntungan yang memuaskan atas investasi SDM yang merupakan bagian penting dari strategi organisasi untuk masa depan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu pengalaman kerja. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan, perlu adanya pengalaman kerja yang dapat menyadari perilaku kerja yang berkaitan dengan pelayanan karyawan PT. ISS Indonesia di Area Pondok Indah *Office Tower*.

Kemampuan kerja yang diperoleh melalui pengalaman diperlukan untuk memperkuat dan mempercepat aktivitas kerja yang diberikan. Pengalaman kerja menunjukkan tingkat keterampilan yang dimiliki oleh karyawan. Karyawan yang

sudah bekerja lebih lama akan mempunyai berbagai pengalaman kerja untuk menyelesaikan berbagai macam masalah di perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan, terdapat beberapa permasalahan terkait pengalaman kerja, yaitu indikator masa kerja dan lama waktu karyawan yang belum maksimal, yang menyebabkan pemahaman terhadap tugas yang diberikan masih kurang, misalnya di bagian *cleaning service* yang masih belum menguasai pekerjaannya.

Menurut Imam Mohtar (2019:15), pengalaman kerja adalah seluruh kegiatan dan aktivitas seseorang yang diperoleh melalui pendidikan, pekerjaan ataupun tugas dalam kurun waktu tertentu. Menurut Manulang dalam Yohanes Susanto (2020:58), pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Sedangkan menurut Erwan Karles dan Subandrio (2023:156), pengalaman kerja adalah tingkat pengetahuan dan keterampilan seseorang di tempat kerja yang dapat diukur dengan masa kerja dan tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dapat dilihat pada tabel 1.4, didapatkan hasil bahwa terdapat 9 orang karyawan memiliki pengalaman kerja di PT. ISS Indonesia selama kurang dari 1 tahun, 5 orang karyawan memiliki pengalaman kerja 2-5 tahun, dan 1 orang karyawan memiliki pengalaman kerja 16-25 tahun.

Berikut ini adalah data pra penelitian variabel pengalaman kerja karyawan PT. ISS Indonesia Area Pondok Indah *Office Tower* Jakarta Selatan:

Tabel 1.4

Kuesioner Pra Penelitian Variabel Pengalaman Kerja

No.	Lama Bekerja	Jumlah	Persentase
1.	< 1 Tahun	9	60%
2.	2-5 Tahun	5	33,3%
3.	6-15 Tahun	0	0%
4.	16-25 Tahun	1	6,7%
5.	> 25 Tahun	0	0%
Jumlah		15	100%

Menurut Kheruman dkk (2021:72), pengalaman kerja memperkuat kemampuan untuk melakukan tindakan. Pengalaman kerja meningkatkan kemampuan karyawan melakukan tindakan yang diakui pada tahap pertama. Semua tindakan yang diambil kadang-kadang akan direkam dalam pikiran bawah sadar mereka dan berlanjut sepanjang hidup mereka. Karyawan yang sudah lebih banyak mempunyai pengalaman kerja, untuk melakukan pekerjaannya dijalankan dengan baik akan menjadi sangat terampil dan tentunya akan lebih profesional dibandingkan dengan mereka yang belum pernah melakukan pekerjaan tersebut sebelumnya. Disebabkan lamanya bekerja pada suatu bidang akan memberikan *skill* yang semakin lama membaik.

Selain pelatihan dan pengalaman kerja, untuk meningkatkan kinerja karyawan perlu adanya keseimbangan antara tingkat pendidikan dan penempatan karyawan sesuai dengan tugas dan fungsi utamanya. Agar pendidikan yang dimiliki karyawan dengan kebutuhan kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan di PT. ISS Indonesia. Sehingga karyawan mempunyai kemampuan yang sesuai antara pendidikan yang ditempuh dengan pekerjaannya.

Menurut Carter V. Good dalam Muhammad Anwar (2023:21), pendidikan melibatkan pemahaman sebagai proses pengembangan keterampilan dalam bentuk sikap dan proses sosial di mana seorang individu dipengaruhi oleh lingkungan yang diarahkan (seperti sekolah) untuk memperoleh keterampilan sosial dan mengembangkan kepribadiannya. Sedangkan menurut Chaerudin dkk (2020:119), faktor pendidikan adalah salah satu yang dapat mempengaruhi keberhasilan dalam pengembangan karir karyawan dan oleh karenanya penting diperhatikan oleh organisasi secara terencana dan berhubungan. Pendidikan karyawan merupakan suatu investasi atau aset bagi organisasi.

Pendidikan adalah rangkaian sosial dalam memperlakukan manusia melalui pembelajaran yang dilakukan dengan mengerti, baik secara terencana maupun tidak. Pendidikan merupakan rangkaian usaha membimbing, mengarahkan potensi hidup manusia yang berupa kemampuan dasar dan kehidupan pribadinya sebagai makhluk individual dan makhluk sosial serta dalam hubungannya dengan alam sekitarnya agar menjadi pribadi yang bertanggung jawab.

Berikut ini adalah data pra penelitian variabel pendidikan karyawan PT. ISS Indonesia Area Pondok Indah *Office Tower* Jakarta Selatan.

Tabel 1.5

Kuesioner Pra Penelitian Variabel Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SMA/K	10	66,7%
2.	Diploma (D1/D2/D3)	0	0%
3.	S1	5	33,3%
4.	Lainnya	0	0%
Jumlah		15	100%

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan, peneliti menemukan masalah, yaitu pada kesesuaian pendidikan, bahwa karyawan yang bekerja di PT. ISS Indonesia cabang Area Pondok Indah *Office Tower* dengan lulusan SMA/K tidak mempunyai life skill dibandingkan dengan karyawan lulusan Diploma atau S1 yang sebelumnya mengambil praktik dan pembelajaran, terutama mengenai penguasaan komunikasi dan penyelesaian masalah. Sehingga kinerja yang dihasilkan kurang sesuai dengan bidang yang dimiliki. Rendahnya tingkat pendidikan karyawan menyebabkan rendahnya pengetahuan dan kemampuan yang karyawan miliki, sehingga hal ini berdampak terhadap kinerja karyawan. Pendidikan formal menjadi modal yang sangat penting karena dengan mempunyai pendidikan, seseorang dapat memiliki kemampuan dan dapat dengan mudah berkembang dalam bidang pekerjaannya.

Pendidikan adalah tingkat yang diperoleh seseorang dari sekolah dasar sampai di tingkat tinggi. Pendidikan diperlukan bagi seorang karyawan, karena dapat berdampak baik pada dirinya sendiri dan organisasi tempat ia bekerja.

Pendidikan juga akan berdampak kuat terhadap kinerja karyawan dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan, karena dengan pendidikan, pengetahuan dan keterampilan karyawan tersebut akan semakin luas dan akan mampu menyelesaikan masalah yang dihadapinya. Dengan kata lain, pendidikan seorang karyawan dapat meningkatkan daya saing perusahaan dan meningkatkan kinerja perusahaan.

Meskipun karyawan secara teratur mengikuti pelatihan dan mempunyai pengalaman kerja yang baik, namun bila tidak didukung oleh pendidikan, kinerja yang maksimal pada akhirnya sulit dicapai. Oleh karena itu, pentingnya jenjang pendidikan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Tentu saja, jika pendidikan tidak sejalan dengan perencanaan pekerjaan yang dilakukan, kinerja yang dilakukan oleh karyawan tidak akan seperti yang telah direncanakan. Jadi, organisasi ataupun perusahaan harus melihat SDM dalam hal tingkat pendidikannya.

Di samping terdapat fenomena di atas, masih terdapat perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, yaitu; Penelitian yang dilakukan oleh Elizar dan Hasrudy Tanjung (2018) dengan judul "Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai", menyatakan bahwa pelatihan mempengaruhi kinerja pegawai. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rusli Atawirudi, Muhamad Aziz Firdaus, dan Rachmatullaily (2020) dengan judul "Pengaruh Pelatihan dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Karaywan", menyatakan bahwa pelatihan tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Jafar Basalamah (2018) dengan judul "Pengaruh Pengalaman Kerja, Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan", menyatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Siprianus Y. Baptista (2019), dengan judul "Pengaruh Beban Kerja, Pengalaman Kerja, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Tannery Sejahtera Mandiri Pekanbaru", menyatakan bahwa pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Sucia M. Runtunuwu, Lisbeth Mananeke, dan Greis M. Sendow (2019), dengan judul "Pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Layanan *Tour Guide*", menyatakan bahwa pendidikan berpengaruh terhadap kinerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Siprianus Y. Baptista (2019), dengan judul "Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Subdivisi Properti dan Aneka Usaha PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur", menyatakan bahwa pendidikan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan fenomena permasalahan pada latar belakang penelitian ini dan masih terdapat perbedaan dari hasil penelitian sebelumnya, peneliti melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Pelatihan, Pengalaman Kerja, dan Pendidikan terhadap Kinerja Karyawan PT. ISS Indonesia di Area Pondok Indah Office Tower**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka perumusan penelitian ini adalah:

1. Apakah Pelatihan, Pengalaman Kerja, dan Pendidikan secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. ISS Indonesia di Area Pondok Indah *Office Tower*?
2. Apakah Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. ISS Indonesia di Area Pondok Indah *Office Tower*?
3. Apakah Pengalaman Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. ISS Indonesia di Area Pondok Indah *Office Tower*?
4. Apakah Pendidikan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. ISS Indonesia di Area Pondok Indah *Office Tower*?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan Pelatihan, Pengalaman Kerja, dan Pendidikan terhadap Kinerja karyawan PT. ISS Indonesia di Area Pondok Indah *Office Tower*.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja karyawan PT. ISS Indonesia di Area Pondok Indah *Office Tower*.

3. Untuk mengetahui pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja karyawan PT. ISS Indonesia di Area Pondok Indah *Office Tower*.
4. Untuk mengetahui pengaruh Pendidikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. ISS Indonesia di Area Pondok Indah *Office Tower*.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah Pelatihan, Pengalaman Kerja, dan Pendidikan, yang nantinya akan memberikan masukan kepada perusahaan dalam rangka menyelesaikan suatu masalah, khususnya di bidang Sumber Daya Manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan literature untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai Pengaruh Pelatihan, Pengalaman Kerja, dan Pendidikan terhadap Kinerja Karyawan.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen.