

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam upaya mencapai suatu tujuan perusahaan. Oleh karena itu sumber daya manusia sebagai suatu unsur yang sangat penting dalam menjalankan suatu perusahaan, karena itu sumber daya manusia dianggap sebagai objek penting. Persaingan dunia usaha semakin ketat memaksa perusahaan untuk dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik. Hal tersebut diharapkan agar perusahaan dapat memiliki sumber daya manusia yang handal, dapat bersaing, dan memberi kontribusi bagi perusahaan.

Penilaian SDM dalam peningkatan kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu perusahaan secara efektif dan efisien dalam menentukan kebijakan, karena dengan adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan akan meningkatkan produktivitas kerja yang pada akhirnya juga meningkatkan produktivitas perusahaan. Menurut Hasibuan (2017) menjelaskan manajemen sumber daya manusia sebagai susunan suatu sistem resmi yang ada dalam sebuah organisasi yang bertujuan untuk menetapkan secara efektif serta efisien penerapan bakat seseorang dalam mencapai tujuan organisasi tersebut bahwa ada beberapa unsur dari sumber daya manusia, yaitu potensi, sikap, values, keperluan, serta karakteristik. Seluruh unsur yang telah disebutkan diatas dipengaruhi oleh lingkungan sekitar. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Sumber Daya Manusia merupakan aspek penting dalam suatu institusi atau organisasi yang perlu dibangun dan digali agar diperoleh tenaga kerja yang berkualitas. Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam perusahaan maupun instansi pemerintahan subjek pelaksanaan kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan.

Karyawan mempunyai peran dalam memberikan kontribusi untuk performa perusahaan. Sumber daya manusia adalah faktor yang paling penting dalam memberikan daya saing perusahaan. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang didorong oleh adanya kekuatan dalam diri seseorang dan kekuatan pendorong itu ini disebut Motivasi kerja. Oleh karena itu perhatian perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan karyawan yang menjadi motivasi penting dari karyawan yang terlibat dalam perusahaan dan bagaimana cara untuk memotivasi kerja mereka untuk lebih bersemangat dan inovatif. Karyawan yang termotivasi kerja, akan bekerja dengan sukarela dengan tingkat usaha yang maksimal, walaupun tanpa pengawasan. Dengan ini perusahaan akan mudah mencapai tujuannya. Motivasi adalah kegiatan yang dapat memenuhi kebutuhan dan tujuan tertentu.

Menurut Tambunan dalam (Misyae Makalisang 2021) motivasi intrinsik adalah motivasi yang ditimbulkan dari diri seseorang. Motivasi ini biasanya timbul karena adanya harapan, tujuan dan keinginan seseorang terhadap sesuatu sehingga dia memiliki semangat untuk mencapai itu. Motivasi intrinsik merupakan motivasi yang paling kuat karena tertanam langsung di dalam diri karyawan. Melalui motivasi intrinsik membuat karyawan sadar akan tanggung jawab dan pekerjaannya yang lebih baik dan terdorong untuk semangat menyelesaikan dengan baik pekerjaannya.

Motivasi karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya yaitu faktor intrinsik berasal dari unsur-unsur yang timbul dari karyawan itu sendiri sebagai aktualisasi diri seperti, minat bekerja, kemauan, dan kemampuan bertanggung jawab. Penempatan karyawan di posisi yang tepat dan pemberian deskripsi pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab karyawan juga dapat mempengaruhi motivasi karyawan. Pemberian motivasi kerja diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan terhadap perusahaan. Hal ini diharapkan hasil kerja secara kuantitas dan kualitas karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan perusahaan. Pada motivasi instrinsik, suatu perusahaan juga harus memperhatikan tentang disiplin kerja karyawan, karena ketika karyawan yang tidak disiplin dalam bekerja cenderung tidak

mampu mengembangkan potensi yang dimiliki, sehingga karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh dalam bekerja. Oleh karena itu, perusahaan harus lebih memperhatikan setiap kinerja karyawan agar disiplin kerja dapat tercapai.

Disiplin kerja merupakan hal yang harus ditanamkan dalam diri tiap karyawan. Kesadaran karyawan diperlukan dengan mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan. Selain itu perusahaan sendiri harus mengusahakan agar peraturan itu bersifat jelas, mudah dipahami dan berlaku bagi semua karyawan. Menurut Hasibuan (2019), kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan perusahaan, karena kedisiplinan sebagai bentuk latihan bagi karyawan dalam melaksanakan aturan-aturan perusahaan. Semakin tinggi disiplin maka semakin tinggi produktivitas kerja karyawan dan kinerja karyawan. Disiplin sangat penting untuk perkembangan perusahaan karena dapat dijadikan sebagai alat untuk memotivasi agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun kelompok. Disamping itu disiplin bermanfaat mendidik karyawan untuk mematuhi peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

PT. TELKOM WITEL Cab Lampung merupakan perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi resmi dari PT. TELKOM Tbk yang bergerak dalam bidang pelayanan bagi pelanggan, yaitu diantaranya; penggantian sim card, penjualan pasca bayar serta melayani keluhan pelanggan mengenai jaringan penggunaannya. Perusahaan ini memiliki 38 karyawan, perusahaan ini berdiri sejak tahun 2004 di Lampung. Lokasi PT. Telkom Witel cabang Lampung beralamat di Jl. Majapahit no 14, Enggal, Bandar Lampung. Sebagai perusahaan yang sudah banyak pelanggan yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan

Tabel 1.1
Data Aspek Penilaian Kinerja Tahun 2022

No	Aspek	Target Tetap	Persentase Pencapaian
1	Minat Kerja	95% - 100%	79%
2	Kemampuan Kerja	95% - 100%	85%
3	Tanggung Jawab	95% - 100%	84%
4	Kualitas Kerja	95% - 100%	80%

Sumber : PT. Gerai Telkom Witel Cab. Lampung 2022

Berdasarkan pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa belum tercapainya kinerja karyawan dilihat dari sub minat kerja 79%, kemampuan kerja 85%, tanggung jawab 84%, kualitas kerja 80%. Rendahnya penilaian kerja akan berdampak kurang baik terhadap perusahaan, selama dua tahun terakhir ini PT. Gerai Telkom Witel Cabang Lampung belum mencapai predikat sangat baik (A) yang dapat dilihat dari tabel 1.2.

Tabel 1.2
Standar Penilaian Kinerja

Nilai Evaluasi	Predikat	Keterangan
95-100	A	Sangat Baik
84-94	B	Baik
75-84	C	Cukup
<75	D	Kurang

Sumber : PT. Gerai Telkom Witel Cab. Lampung 2022

Penulis menggunakan rangkuman penilaian kinerja karyawan yang berlaku pada PT. Gerai Telkom Witel Cabang Lampung dan menetapkan kinerja karyawan dalam evaluasi kinerja sebanyak 38 karyawan.

Namun, dari hasil wawancara kepada HRD PT. Telkom Witel Cab. Lampung, Enggal, beliau mengatakan telah terjadi penurunan kinerja karyawan yang masih belum maksimal baik dalam rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dari pimpinan maupun ketepatan waktu kehadiran karyawan sehingga dapat mengakibatkan tidak efektifnya pelayanan terhadap pelanggan.

Menurut beliau sangat diperlukannya motivasi intrinsik untuk meningkatkan rasa tanggung jawab dan kedisiplinan karyawan dalam bekerja agar berbagai permasalahan atau keluhan dari pelanggan dapat teratasi.

Rasa tanggung jawab dalam bekerja dan kedisiplinan karyawan tentunya tidak semata-mata muncul dari tekanan perusahaan saja melainkan adanya motivasi yang timbul dari dalam diri karyawan. Dengan adanya hal tersebut diharapkan karyawan dapat berkontribusi penuh bagi perusahaan sehingga menimbulkan dampak positif bagi citra perusahaan dimata pelanggan. Melihat kondisi saat ini tuntutan pekerjaan dalam pencapaian kinerja karyawan terhadap pelanggan semakin besar sehingga mengakibatkan para karyawan melakukan pekerjaan ekstra yang telah ditentukan.

Menurut Mangkunegara dalam (Febriyanto 2017) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan sangat dipengaruhi dan bahkan tergantung pada kualitas dan mutu kerja yang dimilikinya. Kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada perusahaan, nampak bahwa salah satu faktor yang mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan adalah disebabkan karena perusahaan mempunyai masalah yang kompleks dalam hal sumber daya manusia, khususnya mengenai masalah kurangnya motivasi intrinsik dari dalam diri masing – masing, tanggung jawab dan kedisiplinan kerja pada karyawan, dimana seringkali karyawan masih ada yang belum memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi serta disiplin dalam jam kerja, misalnya tidak menyelesaikan laporan bulanan perusahaan dengan tepat waktu dan keterlambatan masuk kerja yang seharusnya jam masuk kantor adalah pukul

08.00 WIB pagi tetapi ada yang datang pada pukul 08.30 WIB pagi, dan istirahat, makan siang pukul 12.00-13.00 WIB tetapi pada kenyataannya

masih ditemukannya karyawan yang masuk kembali ke kantor pukul 13.30 WIB, masih ada karyawan yang tidak mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku pada perusahaan, sehingga mengakibatkan kinerja karyawan mengalami penurunan. Sehingga dengan menurunnya kinerja karyawan maka perusahaan harus menerapkan kedisiplinan karyawan, yakni dengan mematuhi segala peraturan atau tata tertib yang akan menjadi aturan-aturan yang harus dipenuhi oleh seluruh karyawan dalam perusahaan.

Adapun peraturan-peraturan yang akan berkaitan dengan motivasi intrinsik dan disiplin adalah : rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, peraturan jam masuk dan jam istirahat, peraturan dasar melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain, serta peraturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para karyawan selama dalam perusahaan. Hal inilah yang membuat penulis untuk mengangkat tema ini lebih jauh dengan memilih judul penelitian ini : **“PENGARUH MOTIVAS INTRINSIK DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GERAJ TELKOM WITEL CABANG LAMPUNG”**.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dilakukan agar peneliti dan pembahasannya lebih terarah sehingga hasilnya tidak abstrak dan sesuai dengan harapan peneliti, adapun ruang lingkup penelitian adalah menguji Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan PT. Gerai Telkom Witel Cab, Lampung.

1.2.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah karyawan perusahaan PT. Gerai Telkom Witel Cab. Lampung.

1.2.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Motivasi Intrinsik, Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan.

1.2.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah Perusahaan PT. Gerai Telkom Witel Cab. Lampung yang beralamat di Jl. Majapahit no 14 Enggal, Bandar Lampung.

1.2.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan dari 5 September 2022 – Februari 2023.

1.2.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia mengenai hasil Kinerja karyawan berdasarkan Motivasi Intrinsik dan Disiplin Kerja.

1.3 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan di rumuskan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah motivasi intrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Gerai Telkom Witel Cab. Lampung?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Gerai Telkom Witel Cab. Lampung?
3. Apakah motivasi intrinsik dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Gerai Telkom Witel Cab. Lampung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah motivasi intrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Gerai Telkom Witel Cab. Lampung.
2. Untuk mengetahui apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Gerai Telkom Witel Cab. Lampung.

3. Untuk mengetahui apakah motivasi intrinsik dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Gerai Telkom Witel Cab. Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan.

Jika dikemudian hari peneliti memasuki dan menggeluti dunia kerja, terutama wacana bagaimana mengelola sumber daya manusia dengan baik secara efektif dan efisien.

2. Bagi Perusahaan PT. Gerai Telkom Witel

Dari hasil penelitian dapat digunakan menjadi bahan evaluasi. Sedangkan saran yang diberikan dapat digunakan menjadi bahan pertimbangan yang menentukan langkah-langkah kebijakan yang selanjutnya untuk peningkatan kinerja karyawan.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk dapat mempermudah gambaran secara umum mengenai bagian-bagian yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka penulis membagi naskah penulisan penelitian ini dalam tiap-tiap bab yang akan diuraikan secara sistematis, sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam penulisan bab ini berisi latar belakang, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam penelitian bab ini berisi penjelasan tentang teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian, kerangka pemikiran, dan bangunan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, menentukan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai deskripsi data (deskripsi objek penelitian, deskripsi variable penelitian), dan pembahasan.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab penutup dimana penulis akan mengemukakan kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas penulis kemudian memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain, dan bahan yang dijadikan referensi dalam pembahasan ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi data yang dapat mendukung atau memperjelas pembahasan yang dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya. Data tersebut dapat berupa gambar, table, formular ataupun flowchart.