

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi dapat tumbuh dan berkembang tergantung motivasi yang diberikan oleh perusahaan (Mangkunegara, 2014: 17). Limpahan akan adanya sumber daya manusia merupakan asset yang harus dijaga dan ditingkatkan dalam perusahaan secara baik, efektif dan juga secara efisien sehingga akan terwujud kinerja kerja yang maksimal pada perusahaan. Karyawan merupakan faktor yang sangat penting karena secara langsung telah terlibat dalam proses pelaksanaan berbagai kegiatan yang terjadi didalam perusahaan, karena itu dibutuhkan sekali adanya motivasi kerja yang baik dari atasan kepada seluruh karyawan dalam perusahaan.

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 (Margareth, 2013: 2). 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. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam melaksanakan tugasnya karyawan sangat didukung oleh hal-hal yang dapat memotivasi dirinya dalam melaksanakan kegiatannya, semakin tinggi motivasi maka semakin tinggi

pula kinerja karyawannya, hal ini sejalan dengan (Margareth, 2013: 5) di mana hubungan antara motivasi dan kinerja adalah positif karena karyawan yaitu memiliki motivasi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi pula. Masalah-masalah yang biasa terjadi di perusahaan tidak jauh dari motivasi kerja karyawan yang dirasakan selama mengabdikan pada perusahaan, baik secara internal maupun eksternal, dimana pengaruh motivasi kerja yang kurang baik ini dapat berakibat buruknya kinerja karyawan dalam bekerja (Sutrisno, 2016: 43).

Faktor lain yang mempengaruhi tingkat keberhasilan dari suatu perusahaan adalah lingkungan kerja karyawan (Edison dan Komariyah, 2016: 73). Lingkungan kerja karyawan dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen, karena lingkungan kerja berkaitan dengan pelaksanaan proses produksi dan aktivitas sehari-hari suatu perusahaan, sehingga lingkungan kerja mempunyai dampak terhadap karyawan yang melaksanakan tugas tersebut. Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan. (Sedarmayanti, 2016: 21) menyatakan lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik meliputi cahaya, warna, musik, udara yang meliputi suhu atau temperatur, kelembaban, sirkulasi atau ventilasi, kebersihan (Nuraida 2016: 155). Pertukaran udara yang baik akan menyehatkan badan dan menimbulkan rasa kesegaran, sehingga semangat dan kinerja karyawan dapat meningkat (Nuraida 2016: 161).

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 aktivitas tersebar di 70 negara termasuk kota Surabaya. PT. ISS Indonesia 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 Indonesia selalu berkomitmen untuk fokus pada kebutuhan klien dan terus melakukan pengembangan sumber daya manusia melalui proses evaluasi, pembelajaran yang mendasar, berbagai pelatihan, dan lingkungan kerja yang mudah diterima bagi para karyawannya.

ISS Cabang Surabaya Indonesia juga selalu memonitor para karyawan agar tetap meningkatkan kinerja dalam setiap pekerjaannya. Setiap pagi, ISS Indonesia selalu memberikan *briefing* dan berbagai pendekatan karyawan agar mampu beradaptasi di lingkungan kerjanya masing-masing. Tidak hanya itu, karyawan juga selalu diberi motivasi rutin sebelum karyawan melaksanakan tugasnya masing-masing. Para koordinator karyawan di ISS Indonesia sangat berharap dengan memberlakukan standar pada setiap perusahaan agar karyawan mampu beradaptasi di lingkungan kerjanya masing-masing serta meningkatkan motivasi agar tercipta kinerja karyawan yang lebih 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.

Berdasarkan hasil observasi awal tentang lingkungan kerja dan motivasi kerja di PT. ISS Indonesia, permasalahan terkait lingkungan kerja adalah kurangnya



perhatian dari atasan terhadap situasi dan kondisi yang memperlambat pekerjaan karyawan. Selain itu, hubungan kerjasama antar karyawan *outsourcing* dengan karyawan tetap kurang harmonis, menyebabkan menumpuknya pekerjaan yang harus dilakukan. Adanya batasan-batasan hubungan kerja dengan atasan yaitu sedikitnya frekuensi pengarahan dan bimbingan yang diberikan atasan kepada bawahan terhadap permasalahan pekerjaan. Faktor lain hubungan antar pribadi karyawan *outsourcing*, adanya konflik antar karyawan yang bertentangan, seperti saling iri terhadap sesuatu yang dimiliki, tidak jelasnya tugas dan tanggung jawab yang harus dipahami karyawan *outsourcing* dari *user* atau pimpinan. Masalah tersebut dapat mengakibatkan kondisi kerja menjadi tidak nyaman, yang dapat menurunkan motivasi karyawan dalam bekerja. Pada akhirnya, lingkungan kerja tersebut berdampak terhadap kinerja karyawan.

Perlu adanya terobosan guna meningkatkan semangat kerja dari para karyawan, agar aspek fisiologis, psikologis, dan perilaku karyawan yang sedang bekerja diharapkan dapat meningkat dan semangat karena suasana yang nyaman dan aman. Lingkungan kerja perusahaan seharusnya dapat menurunkan tingkat absensi dan mengurangi kelelahan dalam bekerja (Mangkunegara, 2016: 21). Berdasarkan hasil observasi lanjutan yang dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa keadaan ruangan kerja di salah satu bidang memang kurang ideal hal tersebut dikarenakan ruangan kepala sub bagian menyatu dengan para staff. Di samping itu, ada beberapa meja kerja staff yang berdekatan dengan dapur dan tata ruangan yang dinilai kurang rapi, perabotan yang kurang tertata rapi menjadikan situasi menjadi kurang nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT. ISS Indonesia, terdapat beberapa gejala yang terjadi pada beberapa karyawan seperti kurangnya semangat kerja karyawan diantaranya sering telat, sering meninggalkan jam kerja serta lambat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Terdapat sebagian karyawan kurang mentaati aturan jam kerja seperti adanya karyawan yang datang tidak tepat waktu, menggunakan waktu istirahat melebihi jam kerja, karyawan cenderung menghabiskan waktu untuk bersantai dan tidak disiplin dalam bekerja. PT. ISS Indonesia mendapatkan keuntungan dengan cara menyiapkan tenaga *cleaning service* dalam jumlah yang cukup banyak dan sudah dikenal luas oleh berbagai instansi lain. Dalam membangun usaha dan menjalankan aktivitasnya PT. ISS Indonesia memerlukan SDM berkualitas, mempunyai semangat kerja yang tinggi serta disiplin dan mempunyai tanggung jawab kerja yang tinggi dalam menjalankan kegiatan bisnisnya agar kelangsungan segala aktivitas dapat berjalan dengan baik. Selain itu, adapun data tentang absensi karyawan yang akhir-akhir ini mengalami penurunan. Adapun datanya sebagai berikut:

Tabel 1. 1: Absensi Karyawan PT. ISS Indonesia

Bulan	Jam Kerja Per-hari x karyawan x Jumlah hari	Total Jam Kerja	Absensi/ Periode	Persentase
Juli 2020	11 jam x 220 x 31	75.020	1.280	1,71%
Agustus 2020	11 jam x 220 x 31	75.020	1.216	1,62%
September	11 jam x 220 x 30	72.600	1.395	1,92%
Oktober 2020	11 jam x 220 x 31	75.020	1.351	1,80%
November 2020	11 jam x 220 x30	72.600	1.429	1,97%
Desember 2020	11 jam x 220 x 31	75.020	1.446	1,93%
Januari 2020	11 jam x 220 x 31	75.020	1.523	2,03%
Februari 2020	11 jam x 220 x 28	67.760	1.541	2,27%
Maret 2020	11 jam x 220 x 31	75.020	1.637	2,18%
April 2020	11 jam x 220 x 30	72.600	1.658	2,28%

Mei 2020	11 jam x 220 x 31	75.020	1.722	2,30%
Juni 2020	11 jam x 220 x 30	72.600	1.842	2,54%
Juli 2020	11 jam x 220 x 31	75.020	1.910	2,55%

Sumber: Data Absensi PT. ISS Indonesia, 2021.

Karyawan merasa jenuh bekerja, lingkungan kerja menjadi kurang kondusif dan minimnya motivasi kerja yang disebabkan oleh faktor lain di luar itu. Permasalahan ini tentu tidak baik bila terus dibiarkan begitu saja. Lingkungan kerja umumnya tidak berpengaruh secara langsung dalam berjalannya suatu perusahaan namun lingkungan kerja bersentuhan langsung dengan karyawan yang bekerja dalam mempertahankan eksistensi perusahaan. Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan semangat dan motivasi kerja para karyawan serta lingkungan kerja yang baik akan memberikan kenyamanan bagi karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di perusahaan, sebaliknya jika lingkungan kerja yang ada kurang dirasa nyaman tentunya dapat menurunkan semangat dan motivasi kerja karyawan sehingga pada akhirnya akan dapat menurunkan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil observasi tentang Kinerja Karyawan di PT. ISS Indonesia dimana akhir-akhir ini mengalami penurunan kinerja karyawan berkaitan dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan perusahaan. Berikut merupakan hasil penilaian rata-rata kinerja karyawan di PT. ISS Indonesia terdapat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 2: Penilaian Rata-rata Kinerja Karyawan di PT. ISS Indonesia

No	Komponen Penilaian Kerja	SK	K	C	B	SB	Nilai
	<b>Sikap Kerja</b>						
1	Kehadiran/ Absensi			√			80
2	Kedisiplinan			√			78
3	Komunikasi				√		88
	<b>Kinerja Karyawan</b>						



1	Menyapu, Mengepel dan Membersihkan ruangan				√		90
2	Mengelap semua kaca yang ada di rumah/ruangan				√		91
3	Saling mengkoordinasi antar petugas kebersihan dalam pelaksanaan tugasnya				√		87
4	Membuang sampah ditempat yang telah disediakan				√		93
5	Menyapu, mengepel lantai dan membersihkan langit-langit semua ruangan				√		87
6	Dapat bekerjasama dengan rekan sejawat dan atasan				√		88
7	Menjaga kesopanan saat berada di lingkungan kerja				√		87
8	Mengikuti <i>briefing</i>			√			77
9	Cekatan dalam menyelesaikan tugas				√		88
<b>Mutu Pelayanan Karyawan</b>							
1	Kepatuhan terhadap standar operasional yang berlaku				√		88
2	Kepuasan konsumen baik pihak internal dan eksternal				√		89
<b>Jumlah</b>							1.211
<b>Nilai Rata-rata</b>							86,50

Keterangan:

Sangat Baik (SB) : > 95

Baik (B) : 86 s/d 95

Cukup (C) : 66 s/d 85

Kurang (K) : 51 s/d 65

Sangat Kurang (SK) : < 50

Sumber: Data Kinerja Karyawan PT. ISS Indonesia, 2020.

Berdasarkan tabel diatas terlihat kinerja karyawan di PT. ISS Indonesia berdasarkan kinerja karyawan tahun 2020 dimana ada beberapa komponen yang masih perlu ditingkatkan antara lain: tingkat kehadiran karyawan, tingkat kedisiplinan, dan karyawan yang mengikuti *breafing* dalam kategori cukup perlu. Serta tidak menutup kemungkinan komponen yang dalam kategori baik perlu ditingkatkan lagi agar menjadi sangat baik. Secara keseluruhan kinerja karyawan di PT. ISS Indonesia dapat dikatakan baik. Namun, berdasarkan beberapa aspek atau indikator masih menunjukkan kinerja yang masih rendah sehingga perlu ditingkatkan lagi. Salah satu rendahnya kinerja tersebut ditunjukkan oleh kualitas

kerja karyawan dimana jumlah pekerjaan yang dapat dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan standar operasional kinerja yang ditetapkan masih belum sesuai dengan harapan dan target perusahaan. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh faktor lingkungan kerja dan motivasi yang dimiliki karyawan sehingga berdampak pada kinerja karyawan di PT. ISS Indonesia.

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

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan sebelumnya, maka masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini yakni di antaranya:

1. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan PT. ISS Indonesia?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan PT. ISS Indonesia?
3. Apakah Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan PT. ISS Indonesia?



### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dijabarkan sebelumnya, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan PT. ISS Indonesia.
2. Untuk mengetahui Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan PT. ISS Indonesia.
3. Untuk mengetahui Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan PT. ISS Indonesia.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dikehendaki mampu bermanfaat dan berguna, diantaranya seperti di bawah ini:

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

Memperoleh ilmu dan wawasan untuk penelitian lanjutan mengenai kualitas sumber daya manusia dan penerapan aplikasi bagi perusahaan dibidang jasa yaitu di Perusahaan PT. ISS Indonesia

#### **2. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan supaya mampu menjadi pertimbangan ketika meningkatkan kinerja perusahaan serta menjalankan perusahaan supaya lebih maju dengan cara memperhatikan lingkungan kerja dan motivasi kerja dalam penerapan aplikasi di perusahaan.

### 3. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian serta menambah koleksi perpustakaan sehingga memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya di lingkungan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

#### E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dipakai pada penelitian laporan tugas akhir skripsi. Dalam sistematika penulisan dibagi menjadi beberapa Bab yaitu sebagai berikut :

**Bab I Pendahuluan** : Bab berikut berisikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud serta tujuan, manfaat serta sistematika penulisan skripsi.

**Bab II Kajian Pustaka** : Bab berikut berisikan landasan teori yang dipakai, penelitian terdahulu serta kerangka konsep yang digunakan.

**Bab III Metode Penelitian** : Bab berikut berisikan mengenai pendekatan penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel serta analisis data.

**BAB IV Pembahasan** : Hasil Penelitian dan Pembahasan menjelaskan tentang gambaran umum mengenai subjek penelitian, deskripsi hasil penelitian, pengujian hipotesis serta pembahasan.

**BAB V Kesimpulan**

: Kesimpulan dan Saran merupakan bagian akhir dari penelitian, mengemukakan tentang simpulan yang dihasilkan dari penelitian serta memberikan saran sehubungan dengan simpulan tersebut.

