

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Keberhasilan dalam sebuah Perusahaan tidak hanya ditentukan oleh modal ataupun fasilitas yang dimilikinya, tetapi juga tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai skill dan kompeten dibidangnya. Pada setiap Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang sehat mental maupun fisiknya serta memiliki, disiplin, semangat kerja, kemampuan atau skill serta keahlian yang sesuai dengan tantangan dan kebutuhan dunia kerja.

Pada dasarnya, sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan dalam sebuah perusahaan atau organisasi sebagai perencana, pelaksana dan penggerak untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi tersebut. Tujuan perusahaan akan sulit terwujud tanpa peran yang aktif dari para karyawan atau tenaga kerja, meskipun fasilitas yang dimiliki perusahaan sangat memadai. Kualitas sumber daya manusia yang profesional dibidangnya berhubungan erat dengan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan. Hal ini dapat menunjukkan bahwa sumber daya manusia dalam perusahaan memegang peranan yang penting sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi berhasil atau tidaknya perusahaan mencapai visi dan misinya. Dengan kata lain kinerja dalam sebuah perusahaan sangat dipengaruhi dan bergantung pada kualitas serta kemampuan kerja karyawan yang dimiliki. Untuk mencapai kinerja karyawan yang baik dan

berkualitas, diperlukan adanya upaya yang dapat mendukung untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan. Salah satu upaya yang bisa dilakukan adalah dengan mengadakan program pelatihan atau training yang diharapkan dapat mendorong peningkatan disiplin dan kinerja karyawan.

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam sebuah perusahaan sangat penting untuk diutamakan dan diperhatikan pengelolaannya dengan baik, baik dari segi ketersediaannya maupun kompetensinya. Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya sangat dibutuhkan dalam sebuah perusahaan karena diyakini bahwa ada hal-hal tertentu yang menjadi pedoman untuk penyelesaian suatu kegiatan ataupun pekerjaan serta dapat meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Jumlah sumber daya manusia sangat menentukan dalam efektifitas dan efisiensi penyelesaian suatu pekerjaan, sedangkan ketidaktepatan dalam penyediaan sumber daya manusia dapat mengakibatkan kurangnya efisiensi dan efektifitas penyelesaian suatu pekerjaan. Untuk menjamin setiap bidang pekerjaan dalam suatu perusahaan dilaksanakan oleh karyawan dengan baik, maka pengembangan sumber daya manusia atau karyawan yang ada dalam perusahaan harus terus dilaksanakan melalui program pelatihan atau training yang diberikan pada karyawan. Selain itu melalui program pelatihan, kinerja karyawan juga dapat meningkat secara perlahan melalui kompetensi atau keahlian yang dikembangkan dan dimiliki. Program pelatihan dan pengembangan karier memiliki pengaruh terhadap semangat kerja karyawan yang akan memudahkan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Dalam mendukung tujuan strategis suatu perusahaan serta menjalankan tantangan yang berkembang maka diperlukan pegawai yang memiliki kinerja yang dapat mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan kepada masing-masing karyawan (*job goals*). Kinerja merupakan suatu pekerjaan yang mempunyai hubungan terhadap tujuan strategis organisasi. Apabila hasil kinerja karyawan tidak optimal maka akan dapat mempengaruhi kinerja organisasi. Sebaliknya apabila kinerja karyawan meningkat, maka efektivitas dan produktivitas dari perusahaan akan meningkat pula (Ataunur dan Ariyanto, 2015 : 136). Adanya pencapaian kinerja karyawan belum optimal dikarenakan target dari pencapaian kinerja yang ditetapkan oleh perusahaan terhadap karyawannya setiap tahun semakin tinggi, dikarenakan tantangan yang dihadapi perusahaan kedepan semakin berat. Oleh sebab itu karyawan harus menjawab tantangan tersebut dengan bekerja lebih baik agar target yang ditetapkan dapat tercapai dengan optimal dan mendukung keberlanjutan dari perusahaan tersebut. dalam jurnal (Muhammad Andi Prayogi, 2019)

Menurut Amirullah (2015), Kerjasama Tim adalah kumpulan individu yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Kerja sama tim adalah sebuah kelompok orang yang bekerja secara bersama-sama yang memiliki keahlian berbeda-beda yang dikordinasikan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Kerja sama tim perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja karyawan, karena adanya kerjasama tim yang baik akan menjadi wadah pertukaran

ide dan informasi antar anggota dalam mencapai tujuan perusahaan. dalam jurnal (Rosmana & Wahyuningsih, 2023)

Menurut Marwansyah (2016:36) dalam jurnal (Elen Anggraini, 2024) “Kompetensi adalah perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi lainnya yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan, yang bisa diukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan, kompetensi juga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan, kinerja mempunyai hubungan dengan kompetensi.

Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, lingkungan kerja tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Menurut Afandi (2018:66) Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas, seperti temperatur, kelembapan, penilasi, penerangan, kebersihan tempat kerja, dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Menurut Mangkunegara (2017:17) lingkungan kerja yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja yang efektif, iklim kerja dan fasilitas kerja yang relative memadai. Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan fisik dan nonfisik yang melekat pada karyawan sehingga tidak dapat dipisahkan untuk mendapatkan kinerja karyawan yang baik. dalam jurnal (Adirinarso, 2023)

PT. Tekno Mandiri Abadi sebagai penyedia jasa *service* dan purna jual produk dari mitra bisnis, terutama dengan fokus pada mitra bisnis utama seperti PT. Epson Indonesia. Dengan melayani seluruh sektor pelayanan, mulai dari individu mandiri hingga perusahaan swasta dan BUMN.

Tabel 1. 1 Data Karyawan Per Departemen pada PT. Tekno Mandiri Abadi Tahun 2024

No.	Nama Divisi	Jumlah Karyawan
1	<i>General Manager</i>	1
2	Divisi SDM	1
3	Divisi Operasional	4
4	Divisi Keuangan	1
5	<i>Warehouse</i>	3
6	Leader	14
7	CSA (<i>Customer Service Administration</i>)	25
8	CSE (<i>Customer Service Engineering</i>)	20
9	Pramukantor/ <i>Office Boy</i>	5
Jumlah		78

Sumber : PT. Tekno Mandiri Abadi tahun 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa total karyawan sebanyak 78 orang, sudah ditentukan berdasarkan jabatan dan bagian pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan.

Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan agar terus memperhatikan kinerja mereka, maka dapat dilihat dari jumlah unit *service*. Berikut adalah perkembangan unit *service* yang ada pada PT. Tekno Mandiri Abadi :

Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Service Pelanggan (Unit) PT. Tekno Mandiri Abadi 2023

No.	Bulan	Jumlah <i>Service</i> Pelanggan (Unit)
1	Januari	1012
2	Februari	1217
3	Maret	1179
4	April	1223
5	Mei	1476
6	Juni	1552
7	Juli	1525
8	Agustus	1531
9	September	1562
10	Oktober	1678
11	November	1683
12	Desember	1689

Sumber : PT. Tekno Mandiri Abadi

Dari keterangan Table 1.2 diatas diketahui bahwa perkembangan *service* setiap bulannya pada tahun 2023 pada unit (*Printer, Projector, Mesin Fotocopy Epson*) disini dapat kita lihat bahwa secara umum volume total *service* PT. Tekno Mandiri Abadi tidak beraturan atau mengalami naik turun. Dimana jumlah *service* yang terjadi pada bulan Januari sebesar 1012 unit, jumlah *service* pada bulan Februari mengalami kenaikan sebesar 1217, jumlah *service* pada bulan Maret mengalami sedikit penurunan yang berjumlah 1179 unit, pada bulan April masuk *service* berjumlah 1223 unit yang mana mengalami sedikit kenaikan pada bulan sebelumnya, jumlah *service* pada bulan Mei sebanyak 1476 unit yang pada bulan ini mengalami kenaikan, pada bulan Juni jumlah *service* sebanyak 1552 unit, pada bulan Juli terjadi kenaikan sedikit yaitu 1525 unit, dan jumlah *service* pada bulan Agustus sebanyak 1531 unit, pada bulan September masuk *service* yaitu sebanyak 1562 unit, dan bulan Oktober mengalami kenaikan sebesar 1678 unit, pada bulan November jumlah *service* mengalami kenaikan sedikit berjumlah 1683 unit, begitupun pada bulan Desember jumlah *service* juga mengalami peningkatan sebanyak 1689 unit.

Berdasarkan pengamatan penelitian di PT. Tekno Mandiri Abadi masih terdapat permasalahan yang dilakukan para karyawan, dimana kerjasama tim yang terjadi terkait dengan dimensi pekerjaan itu sendiri yaitu atasan langsung telah memberikan tugas dan tanggung jawab kepada setiap karyawan. Namun, masih ada beberapa karyawan yang kurang mampu dalam menyelesaikan tugas sehingga mereka memilih untuk menunda pekerjaan, hal ini menyebabkan terlambatnya penyelesaian pekerjaan. Kemampuan karyawan tampak kurang dilihat dari

kapasitas individu dan kurangnya keunggulan dalam melakukan beragam tugas sehingga terjadi saling mengandalkan dan tumpang tindih pekerjaan.

Disisi lain pelaksanaan program pelatihan pada PT. Tekno Mandiri Abadi, tentunya terjadi fenomena dan kendala-kendala atau permasalahan yang penulis amati sehingga dapat menghambat pelaksanaan program pelatihan karyawan tersebut. Fenomena dan kendala yang terjadi misalnya seperti kurangnya antusias karyawan dalam mengikuti program pelatihan karena pelatihan dilaksanakan disela-sela waktu jam operasional kerja yang membuat program pelatihan menjadi hanya sekedar memenuhi tanggung jawab sebagai karyawan dan bukan menjadi kebutuhan untuk menambah pengetahuan baru bagi karyawan itu sendiri. Hal tersebut bisa dilihat melalui tabel *training report* yang dimana jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan setiap bulan nya tidak semua karyawan mendapatkan dan mengikuti program pelatihan tersebut.

Tabel 1. 3 Jumlah Karyawan Yang Mengikuti Program Pelatihan Dari Tahun 2023-2024

TRAINING REPORT Periode : 1 April 2023 – 31 Maret 2024			
No.	Jenis Pelatihan	Bulan	Jumlah Karyawan
1.	<i>Operational Service Knowledge</i>	April 2023	14
2.	<i>Accurate Training</i>	Agustus 2023	28
3.	<i>Hospitality CSA Training</i>	Desember 2023	20
4.	<i>New RMA Service Type</i>	Maret 2024	35
Jumlah Seluruh Karyawan			78 Orang

Sumber : PT. Tekno Mandiri Abadi

Jika dilihat dari tabel di atas, setiap tahunnya karyawan yang mengikuti program pelatihan terbilang sedikit, hanya karyawan di bidang tertentu saja yang mendapatkan serta antusias untuk mengikuti program pelatihan ini seperti *Manager* dan *Supervisor* pada setiap *Department*. Khususnya pada *Department Leader Operasional*, selain *Manager* dan *Supervisor*, karyawan yang mengikuti pelatihan yaitu karyawan senior tau masa bekerja sudah lebih lama. Hal ini disebabkan karena karyawan yang mengikuti program pelatihan dipilih dan diputuskan langsung oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan karyawan.

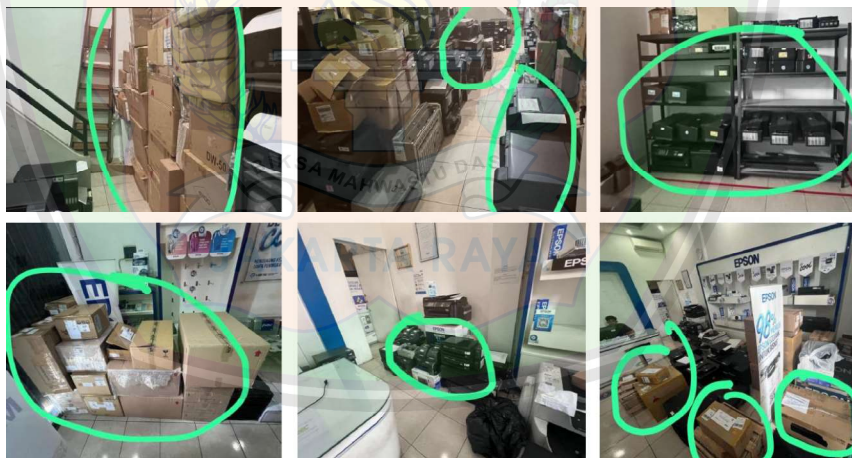
Hal tersebut menyebabkan menurunnya Kompetensi SDM terhadap beberapa karyawan lain yang tidak mendapatkan dan mengikuti program pelatihan ini, sehingga mereka tidak dapat mengembangkan *skill*, pengetahuan serta

kompetensi yang dimiliki. Hal ini tentu saja dapat mengakibatkan turunnya kinerja karyawan yang akan mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan karena karyawan melakukan pekerjaan yang berulang ulang selama masa kerja berlangsung tanpa ada skill dan pengetahuan baru yang didapatkan dan dikembangkan. Hal ini bisa juga menyebabkan karyawan menjadi jenuh atau bahkan burnout. Pelatihan (*training*) untuk semua karyawan penting untuk dilakukan demi meningkatkan kualitas kinerja karyawan yang lebih optimal.

Dalam mengantisipasi permasalahan yang ada dalam perusahaan terutama yang berkaitan dengan sumber daya manusia dibutuhkan upaya untuk mengatasinya dengan meningkatkan keahlian atau kemampuan serta pengetahuan karyawan salah satunya melalui pelaksanaan program pelatihan. Melalui program pelatihan, kinerja karyawan juga akan semakin meningkat karena pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih maksimal sehingga kegiatan operasional dan pekerjaan dalam perusahaan berjalan dengan lancar dan dapat menghasilkan hasil yang lebih baik.

Kemudian masalah menurunnya kinerja yang disebabkan oleh lingkungan fisik dan non fisik yang muncul di internal perusahaan. Berdasarkan keterangan dari pimpinan menjelaskan bahwa menurunnya kinerja karyawan sering terjadi karena *miss communication* antar karyawan yang terjadi di lapangan. Selain masalah hubungan antar karyawan, penyusunan tata ruangan kerja karyawan kurang tertata dengan rapi sehingga memberi kesan ruangan kerja terlihat sempit dan kurang nyaman. Selain dirasa sempit dan kurang nyaman, ruangan penyimpanan produk di PT. Tekno Mandiri Abadi juga tergolong menghabiskan

ruangan yang besar serta menguras waktu yang cukup banyak ketika melakukan bongkar-muat barang sehingga membuat para karyawan menjadi lebih lama dalam memilih dan menggolongkan produk yang akan diperbaiki. Akumulasi dari beberapa contoh permasalahan tersebut pada akhirnya akan berdampak terhadap pelayanan *service* dan penjualan yang tentunya mengurangi kestabilan pendapatan perusahaan. Guncangan terhadap pendapatan perusahaan memunculkan suatu kebutuhan untuk melakukan transformasi terhadap masalah yang muncul. Asas kekeluargaan yang menjadi pandangan PT. Tekno Mandiri Abadi dalam menjalin hubungan antara karyawannya juga belum dapat berjalan dengan baik jika dilihat dari banyaknya *miss communication* antar karyawan sehingga sering menghambat proses pelayanan *service* serta penjualan produk kepada konsumen.



Gambar 1. 1 Lingkungan Fisik diarea Service Center PT. Tekno Mandiri Abadi (2024)

Sumber: PT. Tekno Mandiri Abadi

Dengan pengalaman terbaik, kami berkomitmen tinggi untuk dapat memberikan pelayanan terbaik dan terpercaya kepada pelanggan kami. Saat ini berfokus terhadap purna jual dan jasa perbaikan produk dari mitra utama kami

dengan menyediakan sumber daya manusia yang profesional, *capabel* dan berintegritas sebagai pondasi kuat menopang tujuan Kami. Tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang telah setia kepada kami. Kerjasama tim, kompetensi SDM, dan lingkungan kerja bagian yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Maka untuk menunjang keberhasilan PT. Tekno Mandiri Abadi hal tersebut penting dilaksanakan oleh seorang Pimpinan adalah memperhatikan Penerimaan Kerjasama tim, kompetensi SDM, dan lingkungan kerja.

Dari paparan diatas penelitian ini mengangkat permasalahan dalam judul: **“Evaluasi Kerjasama Tim, Kompetensi SDM, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tekno Mandiri Abadi”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diteliti dan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kerjasama tim berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Tekno Mandiri Abadi?
2. Apakah kompetensi SDM berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Tekno Mandiri Abadi?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Tekno Mandiri Abadi?
4. Apakah kerjasama tim, kompetensi SDM, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Tekno Mandiri Abadi.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka penelitian yang akan diteliti bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh kerjasama tim terhadap kinerja karyawan pada PT. Tekno Mandiri Abadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan pada PT. Tekno Mandiri Abadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Tekno Mandiri Abadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh kerjasama tim, kompetensi SDM dan lingkungan kerja terhadap karyawan pada PT. Tekno Mandiri Abadi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berdasarkan uraian tujuan diatas, maka dapat ditumuskan manfaat penelitian dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan, serta untuk mengasah kemampuan peneliti dalam meneliti suatu masalah yang ada berdasarkan fakta dan data yang ada.

2. Bagi Universitas

Diharapkan dapat memberikan informasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan dijadikan sebagai penambah referensi bagi jurusan ekonomi program

studi manajemen sumber daya manusia di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

3. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi pemimpin perusahaan dalam menentukan kebijakan dan strategi yang tepat dalam rangka meningkatkan produktifitas kerja karyawan sehingga hasil yang diharapkan tercapai dan memenuhi kebutuhan perusahaan.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas, maka penulis hanya berfokus pada pengaruh kerjasama tim, kompetisi SDM dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai karyawan pada PT. Tekno Mandiri Abadi.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk mempermudah dalam penulisan dan mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisannya dibagi dalam lima bab yang secara garis besar disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Bab ini terdiri dari landasan teori yang menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai tinjauan atau landasan dalam menganalisis batasan masalah yang telah dikemukakan kemudian kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian, tahap penelitian, waktu dan tempat penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, populasi, sampel, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan implikasi manajerial.