

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan sumber daya manusia perlu persiapan yang matang dan harus direncanakan sejak awal, karena akan sangat mempengaruhi dan menentukan kelangsungan dari suatu perusahaan. Sumber daya manusia ini merupakan akar dari suatu perusahaan, dan tidak jarang perusahaan rugi dikarenakan sumber daya manusia yang kurang optimal. Kualitas sumber daya manusia yang bagus akan sangat membantu dan mempermudah perusahaan untuk mencapai tujuan atau target (Karlina *et al.*, 2020). Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam setiap kegiatan perusahaan, keberhasilan perusahaan atau instansi bergantung pada sumber daya manusia. Peran mereka sebagai perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi, manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Meskipun alat-alat perusahaan sangat canggih, kontribusi aktif karyawan sangat penting untuk mencapai tujuan. Meskipun alat-alat perusahaan sangat canggih, kontribusi aktif karyawan sangat penting untuk mencapai tujuan.

Era globalisasi seperti sekarang ini terlihat adanya persaingan ketat, khususnya terkait kinerja karyawan sehingga yang menjadi permasalahan ialah persiapan diri tenaga kerja yang bermutu, serta bisa berdaya saing dengan pekerja profesional atau mempersiapkan sumber daya yang terampil, handal, dan bermutu untuk memaksimalkan kinerja karyawan di organisasi (Kale, 2023).

Berhasilnya suatu perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi di tentukan oleh kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah hasil dari pekerjaan seseorang dalam hal mutu dan jumlah yang telah berhasil dicapai dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Meningkatnya kinerja karyawan akan memberikan manfaat yang positif bagi perusahaan, agar para karyawan memiliki tingkat kinerja yang optimal dalam mencapai tujuan perusahaan. Evaluasi kinerja karyawan di perusahaan merupakan cara untuk menilai tingkat produktivitas seorang karyawan (Saputra *et al.*, 2023). Kinerja karyawan akan berjalan efektif hanya jika didukung oleh motivasi dan disiplin kerja.

PT Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang properti seperti menyediakan jasa pemeliharaan dan perawatan gedung dengan mempekerjakan karyawan salah satunya adalah divisi *Housekeeping*. Dari data sekunder yang peneliti dapat dari PT Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat divisi *Housekeeping* terdiri dari *cleaning service*, *office boy*, *office girl* dan *parkir* yang dimana memegang peranan krusial dalam menciptakan kesan pertama yang baik melalui kebersihan, kerapian dan keindahan suatu gedung. Kinerja karyawan *housekeeping* secara langsung mempengaruhi citra perusahaan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanannya. Dengan janji BIRAWA (Bersih, Indah, Rapih, Wangi dan Aman) yang merupakan *core values* AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) yang diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan

hasil pra-survey wawancara kepada *leader housekeeping* di PT Graha Sarana Duta (Telkom Property).

Tabel 1. 1 Hasil *Pra survey* Kinerja Karyawan

Indikator	Permasalahan	Standar
Kualitas Kerja	Masih banyaknya toilet dibeberapa lokasi kerja yang kurang terawat sehingga menyebabkan lantai toilet menjadi licin dan juga menimbulkan bau yang tidak enak yang dapat menyebabkan adanya komplain.	Lantai harus tetap kering, bebas bau, tidak ada kerak yang berada didalam toilet, dan semua accesoris seperti dushbin atau tempat sampah berfungsi dengan baik.
Ketepatan Waktu	karyawan sering kali menunda-nunda waktu saat dimulainya waktu kerja yang mengakibatkan penyelesaian pekerjaan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	waktu dimulainya kerja pukul 08.00 wib.
Efektivitas	untuk penggunaan <i>chemical</i> dan alat kerja masih banyak karyawan yang tidak mengikuti standar perusahaan yang mengakibatkan pemborosan pada <i>chemical</i> dan kerusakan pada alat kerja.	Untuk penggunaan <i>chemical</i> ada perbandingan-perbandingan antara <i>chemical</i> dengan air/zat tambahan lainnya.

Sumber : data olahan penulis, 2025

Berdasarkan tabel diatas, maka permasalahan yang teridentifikasi terkait kinerja karyawan adalah kurang optimalnya kualitas kerja karyawan. Banyak toilet yang masih kurang terawat yang menyebabkan lantai toilet menjadi licin dan juga menimbulkan bau yang akan menyebabkan adanya komplain. Selain itu, karyawan

sering kali menunda-nunda waktu saat dimulainya waktu kerja yang mengakibatkan penyelesaian pekerjaan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Di sisi lain efektivitas penggunaan chemical dan peralatan kerja tidak mengikuti standar perusahaan yang mengakibatkan pemborosan pada chemical dan juga kerusakan pada peralatan kerja. Permasalahan ini menegaskan pentingnya meningkatkan disiplin kerja dalam kualitas kerja, ketepatan waktu, dan efektivitas pekerjaan.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh hasil penelitian terdahulu yaitu hasil menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan Work From Office (WFO) dimasa pandemic (kasus pada PT CS2 Pola Sehat Palembang) (Hustia, 2020). Penelitian Terdahulu Pada PT Bank BRI Tbk, Kantor Cabang Kabupaten Wonosobo menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Mashudi *et al.*, 2020). Penelitian terdahulu pada Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Prasetyo *et al.*, 2022). Penelitian terdahulu pada PT Antham Tbk (UBPE) Pongkor menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Adinda *et al.*, 2023). Sedangkan adanya perbedaan hasil penelitian pada PT Surya Yoda Indonesia yang menyatakan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Hidayat, 2021). Penelitian ini tidak sejalan dan menemukan perbedaan hasil yang ada, sehingga dapat dijadikan *research gap* atau kesempatan untuk diteliti lebih mendalam lagi.

Selain itu dalam suatu perusahaan, motivasi menjadi hal yang sangat penting diketahui oleh semua karyawan. Motivasi adalah keinginan alami manusia untuk melakukan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan hidup (Kusmiati, *et al.*, 2022). Sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan untuk memiliki motivasi. Ini tidak hanya berpengaruh terhadap perusahaan, tetapi juga mampu dirasakan oleh karyawan dan menumbuhkan rasa semangat serta rasa tanggung jawab untuk menyelesaikan tugas mereka. Motivasi memungkinkan karyawan mengerahkan lebih banyak tenaga dan pikiran untuk mencapai tujuan perusahaan. Apabila kebutuhan ini terpenuhi maka akan timbul rasa puas dan meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Hery Suryanto selaku Territory Manager PT Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat menyatakan bahwa sebagian karyawan *housekeeping* masih memiliki rasa motivasi yang rendah karena kendala mengenai pengembangan diri untuk belajar hal-hal baru yang dimana mereka masih sulit menyesuaikan diri dengan teknologi yang berkembang pesat seperti sekarang ini contohnya mengenai aplikasi seperti *MyBirawa* dan *ESS.GSD* yang dimana masih banyak karyawan yang masih belum paham akan penggunaannya. Beliau juga menambahkan bahwa masih banyaknya karyawan yang tidak selalu membangun hubungan kerja yang baik dengan sesama rekan kerjanya, karena masih adanya perbedaan pendapat antar rekan kerja yang membuat situasi kerja menjadi kurang nyaman.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh hasil penelitian terdahulu yaitu menyatakan bahwa Motivasi berpengaruh Signifikan terhadap disiplin kerja karyawan pada UD Putra Bali Glass Gianyar (Novianingsih *et al.*, 2023). Penelitian

terdahulu pada CV Pelita Offset Jombang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Ardhiansyah *et al.*, 2021). Penelitian terdahulu pada Kecamatan Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap disiplin kerja (Yusuf *et al.*, 2020). Penelitian terdahulu pada CV Indoraga Persada Jember menyatakan bahwa Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin kerja karyawan (Nugraha *et al.*, 2020). Penelitian terdahulu pada PT Inti Palm Sumatra menyatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja (Meldiana *et al.*, 2021). Penelitian ini tidak sejalan dan menemukan perbedaan hasil yang ada, sehingga dapat dijadikan *research gap* atau kesempatan untuk diteliti lebih mendalam lagi.

Selain motivasi, kedisiplinan juga mempunyai peranan yang penting. Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong karyawan untuk memenuhi tuntutan berbagai ketentuan dalam sebuah perusahaan. Disiplin pegawai dilakukan untuk memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para karyawan dapat bekerja secara kooperatif dengan karyawan yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya (Tarigan *et al.*, 2021). Peraturan sangat penting untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan kepada karyawan perusahaan agar memiliki tata tertib yang baik. Sebelumnya pelanggaran yang sering dilakukan karyawan PT Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat terkait dengan tindakan indisipliner karyawan seperti keluar kantor pada saat jam kerja masih berlangsung. Sistem absensi karyawan PT Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat menjadi salah satu bahan acuan penilaian

kedisiplinan pegawai, Perusahaan juga memberikan tindakan indisipliner. Bentuk hukuman atas pelanggaran peraturan perusahaan dapat berupa peringatan. Peringatan akan diberikan jika karyawan yang terkena dampak melanggar peraturan, dan hal ini masih dapat dimaklumi, kedatangan terlambat hingga 5 menit dapat diterima. Berikutnya, Surat Peringatan (SP) juga merupakan tindakan disiplin yang dikeluarkan perusahaan pada tingkat teguran mulai dari SP 1 sampai dengan SP 3 sampai dengan pemutusan hubungan kerja. Hukuman ini berlaku bagi karyawan yang mengulangi perilaku tersebut bahkan setelah menerima peringatan.

Tabel 1. 2 Data Absensi Karyawan *Housekeeping* Periode Januari-Desember 2024

Bulan	Jumlah Karyawan	Hadir	Tidak Hadir	Persentase
Januari	60	54	6	10%
Februari	60	48	12	20%
Maret	60	51	9	15%
April	60	57	3	5%
Mei	60	39	21	35%
Juni	60	45	15	25%
July	60	42	18	30%
Agustus	60	51	9	15%
September	60	57	3	5%
Oktober	60	48	12	20%
November	60	57	3	5%
Desember	60	36	24	40%
Hasil				19%

Sumber data : PT Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat

Tabel 1.1 Dari table diatas dapat dilihat bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan PT Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat setiap bulan cukup tinggi. Jika dilihat dari tabel diatas rata-rata ketidakhadiran karyawan mencapai 19%. Data diatas menggambarkan masih banyaknya karyawan yang belum menyadari akan pentingnya kedisiplinan, masalah indisipliner meliputi kehadiran dan keterlambatan. Di PT Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat, hampir setiap bulan ada karyawan yang tidak hadir karena alasan izin, sakit, atau tanpa keterangan. Situasi ini berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, pegawai yang tidak hadir akan digantikan oleh pegawai lain sehingga menimbulkan lapangan pekerjaan yang menghambat mereka dalam menjalankan pekerjaannya secara maksimal.

Penelitian ini di latar belakang hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif pada kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bengkulu (Juliyanti, 2020), Penelitian terdahulu pada perangkat desa di Kecamatan Punggulan Kabupaten Banjarnegara menyatakan bahawa disiplin kerja berpengaruh positif pada kinerja karyawan (Agustina *et al.*, 2020), Penelitian pada PT Dekael Semarang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Farhan *et al.*, 2023), Penelitian terdahulu pada Kementrian Perdagangan Jakarta menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif pada kinerja karyawan (Safitri *et al.*, 2021). Sedangkan adanya perbedaan hasil penelitian pada PT LKM Demak Sejahtera yang menyatakan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Muna *et al.*, 2022). Penelitian ini tidak sejalan dan menemukan perbedaan hasil yang ada,

sehingga dapat dijadikan *research gap* atau kesempatan untuk diteliti lebih mendalam lagi.

Perusahaan harus mendisiplinkan karyawannya untuk mengikuti aturan dan kebijakan perusahaan. Selanjutnya, karyawan bertanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya dan dapat bertindak sesuai dengan standar yang berlaku, sehingga dapat dipastikan bahwa karyawan mencapai produktivitas yang tinggi baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang sesuai harapan perusahaan. Dengan menaati peraturan yang dikeluarkan perusahaan dan menjaga kedisiplinan yang tinggi maka karyawan akan menciptakan suasana yang lebih nyaman dan memberikan dampak positif terhadap aktivitas perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan mengharapkan karyawannya untuk menaati peraturan yang telah ditetapkan.

Penjabaran diatas menunjukkan bahwa permasalahan motivasi dan disiplin kerja memerlukan perhatian yang serius untuk meningkatkan kinerja pegawai. PT Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat sebagai perusahaan yang mempekerjakan karyawan dalam jumlah besar memotivasi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya dan disiplin untuk mengatur sikap dan perilakunya di tempat kerja. Melihat hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat ?
2. Apakah ada pengaruh Motivasi Kerja terhadap Disiplin Kerja pada PT Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat ?
3. Apakah ada Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat ?
4. Apakah ada Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Disiplin Kerja Sebagai Variabel Inervening Pada PT Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini maka tujuan dilakukannya penelitian ini, adalah :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh Motivasi Kerja terhadap Disiplin kerja pada PT. Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat.

4. Untuk mengetahui adanya pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Disiplin Kerja Sebagai Variabel Inervening pada PT. Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk memberi penulis lebih banyak pengetahuan tentang cara menggunakan informasi dan teori yang dipelajari selama perkuliahan.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan, pengetahuan, atau referensi untuk penelitian di masa yang akan datang terutama tentang bagaimana disiplin kerja dan motivasi karyawan mempengaruhi kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan hasil dari penelitian ini akan dapat dijadikan informasi bagi perusahaan PT. Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan meningkatkan motivasi kerja dan disiplin kerja.
- b. Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan yang bersangkutan dalam mengevaluasi khususnya masalah motivasi karyawan terhadap kinerja karyawan melalui disiplin kerja.

1.5 Pembatas Masalah

Supaya pembahasan tidak menyimpang dari yang diharapkan maka permasalahan dibatasi pada :

1. Penelitian ini hanya dilakukan di PT Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) bagian *Housekeeping* .
2. Penelitian ini hanya membahas masalah motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui disiplin kerja pada PT Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Jakarta Barat.

1.6 Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini dilaporkan dalam bentuk skripsi dengan sistematika penulisan, sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan landasan teori yang akan mendukung penelitian tentang Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening. Akan ada landasan teori yang akan melandasi penelitian, lalu penelitian terdahulu, kemudian kerangka pemikiran serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi uraian tentang rancangan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, jenis data, sumber data, teknik pengambilan sampel, operasional variabel, metode analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

