

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Saat ini dunia telah masuk kedalam era digitalisasi, hal tersebut menyebabkan terjadi disrupsi di berbagai aspek kehidupan manusia seperti kegiatan jual beli dan khususnya dalam melakukan proses pembayaran. Proses pembayaran yang menggunakan sistem digital dimaksudkan untuk mempercepat dan memudahkan transaksi. Berdasarkan data yang diperoleh dari Bank Indionesiamenunjukkan bahwa adanya pertumbuhan pembayaran non tunai sebesar 5,71% pada 2019. Hal tersebut selaras dengan upaya yang dilakukan Bank Indonesia dan pemerintah dalam mengurangi transaksi tunai. (Suara.com).

Jumlah transaksi digital per Agustus 2020 menunjukkan tren peningkatan dengan jumlah mencapai Rp. 144, 64 triliun (IDN Times), hal tersebut menunjukkan penggunaan digital payment di Indonesia mengalami tren positif. Tentunya hal tersebut dapat menciptakan peluang bisnis bagi para pelaku usaha yang bergerak dalam bidang pembayaran digital. Dan untuk mendirikan perusahaan berbasis digital memerlukan struktur organisasi yang kuat dan SDM yang mempuni.

Dalam mencapai tujuan organisasi, setiap organisasi memerlukan sumber daya untuk mencapainya. Sumber daya itu antara lain sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya ilmu pengetahuan dan teknologi, serta sumber daya manusia. Diantara sumber daya tersebut, sumber daya yang terpenting adalah

sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset perusahaan yang paling mahal dibanding dengan aset-aset lain karena SDM merupakan penggerak utama organisasi perusahaan. Sumber Daya Manusia sebagai penggerak organisasi banyak dipengaruhi oleh pelaku para pesertanya, serta peran fungsinya sangat mendukung untuk keberhasilan organisasi. menurut raeni dwi santy

Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja. Karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya

Menurut Budiarti(2017:5) Seiring perkembangan teknologi di dunia industri atau revolusi industri, ilmu pengetahuan pun sangat berkembang pesat khususnya ilmu sumber daya manusia yang akan mendorong aktivitas dari setiap industri yang ada, sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan atau lembaga pemerintahan merupakan suatu hal yang sangat penting sekali untuk diperhatikan bahkan sumber daya manusia dianggap sebagai roda penggerak aktivitas bagi suatu perusahaan/instansi pemerintahan. Hal itu sesuai dengan yang di kemukakan oleh Nugraha Etc. (2018) dalam Fernanda (01:2019) bahwa sumber daya manusia (*human capital*) memegang peran penting bagi jalannya suatu perusahaan. Karena di dalam perusahaan, sumber daya manusia (*human capital*) akan menjadi sistem penggerak perusahaan atau dengan kata lain sebagai sistem kinerja.

Sedarmayanti (2015,p.25) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja,metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Perusahaan yang baik akan selalu menjaga sumber daya manusianya agar mencapai tujuan yang dimilikinya. Sumber daya manusia adalah salah satunya sumber terpenting sebagai pameran utama dan juga seorang masukan produktivitas dalam organisasi, sehingga bisa mengatakan bahwa masalah sumber daya manusia bukanlah hal kecil masalah tersebut, sehingga harus mendapatkan perhatian khusus (I. Budiarti, 2018).Untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut tidak hanya ditentukan oleh besarnya dan yang dimiliki, teknologi yang digunakan, ataupun sarana dan prasarana yang ada dalam perusahaan tersebut, akan tetapi ada hal yang paling penting dalam proses penyatuan faktor-faktor yang dimiliki oleh perusahaan dalam rangka proses pencapaian tujuannya yaitu Sumber Daya Manusia. Faktor inilah yang menggerakkan seluruh faktor-faktor yang sudah dimiliki perusahaan dalam rangka proses pencapaian tujuan perusahaan (Rizaldi, A. 2017).

Kegagalan untuk mengelola sumber daya manusia dapat menyebabkan gangguan dalam pencapaian tujuan organisasi, baik kinerja, keuntungan, dan kelangsungan hidup organisasi (Wulantika, L. 2018).Karena kinerja merupakan suatu kesuksesan yang dimiliki oleh setiap individu karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja menggambarkan sejauh mana aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas dan berusaha dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.kinerja mencerminkan keahlian dan kemampuan para karyawan dalam

hal melaksanakan pekerjaannya, menurut Faisal akbar dimiyati dan Raeni dwi santy (2015:2) kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting dalam proses berjalannya kegiatan organisasi dalam pencapaian tujuan .Menurut Sutrisno (2016), kinerja adalah kesuksesan seorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu digunakan dalam menjalankan tugas.

menurut Moehariono (2012:95) yaitu “Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Rivai (dalam Muhammad Sandy, 2015:12) memberikan pengertian bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Oleh karena itu secara periodik setiap satu tahun PT. Arranet melakukan penilaian kinerja pegawai untuk mengetahui sejauh mana pencapaian kemajuan kinerja seluruh karyawan. Menurut penjelasan kepala HRD (Human Resource Development) PT. Arranet indonesia sejahtera, penilaian kinerja karyawan yang dilakukan di PT Arranet indonesia sejahtera didasarkan pada beberapa aspek penilaian yaitu

kualitas dalam bekerja, tanggung jawab akan pekerjaan, pelaksanaan tugas, keterampilan dalam bekerja, dan ketepatan mengerjakan tugas. Penilaian kinerja yang dilakukan adalah hasil dari penilaian yang dilakukan langsung oleh masing-masing kepala divisi dan diserahkan ke bagian SDM untuk diolah menjadi sebuah data penilaian kinerja karyawan.

“PT. arranet indonesia sejahtera pihak perusahaan memberikan pelatihan kepada setiap karyawan yang yang baru maupun yang lama. Pelatihan yang diberikan pun agar karyawan tetap menjaga kinerjanya bahkan meningkatkan skill yang dimilikinya agar dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan mudah. dan juga memberikan motivasi yaitu lingkungan kerja yang tampak nyaman agar karyawan tidak bosan ketika bekerja”.

Melansir penjelasan yang telah disampaikan oleh staf HRD PT. arranet di atas di atas terlihat dengan jelas bahwa ternyata pihak perusahaan sangat peduli terhadap karyawannya dan memberikan terbaik dari mulai proses pelatihan, motivasi hingga lingkungan kerja guna agar para karyawan dapat meningkatkan kinerjanya akan tetapi sangat disayangkan kinerja dari para karyawan masih sangat berfluktuasi yang cenderung menurun. Sedangkan keberhasilan bagi perusahaan berawal dari adanya pengetahuan, keterampilan serta kerjasama antar karyawan di suatu perusahaan (Mutia Windi Astuti, Eri Bukhari, 2018).

Salah satu kunci keberhasilan perusahaan adalah mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas dan dapat diandalkan oleh perusahaan dalam mencapai

tujuan. Namun pada kenyataannya tidak semua perusahaan benar-benar mempunyai modal manusia yang kompeten dan dapat mendukung tercapainya tujuan perusahaan tersebut. Sutrisno (2011:200) dalam jurnal Yana Ristianingsih (2018). Dalam mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas tidaklah mudah, serangkaian upaya pastinya akan dijalani untuk mendapatkan sumber daya manusia seperti rekrutmen, seleksi, pelatihan dan penempatan posisi kerja. Dalam hal ini penting bagi perusahaan untuk mengetahui potensi calon karyawannya secara fisik dan rohani dengan tujuan meminimalisir kesalahan jika calon karyawan sudah berubah status menjadi karyawan tetap dan dapat menjadi bibit unggul suatu perusahaan dengan tangan yang dapat menghasilkan keuntungan bagi perusahaan (Jack, 2011:15, dalam jurnal Yana Ristianingsih, 2018).

Menurut Veithzal Rivai (2018) pelatihan adalah bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan diluar sistem pendidikan yang lebih mengutamakan pada praktek dari pada teori. Jadi pelatihan dianggap sebagai pembelajaran singkat dengan tujuan membentuk keterampilan kerja yang di dalamnya meliputi physical skill, intellectual skill, social skill dan managerial skill. Pelatihan memiliki kontribusi besar dalam organisasi karena dapat berfungsi sebagai agent of change terhadap individu dalam organisasi. Pelatihan dalam konteks ini merupakan wahana atau media untuk melakukan injeksi semangat atau mendongkrak kinerja sejalan dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Pelatihan dilakukan sebagai solusi terhadap problema kinerja individu dan kinerja organisasi (Sudarmanto dalam Alwi

Suddin, 2019).Berikut adalah tanggapan kuesioner pra survey pelatihan pada PT. arranet.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Kuesioner Pra Survey Pelatihan Karyawan PT. Arranet**

NO	Pernyataan	Jawaban			
		Ya	Tidak	Ya (%)	Tidak (%)
1.	Saya diberikan pelatihan setelah lolos seleksi	11	6	64.7	35.3
2.	Materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan Anda, sehingga mampu menunjang pekerjaan pekerjaan yang Anda lakukan	4	13	23.5	76.5
3.	Instruktur ahli dalam menyampaikan materi saat pelatihan	7	10	41.2	58.8
4.	Pelatihan yang diadakan selalu tepat pada hasil yang diinginkan	8	9	47.05	52.95
<b>Rata-Rata</b>			<b>44.11</b>	<b>55.89</b>	

*Sumber:* 17 Karyawan pada PT Arranet indonesia sejahtera

Berdasarkan tabel 1.2 hasil kuesioner pra survey terkait pelatihan karyawan PT. arranet **point 2 dan 3** cukup baik, tetapi belum maksimal masih ada beberapa karyawan yang kurang mengerti tentang materi pelatihan yang diberikan selama pelatihan dengan jawaban “Ya” sebesar 23.5% dan “Tidak” 76.5% dan Instruktur ahli dalam menyampaikan materi saat pelatihan dengan jawaban “Ya” sebesar 41.2% dan “Tidak” 58.8%.

Seorang karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan harus memiliki motivasi sehingga dapat memberikan dorongan agar seorang karyawan dapat bekerja dengan giat dan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Malayu S.P Hasibuan (2014:146).

**Tabel 1.3**  
**Hasil Kuesioner Pra Survey motivasi Karyawan PT. Arranet Indonesia**  
**Sejahtera**

NO.	Pernyataan	Jawaban			
		Ya	Tidak	Ya (%)	Tidak (%)
1.	Saya ingin mendapatkan penghargaan diri dari perusahaan	10	7	70.58	29.42
2.	Saya ingin meningkatkan jabatan saya diperusahaan ini	15	2	88.23	11.77
3.	Saya ingin mendapatkan jaminan pekerjaan di perusahaan ini	14	3	82.35	17.65
4.	Saya ingin mendapatkan pengakuan atas pekerjaan saya	11	6	64.7	35.3
<b>Rata-Rata</b>				<b>76.46</b>	<b>23.54</b>

*Sumber:* 17 Karyawan pada PT. Arranet Indonesia Sejahtera

Berdasarkan tabel 1.3 hasil kuesioner prasurvey terkait variabel motivasi kerja karyawan PT. arranet **point 1** cukup baik, tetapi belum maksimal karena masih ada beberapa karyawan merasa bahwa penghargaan diri dengan jawaban “Ya” sebesar 70.58 dan “Tidak” 29.42%. dan yang merasa puas dengan keinginan untuk memperoleh pengakuan hanya 64.7% dan sisanya sebesar 35.3%.

Menurut Sedarmayanti (2009:28) faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan manusia / karyawan.

**Tabel 1.4****Hasil Kuesioner Pra Survey lingkungan kerja PT. Arranet Indonesia Sejahtera**

NO	Pernyataan	Jawaban			
		Ya	Tidak	Ya (%)	Tidak (%)
1.	Penerangan yang ada (sinar matahari dan lampu) di ruang kerja telah sesuai kebutuhan	11	6	64.7	35.3
2.	Sirkulasi udara di tempat kerja memberikan kenyamanan selama saya bekerja	5	12	29.41	70.59
3.	Temperature udara di tempat kerja memberikan kenyamanan selama saya bekerja	14	3	82.35	17.65
4.	Kelembapan udara di tempat kerja memberikan kenyamanan selama saya bekerja	15	2	88.23	11.77
<b>Rata-Rata</b>				<b>66.17</b>	<b>33.83</b>

*Sumber:* 17 Karyawan pada PT Arranet Indonesia Sejahtera

Berdasarkan tabel 1.4 hasil kuesioner pra survey karyawan lingkungan kerja pada PT. arranet **point 2** cukup baik, tetapi belum maksimal karena karyawan merasa lingkungan perusahaan sirkulasi nya kurang bagus karna tempatnya yang sempit “Ya” sebesar 29.41% dan “Tidak” 70.59%. Sedangkan seharusnya pihak perusahaan perlu sekali membuat kantor terasa nyaman yang sirkulasi nya bisa dengan bagus keluar masuk agar para karyawan merasa nyaman ketika melakukan pekerjaannya. Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Edison (2017)

**Tabel 1.5****Hasil Kuesioner Pra Survey kinerja karyawan PT. Arranet Indonesia Sejahtera**

NO.	Pernyataan	Jawaban			
		Ya	Tidak	Ya (%)	Tidak (%)
1.	Saya selalu dapat menyelesaikan masalah atau pekerjaan yang ada	12	5	70.59	29.41
2.	Saya berusaha tepat waktu dalam meyelesaikan suatu pekerjaan	10	7	58.98	41.02
3.	Saya selalu dapat bekerja sama dengan karyawan lainnya tanpa hambatan	13	4	76.47	23.53
4.	Pengawasan yang ada membuat saya maksimal dalam bekerja	15	2	88.23	11.77
<b>Rata-Rata</b>				<b>72.06</b>	<b>27.94</b>

*Sumber:* 17 Karyawan pada PT Arranet Indonesia Sejahtera

Berdasarkan tabel 1.5 hasil kuesioner pra survey karyawan terkait variabel kinerja karyawan PT. arranet **point 2** cukup baik, tetapi belum maksimal karena masih ada beberapa karyawan yang merasa bahwa sebagian karyawan PT arranet merasa bahwa jangka waktu pengumpulan tugas yang diberikan terlalu singkat dengan beban kerja yang diberikan cukup berat “Ya” sebesar 58.98% dan “Tidak” 41.02%.

Berdasarkan fenomena diatas masalah yang diteliti dalam penelitian ini terlihat dengan jelas bahwa proses pelatihan, motivasi dan lingkungan kerja sudah berjalan dengan baik akan tetapi belum dirasa maksimal oleh para karyawannya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh terkait “**Pengaruh Pelatihan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Arranet Indonesia Sejahtera**”

## **1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena yang telah dijabarkan oleh peneliti maka permasalahan-permasalahan tentang sumber daya manusia PT Arranet :

1. Pelatihan yang di terapkan PT Arranet masih kurang karna masih ada karyawan yang kurang mengerti tentang materi yang telah disampaikan
2. Motivasi karyawan tentang penghargaan diri karyawan yang masih banyak belum puas akan hal itu
3. Lingkungan kerja masih banyak karyawan yang merasa bahwa sirkulasi di ruang kerja kurang baik
4. Kinerja masih banyak karyawan yang merasa bahwa waktu yang diberikan terlalu cepat

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fenomena tersebut maka penulis menuliskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelatihan, motivasi, lingkungan kerja dan kinerja karyawan pada PT. Arranet Indonesia sejahtera.
2. Apakah pelatihan berpengaruh parsial terhadap kinerja karyawan PT. Arranet Indonesia Sejahtera.

3. Apakah motivasi berpengaruh parsial terhadap kinerja karyawan PT. Arranet Indonesia Sejahtera.
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh parsial terhadap kinerja karyawan PT. Arranet Indonesia Sejahtera.
5. Apakah pelatihan, motivasi, lingkungan kerja berpengaruh simultan terhadap kinerja karyawan PT. Arranet Indonesia Sejahtera.

### **1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud penelitian ini adalah mengumpulkan data, menganalisa data dan menginterpretasikannya untuk sebuah studi bagaimana penerapan pelatihan, motivasi serta lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. arranet indonesia sejahtera .setiap informasi yang di berikan sangat berguna bagi penulis.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Ada pun tujuan penelitian untuk menjawab rumusan masalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelatihan, motivasi, lingkungan kerja dan kinerja karyawan pada PT. Arranet indonesia sejahtera
2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan PT. Arranet Indonesia Sejahtera
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Arranet Indonesia Sejahtera

4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Arranet Indonesia Sejahtera
5. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan, motivasi, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Arranet Indonesia Sejahtera

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk siapapun khususnya dalam penelitian ini diharapkan memiliki manfaat untuk kalangan praktisi akademis dan penelitian selanjutnya.

##### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat terhadap kalangan praktisi (perusahaan) yaitu :

- a. Bagi perusahaan diharapkan dapat memberikan informasi sebagai acuan terkait dengan penerapan pelatihan, motivasi, serta lingkungan kerja karyawan.
- b. Bagi karyawan hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan berguna sebagai pertimbangan lebih lanjut mengenai penelitian tentang penerapan pelatihan, motivasi serta lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

##### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

Penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan, sekaligus dapat menerapkan teori-teori dan konsep yang berkaitan dengan

pengembangan ilmu manajemen yang digunakan sebagai acuan terkait dengan penerapan pelatihan, motivasi serta lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

## 1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

### 1.5.1 Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan usulan penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada PT. Arranet indonesia sejahtera jalan. HR. rasuna said epicentrum walk, suite 2A, 3<sup>rd</sup> floor A30 jakarta, DKI 12960, ID.. Penelitian inidimulai pada bulan Oktober 2020.

### 1.5.2 Waktu Peneltian

**Tabel 1.6**  
**Jadwal Pelaksanaan Penelitian**

No.	Uraian	Waktu Kegiatan																			
		oktober				november				desember				Januari							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Survey Tempat Penelitian		■	■																	
2.	Melakukan Penelitian			■	■	■	■														
3.	Mencari Data				■	■	■	■													
4.	Membuat Proposal					■	■	■	■	■											
5.	Bimbingan							■	■	■	■	■									
6.	Revisi							■	■	■	■	■	■								
7.	Sidang												■								

Sumber : Hasil olah Peneliti (2020)

