

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Menghadapi era globalisasi dan kondisi masyarakat yang terus berkembang, tak jarang ditemukan banyak perusahaan yang mengalami aneka macam masalah yang menyebabkan kegagalan perusahaan buat bisa terus berkembang serta bersaing pada saat menjalankan usahanya. Hal ini terjadi dikarenakan kurang baiknya kinerja karyawan yang dimiliki perusahaan, padahal perlu kita sadari bahwa keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Pada dasarnya kinerja karyawan ialah perilaku yang ditunjukkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan bidangnya dalam suatu perusahaan (Fitria, 2021). Kinerja karyawan yang tinggi sangat dibutuhkan oleh perusahaan, semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi, produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat akibatnya perusahaan akan bisa bertahan dalam persaingan global. Kinerja karyawan dapat diukur melalui penyelesaian tugas mereka dengan efektif dan efisien serta menjalankan peran dan fungsinya dan berhubungan positif dengan keberhasilan perusahaan (Badrianto & Ekhsan, 2019). Pada era globalisasi ini semua berjalan dengan sistem digitalisasi. Digitalisasi tersebut memerlukan akses internet untuk menjalankannya. Pada saat ini yang mendominasi akses internet di Indonesia adalah PT. Telkom Indonesia dengan produk yang dikeluarkan yaitu Indihome. Di kota Pematangsiantar jaringan internet dikuasai oleh IndiHome. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti

lakukan kepada salah satu karyawan bahwa kinerja karyawan *Sales* Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar masih kurang baik, dikarenakan penjualan produk Indihome di tahun 2021 yang fluktuatif. Hal ini dapat dilihat dari data penjualan produk Indihome pada tahun 2021 yang mengalami ketidakstabilan dalam menjual produk Indihome. Data Penjualan produk Indihome pada tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel 1.1

**Tabel 1. 1**  
**Data Penjualan Produk Indihome PT. Telkom Indonesia Kota**  
**Pematangsiantar Tahun 2021**

No.	Bulan	Target Penjualan	Jumlah Pelanggan	Keterangan
1.	Januari	512	397	(-) 115
2.	Februari	512	453	(-) 59
3.	Maret	512	502	(-) 10
4.	April	512	454	(-) 58
5.	Mei	512	470	(-) 42
6.	Juni	512	417	(-) 95
7.	Juli	512	554	(+) 42
8.	Agustus	512	460	(-) 52
9.	September	512	402	(-) 110
10.	Oktober	512	329	(-) 183
11.	November	512	342	(-) 170
12.	Desember	512	320	(-) 192

Sumber : Data penjualan produk Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa penjualan produk Indihome dari bulan Januari sampai ke bulan Desember tidak selalu mengalami kenaikan setiap bulannya melainkan adanya ketidakstabilan dalam penjualan dan tidak

tercapainya target penjualan produk Indihome yang telah ditentukan. Sampai saat ini, di kota Pematangsiantar produk Indihome belum mempunyai saingan produk yang serupa dengan produk Indihome. Hal ini menimbulkan asumsi bahwasanya pihak *Sales* PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar tidak bisa memanfaatkan peluang pasar yang besar, karena di Pematangsiantar produk-produk telekomunikasi hanya dikuasai oleh produk Indihome. Hal ini berarti *Sales* belum dapat meyakinkan calon konsumen di kota pematangsiantar untuk menggunakan produk Indihome sebagai media teknologi dan telekomunikasi. Selain dari data diatas, peneliti juga membuat pra survei berupa kuesioner yang dibagikan kepada 30 karyawan. Menurut Sugiyono (2013) ukuran sampel yang layak dalam penelitian ialah antara 30 sampai dengan 500. Oleh karena itu, peneliti membagikan kuesioner kepada 30 karyawan *Sales* Indihome PT. Telkom Indoensia Kota Pematangsiantar yang dapat dilihat pada Tabel 1.2.

**Tabel 1. 2**

**Hasil Kuesioner Pra Survei Kinerja Karyawan *Sales* Indihome PT. Telkom Indoensia Kota Pematangsiantar**

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya selalu mengerjakan pekerjaan dengan teliti	40%	60%
2.	Saya selalu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan perusahaan	36,7%	63,3%
3.	Saya mempunyai inisiatif membantu rekan kerja yang kesulitan dalam bekerja	50%	50%
4.	Saya selalu datang tepat waktu dalam bekerja	30%	70%

Sumber : Hasil penyebaran kuesioner kinerja karyawan

Hasil pra survei menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih tidak setuju terhadap kualitas dan kuantitas kerja yang mereka laksanakan. Selain itu terdapat karyawan yang tidak mempunyai inisiatif membantu rekan kerja yang kesulitan dalam bekerja. Kemudian sebanyak 70% karyawan tidak setuju selalu datang tepat waktu dalam bekerja. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang menjawab tidak setuju pada pernyataan kuesioner pra survei yang peneliti bagikan tersebut. Maka dapat disimpulkan kinerja karyawan *Sales Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar* belum maksimal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tumini & Tyas (2020) secara empirik diketahui kinerja karyawan secara signifikan dipengaruhi oleh pelatihan, motivasi dan disiplin kerja. Lebih lanjut menurut Mardianto & Utami (2020) kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi, pelatihan dan disiplin kerja. Kemudian Parashakti & Ekhsan (2020) mengatakan kinerja karyawan dipengaruhi oleh disiplin kerja dan motivasi kerja. Dalam hal ini,, penelitian ini memfokuskan kinerja karyawan *Sales Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar* dengan mempertimbangkan hasil kajian yang dilakukan oleh Tumini & Tyas (2020), Mardianto & Utami (2020) dan Parashakti & Ekhsan (2020) bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi kerja dan disiplin kerja.

Menurut Purnomo & Fatimah (2021) motivasi kerja adalah suatu proses mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian aktivitas yang mengarah pada pencapaian tujuan tertentu dan tujuan perusahaan serta untuk memenuhi beberapa kebutuhan karyawan. Motivasi kerja merupakan salah satu faktor penting yang bisa menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai

tujuannya. Kurangnya perhatian akan hal ini akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Motivasi kerja sangat penting karena motivasi berkaitan erat dengan kinerja. Bila motivasi tinggi kinerja karyawan juga tinggi. Kebalikannya jika motivasi rendah maka kinerja karyawan juga rendah (Fitria, 2021). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu karyawan *Sales Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar* bahwa belum terpenuhinya motivasi kerja yang dibutuhkan oleh karyawan seperti pengakuan ataupun *reward* dari atasan apabila karyawan tersebut menyelesaikan tugas tepat waktu. Selain itu, peneliti juga membuat pra survei berupa kuesioner yang dibagikan kepada 30 karyawan yang dapat dilihat pada Tabel 1.3.

**Tabel 1.3**

**Hasil Kuesioner Pra Survei Motivasi Kerja Karyawan *Sales Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar***

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
1.	Gaji yang diberikan cukup memadai untuk kebutuhan hidup saya	43%	56,7%
2.	Kondisi lingkungan kerja membuat saya nyaman dalam melakukan pekerjaan	63,3%	36,7%
3.	Saya dan rekan kerja memiliki hubungan yang baik	43,3%	56,7%
4.	Atasan akan memberikan penghargaan apabila saya menyelesaikan tugas tepat waktu	30%	70%

Sumber : Hasil Penyebaran kuesioner motivasi kerja

Hasil pra survey menunjukkan bahwa terdapat 56,7% karyawan yang memilih tidak setuju terhadap gaji yang diberikan cukup memadai untuk

kehidupannya. Kemungkinan besar dikarenakan tidak tercapainya target dalam penjualan produk Indihome. Kemudian terdapat 65,7% karyawan yang memilih tidak setuju bahwa karyawan tersebut memiliki hubungan yang baik terhadap rekan kerjanya. Selain itu dari 30 responden terdapat 70% karyawan yang memilih tidak setuju terhadap atasan yang akan memberikan penghargaan apabila karyawan tersebut menyelesaikan tugas tepat waktu. Hal ini menjelaskan bahwa motivasi kerja karyawan *Sales* Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar masih rendah.

Selain motivasi kerja, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Disiplin kerja ialah aturan yang sudah diketahui dan merupakan kesepakatan bersama untuk mendukung aktivitas kerja dalam mencapai tujuan perusahaan. Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap pekerjaannya atau tugas yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, disiplin kerja karyawan sangat diperlukan karena tujuan dari organisasi atau perusahaan akan sulit dicapai bila tidak ada disiplin kerja dari para karyawannya (Marlinda & Hasan, 2021). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu karyawan *Sales* Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar bahwa masih terdapat karyawan yang tidak hadir pada saat *briefing* yang dilaksanakan pada hari senin, rabu dan jumat. Kemudian masih terdapat karyawan yang tidak melakukan kegiatan atau aktivitas yang diarahkan oleh perusahaan seperti berfoto dengan pelanggan. Selain itu, peneliti juga membuat pra survei berupa kuesioner yang dibagikan kepada 30 karyawan yang dapat dilihat pada Tabel 1.4.

**Tabel 1. 4**  
**Hasil Kuesioner Pra Survei Disiplin Kerja Karyawan Sales Indihome PT.**  
**Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar**

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya selalu hadir tepat waktu pada jam kerja	30%	70%
2.	Saya selalu mengerjakan tugas dengan tepat waktu	36,7%	63,3%
3.	Saya selalu menaati peraturan yang diterapkan perusahaan	56,7%	60%
4.	Saya selalu berseragam kerja sesuai yang diterapkan perusahaan	56,7%	43,3%

Sumber : Hasil Penyebaran kuesioner disiplin kerja

Hasil pra survei menunjukkan bahwa terdapat 70% karyawan yang tidak hadir tepat waktu pada jam kerja dan sebanyak 63,3% karyawan tidak mengerjakan tugas dengan tepat waktu. Selin itu terdapat 60% karyawan tidak menaati peraturan yang diterapkan perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat dari responden yang menjawab tidak setuju pada pernyataan pra survei yang diajukan diatas. Hal ini menjelaskan bahwa disiplin kerja karyawan *Sales Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar* masih belum baik.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN SALES INDIHOME PT. TELKOM INDONESIA KOTA PEMATANGSIANTAR.”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini:

1. Jumlah pelanggan produk Indihome di tahun 2021 yang mengalami ketidakstabilan dan tidak tercapainya target penjualan produk Indihome.
2. Rendahnya kualitas dan kuantitas kerja pada karyawan.
3. Kinerja karyawan *Sales* Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar belum maksimal.
4. Rendahnya motivasi kerja karyawan *Sales* Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar.
5. Kurangnya disiplin kerja karyawan seperti tidak hadir pada *briefing* dan tidak melakukan aktivitas yang diarahkan oleh perusahaan.
6. Disiplin kerja karyawan *Sales* Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar masih belum baik.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka perlu diadakan pembatasan masalah. Pembatasan masalah oleh peneliti dimaksudkan agar pembahasan dapat lebih berfokus dan dapat memperoleh hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini membahas pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *Sales* Indihime PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar.



#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan *Sales* Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar?
2. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *Sales* Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar?
3. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *Sales* Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan *Sales* Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar.
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *Sales* Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *Sales* Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pematangsiantar.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan peneliti dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya dalam bidang motivasi kerja, disiplin kerja dan kinerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi serta bahan evaluasi bagi perusahaan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawannya.

3. Bagi Universitas

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi dan bahan pembelajaran mengenai penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi, masukan atau informasi serta sebagai bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dan sebagai bahan pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi permasalahan yang sama yaitu pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.