

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini persaingan dalam dunia usaha semakin ketat . perusahaan dituntut untuk dapat terus-menerus memperbaiki kinerja dalam memenuhi ekspektasi konsumennya. Hanya perusahaan yang mempunyai kinerja yang terbaik yang akan dapat bertahan hidup dan bersaing dengan perusahaan lain. Dalam industri layanan jasa dimana fokus intinya adalah layanan yang diberikan kepada konsumen, perusahaan harus mempunyai karyawan yang dapat memberikan layanan yang baik dimana layanan yang baik ini akan menciptakan kepuasan bagi konsumen sehingga konsumen akan tetap memakai jasa layanan dari perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan, tidak terlepas dari peran dan kinerja para karyawan yang ada dalam perusahaan tersebut. Karyawan sebagai sumber daya manusia merupakan aset terpenting bagi perusahaan karena perannya sebagai pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Untuk itu para karyawan diarahkan agar dapat meningkatkan kinerjanya sehingga memiliki perilaku dan sikap yang mencerminkan tanggung jawab, loyalitas serta kedisiplinan. Mengacu pada upaya memenuhi tuntutan meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabah, maka diperlukan upaya peningkatan kinerja karyawan baik pada aspek kuantitas maupun aspek kualitas agar dapat memberikan kontribusi positif terhadap kinerja. Sumber daya manusia mempunyai posisi yang sangat penting mengingat kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusianya. Selain itu sumber daya alam yang berkualitas tinggi bermanfaat

dalam penyesuaian gerak atas perubahan iklim usaha yang begitu cepat. Bila suatu perusahaan telah mempunyai strategi dan tujuan, maka langkah selanjutnya adalah merencanakan sumber daya manusia apa saja yang di perlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Kinerja merupakan suatu hasil yang ingin dicapai oleh setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta. Organisasi yang baik ialah organisasi yang telah mampu menciptakan kinerja yang baik.

Hutapea dan Nurianna (2008:86) mengemukakan bahwa peran sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional. Peran sumber daya manusia yang semula hanya sebagai penunjang perlu diubah menjadi strategik, dimana pengelolaan sumber daya manusia ditujukan agar organisasi dapat beroperasi dengan efisien sehingga dapat mencapai sasaran kerjanya.

Menurut Koesmono (2005:163), persoalan yang ada adalah bagaimana perusahaan dapat menciptakan sumber daya manusia sehingga menghasilkan kinerja yang optimal untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Mathis (2009:378), kinerja karyawan adalah hal yang dilakukan karyawan dan hal yang tidak dilakukan karyawan serta kontribusinya untuk memajukan perusahaan. Filippo (2008:14) menyatakan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu, motivasi, gaya kepemimpinan, iklim kerja, atau lingkungan kerja, dukungan organisasi, disiplin kerja, dan kemampuan karyawan dalam hal ini kompetensi. Namun dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada variabel kompetensi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja sebagai variabel yang dapat membangun kinerja pegawai.

Kompetensi merupakan aspek kemampuan seseorang yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai, atau karakteristik pribadi yang memungkinkan pekerja mencapai keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka melalui pencapaian hasil atau keberhasilan dalam menyelesaikan tugas-tugas (Noe, 2002: 94).

Disiplin kerja pada dasarnya selalu diharapkan menjadi ciri setiap sumber daya manusia dalam organisasi, karena dengan kedisiplinan organisasi akan berjalan dengan baik dan bisa mencapai tujuannya dengan baik pula (Setiyawan dan Waridin, 2006:189). Disiplin kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang disiplin dalam bekerja sejak berangkat saat kerja, dan saat pulang kerja serta sesuai aturan dalam bekerja, biasanya akan memiliki kinerja yang baik.

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja yang memusatkan bagi karyawannya dapat meningkatkan kinerja sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai dapat menurunkan kinerja karyawannya (Khoiriyah, 2009:8). Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

Kinerja pada PT. Central Santosa Finance memperlihatkan hasil yang kurang memuaskan. Hal ini dilihat dari jumlah pendapatan per bulan yang cenderung berfluktuasi dan jarang memenuhi target penjualan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Apalagi pada bulan ini (juni) perusahaan sedang dalam pengawasan serius dari pusat dikarenakan perusahaan sedang mengalami permasalahan FPD (*First Payment Default*) yang meningkat, sehingga perusahaan mengalami penurunan pemasukan. FPD (*First Payment Default*) adalah persentase konsumen yang default (menunggak) dari penjualan bulan sebelumnya, info tersebut didapat dari salah satu karyawan perusahaan tersebut.

Dilihat dari sisi kompetensi ditemukan ketidaksesuaian latar belakang pendidikan dengan posisi yang ditugaskan, seperti bagian *accounting* ditempati oleh sarjana lulusan manajemen pemasaran, sementara itu bagian marketing justru banyak karyawan yang hanya berpendidikan sekolah menengah atas atau sederajat. Sehingga terjadi kesenjangan antara tugas dan tanggung jawab karena tidak adanya kesesuaian antara tingkat pendidikan dengan posisi atau jabatan yang ditempatinya. Kemudian perilaku yang menunjukkan kondisi kompetensi karyawan kurang memenuhi harapan perusahaan, seperti: kurang cepat dalam memecahkan masalah, kurang berinovasi dalam bekerja karena selalu menunggu perintah atasan, masih banyak keluhan dari pelanggan tentang kekurangsigapan karyawan di lapangan, belum memahami standar pekerjaan yang baik, informasi dari lapangan belum direspon dengan baik oleh para karyawan yang berada di lapangan maupun dipusat administrasi.

Dilihat dari sisi disiplin kerja adanya permasalahan yang di hadapi perusahaan antara lain karyawan bagian marketing sering tidak mengisi

presensi dahulu sebelum melakukan aktivitas pekerjaan dikarenakan ada janji bertemu dengan konsumen, hal itu mencerminkan sikap yang kurang baik bagi perusahaan. Sementara itu karyawan sering datang terlambat kembali ke kantor pada saat jam istirahat siang berakhir, selain itu karyawan bagian survey sering mengabaikan peraturan perusahaan, seperti tidak memperhatikan syarat dan ketentuan kredit sepeda motor.

Sementara itu dari sisi lingkungan kerja fisik permasalahan yang terjadi di perusahaan adalah kurangnya fasilitas pendukung yang disediakan, sangat menghambat kegiatan operasional karyawan. Fasilitas fisik seperti kondisi ruang kerja yang dirasa kurang nyaman, ditambah dengan alat-alat kerja yang tidak sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan karyawan seperti akses internet yang dirasa lambat. Selain itu letak kantor yang berdekatan dengan jalan besar yang menimbulkan suara bising dari klakson-klakson kendaraan besar

Dengan permasalahan tersebut, maka PT. Central Santosa Finance (CS Finance) Mojokerto perlu untuk memperhatikan dinamika Kompetensi, penerapan Disiplin Kerja pada karyawan, dan lingkungan kerja yang memadai kepada setiap karyawan, hal ini dimaksudkan untuk dapat memberikan kepuasan kerja yang pada gilirannya akan memacu kinerja bagi setiap karyawan. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pengaruh Kompetensi, Disiplin kerja ,dan Lingkungan Kerja fisik Terhadap Kinerja karyawan pada PT. Central Santosa Finance (CS Finance) Mojokerto”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Central Santosa Finance (CS Finance) Mojokerto?
2. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Central Santosa Finance (CS Finance) Mojokerto?
3. Apakah Lingkungan Kerja fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Central Santosa Finance (CS Finance) Mojokerto?
4. Apakah kompetensi, disiplin kerja dan lingkungan kerja fisik berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Central Santosa Finance (CS Finance) Mojokerto?
5. Tiga variabel yang terdiri dari Kompetensi, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja fisik, manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada PT. Central Santosa Finance (CS Finance) Mojokerto?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah penelitian yang telah dikemukakan maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Central Santosa Finance (CS Finance) Mojokerto.
2. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Central Santosa Finance (CS Finance) Mojokerto.
3. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja fisik terhadap kinerja karyawan pada PT. Central Santosa Finance (CS Finance) Mojokerto.

4. Untuk mengetahui variabel yang terdiri dari Kompetensi, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja fisik, apakah berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Central Santosa Finance (CS Finance) Mojokerto.
5. Untuk mengetahui variabel yang terdiri dari Kompetensi, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja fisik, manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada PT. Central Santosa Finance (CS Finance) Mojokerto.

1.4 Manfaat penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi PT. Central Santosa Finance Mojokerto dan para karyawan pada PT. Central Santosa Finance Mojokerto.

2. Bagi Masyarakat

Dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam melihat gambaran positif ,pengetahuan, dan kesadaran akan pentingnya kompetensi, kedisiplinan, dan lingkungan kerja fisik.

3. Bagi keilmuan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam ilmu manajemen sumber daya manusia dalam kaitannya kompetensi, disiplin kerja, lingkungan kerja fisik yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan..

4. Bagi penulis

Diharapkan agar penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis serta menambah ilmu yang telah didapatkan selama melakukan proses perkuliahan.