

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan faktor utama terpenting dalam sebuah Perusahaan. Karena sumber daya manusia merupakan subjek dari setiap aktivitas Perusahaan. Peran sumber daya manusia membuat perusahaan tetap bertahan bahkan berkembang di era globalisasi saat ini.

Untuk mencapai tujuan perusahaan tentu harus adanya kerjasama yang baik antara pemimpin maupun karyawan, berbagai macam strategi dilakukan demi tercapainya suatu tujuan di dalam perusahaan.

Upaya peningkatan kinerja karyawan tidak terlepas dari kedisiplinan karyawan. Disiplin merupakan suatu sikap perbuatan dan tingkah laku yang harus sesuai dengan peraturan yang ada. Dengan diketahuinya tentang sikap, perbuatan dan tingkah laku karyawan maka dapat digunakan sebagai tolak ukur perusahaan dalam menetapkan peraturan dan tata tertib serta pembinaan terhadap karyawan tersebut. Apabila karyawannya tidak disiplin maka akan mengganggu hasil kerja dan kegiatan karyawan secara rutin, mestinya pekerjaan harus dapat diselesaikan hari ini, masih banyak pekerjaan yang tertunda dan tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Disiplin kerja merupakan suatu keadaan atau sikap karyawan memiliki rasa tanggung jawab akan peraturan dan perundang-undangan yang diberlakukan oleh organisasi (Sutrisno 2017:186). Tujuan penerapan disiplin dalam operasional perusahaan sehari-hari yaitu untuk memastikan bahwa semua pekerja yang memiliki tanggung jawab untuk bersedia dengan senang hati dalam menaati semua aturan yang berlaku di perusahaan tanpa paksaan apapun. Perusahaan akan sangat terbantu jika memiliki karyawan yang disiplin, hal ini juga akan meningkatkan target perusahaan mencapai rencana yang telah dirancang sebelumnya. Di sisi lain, kurangnya disiplin dapat mengakibatkan pencapaian tujuan Perusahaan lebih sulit dan berpotensi menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Dalam bidang disiplin kerja di PT. Concentrix Services Indonesia, dimana beberapa pekerja masih datang terlambat ke kantor, hal ini sering terjadi akibat kemacetan dalam perjalanan menuju kantor.

Organisasi didalamnya diisi oleh sumber daya manusia, ada yang berperan sebagai pemimpin, dan sebagian besar lainnya berperan sebagai anggota atau karyawan. Semua orang yang terlibat dalam organisasi tersebut akan melakukan komunikasi. Tidak ada organisasi tanpa komunikasi, karena komunikasi merupakan bagian integral dari organisasi. Komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi yaitu pertama komunikasi antara atasan kepada bawahan, kedua antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain, ketiga adalah antara karyawan kepada atasan.

Komunikasi internal merupakan suatu proses penyampaian informasi baik secara lisan maupun verbal dari satu pihak kepada pihak lain yang menerima informasi didalam suatu organisasi. Informasi yang dikomunikasikan dapat berupa pesan, ide ataupun gagasan. Komunikasi merupakan suatu yang sangat penting bagi perusahaan, tanpa adanya komunikasi perusahaan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, karena dengan komunikasi, karyawan dapat bertukar pikiran, ide, ataupun gagasan.

Didalam suatu perusahaan masalah komunikasi yang kurang baik sering saja terjadi, diantaranya ketika ada pergantian sifit didalam suatu departemen mengenai proses pekerjaan atau adanya pekerjaan yang harus dilakukan oleh sifit berikutnya yang mengakibatkan terjadinya masalah, karyawan sebelumnya mengetahui masalah pada pekerjaan ataupun tugas yang harus dioperasikannya dan diselesaikannya seperti apa sehingga antara kualitas dan kuantitas tercapai dengan baik. Tetapi karyawan berikutnya tidak mengetahui akan hal itu, dan karyawan sebelumnya pun tidak menyampaikan informasi atas masalah tersebut, sehingga akibatnya yang terjadi kualitas dan kuantitas pada pekerjaan dan tugas tidak tercapai dengan baik, karena masalah tersebut tidak dapat disampaikan.

Inilah mengapa komunikasi itu menjadi indikator penting dalam sebuah organisasi. adanya komunikasi internal dalam segala hal agar dalam memberikan informasi menjadi lebih akurat dan bisa diterima dengan baik dan cepat. Menurut (Effendy, 2019:122), komunikasi internal adalah suatu pertukaran gagasan diantara administrator dan karyawan di dalam perusahaan atau organisasi dan pertukaran gagasan tersebut bisa secara horizontal maupun vertikal. Tanpa komunikasi internal yang baik, target pekerjaan mustahil tercapai. Akan terjadi banyak kesalahan yang

berpotensi pada kerugian perusahaan. Maka dari itu komunikasi internal ini menjadi sangat penting sama halnya seperti disiplin kerja yang sama-sama saling dibutuhkan.

Menurut Widodo, (2015) pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar. Dalam hal ini adanya beberapa karyawan yang kurang semangat dalam melakukan program pelatihan yang diberikan perusahaan agar karyawannya memiliki peningkatan kinerja dalam menjalankan tugas pekerjaannya karena banyak faktor yang mendukung kurang semangat karyawan seperti waktu pelatihan terlalu lama yang mungkin membuat karyawan bosan dan metode pelatihan yang digunakan masih terbilang biasa saja hal ini yang menyebabkan karyawan bermalas-malasan dalam mengikuti program pelatihan yang diberikan perusahaan.

Menurut Andayani & Makian (2017) pelatihan dapat membantu karyawan untuk memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya, untuk meningkatkan keterampilan, keahlian, dan sikap yang dibutuhkan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan. Hal ini menjadi alasan kenapa pelatihan kerja sangatlah dibutuhkan untuk melatih dan melengkapi kekurangan pada diri setiap karyawan agar meningkatkan skill dan pengetahuan yang di harapkan Perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan persoalan umum pada setiap unit kerja, baik itu berhubungan pelatihan, kesetiaan ataupun disiplin kerja. Pendapat ini tidak seluruhnya salah sebab dengan mendapatkan gaji ia akan dapat melangsungkan kehidupannya sehari-hari. Tetapi kenyataannya gaji yang tinggi tidak selalu menjadi faktor utama untuk mencapai kepuasan kerja. Kenyataan lain banyak perusahaan telah memberikan gaji yang cukup tinggi, tetapi masih banyak karyawan yang merasa tidak puas dan tidak senang dengan pekerjaannya. Karyawan yang mempunyai tingkat kepuasan kerja tinggi akan cenderung lebih berkomitmen dan memberikan kontribusi serta memiliki dedikasi tinggi terhadap perusahaan dan akhirnya mempunyai kemauan untuk bekerja lebih keras dan lebih produktif.

Untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang berfokus pada kepuasan kerja karyawan, ada beberapa hal yang harus di lengkapi seperti adanya disiplin kerja, komunikasi internal dan pelatihan kerja. Sejalan dengan uraian tersebut, maka peneliti berfokus untuk menguji apakah ditemukan adanya pengaruh disiplin kerja, komunikasi internal dan pelatihan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, khususnya bagi PT. Concentrix Service Indonesia. Dengan semikian, penyusun skripsi ini memutuskan untuk menyusun penelitian berjudul **Pengaruh Disiplin Kerja, Komunikasi Internal dan Pelatihan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Concentrix Services Indonesia**. Berlokasi di Jl. Jenderal Sudirman No.1, RT.3/RW.3, Kuningan, Jakarta, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12190 Landmark Tower A Lt. 22.

1.2 Perumusan Masalah

Merumuskan masalah adalah salah satu keperluan pokok dalam penelitian ilmiah yaitu merumuskan suatu gejala atau kejadian yang menarik perhatian kita untuk memecahkannya. Maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah komunikasi internal berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan kerja terhadap kepuasan kerja.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang saya buat ini semoga dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini semoga bermanfaat bagi peneliti untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah, sekaligus dapat membandingkan teori dan praktek terutama yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia.

2. Bagi Perusahaan

Untuk mengetahui bahwa kepuasan kerja pada karyawan sangatlah dibutuhkan terutama pada perusahaan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan evaluasi perusahaan, supaya dapat mengelola dan meningkatkan kualitas suatu perusahaan dan karyawannya.

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi maupun sebagai acuan khususnya bagi Sumber Daya Manusia dan dapat menyempurnakan penelitian ini.