

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam menghadapi era globalisasi dan modernisasi yang penuh dengan tantangan, suatu organisasi dituntut untuk mempersiapkan diri guna bersaing dengan organisasi lainnya. Maka dari itu, organisasi perlu memiliki berbagai aspek penunjang aktivitasnya, termasuk SDM. SDM ialah komponen yang penting untuk setiap organisasi (Pascasarjana Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, 2019). Menurut Astiti (2019), kualitas suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh kinerjanya itu sendiri. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan peran SDM sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kinerja secara maksimal, sehingga dapat mencapai sasaran dan target yang telah ditetapkan (Nirmala et al., 2019). Kinerja yang terus berkembang dan terjaga dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan, meningkatkan kepercayaan secara bertahap, dan pada akhirnya mencapai tujuan perusahaan serta meningkatkan keuntungan (Ilham, 2022).

Kinerja adalah hasil dari pekerjaan seorang karyawan saat menjalankan tugas sesuai dengan kebijakan perusahaan untuk mencapai target yang telah ditentukan (Masyithah et al., 2018). Keberhasilan tersebut dapat diukur melalui kemampuan karyawan dalam mengeksekusi, melaksanakan, dan menyelesaikan tugas secara optimal, menandakan bahwa karyawan telah memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan standar perusahaan. Kinerja individu yang tinggi memudahkan dan mempercepat pencapaian target, sehingga secara tidak langsung berkontribusi pada peningkatan profit perusahaan (Rismawati & Saluy, 2018), karena kinerja karyawan memiliki peran signifikan dalam mempertahankan produktivitas perusahaan. Oleh karena itu, manajemen perusahaan perlu memberikan perhatian pada berbagai aspek yang dapat memengaruhi perkembangan kinerja karyawan. Tempat kerja diidentifikasi sebagai faktor yang sangat krusial dalam terkait dengan kinerja, seperti yang disebutkan oleh peneliti, karena memiliki dampak langsung terhadap hasil kerja.

Dalam konteks ini, pekerjaan tidak hanya menyangkut aspek fisik, tetapi juga dimensi emosional. Dalam menjadikan lingkungan kerja yang sehat dan harmonis memiliki dampak positif pada semangat kerja, sehingga dapat memacu peningkatan produktivitas (Chotamul Fajri et al., 2021). Perusahaan yang dapat menciptakan lingkungan kerja yang merangsang dapat memberikan kenyamanan yang optimal, yang pada akhirnya mempengaruhi hasil kerja. Karyawan yang puas dengan lingkungan kerjanya merasa nyaman dalam bekerja, mengoptimalkan penggunaan waktu dan mencapai tingkat kerja dan prestasi yang tinggi (Bukhari dan Pasaribu, 2019).

Lingkungan kerja juga jadi faktor yang meningkatkan kinerja, seperti yang dijelaskan (Madyoningrum et al., 2022). Kemudian pandangan tentang lingkungan kerja menurut Robbins (Ariesni dan Asnur 2021) adalah “suatu fasilitas atau tempat yang memegang peranan penting pada suatu organisasi, merupakan bagian dari lingkungan organisasi yang dirancang dalam kaitannya dengan beberapa pekerjaan dalam suatu organisasi. yang dapat menciptakan suasana yang kondusif bagi karyawan yang berada di lingkungan sekitarnya. Dengan terciptanya kondisi yang memadai diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja secara signifikan

Selain menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman bagi karyawannya, setiap perusahaan juga harus menjamin bahwa karyawan menunjukkan tingkat kedisiplinan yang tinggi, hal ini merupakan bentuk kesadaran serta kesediaan mengikuti segala peraturan perusahaan juga norma sosial yang ada (Hasibuan dan Rivai, 2018). tugas dan tanggung jawab. Kesiapan, di sisi lain, melibatkan sikap, perilaku serta tindakan yang cocok terhadap standar perusahaan, baik tertulis maupun tidak. Disiplin biasanya bisa diterapkan jika karyawan datang tepat waktu, mengenakan pakaian bersih, mengoptimalkan penggunaan perusahaan dan mengikuti seluruh peraturan yang berlaku.

Menurut sebuah penelitian (Akbar et al., 2022), masih banyak aspek lainnya yang bisa mempengaruhi kinerja yakni kepuasan kerja, motivasi kerja, tingkat stres, lapangan kerja, struktur kerja dan gaji. Namun dalam penelitian ini diputuskan untuk fokus pada tiga aspek yaitu lingkungan kerja, disiplin kerja serta motivasi kerja dalam mempengaruhi hasil kerja. Pilihan tersebut sesuai dengan pendapat

(Kusuma Wardhani et al., 2021) bahwa pemberian motivasi kerja sebagai pemicu semangat dan perubahan perilaku pegawai mampu tingkatkan kinerja pegawai serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis sehingga berujung pada kebahagiaan pegawai. dan semangat untuk menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya. Dengan demikian, kinerja dengan sendirinya meningkat dan menjadi produktif (Amaliyanti et al., 2022)

Motivasi dapat menjadi pendorong semangat seorang karyawan dalam menggunakan keterampilan dan pengetahuannya untuk mencapai tujuan perusahaan (Zakiah dan Dwiridotjahjono, 2021). Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat (Kusuma Wardhani et al., 2021) bahwa kinerja optimal dapat dicapai dengan memberikan motivasi kerja yang memicu semangat karyawan dan perubahan perilaku.

- Pegawai yang memiliki motivasi kerja tinggi biasanya mengerjakan pekerjaannya dengan dedikasi yang sebesar-besarnya. Sebaliknya ketika motivasi kerja rendah maka karyawan dapat menjadi malas dan kehilangan semangat dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya (Adhari, 2021). Dukungan melalui motivasi dapat mendorong seseorang untuk bekerja maksimal, mendorong semangat kerja dan mencapai produktivitas yang tinggi. Proses persiapan ini menjadi kunci kesuksesan dalam menghadapi dinamika perubahan yang terus-menerus. Organisasi perlu mengembangkan strategi yang inovatif dan adaptif, serta meningkatkan daya saing melalui pengembangan sumber daya manusia, teknologi, dan sistem manajemen yang efektif. Hanya dengan kesiapan yang matang, organisasi dapat memanfaatkan peluang-peluang global dan menjaga relevansinya di tengah persaingan yang ketat. Tindakan seseorang dalam melakukan pekerjaan dipengaruhi oleh kebutuhan, keinginan atau keputusan untuk mencapai efisiensi yang maksimal (Mona dan Kurniawan, 2022).

PT Citra Wahana Tirta Indonesia, yang didirikan pada tahun 1994, merupakan anak perusahaan dari Carlson Wagonlit Travel, yang berkantor pusat di Minneapolis, Minnesota, Amerika Serikat. Carlson Wagonlit Travel (CWT) sendiri adalah perusahaan manajemen bisnis perjalanan yang menawarkan berbagai layanan perjalanan, termasuk perjalanan korporat, layanan wisatawan, pertemuan perusahaan, lembaga pemerintah dan organisasi non-pemerintah. Perusahaan ini

menyediakan layanan reservasi maskapai penerbangan, hotel dan akomodasi dengan fokus utama pada penerbangan domestik dan internasional melalui situs *web online* dan aplikasi seluler Carlson. (<https://www.mycwt.com/>, 2023).



Gambar 1.1 Logo CWT  
Sumber: [www.mycwt.com](http://www.mycwt.com)

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat indikasi masalah di PT Citra Wahana Tirta Indonesia terkait variabel yang dipilih untuk penelitian ini. Beberapa karyawan mengungkapkan kurangnya perhatian dari atasan terkait hari libur atau cuti karyawan, di mana karyawan masih diminta untuk berkomitmen dengan waktu, harus standby di telepon, atau ikut dalam pertemuan untuk unit operasional. Seringkali, karyawan tetap harus menangani tugas pekerjaan mereka bahkan di hari libur, menyebabkan kurangnya semangat dalam menjalankan tugas pekerjaan dan dampaknya, beberapa karyawan tidak dapat bekerja dengan tepat waktu.

PT CWT Indonesia menerapkan standar disiplin kerja yang tinggi, yang termanifestasi dalam ketaatan karyawan pada aturan perusahaan. Hal ini mencakup kewajiban bagi karyawan untuk hadir di kantor secara tepat waktu, di mana diharapkan mereka sudah berada di meja kerja 5-10 menit sebelum jam masuk kantor. Adanya sanksi bagi karyawan yang terlambat, bahkan hanya 1 menit, diwujudkan dalam pemotongan uang makan dengan besaran potongan nominal yang bervariasi sesuai dengan jabatan masing-masing karyawan. Selain itu, para karyawan diharapkan memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Beberapa permasalahan disiplin yang dapat timbul dari karyawan termasuk absensi, defisiensi produktivitas, dan bolos.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Huda & Sholeh, 2019), didapati bahwa lingkungan kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, hasil penelitian yang dilaporkan oleh (Adha et al., 2019) menunjukkan pandangan sebaliknya, yaitu bahwa lingkungan kerja tidak memiliki

dampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil temuan tersebut mungkin menandakan variasi dalam persepsi atau faktor-faktor lain yang mungkin turut berperan dalam memahami hubungan antara lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk memahami konteks dan variabel-variabel lain yang mungkin memengaruhi hasil yang berbeda ini. Dalam penelitian dari (Suntari, 2023), ditemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif serta signifikan pada kinerja karyawan. Namun, pandangan yang berbeda diungkapkan oleh (Adha et al., 2019), yang menyatakan motivasi kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada kinerja karyawan. Menurut Hasibuan (dalam Selatan, n.d. 2017), disiplin kerja berpengaruh positif serta signifikan pada kinerja pegawai. Menurutnya, makin tinggi tingkat kedisiplinan seorang pegawai, semakin optimal pula hasil yang dapat diberikannya kepada perusahaan. Meskipun demikian, pandangan berbeda diungkapkan oleh (raihanah daulay, khair, 2017), yang menyatakan bahwa disiplin kerja tidak memiliki pengaruh positif pada kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang dari konteks informasi tersebut, tampak adanya suatu fenomena yang melibatkan tiga variabel dan berpotensi mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini diarahkan untuk memperoleh pemahaman mendalam terkait hubungan dan implikasi fenomena tersebut terhadap kinerja karyawan untuk mengetahui “Dampak **Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, serta Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT CWT Indonesia)**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan sebelumnya, rumusan masalah penelitian dapat dirinci sebagai berikut:

1. Sejauh mana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat disiplin kerja dengan kinerja karyawan?
3. Bagaimana dampak motivasi terhadap kinerja karyawan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Pembahasan mengenai permasalahan yang diajukan oleh peneliti akan difokuskan pada pencapaian tujuan penelitian. Dalam konteks ini, penelitian bertujuan untuk:

1. Menganalisis sejauh mana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di lingkungan kerja PT CWT Indonesia.
2. Menilai dan memahami dampak disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT CWT Indonesia.
3. Meneliti sejauh mana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT CWT Indonesia.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap bahwa melalui karya ilmiah ini, manfaatnya dapat dirasakan baik secara teoritis maupun praktis oleh berbagai pihak yang membacanya. Diharapkan kontribusinya mampu menyumbangkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap topik yang dibahas, sementara aspek praktisnya diharapkan memberikan panduan atau solusi yang dapat diterapkan dalam konteks dunia nyata. Keseluruhan, harapan peneliti adalah agar karya ini dapat menjadi sumber pengetahuan yang bermanfaat dan relevan bagi pembaca dari berbagai latar belakang.

1. Manfaat teoretis, dari penelitian ini diharapkan dapat meluaskan cakupan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh selama masa perkuliahan, serta berperan sebagai sumbangan informasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis, dengan hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadi salah satu literatur yang memberikan dampak positif dan memberikan pemahaman yang lebih baik terkait pentingnya lingkungan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal di PT CWT Indonesia.