

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Suatu komponen krusial di dalam struktur organisasi diantaranya kehadiran tenaga kerja yang aktif berpartisipasi di dalamnya. Keberadaan individu yang terampil dan terlatih di bidangnya sangat krusial bagi setiap organisasi guna meraih sasaran yang telah ditetapkan. Manajemen tenaga kerja mencakup serangkaian langkah untuk mengelola aspek-aspek seperti pengetahuan, keterampilan, dan sikap individu agar sejalan dengan tujuan keseluruhan organisasi (Akbar, 2018: 23).

Sumber daya manusia menjadi bagian khusus yang dimiliki oleh setiap organisasi, sehingga organisasi perlu memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi bakat karyawan guna meningkatkan kinerja mereka. Hal ini juga dianggap sebagai peluang untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang lebih besar bagi organisasi (Aryani, 2020: 27).

Keberhasilan suatu organisasi sangat terkait dengan kinerja orang-orang yang menjadi bagian darinya. Karena itulah, organisasi perlu terus mengembangkan dan meningkatkan kinerja anggotanya. Kinerja karyawan mencakup pencapaian yang telah diraih oleh perorangan ataupun group yang sesuai dengan kewenangan dan komitmen yang mereka emban, dengan memastikan kesesuaian dengan hukum, norma-norma moral, dan etika yang berlaku di dalam organisasi. Evaluasi prestasi kerja para anggota organisasi

tercermin dalam seberapa jauh kemampuan organisasi mencapai arahan, tujuan, dan misi yang telah ditargetkan. Kinerja para pekerja menjadi indikator kemajuan suatu organisasi, dan dengan pengelolaan tenaga kerja yang efisien, andal, dan berkualitas, organisasi tersebut dapat bertahan dan bersaing di tengah persaingan yang ada (Busro, 2020: 31).

Aplikasi online telah menjadi salah satu cara yang efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang. PT Ihsanindo Sukses makmur adalah Perusahaan penyedia tenaga kerja yang tergabung dalam Aplikasi Pinhome Homeservice. PT Ihsanindo Sukses Makmur senantiasa berkomitmen membangun kepercayaan *customer*, dimana salah satu caranya adalah dengan memperhatikan kinerja rekan jasa yang dimilikinya.

PT Ihsanindo Sukses Makmur, adalah perusahaan yang memberikan layanan jasa online dengan layanan kebersihan rumah, pijat, dan salon kecantikan. PT Ihsanindo Sukses Makmur kedepannya ingin meluaskan cakupan ke berbagai bidang pekerjaan dengan dukungan sumber daya perusahaan yang lebih optimal. Berikut adalah jumlah rekan jasa pada PT Ihsanindo Sukses Makmur.

Tabel 1.1
Jumlah rekan jasa PT Ihsanindo Sukses Makmur

No	Jabatan	Jumlah
1	Rekan jasa Massage	197
2	Rekan jasa Home Cleaning	288
3	Rekan jasa Salon Kecantikan	135
Jumlah		620

Sumber: PT Ihsanindo Sukses Makmur, 2023

Salah satu sumberdaya dalam PT Ihsanindo Sukses Makmur merupakan tenaga kerjanya yang terdiri dari rekan jasa Pada PT Ihsanindo Sukses Makmur salah satu unsur yang kritis yang harus dimiliki oleh mitra usaha di sini adalah pengetahuan tentang SOP (*Standar Oprasional Prosedur*) kerja. Sejalan dengan hal itu, pemberdayaan sumberdaya manusia diharapkan menciptakan dampak positif yang berkelanjutan bagi perusahaan. PT Ihsanindo Sukses Makmur dalam pemberdayaan sumberdaya manusia tetap membutuhkan suatu metode pendekatan dan konsep yang tepat. Masih banyak aspek yang menarik untuk diinvestigasi atau dipelajari lebih mendalam terkait dengan pemberdayaan sumber daya manusia, terutama untuk mengoptimalkan potensi mitra usaha yang dimiliki oleh perusahaan.

PT Ihsanindo Sukses Makmur juga menginginkan rekan jasanya memiliki komitmen pada organisasi beserta tujuan-tujuannya, serta bermaksud untuk menjaga keanggotaan, kesetiaan, dan kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi serta menginginkan rekan jasanya merasa bangga pada organisasi, memperhatikan masa depan organisasi, terlibat aktif dalam kegiatan organisasi, serta menerima semua tugas yang diberikan dalam berbagai bentuk, merasa rugi keluar dari organisasi, merasa nyaman bekerja dalam sebuah organisasi, dan loyalitas terhadap organisasi, untuk itu komitmen kerja pada rekan jasa sangat di perlukan demi terciptanya kinerja yang baik sehingga berdampak baik pada organisasi kedepannya.

Kemampuan kinerja mengacu pada kemampuan individu, kelompok, organisasi, atau sistem guna tercapainya tujuan yang ditetapkan dan sasaran yang

telah ditetapkan. Istilah kinerja umumnya digunakan dalam berbagai konteks, termasuk bisnis, organisasi non-profit, pendidikan, pemerintahan, dan sebagainya.

Kinerja karyawan mengacu pada kemampuan karyawan guna mencapai maksud dan target pekerjaan yang sudah dipatok. Tujuan dan sasaran tersebut dapat bervariasi tergantung pada tugas dan kewajiban karyawan di dalam organisasi.

Situasi kinerja karyawan yang tengah terjadi saat ini adalah pemberdayaan sumberdaya manusia yang dicirikan oleh penurunan kualitas pekerjaan karyawan dalam bekerja yang tidak memenuhi harapan untuk pelanggan karena masih ada banyak pelanggan orang yang mengajukan keluhan terhadap karyawan karena dianggap kurang responsif terhadap permintaan pelanggan, dan Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, jumlah fenomena yang teramati oleh peneliti adalah rata-rata karyawan pada Perusahaan PT Ihsanindo Sukses Makmur dianggap kurang memenuhi pelayanan dalam jasa yang telah ditentukan oleh perusahaan. Keadaan lain yang menunjukkan penurunan performa karyawan dalam perusahaan layanan adalah banyak pengguna layanan yang menyatakan kurangnya kinerja karyawan disebabkan oleh kekurangan pengetahuan dalam pengetahuan tentang SOP (*Standar Oprasional Prosedur*) dalam bekerja dengan Upaya untuk meningkatkan mutu, jumlah, dan ketepatan waktu pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan terlihat melalui kesalahan yang dilakukan oleh karyawan saat memberikan pelayanan, yang kemudian mengakibatkan banyaknya keluhan yang diajukan oleh pelanggan.

Kinerja karyawan diukur dengan menggunakan indikator kinerja atau *key*

performance indicator (KPI), seperti produktivitas, kualitas kerja, kehadiran, dan tingkat kepuasan pelanggan. Pengukuran kinerja karyawan dapat dilakukan secara teratur, baik itu mingguan, bulanan, atau tahunan, tergantung pada kebutuhan perusahaan. *Key Performance Indicator* (KPI) atau Indikator Kinerja Utama membentuk sejumlah penanda utama yang bisa diukur dan menaruh pengetahuan.

Seberapa jauh tujuan strategis yang diberikan kepada sebuah entitas organisasi telah berhasil dicapai. Komponen-komponen dalam KPI melibatkan tujuan strategis, indikator kunci yang berkaitan dengan tujuan strategis tersebut, sasaran sebagai ukuran keberhasilan, dan periode waktu di mana KPI tersebut berlaku.

Keterlibatan organisasi, tanggung jawab pekerjaan, dan tingkat disiplin memberikan dampak positif dan bermakna terhadap kinerja pegawai. Guna meningkatkan kinerja karyawan, disarankan agar perusahaan merancang kebijakan yang mendorong tingginya komitmen karyawan terhadap organisasi, sehingga tanggung jawab dalam menjalankan tugas dapat meningkat. Penetapan peraturan yang berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan serta memastikan bahwa semua anggota perusahaan mentaati peraturan tersebut dapat memberikan dampak positif pada kinerja keseluruhan perusahaan. Penting bagi perusahaan untuk terus berupaya mempertahankan dan memberikan perhatian khusus kepada karyawan yang menunjukkan komitmen yang kuat, sehingga dapat terus meningkatkan kinerja dan menciptakan lingkungan kerja yang penuh kesetiaan.

Tabel 1.2
Data FeedBack Form atau Komplainan Customer 3 Bulan Terakhir

Issu	Jumlah Feedback / Komplain		
	April 2023	Mei 2023	Juni 2023
SP Technical Skill	6	4	6
Profesionalism	2	6	4
Pengecekan kualitas layanan	5	4	7
Lost Item	1	2	2
SP has not come	8	5	10

Sumber PT Ihsanindo Sukses Makmur 2023

Dari data yang tertera dalam tabel, terlihat bahwa tingkat komitmen karyawan masih rendah, sebab dari bulan yang dicatat yaitu April sampai dengan Juni 2023 jumlah komplain karyawan cenderung meningkat. Peningkatan jumlah pekerja paling besar muncul pada Juni 2023 semula 8 orang menjadi 10 orang yang komplain. Isu kurangnya komitmen membawa dampak negatif bagi perusahaan, terutama jika karyawan yang terkait dengan masalah tersebut merupakan individu yang telah mencapai prestasi baik di dalam perusahaan.

Untuk meningkatkan kinerja Mitra Kerja dalam suatu perusahaan, diperlukan tindakan yang dapat meningkatkan kinerja mereka, salah satunya adalah memberikan pemberdayaan SDM, dalam hal ini adalah rekan jasa. Karena pemberdayaan Rekan Jasa adalah inisiatif untuk mendorong dan memberi kesempatan pada individu individu untuk mengambil tugas dan kewajiban pribadi guna meningkatkan metode mereka menjalankan tugas-tugas mereka dan berkontribusi pada sasaran tujuan tujuan Perusahaan.

Pemberdayaan sumberdaya manusia tindakan yang diambil oleh perusahaan terhadap rekan jasanya Memberikan insentif dapat meningkatkan tingkat

keaktivitas, motivasi, dan inovasi yang dipunyai oleh setiap anggota tim dalam menjalankan pekerjaan dan kewajiban mereka. Melalui implementasi program pemberdayaan sumber daya manusia, kinerja anggota tim dapat ditingkatkan. Hal ini akan menyebabkan pencapaian tujuan perusahaan menjadi lebih efektif, efisien, dan responsif.

Disamping itu komitmen Rekan Jasa Juga merupakan elemen yang mendukung kesuksesan sebuah perusahaan. Komitmen dalam perusahaan sangat berperan penting untuk membangun komunikasi antara para rekan jasa terhadap atasan serta tanggung jawab terhadap perusahaan untuk membangun perusahaan lebih maju. Apabila rekan jasa berkomitmen pada Perusahaan, para Rekan Jasa akan bekerja lebih produktif dan meningkat terhadap kinerjanya. rekan jasa yang kurang berkomitmen terhadap organisasi cenderung menunjukkan ketidaksetujuan melalui absensi atau tingkat pergantian (*turnover*) yang tinggi.

Di samping peristiwa perusahaan yang disebutkan sebelumnya, terdapat variasi dalam temuan penelitian sebelumnya yang menciptakan kesenjangan penelitian (*research gap*). *research* yang dilakukan oleh Steviani Yeti Juliana Masoko (2022) yang berjudul Pengaruh Efikasi Diri, Pemberdayaan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Daerah Sulawesi Utara menemukan Temuan penelitian menunjukkan bahwa tidak ditemukan dampak yang berpengaruh secara nyata Pemberdayaan terhadap Kinerja Pegawai. Sedangkan hasil penelitian oleh Dewi Astuti (2022) yang berjudul Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai menemukan bahwa hasil penelitian tersebut

ada Dampak tanggung jawab organisasi pada kinerja pegawai. Sedangkan hasil penelitian oleh Aldisa Arifudin (2018) yang berjudul Pengaruh Pemberdayaan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Merauke menemukan bahwa hasil penelitian tersebut Terdapat dampak yang cukup besar antara budaya organisasi dan kinerja para pekerja.

Berdasarkan peristiwa perusahaan dan kesenjangan penelitian yang disebutkan di atas, penulis memilih judul “ **Pengaruh Pemberdayaan Sumberdaya Manusia, Komitmen Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Rekan Jasa di PT Ihsanindo Sukses Makmur**” .

1.2. Identifikasi Masalah

Dengan merujuk pada latar belakang permasalahan tersebut, beberapa masalah yang bisa

diidentifikasi adalah:

1. Kurangnya upaya untuk memberdayakan SDM
2. Komitmen dari rekan jasa yang kurang terhadap perusahaan
3. Rekan jasa memiliki banyak aplikasi lain sejenis sehingga kinerja rekan jasa tidak maksimal
4. Belum ada penilaian secara terdokumentasi untuk kinerja rekan jasa

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah yang bisa dibuat referensi didalam *research* ini mengenai pengaruh pemberdayaan pemberdayaan sumberdaya manusia, komitmen kerja dan

budaya organisasi terhadap kinerja Rekan Jasa PT Ihsanindo Sukses Makmur yaitu :

1. Penelitian ini difokuskan pada pemberdayaan sumber daya manusia, komitmen kerja dan kinerja rekan jasa
2. Difokuskan pada rekan jasa PT Ihsanindo Sukses Makmur yang berada di wilayah Jabodetabek.
3. Kelompok yang dijadikan sebagai contoh dalam *research* ini adalah rekan jasa yang bertugas di bagian operasional aplikasi online Pinhome Home Service bidang home cleaning karena banyak komplain atau feedback terjadi pada layanan tersebut.

1.4. Rumusan Masalah

Dengan merujuk pada konteks yang sudah disampaikan terdahulu, rumusan masalah dalam *research* ini ialah:

1. Apakah pemberdayaan sumberdaya manusia ada pengaruhnya kepada kinerja rekan jasa di PT Ihsanindo SuksesMakmur?
2. Apakah tingkat komitmen kerja memiliki dampak pada kinerja rekan jasa di PT Ihsanindo SuksesMakmur?
3. Apakah Budaya organisasi ada pengaruhnya terhadap kinerja rekan jasa di PT Ihsanindo Sukses Makmur?
4. Apakah pemberdayaan sumberdaya manusia, komitmen Apakah pekerjaan dan budaya organisasi ada pengaruhnya pada tingkat kinerja rekan jasa di PT Ihsanindo Sukses Makmur?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka maksud dari *research* ini ialah :

1. Agar mengerti dampak pemberdayaan SDM terhadap kinerja rekan jasa di PT Ihsanindo Sukses Makmur
2. Untuk menentukan dampak komitmen kerja pada kinerja rekan jasa di PT Ihsanindo Sukses Makmur.
3. Untuk memahami dampak atau dampak budaya organisasi pada kinerja rekan jasa di PT Ihsanindo Sukses Makmur.
4. Untuk mengetahui dampak pemberdayaan SDM, komitmen kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja rekan jasa di PT Ihsanindo Sukses Makmur

1.6. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

- a. Menaikan pengetahuan tentang pentingnya pemberdayaan sumberdaya manusia, komitmen kerja dan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja organisasi, khususnya pada industri jasa aplikasi online.
- b. Memperkuat dasar pengambilan keputusan manajemen terkait dengan investasi dalam pengembangan pemberdayaan sumberdaya manusia, komitmen kerja dan budaya organisasi serta pengaruhnya pada kinerja organisasi.

2. Bagi Peneliti

- a. Memperluas pemahaman dan pengetahuan peneliti tentang konsep pemberdayaan SDM , tanggung jawab kerja, dan kinerja organisasi pada

industri jasa aplikasi online.

- b. Memberikan referensi dan dasar pengetahuan untuk penelitian selanjutnya tentang pengaruh pemberdayaan SDM, tanggung jawab kerja dan budaya organisasi atas kinerja organisasi pada industri jasa aplikasi online.