

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan organisasi yang berfungsi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja karyawan. Dalam era globalisasi yang semakin pesat, perusahaan dituntut untuk beradaptasi dengan berbagai perubahan, termasuk dalam hal pengelolaan tenaga kerja. Salah satu fenomena yang semakin berkembang di Indonesia adalah *outsourcing*, yang merujuk pada pengalihan sebagian tugas dan fungsi perusahaan kepada pihak ketiga.

Di Indonesia, praktik *outsourcing* telah menjadi pilihan bagi banyak perusahaan, terutama di sektor-sektor yang memerlukan tenaga kerja dalam jumlah besar, seperti keamanan. *Outsourcing* keamanan menjadi alternatif yang menarik bagi perusahaan untuk meminimalisir biaya operasional sambil tetap menjamin keamanan dan keselamatan lingkungan kerja. Dengan adanya *outsourcing*, perusahaan dapat fokus pada kompetensi inti mereka tanpa harus terbebani oleh manajemen langsung terhadap tenaga kerja keamanan.

Kota Batam, sebagai salah satu daerah industri dan perdagangan yang strategis di Indonesia, menjadi contoh nyata dari implementasi *outsourcing*, terutama dalam bidang keamanan. Sebagai daerah yang dekat dengan Singapura dan memiliki banyak investasi asing, kebutuhan akan sistem keamanan yang efisien dan efektif semakin meningkat. Oleh karena itu, perusahaan-perusahaan di

Batam banyak yang beralih kepada jasa *outsourcing* untuk memenuhi kebutuhan keamanan mereka.

Namun, meskipun *outsourcing* menawarkan berbagai keuntungan, manajemen MSDM dalam konteks ini tetap menghadapi tantangan. Permasalahan seperti kualitas tenaga kerja, pelatihan dan pengembangan, serta pengawasan terhadap kinerja tenaga kerja *outsourcing* menjadi isu krusial yang perlu diatasi. Hal ini penting agar perusahaan dapat memastikan bahwa standar keamanan yang diharapkan dapat tercapai.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam mengenai manajemen MSDM dalam bidang *outsourcing* keamanan di Kota Batam. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang bagaimana perusahaan-perusahaan di Batam mengelola tenaga kerja *outsourcing* di bidang keamanan, tantangan yang dihadapi, serta strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas tenaga kerja tersebut. Oleh karena itu juga, perusahaan *outsourcing* dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasionalnya secara berkelanjutan. Salah satu faktor dan kunci dari suksesnya sebuah perusahaan *outsourcing* ialah kinerja karyawan. PT Avava Duta Indonesia, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang *outsourcing* khususnya dalam penyediaan jasa *security* dan *cleaning service*, memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Kualitas layanan yang diberikan oleh PT Avava Duta Indonesia sangat bergantung pada kinerja karyawannya, sehingga menjadi penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam konteks ini.

Tabel 1. 1 Data Karyawan PT Avava Duta Indonesia Periode Juni 2024

Jabatan	Jumlah
Direktur	1
Manajer Operasional	1
HRD	1
Admin	1
Security	196
Cleaning Service	1
Jumlah Karyawan	201

Sumber : HRD PT Avava Duta Indonesia (2024)

PT Avava Duta Indonesia ialah perseroan terbatas yang dibangun pada 11 November 2011. PT Avava Duta Indonesia merupakan perusahaan *provider* atau perusahaan jasa yang menyediakan jasa sumber daya manusia pada bidang *security* dan juga *Cleaning Service*. Pada saat ini PT Avava Duta Indonesia berjumlah sebanyak 201 orang.

Dalam PT Avava Duta Indonesia sendiri selalu dilakukan penilaian kinerja karyawan oleh pimpinan setiap masing-masing divisi. Penilaian ini sendiri dilakukan guna untuk menjaga agar kualitas output karyawan selalu maksimal. Berikut kategori penilaian kinerja karyawan di PT Avava Duta Indonesia.

Tabel 1. 2 Data Nilai Kinerja Karyawan PT Avava Duta Indonesia 2024

Nilai Kinerja	Persentase	Keterangan
A	85% - 98%	Sangat Baik
B	60% - 84%	Baik
C	46% - 59%	Cukup

D	$\geq 45\%$	Kurang Baik
---	-------------	-------------

Sumber : HRD PT Avava Duta Indonesia (2024)

Penilaian untuk pegawai yang memenuhi standar minimum ialah B, bagi karyawan yang memiliki nilai kinerja dibawah dari 60%, maka akan diberikan pelatihan atau *briefing* dari masing-masing danru atau *chief* mereka, dan bagi karyawan yang memiliki kinerja dibawah standar dalam jangka waktu tertentu maka akan diberikan sanksi berupa pemutusan kontrak. Tujuannya agar kualitas karyawan yang diberikan oleh PT Avava Duta Indonesia selalu menjadi yang terbaik.

Motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut (Robbins & Judge, 2017) motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung bekerja lebih giat dan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Bagi PT Avava Duta Indonesia, mempertahankan motivasi karyawan menjadi tantangan tersendiri, mengingat karyawan security dan cleaning service seringkali bekerja di lokasi klien yang berbeda-beda.

Disiplin kerja juga memainkan peran penting dalam menentukan kinerja karyawan, terutama dalam industri jasa yang membutuhkan ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur. (Malayu S. P. Hasibuan, 2017) mendefinisikan disiplin kerja sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Pada PT

Avava Duta Indonesia sendiri, jadwal kerja security dibagi menjadi 3 *shift*, antara lain :

Tabel 1. 3 Data Jadwal Shift Security di PT Avava Duta Indonesia (2024)

Shift	Jam Kerja
Pagi	07:00 - 15:00
Siang	15:00 - 23:00
Malam	23:00 - 07:00

Sumber : HRD PT Avava Duta Indonesia (2024)

Selain itu, beban kerja juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. (Ashar Sunyoto Munandar, 2018) mendefinisikan beban kerja sebagai suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Dalam konteks industri outsourcing security dan cleaning service, beban kerja dapat bervariasi tergantung pada lokasi penempatan dan tuntutan klien. Pemberian beban kerja harus menyesuaikan dengan kemampuan atau keahlian yang dimiliki oleh dari karyawan tersebut.

PT Avava Duta Indonesia menghadapi tantangan unik dalam mengelola ketiga faktor tersebut. Di satu sisi, perusahaan harus memastikan pemberian motivasi kerja yang cukup, pemberian disiplin kerja serta pembagian beban kerja yang adil bagi karyawannya. Di sisi lain, perusahaan juga perlu berkoordinasi dengan klien untuk menciptakan hubungan kerja yang optimal bagi karyawan security dan cleaning service yang ditempatkan di lokasi klien.

PT Avava Duta Indonesia, sebagai perusahaan *outsourcing* yang sedang berkembang, perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawannya. Berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan pihak manajemen, ditemukan beberapa indikasi permasalahan terkait motivasi kerja,

disiplin, dan beban kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Dari segi motivasi kerja, ditemukan bahwa beberapa karyawan, terutama di level security dan cleaning service, merasa kurang termotivasi dalam bekerja karena merasa kurangnya pengakuan atas prestasi kerja dan terbatasnya kesempatan pengembangan karir. Hal ini sejalan dengan teori motivasi dua faktor Herzberg yang menyatakan bahwa faktor-faktor seperti pengakuan dan kesempatan berkembang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan (Robbins & Judge, 2017).

Terkait disiplin kerja, masih ditemukan adanya karyawan yang sering tidak masuk kerja dan tidak mematuhi standar operasional prosedur dengan baik. Hal ini dapat berdampak negatif pada kualitas layanan dan kepuasan klien. Seperti yang dikemukakan oleh (Malayu S. P. Hasibuan, 2017), disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Tabel 1. 4 Data Absensi Karyawan PT Avava Duta Indonesia Jan – Jun 2024

Lokasi Kerja	Persentase Telat Hadir						Jumlah Karyawan
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	
Bintan	12%	15%	13%	18%	19%	20%	83 Orang
Marina	18%	16%	19%	20%	17%	15%	34 Orang
Muka Kuning	15%	17%	14%	12%	18%	21%	64 Orang
Sekupang	17%	13%	12%	15%	20%	19%	4 Orang
Lubuk Baja	15%	17%	20%	18%	15%	16%	1 Orang

Kabil	18%	15%	17%	14%	18%	22%	10 Orang
-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----------

Sumber : HRD PT Avava Duta Indonesia (2024)

Beban kerja yang berlebih terjadi ketika terdapat karyawan yang sedang sakit, izin, tidak hadir, atau cuti. Ketika terdapat karyawan yang tidak hadir, tanggung jawab mereka harus diisi oleh pegawai lain, sehingga karyawan dari shift sebelumnya bisa diminta untuk meneruskan jadwal yang kosong, mengakibatkan peningkatan jam kerja pegawai tersebut menjadi dua shift, atau meminta bantuan karyawan lain yang sedang tidak bekerja untuk mengambil posisi tersebut. Hal ini dapat menyebabkan karyawan merasa lelah dan terganggu dalam beristirahat, sehingga kinerja mereka dalam menyelesaikan sebuah tugas menjadi menurun. Beban kerja yang berlebihan dapat memberikan dampak negatif pada kualitas pekerjaan, membuat karyawan kurang fokus pada saat melakukan pengawasan, bahkan menyebabkan mereka tidur pada jam kerja yang telah ditentukan.

Tabel 1. 5 Kinerja Karyawan PT Avava Duta Indonesia Januari – Juni 2024

Lokasi Kerja	Persentase Kinerja						Keterangan
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	
Bintan	80%	82%	84%	80%	78%	78%	Menurun
Marina	85%	83%	80%	82%	83%	85%	Stabil
Muka Kuning	82%	85%	88%	80%	82%	80%	Menurun
Sekupang	82%	85%	80%	82%	78%	76%	Menurun
Lubuk Baja	75%	78%	82%	81%	85%	88%	Meningkat

Kabil	82%	85%	81%	80%	77%	75%	Menurun
-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---------

Sumber : HRD PT Avava Duta Indonesia (2024)

Dapat dilihat pada tabel 1.5, bahwa adanya penurunan kinerja karyawan dari berbagai divisi atau penempatan. Walaupun terlihat penurunan yang tidak signifikan, tetapi perlu adanya evaluasi sehingga kedepannya kinerja karyawan dapat terus meningkat, tidak hanya berada digaris standar.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja, disiplin, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT Avava Duta Indonesia. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks industri jasa outsourcing, dan menjadi masukan bagi manajemen PT Avava Duta Indonesia dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

Meskipun beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara motivasi, disiplin, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan, masih terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan ketiga faktor tersebut dalam konteks perusahaan outsourcing *security* di Indonesia. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh motivasi, disiplin, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT Avava Duta Indonesia.

Dari penjelasan latar belakang yang dijelaskan, peneliti akan memberikan ide penelitian yang berjudul **“Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Avava Duta Indonesia”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pembahasan dari latar belakang di atas, teridentifikasi beberapa masalah yang dapat dikembangkan dalam penelitian yang diteliti di PT Avava Duta Indonesia, yaitu sebagai berikut :

1. Adanya penurunan motivasi kerja karyawan di PT Avava Duta Indonesia, terutama di level security dan cleaning service, yang ditandai dengan kurangnya pengakuan atas prestasi kerja dan terbatasnya kesempatan pengembangan karir dengan yang diharapkan oleh karyawan PT Avava Duta Indonesia
2. Masih ditemukan pelanggaran disiplin kerja oleh beberapa karyawan, seperti keterlambatan dan ketidakpatuhan terhadap standar operasional prosedur, yang dapat mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan klien.
3. Terdapat ketidakseimbangan beban kerja antar karyawan, di mana sebagian karyawan merasa kelebihan beban kerja dikarenakan harus menutup shift rekan kerja yang tidak hadir, sementara yang lain merasa kurang optimal dalam penggunaan waktu kerjanya.
4. Adanya penurunan kinerja karyawan yang dapat berdampak pada kualitas layanan dan kepuasan klien PT Avava Duta Indonesia.

1.3. Batasan Masalah

Adapun beberapa batasan masalah yang ditetapkan pada penelitian di PT Avava Duta Indonesia, Antara lain :

1. Objek penelitian adalah karyawan tetap PT Avava Duta Indonesia yang bekerja di divisi security.

2. Variabel yang diteliti terbatas pada motivasi kerja, disiplin kerja, beban kerja, dan kinerja karyawan.
3. Periode penelitian dilakukan selama 6 bulan, dari September 2024 hingga Februari 2025.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan di PT Avava Duta Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan di PT Avava Duta Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan di PT Avava Duta Indonesia?
4. Bagaimana pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja, dan beban kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT Avava Duta Indonesia?

1.5. Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan dari penelitian ini, antara lain :

1. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT Avava Duta Indonesia.
2. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT Avava Duta Indonesia.

3. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT Avava Duta Indonesia.
4. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja, dan beban kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT Avava Duta Indonesia.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.6.1. Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dengan motivasi kerja, disiplin kerja, beban kerja, dan kinerja karyawan dalam konteks industri jasa outsourcing.
2. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di industri jasa outsourcing.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi PT Avava Duta Indonesia
 1. Memberikan informasi dan masukan bagi manajemen PT Avava Duta Indonesia dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui pengelolaan motivasi kerja, disiplin kerja, dan beban kerja yang lebih baik.
 2. Membantu perusahaan dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan klien.

2. Bagi Karyawan

1. Memberikan wawasan kepada karyawan mengenai pentingnya motivasi kerja, disiplin kerja, dan pengelolaan beban kerja dalam meningkatkan kinerja mereka.
2. Membantu karyawan dalam memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja mereka, sehingga dapat melakukan perbaikan diri.

3. Bagi Peneliti

1. Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks industri jasa outsourcing.
2. Mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan dalam konteks praktis di dunia kerja.