

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 LATAR BELAKANG

Di masa Global seperti ini, banyak *rivalitas* dari perusahaan-perusahaan besar maupun perusahaan kecil saling berkompetisi terhadap bisnis yang dijalankannya. Hal tersebut muncul dikarenakan semua perusahaan mempunyai visi dan misi yang utama, yaitu membuat pertumbuhan perusahaan secara optimal untuk jangka tempo yang lama. Oleh karena itu, seluruh industri pantas demi dapat menjaga daya saing yang sudah ada pada perusahaan tersebut, mengingat banyak terdapat *kompetitor* baru yang muncul.

Kekuatan perusahaan untuk dapat mempertahankan daya saing yang terdapat pada perusahaan tersebut adalah kunci dari kesuksesan sebuah industri. Ketika kinerja dari sebuah perusahaan bertambah tinggi maka semakin besar juga keuntungan yang dapat diterima oleh perusahaan tersebut. Kesuksesan tersebut tentunya tidak lepas dari dukungan SDM yang berada pada perusahaan tersebut. Kepuasan, Kualitas serta produktivitas dari karyawan/SDM adalah bagian yang sangat penting yang seharusnya diutamakan sama sebuah perusahaan supaya mampu terus-menerus menambah kekuatan untuk berkompetisi dengan perusahaan lainnya melalui kinerjanya. Oleh karenanya, perusahaan perlu menjalankan penilaian kinerja karyawan agar dapat melakukan perbandingan kinerja dari karyawan pada masa lalu dapat menilai imperatif yang dihadapi agar tidak mengurangi intensitas sebuah organisasi.

Semua perusahaan mempunyai tujuan yang sama dalam berorganisasi sehingga ada sensasi pemenuhan pekerjaan dan kekecewaan. Oleh karena itu, setiap perintis atau ketua sebuah perusahaan perlu membangun lingkungan yang kokoh secara moral bagi individu atau perwakilannya, dimana mereka menjalankan tanggung jawab mereka secara ideal dan menguntungkan. Pemenuhan pekerjaan yang digerakkan oleh seorang wakil juga akan mempengaruhi kualitas dan *efisiensi* kerja para pekerja.

Kualitas menggambarkan suatu ide yang sangat merepotkan untuk dapat dimengerti serta disetujui. Istilah dari kualitas memiliki bermacam-macam pengertiannya, tidak dapat diartikan secara *independen* dan bergantung pada keadaan tertentu. SDM harus terus ditumbuhkan agar penyajian nilai SDM dapat diperoleh dalam arti yang sebenarnya, khususnya pekerjaan yang benar-benar mereka lakukan dapat menciptakan sesuatu yang diinginkan. Kualitas tidak hanya cerdas, tetapi juga memenuhi semua kebutuhan subjektif yang diminta oleh pertunjukan, sehingga pekerjaan benar-benar dapat diselesaikan dengan pengaturan. Pada akhirnya, sifat pekerjaan SDM merupakan standar minimal yang harus dipenuhi agar SDM/Pegawai dapat melakukan pekerjaannya dengan tepat dan akurat.

Menurut Mangkunegara dalam Siti Lam'ah Nasution(2020:89) mendefinisikan bahwa kualitas kerja ialah proporsi seberapa baik seorang SDM melakukan apa yang seharusnya dilakukan oleh orang tersebut. Dua hal yang dinilai dalam mensurvei pelaksanaan representatif berdasarkan pengertian diatas, yaitu cara berperilaku pekerja dan kualitas kerja dari pekerja. Yang tersirat dari penilaian perilaku pekerja adalah pengabdian, dapat dipercaya, inisiatif, kerjasama, kesetiaan, komitmen dan dukungan yang representatif. Sementara itu,

sifat pekerjaan perwakilan adalah standar aktual yang diperkirakan karena pekerjaan yang dilakukan dan diselesaikan oleh perwakilan/SDM atas kewajibannya.

Menurut Siagian dalam Siti Lam'ah Nasution (2020:89) berpendapat bahwa sifat pekerjaan adalah pengerahan tenaga yang disengaja dalam kehidupan hierarki melalui cara di mana perwakilan ditawarkan kesempatan untuk mengambil bagian dalam memutuskan cara mereka bekerja dan komitmen yang mereka buat untuk asosiasi untuk mencapai tujuan dan sasarannya.

Terlepas dari seberapa canggih inovasi, peningkatan data, aksesibilitas modal dan material yang memadai, tanpa SDM sulit bagi asosiasi untuk mencapai tujuannya. Setiap perwakilan diharapkan memiliki efisiensi kerja, dimana efisiensi kerja muncul karena jiwa kerja perwakilan untuk mencapai tujuan. Meski demikian, efisiensi kerja tidak muncul tanpa adanya orang lain, namun ada faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi kerja representatif adalah perspektif mental sebagai inspirasi kerja, disiplin kerja dan sikap kerja keras. Unsur-unsur lain yang mempengaruhi adalah pelatihan, kemampuan, para eksekutif, hubungan modern Pancasila, tingkat gaji, pensiun yang dikelola pemerintah, tempat kerja dan lingkungan, kantor penciptaan, pintu terbuka potensi inovasi dan prestasi.

Menurut Hasibuan dalam Rina Irawati (2018:3), produktivitas adalah perbandingan antara *output* (hasil) dan *input* (masukan). Jika produktivitas naik ini hanya mungkin oleh adanya peningkatan *efisiensi* (waktu, bahan, tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dan tenaga kerja. Memperluas *efisiensi* SDM tidak cukup untuk terus mendorong mereka

untuk benar-benar bekerja keras. Ada metodologi yang harus dijalankan. Meminta pekerja untuk bekerja keras tentu saja bukan pengaturan yang layak, mungkin akan meledak bagi organisasi atau perintis. Menurut Sulistyani dan Rosidah dalam Rina Irawati (2018: 3), ada 4 metode untuk memperluas produktivitas pekerja, tepatnya: (1) Meningkatkan dan menghidupkan kembali inspirasi, (2) Tempat kerja yang bermanfaat dan meningkatkan produktivitas pekerja, (3) Integrasi menggunakan waktu secara produktif dengan sistem organisasi, dan (4) Penghargaan dan disiplin serta pola pikir yang harus diterapkan selalu menjadi pemenang.

Produktivitas kerja diperkirakan dan diperiksa, sehingga para eksekutif dapat memutuskan arahnya, waktu yang menjanjikan dan kurang menjanjikan; dapat membandingkan efisiensi asosiasi dan asosiasi musuh dan mengukur pengaruh proyek peningkatan efisiensi atau estimasi biaya yang dilakukan oleh asosiasi. Untuk mengukur efisiensi representatif, dua hal harus dimungkinkan:

1. Efektivitas pekerjaan perwakilan sebagai kuantitas hasil dan sifat pekerjaan yang diselesaikan, dan
2. Efisiensi kerja yang representatif terkait dengan idealisme penyelesaian pekerjaan dan pemanfaatan peralatan kantor yang lebih baik.

Dengan demikian, perusahaan-perusahaan besar sering mengalihkan tugas pekerjaan ke pihak ketiga atau *outsourcing*, tujuannya adalah mempermudah perusahaan untuk melakukan pengontrolan secara langsung sumber daya manusia yang dipekerjakan di lokasi perusahaan tersebut. Pemilihan *outsourcing* juga sangat berdampak terhadap kualitas, produktivitas dari kinerja karyawan, apalagi saat masa pandemi seperti ini.

*Outsourcing* adalah kursus mengapropriasi ulang atau memindahkan latihan bisnis ke pihak luar untuk menghemat biaya penciptaan melalui efektivitas kerja. Dalam ranah strategi kerja di Indonesia, hal tersebut adalah kemampuan untuk memilih dan memberhentikan pekerja sesuai dengan situasi bisnis untuk menghindari kemalangan melalui kerja sementara dan penyesuaian kembali mengingat PP 35 Tahun 2021 Bab III Pasal 18.

Menurut M. Armstrong (*Handbook of HRM Practice 2020;61*), terdapat 3 alasan mengapa perusahaan menggunakan *outsourcing*, di antaranya :

1. Penghematan biaya
2. Konsentrasi upaya perusahaan untuk tetap lebih berkembang
3. Mendapatkan keahlian yang baru

Perusahaan pemberi kerja selalu melakukan benchmarking untuk memilih *outsourcing* yang tepat untuk digunakan pada perusahaannya, harapan dari setiap perusahaan yang menggunakan jasa *outsourcing* adalah tetap terciptanya kualitas dan produktivitas karyawan yang baik dan berkembang. Banyak perusahaan yang berharap adanya perubahan namun tidak berdampak pada kinerja dan produktivitas karyawan tidak menurun terhadap jasa yang diberikan.

Beberapa hal yang sudah dilakukan untuk dapat bertahan, menang, dan mendapat untung dari perubahan yang sebenarnya. Hal yang ditekankan setiap perusahaan jasa adalah tanggung jawab setiap pekerja di perusahaan untuk beradaptasi dengan perkembangan yang terjadi selama pandemi ini.

Objek penelitian yang dilakukan yaitu PT. ISS Indonesia yang bergerak di bidang Jasa *Cleaning Service, Gardening & Landscaping, Office Support Service, Building Maintenance Service, Security Service, Catering Service* dan lain-lain. PT. ISS Indonesia tersebar di 140 kota, 9 kota besar diantaranya seperti Jakarta,

Bandung, Semarang, Surabaya, Denpasar, Medan, Batam, Pekanbaru, Balikpapan dan Makassar. Dengan disupport oleh lebih dari 300 manager, 900 supervisor, 2500 team leader dan 54.000 operator, dengan lebih dari 3.000 kontrak. Kantor Pusat PT. ISS Indonesia berada di Graha ISS, Jl. Jendral Sudirman Block.J. No. 3 Bintaro Jaya, 15229 – Jakarta. PT. ISS Indonesia merupakan perusahaan jasa terbesar di bidangnya, mengingat perkembangan jumlah karyawan setiap tahun mengalami peningkatan dan hal tersebut sangat membantu pemerintah untuk dapat mengurangi pengangguran yang selama ini masih menjadi tugas para pengusaha untuk membuka lapangan pekerjaan.

Ada beberapa fenomena yang dialami perusahaan selama masa pandemi covid 19 pada akhir-akhir ini yaitu banyaknya permintaan efisiensi yang diminta oleh konsumen mengingat masa *pandemi covid 19* yang terjadi selama ini menimbulkan ataupun berdampak terhadap masalah *finansial* dari perusahaan-perusahaan besar yang menggunakan jasa PT. ISS Indonesia. Dengan keadaan yang seperti ini, perusahaan harus dapat melatih SDM yang multitasking, dimana jika hal tersebut dapat dilakukan maka organisasi tersebut mampu menjaga daya saing terhadap perusahaan jasa lainnya. Beberapa hal yang prioritas dapat berkontribusi terhadap kinerja sebuah organisasi seperti kualitas dan produktivitas karyawan, dengan tujuan agar bisa mengikuti keberadaannya meski persaingan semakin liar.

Menurut uraian diatas, pada penelitian ini penulis perlu membahas sebagian persoalan yang ada pada perusahaan *outsourcing* dan salah satu klien PT. ISS Indonesia adalah PT. Nestle Indonesia - Gempol DC yang sudah menjalin kerja sama selama 10 tahun. PT. Nestle Indonesia - Gempol DC adalah salah satu perusahaan *manufaktur* khususnya dibidang makanan dan minuman. Perusahaan

tersebut berlokasi di Jl. Raya Porong KM 3,8 Pandaan kel. Karangrejo, Kec. Gempol, Kab. Pasuruan. Pada masa pandemi covid 19 perusahaan tersebut mengalami penurunan bisnis sehingga berdampak pada efisiensi karyawan *outsourcing* yang bekerja di area tersebut, khususnya PT. ISS Indonesia. Hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang menurun setelah dilakukan efisiensi oleh Manajemen PT. Nestle Indonesia - Gempol DC. Dampak dari efisiensi adalah penurunan kualitas kebersihan dan produktivitas karyawan PT. ISS Indonesia di lokasi tersebut dan banyak terjadinya miss komunikasi antara pekerja *outsourcing* dan manajemen PT. Nestle Indonesia - Gempol DC.

Dari pemaparan yang sudah jelaskan diatas, dengan ini penulis menyimpulkan untuk mengambil *observasi* berjudul “ **Pengaruh Kualitas Kerja & Produktivitas terhadap Kinerja Karyawan *Outsourcing* di PT. Nestle Indonesia - Gempol DC** “

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, peneliti telah menentukan rumusan permasalahan diantaranya :

1. Apakah kualitas kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *outsourcing* di PT. Nestle Indonesia - Gempol DC?
2. Apakah produktivitas karyawan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *outsourcing* di PT. Nestle Indonesia - Gempol DC?

3. Apakah kualitas kerja dan produktivitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan outsourcing di PT. Nestle Indonesia – Gempol DC?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengingat definisi masalah di atas, maka sasaran eksplorasi adalah sebagai berikut:

1. Untuk memahami serta menganalisis pengaruh kualitas kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan *outsourcing* di PT. Nestle Indonesia - Gempol DC.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh produktivitas secara parsial terhadap kinerja karyawan *outsourcing* di PT. Nestle Indonesia - Gempol DC.
3. Untuk dapat memahami serta menjabarkan pengaruh kualitas kerja, dan produktivitas secara simultan terhadap kinerja karyawan *outsourcing* di PT. Nestle Indonesia - Gempol DC

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian analisa data yang sudah dilaksanakan ini berharap mampu memberikan manfaat dari berbagai aspek, diantaranya sebagai berikut :

#### **1. Aspek Akademis**

Dari aspek akademis diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat dijadikan *referensi* untuk peneliti yang akan melaksanakan penelitian yang sama yaitu tentang pengaruh kualitas kerja dan produktivitas terhadap kinerja karyawan outsourcing di sebuah perusahaan. Bagi penulis diharapkan penelitian yang sudah dilakukan mampu menambah informasi di bidang SDM para eksekutif serta dapat mengaplikasikan dan melatih spekulasi yang diperoleh selama jangka waktu perkuliahan.

## 2. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan

Dapat digunakan sebagai bahan masukan serta referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap kualitas, produktivitas dan kinerja karyawan.

## 3. Aspek praktis

- a. Menjadi *input* untuk perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika serta menjadi daftar pustaka di bidang penelitian pengaruh kualitas kerja dan produktivitas karyawan terhadap kinerja karyawan *outsourcing*.
- b. Sebagai bahan penelitian perbandingan antara pengetahuan teoritis yang sudah diperoleh semasa perkuliahan dengan kondisi di lapangan, terutama yang terkait dengan dampak kualitas kerja dan produktivitas pekerja pada pameran pekerja *outsourcing*.
- c. Dapat digunakan sebagai referensi untuk mahasiswa ataupun pengajar/Dosen pada penelitian yang sejenis di waktu mendatang.
- d. Untuk peneliti diharapkan hasil *observasi* ini dapat bermanfaat menjadi media mengamalkan ilmu semasa perkuliahan dengan melaksanakan penelitian dalam rangka menyelesaikan pendidikan.