

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam organisasi, terutama di perusahaan jasa seperti PT Medcomm Solution yang bergerak di bidang layanan dan infrastruktur telekomunikasi. Keberhasilan perusahaan tidak hanya bergantung pada teknologi atau strategi bisnis, tetapi juga pada kualitas dan kinerja karyawan.

Kinerja karyawan mencerminkan kemampuan dalam menyelesaikan tugas sesuai target. Menurut Mangkunegara (2020), kinerja adalah hasil kerja seseorang secara kualitas dan kuantitas dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja agar dapat mengelola sumber daya manusia secara efektif dan berkelanjutan.

Berdasarkan observasi awal PT Medcomm Solution menunjukkan bahwa kinerja karyawan cenderung meningkat, terlihat dari percepatan pencapaian target, peningkatan kualitas kerja, dan antusiasme yang tinggi dalam bekerja. Hal ini mencerminkan kontribusi positif karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

**Tabel 1. 1 Data Pencapaian Tahun 2024**

Semester	Target	Realisasi	Presentase
1	100	108	108%
2	120	117	97,5%

(Sumber, Data primer yang diolah, 2025)

Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja Karyawan PT Medcomm Solution meningkat.

Kevin Jaya Fujita Siagian, seorang karyawan PT Medcomm Solution, mengatakan bahwa peningkatan kinerja karyawan disebabkan oleh banyaknya tanggung jawab yang diberikan dan kompensasi yang lebih besar serta peluang karir yang lebih besar. Target yang ketat meningkatkan produktivitas, yang didukung oleh APD perusahaan. Dan Kevin Ferdinand Tamba menyatakan bahwa pencapaian target dan tingkat beban kerja memengaruhi kinerja karyawan. Setiap tim memiliki tujuan tertentu. Misalnya, divisi *Maintenance* harus menyelesaikan 78 gangguan setiap bulan. Tekanan ini meningkatkan produktivitas dan disiplin di tempat kerja. Perusahaan memberikan insentif dan gaji yang layak sebagai imbalannya, membuat karyawan tetap termotivasi.

Beberapa faktor yang diketahui yang sangat memengaruhi kinerja karyawan PT Medcomm Solution adalah motivasi kerja, lingkungan kerja, disiplin kerja, stres kerja, dan pelatihan. Kelima faktor ini saling berhubungan dan memengaruhi cara karyawan melakukan tugasnya di tempat kerja secara langsung maupun tidak langsung.

Motivasi kerja merupakan faktor utama yang mendorong kinerja karyawan. Menurut Suroto (2023), motivasi tinggi mengarahkan potensi individu untuk mencapai tujuan kerja, sementara Bahasoan dan Baharuddin (2023) menyatakan bahwa motivasi berasal dari dalam diri dan mendorong produktivitas. PT Medcomm Solution menggunakan strategi motivasi untuk mendorong karyawannya. Mereka memberikan kompensasi seperti gaji, tunjangan, bonus, dan lembur, meningkatkan loyalitas dengan melibatkan mereka dalam operasi dan pengembangan diri, dan melakukan evaluasi berkala dan memberikan penghargaan kepada mereka yang berprestasi.

Lingkungan kerja yang kondusif juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja. Nitisemito (2020) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu di sekitar pekerja yang dapat memengaruhi kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas. Lingkungan yang aman, nyaman, dan harmonis dapat meningkatkan semangat dan fokus kerja karyawan. Lingkungan kerja di PT Medcomm Solution juga menjadi faktor pendukung yang signifikan. Lingkungan kerja membuat karyawan merasa nyaman karena rekan kerja saling mendukung dan harmonis. Setiap pekerja memiliki hak dan kewajiban sesuai dengan pekerjaan mereka. Selain itu, ada fasilitas fisik yang memadai, seperti ruang ber-AC, dispenser air minum, dan tempat untuk menyediakan kopi, gula, dan teh bagi karyawan.

Training menjadi faktor penting dalam peningkatan kompetensi. Simamora (2020) menjelaskan bahwa pelatihan adalah program yang dirancang untuk meningkatkan kinerja individu maupun kelompok dalam organisasi. Dengan pelatihan yang terstruktur dan relevan, karyawan dapat lebih siap menghadapi berbagai tantangan pekerjaan secara efektif dan efisien. Dari sisi training, PT Medcomm Solution secara konsisten menyelenggarakan pelatihan, baik bagi karyawan baru melalui program orientasi selama tiga bulan, maupun pelatihan lanjutan secara berkala. Materi pelatihan mencakup aspek teknis dan soft skill, seperti pemeliharaan jaringan, penggunaan teknologi baru, komunikasi, kerja tim, dan pemecahan masalah, dengan melibatkan lembaga pelatihan profesional.

Dengan memperhatikan berbagai faktor tersebut, PT Medcomm Solution menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan. Berdasarkan latar belakang

tersebut, kami tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *Peran Strategis Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Pelatihan dalam Peningkatan Kinerja Karyawan di PT Medcomm Solution*.

## **1.2 TINJAUAN PUSTAKA**

### **1.2.1 Teori Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Motivasi kerja adalah faktor utama yang dapat meningkatkan kinerja, karyawan yang termotivasi cenderung lebih produktif dan berkomitmen. Memahami dan mengelola kinerja serta motivasi karyawan adalah kunci untuk mencapai tujuan perusahaan (Wicaksono, 2023). Karyawan dengan motivasi tinggi memberikan dampak positif bagi perusahaan, sementara karyawan dengan motivasi rendah memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja (Febrian & Jacobus, 2022).

### **1.2.2 Teori Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Parashakti dkk (2020) menjelaskan lingkungan kerja merupakan komponen penting bagi karyawan saat menyelesaikan pekerjaan. Kondisi lingkungan kerja dengan fasilitas lengkap, serta hubungan harmonis antar karyawan dapat menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan, jika lingkungan kerja buruk dan tidak dapat memenuhi kebutuhan maka dapat mengganggu konsentrasi dan keharmonisan antar karyawan serta memengaruhi efisiensi kerja (Sinambela, 2018).

### **1.2.3 Teori Pengaruh Pelatihan/Training Terhadap Kinerja Karyawan**

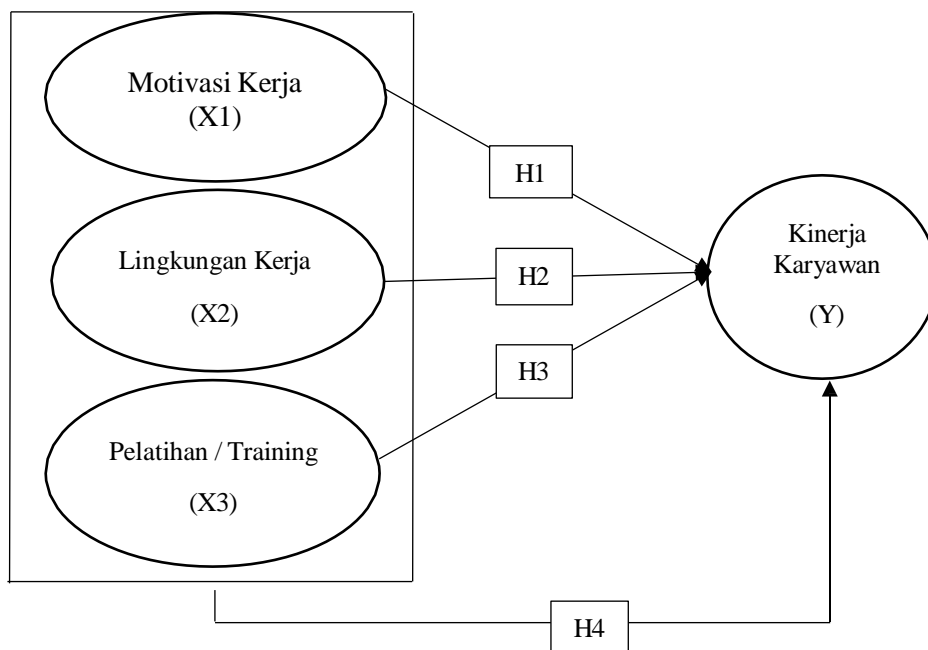
Pelatihan adalah proses mendidik dan membekali pekerja dengan keterampilan kemampuan, pengetahuan, dan perilaku yang lebih baik. Pelatihan didefinisikan oleh Amrin dan Darwis (2022) sebagai upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan lebih efisien dan efektif. Pelatihan akan memberi karyawan keterampilan yang lebih baik untuk melakukan dan menyelesaikan tugas atau pekerjaan mereka dengan kualitas dan jumlah yang optimal. Keadaan ini menunjukkan bahwa pelatihan dapat membuat kinerja karyawan lebih baik. Beberapa penelitian sebelumnya telah banyak membuktikan dampak pelatihan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Penelitian seperti Manopo dkk. (2021), Furi dan Winarno (2020), Dewi dan Fauzi (2021), dan Lee dkk. (2023), membuktikan secara empirik dampak positif pelatihan terhadap peningkatan kinerja karyawan.

### 1.2.4 Teori Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Pelatihan/Training Terhadap Kinerja Karyawan

Motivasi kerja dalam perusahaan jasa telekomunikasi menjadi aspek penting karena sektor ini sangat dinamis dan menuntut efisiensi tinggi, pelayanan cepat, serta kemampuan adaptasi. Perusahaan jasa telekomunikasi sangat bergantung pada kolaborasi tim, pelayanan cepat, serta penggunaan teknologi. Lingkungan kerja fisik dan nonfisik (budaya kerja, sistem kerja, dan kepemimpinan) sangat memengaruhi output kerja. Dalam industri telekomunikasi yang sangat cepat berkembang, pelatihan sangat penting untuk memperkuat kompetensi teknis, digitalisasi, dan pelayanan pelanggan. Puspitasari dan Agustini (2024): Motivasi, pelatihan, dan lingkungan kerja secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja.

### 1.3 KERANGKA KONSEPTUAL

Berdasarkan analisis dalam landasan teori dan penelitian terdahulu maka dapat digambarkan model konseptual sebagai berikut:



Gambar 1.3 Kerangka Konseptual

#### **1.4 HIPOTESIS PENELITIAN**

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

- H1 : Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Medcomm Solution.
- H2 : Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Medcomm Solution.
- H3 : Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Medcomm Solution.
- H4 : Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Training secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Medcomm Solution.