

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Seluruh perusahaan baik di sektor jasa maupun barang, sudah pasti mempunyai tujuan utama untuk mendapatkan keuntungan dan memberikan kepuasan melalui produk atau layanan yang mereka tawarkan. Kepuasan konsumen merupakan peran utama dalam berhasilnya suatu perusahaan sebagai penyedia produk maupun layanan yang berkualitas baik dan memenuhi keinginan pelanggan. Penggunaan strategi pemasaran yang efektif, termasuk pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan produktivitas individu maupun tim, merupakan elemen penting untuk mencapai suatu tujuan perusahaan.

Salah satu elemen penting dalam membangun perusahaan adalah keberadaan sumber daya manusia (SDM). Peran SDM ini sangat penting karena dapat menentukan kegagalan dan keberhasilan dari sebuah perusahaan. SDM adalah salah satu aset utama bagi perusahaan, karena SDM terlibat dalam seluruh aktivitas kegiatan yang dijalankan perusahaan. Maka, memiliki sumber daya manusia yang kualitas tinggi sangatlah penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya dan meningkatkan produktivitas. Keberhasilan perusahaan dalam meraih tujuannya juga dapat diukur berdasarkan kualitas kinerja karyawan.

Jika karyawan mampu menjalankan pekerjaan sesuai dengan yang diberikandan mampu mengatasi kesulitan yang ada dalam tugasnya itu dapat dikatakan karyawan yang mempunyai kinerja baik. Perusahaan akan terus berupaya meningkatkan performa para karyawannya, karena jika kinerja karyawan meningkat sudah pasti sangat berpengaruh pada hasil kerja yang baik yang dihasilkan untuk perusahaan, sehingga akan mencapai tujuan yang sudah ditargetkan oleh perusahaan. Jika tidak ada karyawan atau kurangnya kualitas dari karyawan tersebut sudah pasti perusahaan akan sulit untuk berjalan dan maju. Salah satu yang harus diperhatikan untuk menjaga kualitas karyawan tersebut ialah dengan cara memperhatikan kualitas kerja karyawan.

Karyawan juga berharap jika perusahaan dapat memberi kepuasan kerja dan juga meningkatkan produktivitas kinerja karyawan. Terdapat berbagai cara yang dapat digunakan perusahaan untuk meningkatkan performa karyawan, seperti memberikan motivasi kerja untuk mendorong semangat kerja yang lebih tinggi, serta menawarkan program pelatihan guna memperluas pengetahuan dan keterampilan karyawan. Dengan adanya program tersebut diharapkan untuk meningkatkan kesadaran karyawan atas tanggung jawab dan tugas tugas yang sudah dipercayakan perusahaan kepada karyawan tersebut.

Kinerja di tempat kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan tujuan strategis perusahaan, kepuasan pelanggan, serta

kontribusi terhadap perekonomian. Di perusahaan kinerja karyawan memiliki dampak besar pada produktivitas, di mana kinerja yang efektif dan berkualitas meningkatkan produktivitas keseluruhan. Evaluasi kinerja karyawan dilakukan dengan memperhatikan kemampuan mereka dalam melayani konsumen secara kompeten, menciptakan kenyamanan, dan memastikan kepuasan pelanggan.

Strategi bisa diartikan sebagai perencanaan yang berkaitan dengan implementasi ide, perencanaan, dan pelaksanaan kegiatan dalam periode waktu yang telah ditetapkan. Maka, sangat penting bagi perusahaan untuk merancang strategi yang efektif guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi yang direncanakan dengan baik, harus ada koordinasi yang baik dalam tim kerja, termasuk di antara para karyawan di perusahaan, maka strategi dalam peningkatan kinerja karyawan sangat penting. Kinerja mengacu pada hasil kerja yang dicapai seorang karyawan dalam menjalankan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. PT. Berlian Sistem Informasi adalah perusahaan penyedia solusi TI/digital, yang tumbuh sebagai bagian dari grup perusahaan otomotif Mitsubishi di Indonesia. Untuk mendukung pertumbuhan masyarakat Indonesia melalui solusi TI/digital dalam industri mobilitas, itulah tujuan akhir perusahaan. Untuk tujuan ini, perusahaan terus membangun kolaborasi yang kuat dengan perusahaan-perusahaan grup Mitsubishi sebagai

pelanggan utama kami untuk mengenal industri serta masyarakat dan masyarakat di sekitar pelanggan kami. Penurunan kinerja karyawan dapat terlihat dari penyesuaian tugas yang masih dibawah standar perusahaan, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dari itu diperlukan adanya sebuah strategi dalam pengelolaan karyawan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan PT. Berlian Sistem Informasi agar dapat meningkatkan kinerja karyawannya.

## 1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pembahasan, rumusan masalah yang dapat disusun untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi peningkatan kinerja pada perusahaan?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi Perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan?
3. Bagaimana Solusi Perusahaan untuk mengatasi kendala dalam meningkatkan kinerja karyawan?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, dapat ditetapkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui strategi peningkatan kinerja karyawan terhadap perusahaan
2. Untuk mengetahui kendala apa yang dihadapi Perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan

3. Untuk mengetahui Solusi yang dilakukan Perusahaan dalam mengatasi kendala

#### 1.4. Manfaat Penelitian

1. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan, khususnya dalam subjek peningkatan kinerja karyawan
2. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan keuntungan yang positif bagi penulis maupun pembaca



