

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin ketatnya tingkat persaingan bisnis mengakibatkan organisasi atau perusahaan dihadapkan pada tantangan untuk dapat mempertahankan kelangsungan perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja pegawai (*job performance*) atau hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pegawai merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan, pegawai yang memiliki bakat, tenaga, dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan dalam rangka mencapai tujuannya. Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawainya, perusahaan perlu memberikan perhatian pada kepentingan pegawai yang memiliki berbagai macam kebutuhan. Segala kepentingan yang bersentuhan langsung dengan pegawai, biasanya diatur dalam manajemen sumber daya manusia. Setiap perusahaan memiliki divisi khusus untuk menangani sumber daya manusianya.

Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan pegawai, pengembangan pegawai, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi pegawai dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Manajemen sumber daya manusia

melibatkan semua keputusan dan praktik manajemen yang mempengaruhi secara langsung sumber daya manusianya.

Saat ini banyak perusahaan memiliki kemampuan untuk memiliki teknologi canggih. Akan tetapi, hanya sedikit perusahaan yang berhasil mencapai tujuannya dengan memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya kemampuan sumber daya manusia yang tersedia.

Manusia merupakan sumber daya yang paling penting bagi suatu organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuannya. Seberapa pun sempurna aspek teknologi dan keuangan, tanpa didukung oleh aspek manusianya, maka tujuan organisasi akan sulit dicapai. Atas dasar itulah maka faktor sumber daya manusia dalam suatu organisasi harus senantiasa dibina dan dikembangkan.

Pada akhirnya, keberhasilan organisasi memang sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya. Perubahan lingkungan yang begitu cepat menuntut kemampuan mereka untuk beradaptasi dengan perubahan, menganalisa dampaknya terhadap organisasi dan menyiapkan manajemen sumber daya yang tepat guna menghadapi kondisi tersebut.

Persaingan yang semakin tajam juga membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi yang tepat agar mampu memberikan pelayanan yang memuaskan (*customer satisfaction*) tetapi juga berorientasi pada nilai (*customer value*). Sehingga organisasi tidak semata-mata mengejar pencapaian produktivitas kerja yang tinggi tetapi lebih pada kinerja dalam proses pencapaiannya.

Dilihat dari beberapa keadaan di atas, dimana masih banyaknya perusahaan yang tidak serius menangani atau mempersiapkan sumber daya manusianya dalam dunia kerja, termasuk yang terjadi di PT PLN (DISJAYA) PERSERO, maka dengan ini saya membuat Karya Ilmiah yang berjudul **“Analisis Kinerja Karyawan di *Call Center* 123 pada PT PLN (DISJAYA) PERSERO”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, maka perumusan masalah dari permasalahan ini adalah Bagaimana kinerja karyawan di *Call Center* 123 pada PT PLN (DISAJAYA) PERSERO?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk menganalisis pengetahuan sumber daya manusia.
- b. Untuk menganalisis kinerja karyawan.
- c. Untuk menganalisis pengaruh sumber daya manusia dalam suatu perusahaan.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Penulis

Bagi peneliti yaitu sebagai tambahan pengetahuan bagaimana sumber daya manusia pada PT PLN DISJAYA (PERSERO).

b. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan bagi Instansi dalam mengamati Sumber Daya Manusia.

c. Bagi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Memperoleh bahan masukan dan umpan balik guna perbaikan dunia pendidikan serta menambah referensi tentang kinerja karyawan.