

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Sistem operasional perusahaan merupakan kegiatan utama yang dijalankan oleh perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia dipandang sebagai asset yang sangat berharga karena visi, misi, strategi dan sistem perusahaan yang canggih sekalipun tidak akan berguna dan tidak memiliki dampak apapun terhadap perusahaan tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas.

Menurut Syamsuddinnor (2014), Sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam suatu organisasi, dimana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan organisasi. Perusahaan harus membuat perencanaan terkait Sumber Daya Manusia dengan baik, hal ini dikarenakan keberhasilan yang diperoleh perusahaan tidak hanya terletak pada keunggulan teknologi dan sumber pendanaan yang besar, tetapi juga dipengaruhi oleh Sumber Daya Manusia yang menjalankan kegiatan operasional perusahaan.

PT Home Credit Indonesia merupakan perusahaan pembiayaan berbasis teknologi global yang menyediakan layanan pembiayaan baik secara *online* maupun *offline*. PT Home Credit Indonesia juga merupakan salah satu perusahaan yang memiliki divisi-devisidengan jumlah karyawan yang tinggi, sehingga untuk memperoleh gambaran umum dari objek penelitian, penelitmelakukan observasi awal berupa servei terhadap beberapa karyawan

PT Home Credit Indonesia pada divisi *Field Agent* yang merupakan bagian dari Tim *Collection* PT Home Credit Indonesia.

Adapun jumlah karyawan divisi *field agent* 270 karyawan terdiri dari tiga kategori yaitu Permanen (karyawan yang sudah diangkat menjadi karyawan tetap), Kontrak (karyawan yang berkerja berdasarkan kontrak yang sudah ditetapkan per 6 bulan) dan mitra atau biasa (rekan kerja yang satatusnya belum diangkat menjadi karyawan kontrak maupun permanen) dari tiga kategori merupakan divisi dan memiliki tugas yang sama yang membedakan hanya status penetapan.

Observasi awal yang dilakukan peneliti menemukan bahwa rendahnya produktivitas kerja karyawan dari tiga bulan terakhir pada tahun 2018 dan tiga bulan awal pada tahun 2019 dengan penurunan *payment* yang diperoleh karyawan yang jauh dari target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan setiap bulannya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Febrianti (2019) yang mengukur Produktivitas tenaga kerja dari kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu kerja yang menggambarkan *income* dari perusahaan.

Rismayadi (2015) juga mengukur produktivitas kerja dalam penelitiannya berdasarkan hasil dari pekerjaan karyawan yang meningkatkan keuntungan perusahaan. berdasarkan hasil observasi peneliti dapat dilihat pada tabel 1.1 data produktivitas kerja karyawan PT. Home Credit Indonesia pada bulan Oktober 2018 hingga Maret 2019, sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Field Agent PT. Home Credit**  
**Indonesia Oktober 2018 - Maret 2019 (dalam ribuan rupiah)**

Keterangan	2018			2019		
	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
Target Perusahaan (Rp)	295.000	350.000	365.000	400.000	435.000	525.000.
Realisasi (Rp)	289.831	325.495	292.062.	354.500	403.005	493.256
Tidak Tercapai (Rp)	5.169	24.505	72.938	45.500	31.995	31.744
Persentase (%)	1.76%	7%	19.9%	11.4%	7.4%	6.1%

*Sumber : Divisi Field Agent PT. Home Credit Indonesia, 2019*

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa produktivitas kerja karyawan yang diukur berdasarkan perbandingan antara target perusahaan dan realisasi atau pendapatan yang dicapai memiliki masalah karena terdapat minus dari target yang tidak tercapai dan dapat disintesis bahwa ada masalah pada Produktivitas kerja karyawan.

Dan ada kemungkinan dua *factor* yaitu *factor* pertama pada bulan Oktober - Desember 2018 bertepatan hari libur natal dan tahun baru produktivitas mengalami penurunan disebabkan karena pada bulan tersebut banyak nasabah yang sedang tidak ada dirumah seperti: pergi liburan dan ada juga yang pulang ke kampung halaman, dan *factor* kedua bukan hanya dari *factor* nasabah namun dari *factor* perusahaannya juga mengalami kendala

seperti: tingkat kehadiran karyawan yang menurun pada bulan November - Desember 2018 serta target tidak tercapai ditetapkan pencapaian hasil produktivitas pada bulan Oktober - Desember 2018 lebih rendah dan bergerak dari 1.76% - 19.9%.

Pada bulan Januari - Maret 2019 pencapaian hasil produktivitas mengalami peningkatan yaitu kisaran 11.4% - 6.1%, pencapaian produktivitas mengalami peningkatan disebabkan karena banyaknya nasabah yang sudah membayar tunggakan nasabah yang telah gagal ditagih pada anggusan di bulan-bulan sebelumnya walaupun hasilnya masih belum mencapai target perusahaan.

Dari sudut pandang SDM hal ini disebabkan kurangnya antisipasi dari pihak perusahaan dan kurangnya pengalaman dari pihak karyawan itu sendiri untuk memhadapi fenomena tersebut, dan tingkat kehadiran karyawan yang menurun di tiga bulan terakhir pada tahun 2018 sehingga waktu pengumpulan target perusahaan tidak dapat direalisasikan akibat kurangnya waktu visit yang dilakukan oleh karyawan kepada nasabah sehingga target tersebut tidak tercapai. Oleh karena itu pada Oktober 2018 - Maret 2019 tidak pernah mencapai target yang ditetapkan perusahaan berdasarkan total pembayaran yang harus terkumpul setiap bulannya sehingga Peneliti mengangkat masalah ini sebagai fenomena yang menarik dalam penelitian ini.

Produktivitas kerja karyawan itu sendiri merupakan faktor yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan suatu perusahaan kecil maupun perusahaan besar. Produktivitas kerja Yang dimaksud dalam penelitian ini

adalah kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja dan penggunaan waktu ditetapkan oleh perusahaan. Produktivitas seorang karyawan dapat diukur dari total output yang dihasilkan seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya (Zivin & Neidell, 2011). Dengan melalui peningkatan produktivitas kerja karyawan diharapkan dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi dan dapat menjaga keberlangsungan hidup perusahaan (Wibowo, 2014).

Dalam produktivitas karyawan yang baik ada pengaruhnya dari pengetahuan ataupun keterampilan dari seseorang karyawan yaitu pengalaman kerja. Hal ini sesuai dengan pendapat Fagbenle (2012) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan berasal dari diri karyawan atau yang disebut sebagai *Human factor*, salah satunya adalah pengalaman kerja. Pengalaman kerja itu sendiri merupakan faktor yang mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan produktivitas karyawan (Bhargava R. Kotur dan S. Anbazhagan, 2014).

Peneliti juga melakukan observasi terkait pengaruh pengalaman kerja yang kemungkinan menjadi salah satu faktor menyebabkan penurunan produktivitas kerja karyawan. Dan peneliti memperoleh informasi dengan cara wawancara yang dilakukan dengan 20 karyawan Divisi *Field Agent* PT. Home Credit Indonesia tentang pengalaman kerja ditemukan bahwa terdapat 85% dari karyawan yang di wawancara yang mengatakan bahwa masa kerja sangat membantunya dalam melakukan pekerjaan, 80% dari karyawan yang

di survey mengaku menguasai pekerjaan sesuai dengan ketentuan dari perusahaan. Dan 85% dari karyawan yang di survey mengatakan bahwa Pengalaman kerja yang dimiliki membantu mengurangi kesalahan-kesalahan pelayanan kepada nasabah.

Dan dalam proses observasi selanjutnya disini untuk pengalaman kerja sendiri dari pihak perusahaan memang bagi calon karyawan dalam proses *recruitment* yang belum memiliki pengalaman kerja memang bisa untuk mengajukan pekerjaan pada bidang/divisi calon karyawan yang diinginkan dan tidak menuntut kemungkinan akan tidak diterima namun memang bagi calon karyawan yang memang sebelumnya memiliki pengalaman kerja dibidang/divisi yang sama kemungkinan kesempatan untuk proses penerimaan akan lebih besar dan biasanya calon karyawan yang memiliki pengalaman akan lebih dilihat dari proses *training* bagaimana cara untuk menanggapi nasabah yang sulit, atau dengan kendala lainnya dan akan dilihat dari data produktivitas kerja karyawan dalam waktu tiga bulan terakhir.

Dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa dominan karyawan menjawab pengalaman kerja bisa menjadi salah satu faktor penting dalam peningkatan produktivitas kerja karyawan. Selaras dengan penelitian yang dilakukan Rismayadi (2015) yang menemukan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Anata (2016) menunjukkan bahwa pengalaman kerja yang dimiliki setiap seseorang dalam bekerja pada satu divisi menjadi faktor yang penting yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan.

Pengalaman kerja tidak hanya ditinjau dari keterampilan, keahlian, dan kemampuan yang dimiliki saja, akan tetapi pengalaman kerja dilihat dari pengalaman seseorang yang telah bekerja atau lamanya bekerja pada suatu instansi. Semakin banyak pengalaman yang dimiliki akan semakin banyak terampil dia dalam menjalankan pekerjaannya.

Tidak hanya variabel pengalaman kerja saja yang bisa menjadi salah satu faktor produktivitas kerja karyawan menurun namun pengaruh disiplin dalam suatu organisasi perusahaan juga sangat dibutuhkan, karena hal ini berpengaruh terhadap efektivitas kerja dan efisiensi terhadap tujuan organisasi. Pengertian dari disiplin kerja itu sendiri adalah lebih tepat kalau diartikan sebagai suatu sikap, tingkah laku dan perubahan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik tertulis maupun tidak (Nitisemito, 2009 dalam Iis Puspika Dewi, 2012).

Menurut Ananta (2016) Produktivitas karyawan dapat muncul apabila disiplin kerja terimplementasi dengan baik. pengukuran disiplin kerja dapat dengan melihat tingkat ketidakhadiran karyawan. Adapun persentase ketidakhadiran dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase Ketidakhadiran} = \frac{\text{Jumlah ketidakhadiran karyawan}}{\text{jumlah karyawan} \times \text{jumlah hari kerja}} 100\%$$

Berikut adalah data yang peneliti dapatkan dari hasil data ketidakhadiran karyawan PT. Home Credit Indonesia dalam tiga bulan terakhir 2018 dan 3 bulan awal tahun 2019, sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Data Kunjungan Karyawan Divisi Field Agent**  
**PT. Home Credit Indonesia Oktober 2018 - Maret 2019**

<b>Bulan (Tahun)</b>	<b>Jumlah karyawan</b>	<b>Jumlah ketidakhadiran karyawan (Hari)</b>	<b>Jumlah Hari kerja (hari)</b>	<b>Persentase/Total Hari kerja(%)</b>
Oktober 2018	270	102	23	1,64%
November 2018	270	105	23	1,69%
Desember 2018	270	121	23	1.96%
Januari 2019	270	82	23	1,32%
Februari 2019	270	84	23	1.35%
Maret 2019	270	97	23	1.56%

*Sumber : Data dari HRD PT. Home Credit Indonesia, 2019*

Terlihat tabel 1.2 menjelaskan kedisiplinan karyawan divisi *field agent* PT. Home Credit Indonesia dalam enam bulan terakhir ditahun 2018-2019. Diketahui rata-rata persentase ketepatan dalam menagih efektivitas kunjungan karyawan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Dalam PT Home Credit Indonesia sendiri kehadiran kunjungan menjadi masalah apabila data kunjungan dalam satu bulan mengalami peningkatan yang baik namun jika hasil data produktivitas kerja yang sama justru menurun, maka permasalahan tersebut timbul didalam perusahaan itu sendiri, namun



sebaliknya apabila data ketidakhadiran kunjungan menurun namun untuk hasil data produktivitasnya baik maka permasalahan ini timbul dari factor karyawan.

Sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku dari perusahaan apabila nilai produktivitas kerja karyawan perbulan menurun maka akan dilihat dari penilaian tambahan yang lain yaitu salah satunya penilaian individual dari *team leader* setiap karyawan dengan banyaknya jumlah ketidakhadiran karyawan serta produktivitas kerja karyawan yang tidak tercapai dari target walaupun angka presentasinya mulai stabil namun tetap nilai keseluruhan dari produktivitas kerja karyawan itu sendiri menurun. Selaras dengan penelitian Cahyantara (2016) disiplin kerja memiliki pengaruh langsung terhadap produktivitas kerja.

Berhubung pada divisi *field agent* bekerja langsung di lapangan maka setiap karyawannya yang tidak hadir ke rumah nasabah maka kemungkinan besar nasabah itu sudah tidak ada dirumah atau sedang pergi dan dampaknya adalah *field agent* tidak dapat menagih nasabah tersebut. Hal itu sangat berpengaruh terhadap hasil output dari produktivitas kerja perusahaan. Disiplin adalah bentuk dari pengendalian diri karyawan dalam implementasi sebuah organisasi (Sudarma, 2014). Kedisiplinan juga merupakan fungsi operatif Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi tingkat produktivitas karyawan tersebut. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan

mencapai hasil yang optimal. Dengan adanya disiplin kerja, karyawan akan mampu mencapai produktivitas kerja yang maksimal.

Berdasarkan hasil data yang telah dipaparkan peneliti dan fenomena yang terjadi, penelitian tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Pengaruh Pengalaman kerja, dan Disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Home Credit Indonesia**

### **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan pokok pikiran yang dituangkandi dalam latar belakang masalah tersebut makapermasalahan yang bisa dikemukakan adalah sebagaiberikut :

1. Bagaimana deskripsi dari Pengalaman kerja, Disiplin kerja dan Produktivitas kerja karyawan PT Home Credit Indonesia?
2. Apakah terdapat pengaruh Pengalaman kerja terhadap produktivitas karyawan pada PT Home Credit Indonesia?
3. Apakah terdapat pengaruh Disiplin kerja terhadap produktivitas karyawan pada PT Home Credit Indonesia?
4. Apakah Pengalaman Kerja dan Disiplin Kerja dapat memprediksikan produktivitas karyawan pada PT Home Credit Indonesia?
5. Bagaimana mengukur seberapa jauh kemampuan dari model variabel-variabel independen terhadap variabel dependen pada PT Home Credit Indonesia?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas terdapat beberapa hal yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui deskripsi Pengalaman kerja, Disiplin kerja dan Produktivitas kerja karyawan PT Home Credit Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pengalaman kerja terhadap produktivitas karyawan pada PT Home Credit Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin kerja terhadap produktivitas karyawan pada PT Home Credit Indonesia.
4. Untuk mengetahui apakah model penelitian Pengalaman Kerja dan Disiplin Kerja dapat memprediksikan produktivitas karyawan pada PT Home Credit Indonesia.
5. Untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan mengukur dari model variabel-variabel independen terhadap variabel dependen pada PT Home Credit Indonesia?

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan peneliti dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana pengembangan ilmu baru bagi peneliti. Selain itu sebagai media untuk mendapatkan pengalaman langsung dalam penelitian sehingga dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan pada keadaan yang sebenarnya di lapangan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dan saran yang dapat digunakan dalam meningkatkan Produktivitas kerja karyawan melalui pengalaman kerja dan disiplin kerja

yang dapat dioptimalkan oleh perusahaan sehingga produktivitas yang dihasilkan oleh karyawan meningkat.

3. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Diharapkan peneliti ini bisa dijadikan sebagai referensi pembelajaran yang dapat memberikan wawasan khususnya pada Konsentrasi Manajemen SDM.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan tambahan referensi bagi penelitian lain yang ingin meneliti dengan topik yang sama dengan penelitian ini.