

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi tantangan utama bagi perusahaan di seluruh dunia. Kualitas SDM yang unggul tidak hanya menentukan produktivitas dan efisiensi organisasi, tetapi juga menjadi faktor penentu daya saing. Oleh karena itu, pengembangan kualitas karyawan, peningkatan Kemampuan kerja menjadi fokus utama dalam upaya menciptakan kinerja yang optimal. Transformasi ini menuntut perusahaan untuk tidak hanya fokus pada aspek teknis operasional, tetapi juga pada SDM yang unggul untuk menghadapi tuntutan pasar yang dinamis dan kompetitif.

Karyawan berada di garis paling depan dalam proses keberhasilan ide-ide inovatif yang dilahirkan oleh perusahaan. Ide-ide tersebut dapat meningkatkan kualitas dan kemampuan kerja karyawan. Kualitas kerja yang tinggi diharapkan menjadi acuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam merespons perubahan dan memenuhi kebutuhan konsumen yang terus berkembang. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kreativitas dan kolaborasi, di mana karyawan merasa terinspirasi dan termotivasi untuk berinovasi. Kemampuan kerja menjadi aspek krusial dalam mendorong efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan. Kemampuan kerja mencerminkan kapasitas individu atau kelompok untuk menghasilkan output yang optimal dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien. Tingkat kemampuan kerja yang tinggi menunjukkan bahwa karyawan mampu mengelola

waktu, keterampilan, dan energi dengan baik, yang akhirnya berkontribusi langsung pada pencapaian tujuan perusahaan.

Namun, untuk mencapai hal tersebut karyawan harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan ide-ide perusahaan, dimana kemampuan yang dimiliki karyawan merupakan suatu *privilege* bagi karyawan tersebut. Karyawan yang mempunyai kemampuan kerja yang baik merupakan suatu asset bagi Perusahaan dimana perusahaan akan berjalan dengan baik apabila kemampuan yang dimiliki karyawan sesuai dengan visi misi perusahaan.

Perusahaan adalah entitas atau organisasi yang dibentuk untuk menjalankan kegiatan bisnis dengan tujuan utama menghasilkan keuntungan. Perusahaan dapat beroperasi dalam berbagai sektor, seperti manufaktur, jasa, perdagangan, dan *real estate*. Perusahaan *real estate* adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pengembangan, pengelolaan, dan penjualan properti, termasuk tanah, bangunan, dan infrastruktur lainnya. Perusahaan ini berfokus pada menciptakan nilai tambah bagi pemilik properti dan pengguna jasa mereka melalui berbagai aktivitas, seperti pengembangan proyek perumahan, komersial, dan industri, serta pengelolaan properti yang sudah ada. Perusahaan *real estate* juga dapat bergerak dalam bidang jasa konsultasi, seperti penilaian properti, perencanaan pengembangan, dan pengelolaan proyek. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang *Real estate* ada PT Melia Cakrawala Indonesia.

Menghadapi tantangan untuk terus beradaptasi dengan perkembangan pasar dan teknologi konstruksi, dari tantangan tersebut muncul ide-ide inovatif untuk membuat perumahan dengan tampilan elegan yang akan banyak diminati oleh

konsumen, akan tetapi permasalahan perlahan muncul dikarenakan kinerja karyawan yang kurang memuaskan dalam mengembangkan ide yang sudah tercipta.

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan Kinerja Karyawan merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa bertanggung jawabnya karyawan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Ada berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti yang diutarakan Sutermeister dalam **(Deswanti et al., 2023)** kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap, kepribadian, kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial dan kebutuhan egoistik.

Peningkatan kinerja ditandai mampu memberikan sumbangsih terhadap tempat kerja **(Zainal, 2019)** mengungkapkan bahwa contoh yang di peroleh dari hasil penilaian kinerja karyawan menunjukkan adanya hubungan timbal balik antara tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan yang diberikan kepada tempatnya bekerja. Hal tersebut didukung oleh Simanjuntak dalam **(Deswanti et al., 2023)** bahwa hasil yang diperoleh dari pendidikan dan pengalaman kerja yakni, Pendidikan akan menghasilkan pengetahuan sedangkan pengalaman kerja akan menghasilkan keterampilan.

Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan

memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan. Selain itu, adanya karyawan yang berprestasi perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaannya, dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan itu ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Keterlambatan dalam proses pembangunan akan terjadi apabila karyawan tidak berkualitas dalam melakukan pekerjaan tersebut, tidak berkualitasnya karyawan tersebut sudah diketahui perusahaan karena dalam melakukan perekrutan karyawan tidak dilampirkannya sertifikasi yang menandakan bahwa para pekerja itu adalah pekerja yang handal, bahkan tidak dilakukan penyeleksian, sehingga terjadilah masalah dimana progres tidak berjalan dengan baik karena adanya perubahan dalam pembangunan, akan tetapi perubahan yang dilakukan oleh perusahaan merupakan perubahan yang akan membuat pekerjaan selesai dengan cepat dan lebih efisien.

Permasalahan yang terjadi pada PT Melia Cakrawala Indonesia adalah, banyak karyawan yang kurang memahami pentingnya jalinan tanggung jawab antar karyawan dan pimpinan. Karyawan tidak menjalankan kewajibannya dengan baik, lalai dalam mengejar target pembangunan yang mengakibatkan adanya desakan terus-menerus dari konsumen agar pembangunan cepat diselesaikan, tentunya dengan adanya desakan akan membuat para pekerja melakukan pekerjaan dengan terburu-buru yang mengakibatkan kualitas dari bangunan tidak lagi sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Berikut adalah tabel yang menjelaskan capaian kinerja karyawan pada PT Melia Cakrawala Indonesia.

Tabel 1. 1
Capaian Kinerja

No	Keterangan	Target Kinerja	Target Pengerjaan	Realisasi Kerja
1	Pekerjaan Housing	86,16 %	September 2023 s/d Februari 2024	40,03 %
2	Pekerjaan Atap	61.85 %	Februari s/d Maret 2024	58.58%
3	Pekerjaan Aluminium	31.77 %	21 Hari	31.77 %
4	Pekerjaan Plafond	23.15 %	21 Hari	21 %
5	Logistik	Memastikan bahwa semua material tidak ada yang kurang sehingga para tukang dapat bekerja tanpa kekurangan material, dan membuat laporan atas pemakaian material serta pengajuan pembelian material minimal 5 % sebelum benar-benar habis.	-	Pembelian material masih sering dilakukan secara mendadak.
6	Administrasi	Melakukan rekapan atas laporan progres mingguan untuk pelaksanaan proyek.	-	Rekapan baru dimulai sejak tahun 2024 yang seharusnya sudah dilakukan sejak mulainya pelaksanaan.

Sumber : Project PT Melia Cakrawala Indonesia (2024).

Tabel tersebut diatas merupakan gambaran pekerjaan yang sudah ditargetkan oleh perusahaan terhadap karyawan serta realisasi pekerjaan. Penulis

menyimpulkan bahwa pengerjaan rumah yang ditargetkan selesai dalam waktu 6 bulan setelah kontrak keluar malah tidak terselesaikan, bahkan untuk 50 % dari target pembangunan saja tidak terselesaikan, dan ada pekerjaan yang hampir terselesaikan. Karyawan lain seperti logistik dan administrasi yang juga diberikan tanggung jawab yang berkaitan dengan pekerjaan pembangunan juga tidak memaksimalkan pekerjaannya.

Pemasalahan kinerja tersebut diatas akan dapat terselesaikan sesuai dengan target yang telah ditetapkan kalau saja karyawan disiplin, apabila karyawan tidak dapat mematuhi semua peraturan perusahaan maka dapat menyebabkan penurunan kinerja perusahaan, penurunan kinerja karyawan dapat disebabkan oleh tingkat absensi karyawan yang tinggi juga menjadi permasalahan dalam pembangunan dan menjadi salah satu hal penunjang keberhasilan pembangunan tepat waktu. Penulis mendapatkan pernyataan bahwasanya karyawan sering datang terlambat, berikut ini adalah data absensi karyawan di PT Melia Cakrawala Indonesia.

Tabel 1. 2
Absensi Karyawan

Bulan	Jumlah Karyawan	Hari Kerja	Tidak Bekerja/ Hari	%	Terlambat/ Karyawan	%
September	45	24	6	25	6	13.34
Oktober	45	27	14	51.85	5	11.12
November	45	26	6	23.08	6	13.34

Sumber : Project PT Melia Cakrawala Indonesia (2024).

Dari tabel 1.2 tersebut terlihat bahwa secara total, terjadi fluktuasi pada jumlah ketidak hadiran dan terlambat pada bulan september sampai dengan bulan

november, seperti pada bulan september karyawan tidak bekerja selama 6 hari dengan tingkat persentase 25%, pada bulan oktober selama 14 hari tidak bekerja dengan presentase 51.85%, pada bulan november tidak bekerja 6 hari dengan presentase 23.08%. Sedangkan untuk karyawan yang terlambat pada bulan september sebanyak 6 karyawan yang terlambat dengan tingkat presentase 13.34%, pada bulan oktober sebanyak 5 karyawan dengan presentase 11.12%, dan untuk bulan november sebanyak 6 karyawan dengan presentase 13.34 %.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya adalah tingkat pendidikan dan pengalaman kerja sebagai langkah untuk melaksanakan tugas sesuai dengan kemampuannya sebagai upaya menciptakan efektivitas dan efisiensi kerja karyawan agar menghasilkan pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal bagi perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan-tujuan perusahaan. Kualitas kerja merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian organisasi, hal ini merujuk pada pemikiran bahwa kualitas kerja dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta karyawan terhadap organisasi. Pengalaman kerja juga berpengaruh terhadap kualitas dan tentunya akan meningkatkan kemampuan kerja, pendidikan dan pengalaman adalah satu kesatuan yang saling berkaitan untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan kerja. Pengalaman kerja adalah komponen penting dalam pengembangan karir seseorang, dengan pengalaman yang cukup maka karyawan tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis tetapi juga kemampuan untuk beradaptasi dan mengatasi berbagai situasi di tempat kerja.

Kinerja karyawan merupakan salah satu pilar utama keberhasilan suatu organisasi, dan terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan, lama bekerja, serta kualitas dan kemampuan kerja. Karyawan dengan pendidikan yang lebih tinggi biasanya memiliki keterampilan analisis dan pemecahan masalah yang lebih baik, yang memungkinkan mereka menjalankan tugas dengan lebih efisien dan efektif.

Selain kualitas Karyawan, kepuasan kerja juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan. Kepuasan kerja mencakup perasaan positif individu terhadap pekerjaannya, yang dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas. Faktor ini menjadi penentu keberhasilan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, karena kepuasan kerja adalah elemen yang memengaruhi semangat kerja dan loyalitas terhadap organisasi.

Dalam fungsi operasional manajemen, kepuasan kerja merupakan bagian dari fungsi pengembangan yang menjadi perhatian utama untuk memastikan karyawan merasa dihargai dan termotivasi. Pada dasarnya, kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga organisasi perlu memberikan perhatian khusus untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kebahagiaan dan kesejahteraan karyawan.

Adapun peneliti terdahulu mengenai kualitas dan kemampuan serta kinerja karyawan dan kepuasan telah meneliti aspek-aspek yang terdapat didalamnya menghasilkan penemuan yang menjadi landasan untuk penelitian selanjutnya. Penelitian yang dilakukan oleh **(Oktaviani et al., 2020)** tentang Kualitas Sumber daya manusia dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. Menghasilkan Hasil

analisis kualitas sumber daya manusia dan motivasi menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan terhadap kinerja karyawan, dari hasil tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia dan Motivasi akan meningkatkan Kinerja Karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (**Budi Damayanti, 2020**) Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan PT Delta Satria Dewata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, kemampuan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja, kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (**Kurniawan et al., 2021**) Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Hotel Inna Dharma Deli. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompensasi secara parsial mempengaruhi kepuasan kerja, tapi tidak berpengaruh terhadap kinerja. Motivasi secara parsial mempengaruhi kepuasan kerja serta kinerja. Kepuasan kerja mempengaruhi kinerja. Pengaruh tidak langsung kompensasi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja lebih besar dari pada pengaruh langsung kompensasi terhadap kinerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variable Intervening (Studi kasus PT. Melia Cakrawala Indonesia)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Masih dirasa kurang kualifikasi dalam penerimaan karyawan oleh perusahaan serta tidak adanya sertifikasi yang menandakan bahwa para pekerja merupakan ahli dalam pekerjaannya.
2. Minimnya pelatihan oleh perusahaan untuk mengembangkan potensi para pekerja.
3. Minimnya keahlian para pekerja dalam mengembangkan inovasi terbaru dari perusahaan dikarenakan para pekerja hanya memiliki kemampuan basic dalam pekerjaan dan tidak ada keahlian khusus.
4. Adanya perubahan yang begitu cepat terjadi di dunia industri konstruksi sehingga para pekerja harus mengikuti perubahan.
5. Dirasa masih kurang efektif pimpinan dalam membagi job pekerjaan kepada para pekerja.
6. Masih dirasa tinggi tingkat *turn over* yang mengakibatkan perusahaan untuk mencari pekerja lain yang akan menghabiskan waktu pembangunan.
7. Sebagian pekerja masih ada yang tidak mengenakan perkengkapan *safety* sehingga tingkat keselamatan kerja masih tidak efektif.
8. Pengadaan material alam yang berada diluar kota sering mengakibatkan keterlambatan datangnya persediaan bahan bak.

9. Kurang stabilnya kinerja keuangan perusahaan sehingga ada hambatan pekerjaan di perusahaan
10. Masih tingginya tingkat keterlambatan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

1.3 Batasan Masalah

Adapun masalah diangkat dalam penelitian ini dibatasi dengan tujuan agar penelitian lebih spesifik dan mengarahkan penelitian agar fokus pada pembahasan mengenai kualitas dan Kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Melia Cakrawala Indonesia.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT Melia Cakrawala Indonesia?
2. Bagaimana kemampuan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT Melia Cakrawala Indonesia?
3. Bagaimana kualitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Melia Cakrawala Indonesia?
4. Bagaimana kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Melia Cakrawala Indonesia?
5. Bagaimana kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Melia Cakrawala Indonesia?
6. Bagaimana kualitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Melia Cakrawala Indonesia?

7. Bagaimana kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Melia Cakrawala Indonesia?

1.5 Tujuan Penelitian

1. untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas terhadap kepuasan kerja pada PT Melia Cakrawala Indonesia.
2. untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT Melia Cakrawala Indonesia.
3. untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas terhadap kinerja karyawan pada PT Melia Cakrawala Indonesia.
4. untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Melia Cakrawala Indonesia.
5. untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Melia Cakrawala Indonesia.
6. untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Melia Cakrawala Indonesia.
7. untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Melia Cakrawala Indonesia.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian tersebut adalah:

1. Bagi PT Melia Cakrawala Indonesia

Penulis mengharapkan dengan di lakukan penelitian ini dapat memberi manfaat dan masukan bagi pihak PT Melia Cakrawala Indonesia dalam meningkatkan Kepuasan kerja karyawan sehingga dapat membentuk karyawan yang berkualitas dan memiliki kemampuan yang luar biasa.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dengan mengkaji pengaruh kualitas dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening, dan dapat memperkaya literatur akademik terkait model dan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini menjadi kontribusi dan bahan perbandingan serta referensi bagi peneliti selanjutnya yang merasa tertarik untuk penelitian berikutnya.