

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu masalah yang menarik untuk dikaji dalam dunia bisnis adalah kurang optimalnya kinerja, hal ini disebabkan oleh sejumlah faktor yang kompleks dan saling terkait. Di antaranya adalah kurangnya pengelolaan sumber daya yang efisien, kurangnya motivasi dan keterlibatan karyawan, kurangnya pemahaman terhadap proses bisnis yang berjalan, serta kurangnya dukungan dan pengembangan infrastruktur yang memadai. Aspek infrastruktur yang kurang optimal dapat meliputi infrastruktur teknologi informasi yang tidak mendukung, fasilitas fisik yang tidak memadai, serta ketidakmampuan infrastruktur untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan bisnis secara keseluruhan. Menurut Sundstrom (1994) dalam Sukiyah (2021) berpendapat bahwa mayoritas manusia menjalani separuh hidup mereka di dalam ruangan, dan hal ini memiliki pengaruh besar terhadap stres mental, perilaku, kemampuan, dan performa mereka. Simanjuntak (2003) dalam Akbar (2017) mengemukakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu: (1) kualitas dan kemampuan fisik karyawan, (2) fasilitas, dan (3) prasarana. Semua faktor ini dapat berdampak negatif terhadap efektivitas dan efisiensi operasional suatu organisasi, sehingga perlu diteliti lebih lanjut untuk menemukan solusi yang tepat. Kinerja pegawai yang rendah dapat tergambarkan pada data dibawah ini, yang membahas tentang data keterlambatan pegawai periode Januari-September 2023. Hasibuan (2013) menyatakan bahwa keterlambatan karyawan dapat berpengaruh negatif terhadap produktivitas individu dan tim. Keterlambatan bisa menyebabkan alur kerja yang berjalan menjadi tidak optimal sehingga dalam jangka panjang dapat merusak lingkungan kerja dan hubungan antar karyawan, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja karyawan secara keseluruhan.

**Tabel 1.1**  
**Data Keterlambatan Pegawai Periode Januari-September 2023**  
**PT Bersama Zatta Jaya Tbk**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Keterlambatan</b>
Januari	163	27%
Februari	158	26%
Maret	160	25%
April	161	29%
Mei	162	24%
Juni	164	25%
Juli	164	28%
Agustus	164	27%
September	164	29%

*Sumber: Divisi HRD PT Bersama Zatta Jaya Tbk*

Banyaknya angka kasus keterlambatan di PT Bersama Zatta jaya Tbk ini mengindikasikan bahwa tingkat kinerja karyawan yang kurang optimal. Diketahui bahwa kasus keterlambatan pegawai di PT Bersama Zatta Jaya Tbk rata-rata lebih dari 10% bahkan di atas 20% kasus keterlambatan. Secara umum, terdapat kecenderungan bahwa jumlah karyawan yang terlambat cenderung fluktuatif namun relatif tinggi, dengan persentase keterlambatan berkisar antara 24% hingga 29%. Hal ini mengakibatkan penurunan tingkat kinerja karyawan. Tingginya tingkat ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan di PT Bersama Zatta Jaya Tbk bisa disebabkan karena lingkungan kerja. Menurut Terry dalam Putra (2022) menyebutkan bahwa menyediakan lingkungan kerja yang kondusif dapat menciptakan rasa aman bagi para pegawai, memungkinkan mereka untuk bekerja secara optimal, dan meningkatkan kinerja karyawan.

Fenomena ini juga diperkuat dengan hasil pengamatan yang dilakukan penulis selama menjalani program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) di PT Bersama Zatta Jaya Tbk selama 6 bulan, peneliti mengamati bahwa meskipun perusahaan menyediakan fasilitas yang tergolong lengkap, namun pemeliharannya masih kurang optimal. Contohnya, gedung kantor memiliki 4 lantai, tetapi

**ARIF RAHMAT HIDAYAT, 2024**

**PENGARUH FASILITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN: ANALISIS BERBASIS SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 KLAUSUL 7 DI PT BERSAMA ZATTA JAYA TBK**  
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

hanya 3 lantai yang digunakan. Selain itu, banyak fasilitas yang rusak seperti kursi, meja, papan tulis. Kondisi ini dapat mengganggu kinerja karyawan karena fasilitas yang tersedia tidak berada dalam kondisi yang memadai. Hendri dan Rizki (2021) mengemukakan bahwa jika fasilitas kerja tidak optimal, hal tersebut dapat menyebabkan ketidaknyamanan psikologis pegawai dalam menjalankan tugas mereka sehingga akan berdampak langsung kepada kinerja karyawan.

Dampak dari kinerja karyawan yang belum optimal dapat menjadi masalah serius bagi perusahaan. Akbar (2017) mengemukakan bahwa kondisi fasilitas kantor yang kurang memadai untuk melakukan pekerjaan akan berdampak pada kinerja yang rendah, sehingga mengarah pada penurunan kualitas produk atau layanan yang dihasilkan. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, berpotensi kehilangan pelanggan, dan merusak reputasi perusahaan. Selain itu, kurang optimalnya kinerja karyawan juga dapat menimbulkan biaya tambahan. Perusahaan perlu menghabiskan lebih banyak waktu dan sumber daya untuk memperbaiki kesalahan atau melakukan pekerjaan ulang, yang akhirnya meningkatkan biaya operasional. Gangguan pada rencana bisnis juga merupakan dampak dari kinerja karyawan yang belum optimal. Perusahaan kesulitan mencapai tujuan bisnis yang telah ditetapkan, seperti peningkatan pendapatan atau pangsa pasar, jika kinerja karyawan tidak memadai.

Di sisi lain, kinerja karyawan memiliki urgensi yang tidak dapat diabaikan bagi karyawan dan perusahaan. Karyawan yang bekerja secara optimal dapat menjadi aset berharga bagi perusahaan sehingga mampu meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat reputasi perusahaan. Selain itu, karyawan yang bekerja secara optimal juga cenderung lebih termotivasi dan berkontribusi secara aktif dalam mencapai tujuan bisnis perusahaan. Hal ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif, yang memberikan manfaat tidak hanya bagi perusahaan tetapi juga bagi karyawan itu sendiri. Dalam konteks Sistem Manajemen Mutu (SMM) *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015, karyawan yang bekerja secara optimal cenderung lebih memahami dan menerapkan prosedur-prosedur yang ada dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Hal ini

**ARIF RAHMAT HIDAYAT, 2024**

**PENGARUH FASILITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN: ANALISIS BERBASIS SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 KLAUSUL 7 DI PT BERSAMA ZATTA JAYA TBK**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

membantu perusahaan dalam menjaga kepatuhan terhadap standar ISO 9001:2015 dan meningkatkan efisiensi operasional. Bekerja secara optimal bagi karyawan dalam konteks SMM ISO 9001:2015 memberikan manfaat yang signifikan karena karyawan yang memahami dan menerapkan persyaratan SMM ISO 9001:2015 dalam pekerjaan mereka cenderung lebih termotivasi dan berkontribusi secara positif terhadap pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, karyawan yang bekerja secara optimal dalam SMM ISO 9001:2015 memiliki kesempatan yang lebih besar untuk pengembangan karir dan peningkatan kesejahteraan, karena karyawan tersebut dianggap sebagai aset berharga dalam menjaga kesesuaian dengan standar mutu. Kinerja yang baik dapat meningkatkan kepercayaan diri, kepuasan kerja, dan kemungkinan untuk mendapatkan penghargaan atau promosi. Selain itu, karyawan yang bekerja secara optimal cenderung memiliki peluang yang lebih baik untuk pengembangan karir dan peningkatan kesejahteraan finansial.

Memperhatikan dampak dan urgensi dari kinerja karyawan sebagaimana diuraikan di atas, maka belum optimal nya kinerja karyawan perlu dicarikan solusinya. Research problem dari penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja kah yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Untuk mengkaji faktor-faktor ini, penelitian didasarkan kepada Teori Sistem Manajemen Mutu (SMM) dari Juran (1988 hlm. 256) yang menjelaskan bahwa SMM berperan penting dalam mengembangkan budaya kualitas di perusahaan, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja karyawan. Dengan adanya SMM, karyawan diberikan alat dan prosedur untuk mencapai kualitas yang lebih baik, yang berkontribusi langsung terhadap peningkatan produktivitas dan efektivitas kerja. Dalam konteks ini, perusahaan perlu menyediakan sumber daya untuk menunjang kinerja karyawan, salah satu sumber daya yang di maksud adalah fasilitas kerja. Dalam penelitian ini faktor yang di duga dominan mempengaruhi kinerja karyawan adalah fasilitas kerja berdasarkan analisis SMM ISO 9001:2015 Klausul 7 sub klausul 7.1.3 tentang sumber daya infrastruktur.

Teori Standar SMM ISO 9001:2015 Klausul 7.1.3 Sumber Daya Infrastruktur ini menawarkan kerangka kerja yang relevan. Pemilihan teori SMM ISO 9001:2015 Klausul 7.1.3 Sumber Daya Infrastruktur sebagai landasan teoritis dalam penelitian

**ARIF RAHMAT HIDAYAT, 2024**

**PENGARUH FASILITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN: ANALISIS BERBASIS SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 KLAUSUL 7 DI PT BERSAMA ZATTA JAYA TBK**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ini didasarkan pada alasan-alasan yang kuat. Pertama, standar ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk memahami dan mengelola sumber daya yang berkaitan dengan infrastruktur dalam konteks organisasi. Klausul 7.1.3 Sumber Daya infrastruktur dalam SMM ISO 9001:2015 memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam Klausul 7.1, infrastruktur dijelaskan sebagai fasilitas fisik dan non-fisik yang diperlukan untuk mendukung operasional yang efektif, termasuk lingkungan kerja, peralatan, dan sumber daya lainnya. Kedua, standar ini menekankan pentingnya memenuhi persyaratan infrastruktur yang relevan untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Ini mencakup aspek-aspek seperti pemeliharaan fasilitas, pemenuhan regulasi keselamatan, dan kesiapan teknologi yang diperlukan serta aspek kenyamanan. Hamid (2022) mengemukakan perusahaan perlu memiliki fasilitas pendukung yang membantu dalam proses kerja mereka. Fasilitas kerja yang memadai akan memberikan dampak positif pada proses kerja di perusahaan tersebut. Fasilitas fisik yang nyaman dan aman juga dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan, yang akhirnya dapat meningkatkan motivasi dan kinerja mereka. Penting bagi organisasi untuk memperhatikan infrastruktur sebagai bagian dari strategi manajemen sumber daya manusia mereka.

Pendekatan kuantitatif dipilih untuk penelitian ini karena keunggulannya dalam menghasilkan data yang obyektif dan terukur secara numerik, sesuai dengan tujuan mengukur pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan pendekatan ini, penelitian ini cenderung lebih objektif karena menghasilkan data numerik yang dapat diukur dan di analisis secara obyektif, sehingga dapat mengurangi bias dan persepsi subjektif dari peneliti (Sugiyono, 2017). Selain itu, metode ini dapat menghasilkan data yang akurat dan reliabel, yang dapat di verifikasi dan diuji ulang oleh peneliti lain (Creswell, 2014). Sekaran (2006) menjelaskan penelitian kuantitatif memungkinkan generalisasi hasil penelitian kepada populasi yang lebih luas karena menggunakan sampel penelitian yang cukup besar dan representatif. Selain itu, Trochim (2006) juga mengemukakan bahwa metode ini efisien dalam hal pengumpulan dan analisis data, dengan bantuan instrumen dan perangkat lunak statistik yang tersedia. Terakhir, penelitian kuantitatif cocok untuk menguji hipotesis dan hubungan antar variabel karena dapat

**ARIF RAHMAT HIDAYAT, 2024**

**PENGARUH FASILITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN: ANALISIS BERBASIS SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 KLAUSUL 7 DI PT BERSAMA ZATTA JAYA TBK**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

menggunakan berbagai metode statistik untuk menganalisis data numerik yang terkumpul (Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, 2019).

## 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Inti kajian dalam penelitian ini selaras dengan fenomena yang telah dijelaskan dalam latar belakang, dimana belum optimal nya kinerja karyawan tim *General Affair (GA)* pada PT Bersama Zatta Jaya Tbk. Fenomena ini juga diperkuat dengan hasil pengamatan yang dilakukan penulis selama menjalani program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) di PT Bersama Zatta Jaya Tbk selama 6 bulan, peneliti mengamati bahwa meskipun perusahaan menyediakan fasilitas yang tergolong lengkap, namun pemeliharaannya masih kurang optimal. Contohnya, gedung kantor memiliki 4 lantai, tetapi hanya 3 lantai yang digunakan. Selain itu, banyak fasilitas yang rusak seperti kursi, meja, papan tulis, manekin, dan barang-barang bekas acara yang tidak tertata dengan rapi. Beberapa barang juga tidak disimpan di tempatnya. Kondisi ini dapat mengganggu kinerja karyawan karena fasilitas yang tersedia tidak berada dalam kondisi yang memadai. Hendri dan Rizki (2021) mengemukakan bahwa jika fasilitas kerja tidak optimal, hal tersebut dapat menyebabkan ketidaknyamanan psikologis pegawai dalam menjalankan tugas mereka sehingga akan berdampak langsung kepada kinerja karyawan.

Masalah mengenai kinerja karyawan ini sebaiknya harus segera mendapatkan tindakan dan solusi supaya tidak menjadi suatu masalah yang berkelanjutan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Untuk menemukan solusi yang tepat maka diperlukan *grand theory* yang tepat. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan Teori Sistem Manajemen Mutu (SMM) dari Juran (1988 hlm. 256) yang menjelaskan bahwa SMM berperan penting dalam mengembangkan budaya kualitas di perusahaan, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja karyawan. Dengan adanya SMM, karyawan diberikan alat dan prosedur untuk mencapai kualitas yang lebih baik, yang berkontribusi langsung terhadap peningkatan produktivitas dan efektivitas kerja. Ranupandojo dan Husnan (2005) dalam Hendri dan Rizki (2021) menyatakan fasilitas kerja adalah wujud pelayanan perusahaan kepada karyawan untuk menunjang kinerja karyawan, yang dapat meningkatkan

produktivitas karyawan. Menurut Afandi (2018 hlm. 78), terdapat lima faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

- 1) Kemampuan, kepribadian, dan minat kerja:
  - a. Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas, baik secara kognitif, fisik, maupun emosional.
  - b. Kepribadian karyawan, seperti sikap, nilai-nilai, dan motivasi.
  - c. Minat karyawan terhadap pekerjaannya.
- 2) Kejelasan dan Penerimaan Tugas:
  - a. Seberapa jelas karyawan memahami tugas dan tanggung jawabnya.
  - b. Seberapa besar karyawan menerima dan menyetujui tugas yang diberikan.
- 3) Fasilitas Kerja:
  - a. Ketersediaan alat dan sumber daya yang dibutuhkan karyawan untuk menyelesaikan tugasnya.
  - b. Kondisi lingkungan kerja yang mendukung.
- 4) Kepemimpinan:
  - a. Kemampuan pemimpin dalam mengarahkan, memotivasi, dan menginspirasi karyawan.
  - b. Kemampuan pemimpin dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.
- 5) Disiplin Kerja:
  - a. Ketaatan karyawan terhadap peraturan dan prosedur perusahaan.
  - b. Komitmen karyawan terhadap pekerjaannya.

Namun demikian, penelitian ini tidak meneliti semua faktor. Berdasarkan analisa terhadap teori dan kondisi di lapangan penelitian ini difokuskan pada faktor fasilitas kerja saja, karena faktor ini dianggap sebagai salah satu faktor kunci yang dapat berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pertama, Ivancevich, Konopaske dan Matteson (2007) mencatat bahwa fasilitas yang nyaman dan ergonomis dapat meningkatkan kenyamanan dan motivasi karyawan, memperbaiki fokus dan konsentrasi yang akhirnya dapat meningkatkan kinerja. Kedua, Griffin dan Moorhead (2014) menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai, seperti perangkat komputer yang canggih dan akses internet yang cepat dapat

meningkatkan produktivitas karyawan. Ketiga, Amabile (1996) menyoroti bahwa lingkungan kerja yang kondusif dapat mendorong kreativitas dan inovasi karyawan yang dapat ditingkatkan melalui fasilitas seperti ruang kerja yang kreatif. Keempat, Dessler (2015) menekankan bahwa fasilitas yang baik dapat meningkatkan retensi karyawan dengan menciptakan rasa nyaman dan loyalitas. Terakhir, Barney dan Hesterly (2015) menyatakan bahwa fasilitas kerja yang baik juga dapat meningkatkan reputasi perusahaan sehingga dampaknya dapat menarik calon karyawan yang berkualitas.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana gambaran fasilitas kerja berdasarkan analisis Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 Klausul 7 di divisi *General Affair (GA)* pada PT Bersama Zatta Jaya Tbk?
- 2) Bagaimana gambaran kinerja karyawan berdasarkan analisis Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 Klausul 7 di divisi *General Affair (GA)* pada PT Bersama Zatta Jaya Tbk?
- 3) Adakah pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja berdasarkan analisis Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 Klausul 7 di divisi *General Affair (GA)* pada PT Bersama Zatta Jaya Tbk?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk menguji teori Sistem Manajemen Mutu (SMM) dengan menganalisis Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Analisis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Klausul 7 di PT Bersama Zatta Jaya Tbk. sebagai upaya untuk memecahkan masalah rendahnya kinerja karyawan. Secara khusus tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

- 1) Tingkat fasilitas kerja berdasarkan analisis Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 Klausul 7 di divisi *General Affair (GA)* pada PT Bersama Zatta Jaya Tbk

- 2) Tingkat kinerja karyawan berdasarkan analisis Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 Klausul 7 di divisi *General Affair (GA)* pada PT Bersama Zatta Jaya Tbk
- 3) Pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja berdasarkan analisis Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 Klausul 7 di divisi *General Affair (GA)* pada PT Bersama Zatta Jaya Tbk

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini memiliki manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat menjadi kontribusi yang berpengaruh dalam upaya pengembangan serta kajian di bidang sumber daya pendukung dalam lingkup SMM. Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan pengaruh infrastruktur perusahaan terhadap kinerja karyawan.

Secara praktis, penelitian ini akan memberikan pedoman implementasi SMM ISO 9001:2015 yang konkret bagi PT Bersama Zatta Jaya Tbk. Implementasi temuan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional perusahaan, meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, dan meningkatkan kepatuhan terhadap standar perusahaan, termasuk standar ISO 9001:2015. Penelitian ini memberikan manfaat praktis bagi PT Bersama Zatta Jaya Tbk dalam meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai keunggulan yang diharapkan.