

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aspek sumber daya manusia di dalam perusahaan atau lembaga memegang peranan penting, yaitu sebagai salah satu tolak ukur tingkat produktivitas kerja karyawan, dengan pengertian apabila tingkat kualitas sumber daya manusia di dalam sebuah perusahaan itu tinggi atau baik maka tingkat produktivitas kerja karyawan di lembaga tersebut lebih mudah meningkat, begitu pula sebaliknya apabila tingkat kualitas dari sumber daya manusia itu rendah atau kurang maka tingkat produktivitas kerja karyawan tersebut akan sulit untuk meningkat. Oleh karena itu bagi setiap lembaga yang ingin sukses dalam usahanya, diharuskan untuk lebih meningkatkan perhatiannya terhadap aspek sumber daya manusia yang dimiliki, dengan tujuan agar harapan serta tujuan dapat tercapai.

Produktivitas kerja merupakan salah satu sasaran yang ingin dicapai oleh setiap institusi/organisasi. Secara umum, produktivitas yang semakin tinggi merupakan bagian dari pendayagunaan sumber daya secara efektif dan efisien, ketepatan atau kesesuaian penggunaan metode atau cara kerja dibandingkan dengan waktu yang tersedia, dalam rangka mencapai tujuan. Ukuran pokoknya adalah penyelesaian volume dan beban kerja yang tepat pada waktunya, dengan menggunakan sumber daya manusia secara minimal (Kamuli, 2018). Produktivitas kerja yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dipengaruhi oleh berbagai macam kondisi dimana ia bekerja. Produktivitas kerja akan terwujud jika para pegawai mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing.

Perusahaan provider adalah perusahaan yang menyediakan layanan atau produk tertentu kepada pelanggan. Dalam konteks teknologi informasi dan komunikasi, perusahaan provider biasanya merujuk pada penyedia layanan internet (ISP), penyedia layanan telekomunikasi, atau penyedia layanan hosting web. ISP merupakan singkatan dari *Internet Service Provider*. *Internet Service Provider* adalah sebuah layanan yang dikeluarkan oleh perusahaan tertentu untuk memberikan suplai Internet kepada masyarakat luas. ISP juga memiliki nama lain yaitu *Internet Access Provider* atau yang bisa disingkat dengan IAP. Di Indonesia sendiri, ISP lebih sering dikenal dengan *provider* Internet atau penyedia Internet. Contoh dari perusahaan penyedia Internet seperti FirstMedia, IndiHome, BizNet, dan FAZNET masih banyak lagi. Peneliti tertarik untuk mengambil objek penelitian pada FAZNET Padang. Karena FAZNET merupakan salah satu perusahaan Internet Service Provider yang berdiri sejak 2018 berkantor pusat di Surabaya dan mempunyai cabang di 14 kota besar di seluruh Indonesia. Salah satu cabang FAZNET yaitu di Kota Padang.

Adapun fenomena berdasarkan observasi yang dilakukan selama 4 hari pada tanggal 11 s/d 14 Mei mengenai produktivitas kerja FAZNET Padang yang saya amati masih rendah. Hal ini terlihat dari banyaknya complain pengguna FAZNET Padang pada google bisnis yang sering mengabaikan pelanggan, sehingga pelanggan memberikan bintang satu, dan juga terlihat banyaknya karyawan yang tidak berada di ruangan pada saat jam kerja, kebanyakan mereka menghabiskan waktu di kantin atau mengerjakan hal-hal yang tidak berhubungan dengan pekerjaan, hal ini dapat merugikan perusahaan. Beban kerja yang berlebihan, tekanan tinggi, kurangnya waktu istirahat, dan kurangnya dukungan

emosional di tempat kerja, dan masih ada juga Kesalahan kerja yang dilakukan oleh karyawan, waktu penyelesaian tugas yang lebih lama, dan ketidak mampuan memenuhi target.

Fenomena FAZNET Padang sekarang ini dalam menjalankan usahanya tidak terlepas dari adanya masalah produktivitas kerja seperti kurang produktivitas tenaga kerja, kurangnya kompetensi tenaga kerja untuk bekerja, komunikasi tenaga kerja yang kurang dan salah satunya adalah karena faktor disiplin kerja. Masalah tersebut dialami di setiap perusahaan karena disiplin adalah suatu alat yang menjadi faktor penentu hasil produksi. Bentuk disiplin sebagai penentu hasil produksi seperti selalu datang tepat waktu dalam bekerja, menerapkan standar operasional dalam bekerja dan mematuhi peraturan yang ditetapkan.

Dalam sebuah organisasi sangat penting untuk menempatkan karyawan yang berkompeten dibidangnya agar pekerjaan berjalan dengan baik dan mencapai tujuan organisasi. Menurut Wahyudin et al., (2021) kompetensi karyawan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja, hal ini dikarenakan pegawai yang berkompetensi biasanya lebih tanggap dan mudah dalam menyelesaikan masalah dalam sebuah pekerjaan.

Kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan dan sikap yang mempunyai kaitan dan dampak dengan produktivitas kerja pegawai. Menurut Edison et al., (2016) kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian, dan sikap dan nilai-nilai yang di butuhkan karyawan. Pengetahuan berupa informasi yang dipunya oleh seorang karyawan sesuai bidang

pekerjaannya menjadikan karyawan bekerja secara efektif. Adapun keterampilan karyawan diperlukan untuk bekerja secara maksimal. Sikap berupa pola perilaku karyawan, akan membuatnya bertindak sesuai prosedur organisasi, berkreasi dengan mengikuti kebijakan organisasi dan berkomitmen agar mencapai tujuan organisasi. Seluruh kompetensi menjadikan karyawan efektif dalam bekerja yang tercermin dari kualitas pekerjaan, kepuasan kerja, ketepatan waktu dan yang terpenting adalah mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan informasi dan pengamatan yang telah peneliti lakukan terdapat fenomena yang terkait dengan kompetensi antara lain. Karyawan tidak memiliki keterampilan atau pengetahuan yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan pekerjaan mereka secara efektif, Karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang jauh melampaui persyaratan pekerjaan mereka sehingga berdampak pada Ketidakpuasan kerja, motivasi yang rendah, dan turnover yang tinggi karena karyawan mencari peluang yang lebih menantang, dan Karyawan menerima evaluasi dan umpan balik yang konstruktif secara rutin sehingga pengembangan keterampilan yang berkelanjutan, peningkatan kinerja individu dan tim, serta keselarasan antara tujuan karyawan dan organisasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Iswadi, (2020) yang mana kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.

Selain kompetensi yang merupakan faktor untuk mempengaruhi produktivitas kerja karyawan, komunikasi juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Menurut Didiardiansa, (2017) komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai, melalui komunikasi, pegawai dapat meminta petunjuk

kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja. Kurangnya komunikasi atau tidak adanya komunikasi seringkali mengakibatkan suatu pekerjaan tidak dapat berjalan dengan lancar. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang memuat informasi dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima pesan.

Komunikasi berperan penting, terutama yang berperan penting terhadap berjalannya suatu organisasi, komunikasi juga berproses menyampaikan pesan-pesan yang berlangsung antara anggota organisasi yaitu antar karyawan maupun antar karyawan dengan pemimpin. Komunikasi yang harmonis dapat berjalan lancar dan kinerja pegawai dalam meningkatkan produktivitas, karena komunikasi berhubungan dengan seluruh proses pelatihan perilaku manusia dalam organisasi. Komunikasi efektif dapat mencapai saling pengetahuan antar karyawan dengan pemimpin ataupun antara karyawan dengan karyawan, sehingga terbentuk kondisi sosial yang dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan hasil kerjanya.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dari beberapa karyawan di FAZNET Padang yang dilakukan melalui datang ke lokasi pada 13, 15 Mei 2024, Terdapat permasalahan pada FAZNET Padang yang dikarenakan komunikasi verbal sehari-harinya dapat menimbulkan kesalah pahaman lawan bicaranya. Hal ini disebabkan oleh banyak karyawan dari berbagai suku, baik dalam maupun luar Sumatera Barat, yang bekerja sama. menggunakan bahasa asli setiap karyawan dalam bekerja secara tidak sadar akan membingungkan karyawan dari etnis lain, sehingga memperlambat pekerjaannya karena harus menjelaskan kata-kata dalam bahasa aslinya. Menurut Tewal et al, (2017) jika informasi yang dikirimkan tidak dimengerti oleh pihak lain maka informasi tersebut dianggap tidak berguna.

Dengan adanya beberapa permasalahan ini sehingga berdampak pada produktivitas kerja karyawan dalam menjalankan tugas - tugas yang diberikan. Faktor komunikasi dapat mempengaruhi produktivitas kerja (Ginting et al., 2020).

Selain kompetensi dan komunikasi, disiplin kerja juga merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi produktivitas karyawan. Disiplin sangat dekat kaitannya dengan efektivitas karyawan, sebab tanpa adanya disiplin yang diberikan karyawan kepada perusahaan maka dapat membuat efektivitas kerja karyawan menurun. Disiplin sangat dibutuhkan baik individu yang bersangkutan maupun instansi, karena disiplin sangat membantu individu untuk meluruskan apa yang bisa dan tidak bisa dilakukan dalam suatu kantor. Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap aturan-aturan dan ketentuan perusahaan. Menurut Sutrisno, (2019) disiplin adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau sikap dan tingkah laku serta perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis. Selain itu disiplin kerja juga dapat diartikan bahwa "peraturan sangat diperlukan menciptakan tata tertib yang baik dalam kantor tempat bekerja, sebab kedisiplinan suatu kantor ataupun tempat bekerja dikatakan baik jika sebagian karyawan menaati peraturan-peraturan yang ada" (Sinambela, 2019).

Berdasarkan hasil observasi peneliti dari beberapa karyawan di FAZNET Padang yang dilakukan melalui datang ke lokasi, terdapat permasalahan pada FAZNET Padang yang dikarenakan adanya beberapa karyawan yang sering terlambat saat datang ke kantor, seringnya keterlambatan teknisi datang kerumah pelanggan untuk pemasangan jaringan yang di akibatkan banyaknya pemasangan

wifi, masih ada beberapa karyawan yang libur tanpa memberikan keterangan dan karyawan FAZNET Padang selalu memberikan komunikasi kepada pelanggannya, seperti saat melayani pelanggan disaat jaringan bermasalah Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Andini et al., (2019) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka peneliti menarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Faznet Cabang Padang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pendahuluan diatas maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap produktivitas kerja karyawan FAZNET Padang?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan FAZNET Padang?
3. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan FAZNET Padang?
4. Bagaimana pengaruh kompetensi, komunikasi dan disiplin kerja secara bersamaan terhadap produktivitas kerja karyawan FAZNET Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian yang dilaksanakan adalah untuk menganalisis:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap produktivitas kerja karyawan FAZNET Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan FAZNET Padang
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan FAZNET Padang?
4. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi, komunikasi dan disiplin kerja secara bersamaan terhadap produktivitas kerja karyawan FAZNET Padang?