

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perekonomian Indonesia akan terus berkembang, bersaing dengan era globalisasi yang menuntut pengembangan dan pengolahan sumber daya sehingga sumber daya manusia dapat digunakan semaksimal mungkin. Setiap perusahaan didirikan untuk mencapai tujuan tertentu yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam proses pencapaiannya, perusahaan membutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, karena manusia merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan operasional maupun strategi perusahaan. Sumber daya manusia menjadi aspek penting sekaligus tantangan bagi manajemen, sebab kualitas karyawan sangat memengaruhi keberhasilan organisasi dalam menghadapi persaingan dan dinamika dunia kerja. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang tepat akan membantu perusahaan menghasilkan tenaga kerja yang kompeten, memiliki motivasi kerja tinggi, serta mampu memberikan kontribusi optimal bagi perusahaan.

Salah satu sektor yang berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional adalah industri jasa. Sektor ini menjadi salah satu bagian ekonomi yang terus berkembang dan memberikan kontribusi besar terhadap nilai tambah perekonomian Indonesia. Dalam beberapa tahun terakhir, industri jasa menunjukkan peningkatan yang signifikan dan bahkan menjadi penyokong utama PDB nasional. Peningkatan ini didorong oleh tingginya kebutuhan masyarakat

terhadap berbagai bentuk layanan, baik layanan tradisional maupun layanan modern berbasis teknologi. Industri jasa sendiri mencakup berbagai aktivitas ekonomi yang menyediakan layanan kepada konsumen, mulai dari perdagangan, transportasi, keuangan, pendidikan, kesehatan, hingga layanan digital yang mengalami perkembangan pesat. Hampir seluruh aktivitas masyarakat saat ini bergantung pada layanan yang dihasilkan sektor jasa, karena sektor ini menyediakan beragam kemudahan yang menunjang mobilitas, produktivitas, dan kualitas hidup sehari-hari (bersumber dari data BPS dan Kemenkeu, 2023–2024).

Industri jasa di Indonesia beroperasi dalam kerangka hukum yang menuntut profesionalisme dan kualitas layanan, sebagaimana diatur dalam UU Cipta Kerja, UU Ketenagakerjaan, dan UU Perlindungan Konsumen. Regulasi tersebut tidak hanya mengatur prosedur operasional, tetapi juga membentuk fondasi bagi terciptanya budaya organisasi yang tertib dan berorientasi pada pelayanan. Tuntutan kualitas layanan dalam industri jasa menjadikan disiplin kerja sebagai elemen penting yang harus dipenuhi setiap karyawan, karena konsistensi perilaku kerja sangat menentukan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, regulasi nasional berperan sebagai faktor eksternal yang memperkuat budaya organisasi, mendorong kedisiplinan, dan secara langsung meningkatkan kinerja karyawan sebagai penentu keberhasilan perusahaan jasa.

Sektor jasa merupakan bagian penting dari perekonomian Indonesia dan terus menunjukkan pertumbuhan yang kuat. Kontribusinya terhadap PDB mencapai 43,77% pada tahun 2024, meningkat dari 42,88% tahun sebelumnya, menegaskan bahwa hampir separuh aktivitas ekonomi Indonesia berasal dari layanan seperti

perdagangan, transportasi, keuangan, dan pendidikan. Selain itu, sektor jasa juga menjadi penyerap tenaga kerja terbesar dengan 49,15% tenaga kerja nasional bekerja di sektor ini pada 2023, melampaui sektor pertanian dan industri. Pertumbuhan tersebut sejalan dengan meningkatnya kebutuhan layanan di tengah perkembangan teknologi dan globalisasi. Karena kualitas layanan menjadi penentu utama keberhasilan, perusahaan jasa dituntut memiliki pengelolaan sumber daya manusia yang kuat agar mampu meningkatkan produktivitas dan daya saing secara berkelanjutan.

Perkembangan sektor jasa yang semakin pesat menuntut perusahaan untuk memiliki kualitas sumber daya manusia yang kompetitif, termasuk PT. Harapan Oetama Pratama Karawang yang bergerak dalam layanan teknis dan operasional di bidang jasa. Industri jasa sangat mengandalkan interaksi manusia dalam penyampaian layanan, sehingga kinerja karyawan menjadi faktor utama yang menentukan kualitas dan keberhasilan perusahaan.

Penelitian terbaru menegaskan bahwa budaya organisasi yang kondusif dan disiplin kerja yang tinggi secara signifikan meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan jasa, karena kedua faktor tersebut membentuk perilaku kerja yang produktif, konsisten, dan selaras dengan tujuan organisasi (Merianti & Nugroho, 2025) . Temuan ini diperkuat oleh (Ismawati & Pujiati, 2025) yang menunjukkan bahwa budaya organisasi, kedisiplinan, dan motivasi memiliki pengaruh positif dan simultan terhadap peningkatan kinerja pegawai dalam institusi layanan publik, yang mengindikasikan bahwa sektor jasa sangat dipengaruhi oleh kualitas perilaku dan pola kerja sumber daya manusia. Dalam konteks PT. Harapan Oetama Pratama

Karawang, penerapan budaya kerja yang kuat dan disiplin operasional sangat penting untuk menjaga standar layanan teknis, memenuhi kebutuhan pelanggan, serta meningkatkan daya saing perusahaan di tengah perkembangan industri jasa yang semakin kompetitif.

Perusahaan di sektor industri jasa harus mampu beradaptasi dengan perubahan yang cepat di era globalisasi, karena kualitas layanan sangat ditentukan oleh kompetensi dan perilaku karyawan. Sebagai ujung tombak layanan, sumber daya manusia tidak hanya menjalankan tugas operasional, tetapi juga berperan dalam perencanaan dan pengendalian proses pelayanan. Sikap, kemampuan, dan kedisiplinan karyawan berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan yang diterima pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan jasa perlu membangun budaya organisasi yang kuat dan memastikan disiplin kerja yang konsisten agar kinerja karyawan tetap optimal. Berikut ini disajikan data perkembangan sektor jasa menurut Badan Pusat Statistik (BPS):

Tabel 1. 1
Pertumbuhan Industri Jasa di Indonesia

No.	Tahun	Pertumbuhan (%)
1.	2019	5,02
2.	2020	0,73
3.	2021	8,57
4.	2022	11,14
5.	2023	10,52

Sumber: <https://www.bps.go.id>

Tabel 1.2 menunjukkan tren pertumbuhan sektor jasa di Indonesia berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) yang tersedia dari berbagai publikasi

resmi. Pada tahun 2019, kategori jasa lainnya mencatat pertumbuhan tinggi sebesar 5,02%, menjadi salah satu kontributor utama dalam struktur ekonomi nasional dan menunjukkan peran jasa sebagai penopang perekonomian sebelum pandemi. Pada tahun 2020, pertumbuhan sektor jasa melambat signifikan disebabkan oleh dampak pandemi Covid-19 terhadap permintaan layanan, dengan angka sekitar 0,73%. Pada 2021, sektor ini mulai pulih kembali dengan pertumbuhan sekitar 8,57%, didorong oleh pelonggaran pembatasan kegiatan sosial dan pemulihan aktivitas ekonomi. Pemulihan tersebut berlanjut pada 2022, di mana jasa lainnya mencatat pertumbuhan 11,14%, mencerminkan peningkatan permintaan layanan di berbagai subsektor. Selanjutnya, pada tahun 2023, pertumbuhan jasa tetap kuat di angka 10,52%, terutama didukung oleh subsektor transportasi, pergudangan, akomodasi, dan layanan lainnya yang meningkat seiring dengan normalisasi mobilitas masyarakat dan aktivitas ekonomi.

Setelah mengalami tekanan akibat pandemi dan menunjukkan pemulihan yang cukup signifikan, pertumbuhan sektor industri jasa di Pulau Jawa pada tahun 2022 dan 2023 kembali mengalami perlambatan, dengan laju pertumbuhan masing-masing berada pada kisaran 11,14% dan 10,52%. Perlambatan tersebut tidak terlepas dari melemahnya daya beli masyarakat, meningkatnya persaingan jasa berbasis digital lintas wilayah, serta ketidakpastian ekonomi global yang memengaruhi aktivitas perdagangan, transportasi, dan jasa perusahaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sektor jasa, meskipun menjadi penopang utama perekonomian daerah, tetap rentan terhadap perubahan lingkungan eksternal dan sangat

bergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia. Berikut disajikan data pertumbuhan sektor industri jasa di Pulau Jawa:

Tabel 1. 2
Pertumbuhan Industri Jasa Pulau Jawa Tahun 2023

No.	Provinsi	Pertumbuhan (%)
1.	Jawa Timur	4,12
2.	Jakarta	3,98
3.	Jawa Barat	3,75
4.	Jawa Tengah	2,21
5.	Banten	1,84
6.	D. I. Yogyakarta	1,36

Sumber: <https://www.bps.go.id>

Berdasarkan Tabel 1.2, pertumbuhan sektor industri jasa di Pulau Jawa pada tahun 2023 menunjukkan perbedaan laju pertumbuhan antarprovinsi. Provinsi Jawa Timur mencatat pertumbuhan tertinggi sebesar 4,12 persen, diikuti oleh DKI Jakarta sebesar 3,98 persen dan Jawa Barat sebesar 3,75 persen. Capaian tersebut menunjukkan bahwa ketiga provinsi tersebut masih menjadi pusat aktivitas sektor jasa, khususnya pada bidang perdagangan, transportasi, jasa perusahaan, serta jasa pendukung kegiatan industri dan perkotaan.

Sementara itu, Provinsi Jawa Tengah, Banten, dan D.I. Yogyakarta mencatat laju pertumbuhan yang relatif lebih rendah, masing-masing sebesar 2,21 persen, 1,84 persen, dan 1,36 persen. Rendahnya pertumbuhan sektor jasa di beberapa provinsi tersebut mengindikasikan adanya perlambatan aktivitas ekonomi jasa yang dipengaruhi oleh faktor eksternal maupun internal, seperti melemahnya daya beli masyarakat, persaingan jasa antarwilayah, serta keterbatasan kualitas sumber daya manusia. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja sektor jasa sangat bergantung pada pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Sementara itu,

berikut data pertumbuhan PDRB (Produk Domestik Regional Bruto) menurut Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Barat.

Tabel 1.3
Pertumbuhan PDRB menurut Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Barat Tahun 2024

No.	Kabupaten/Kota	Laju Pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto (%)
1.	Kota Banjar	2,17
2.	Kabupaten Majalengka	2,17
3.	Kabupaten Kuningan	2,01
4.	Kabupaten Sumedang	1,88
5.	Kabupaten Cirebon	1,66
6.	Kabupaten Indramayu	1,54
7.	Kabupaten Ciamis	1,52
8.	Kota Tasikmalaya	1,49
9.	Kabupaten Bogor	1,48
10.	Kabupaten Bandung	1,47
11.	Kabupaten Sukabumi	1,40
12.	Kota Sukabumi	1,35
13.	Kota Bogor	1,3
14.	Kabupaten Purwakarta	1,29
15.	Kabupaten Bandung Barat	1,28
16.	Kota Bandung	1,26
17.	Kabupaten Garut	1,23
18.	Kabupaten Cianjur	1,23
19.	Kabupaten Subang	1,22
20.	Kabupaten Bekasi	1,17
21.	Kota Cirebon	1,16
22.	Kota Cimahi	0,87
23.	Kota Depok	0,86
24.	Kabupaten Pangandaran	0,80
25.	Kota Bekasi	0,60
26.	Kabupaten Karawang	0,41
27.	Kabupaten Tasikmalaya	0,40

Sumber: <https://jabar.bps.go.id/id/statistics-table>

Berdasarkan Tabel 1.X, laju pertumbuhan PDRB sektor jasa kabupaten/kota di Provinsi Jawa Barat tahun 2024 menunjukkan adanya perbedaan pertumbuhan antarwilayah. Kota Banjar dan Kabupaten Majalengka mencatat laju pertumbuhan tertinggi sebesar 2,17 persen, diikuti oleh Kabupaten Kuningan sebesar 2,01 persen

dan Kabupaten Sumedang sebesar 1,88 persen. Capaian tersebut mengindikasikan bahwa aktivitas sektor jasa di wilayah tersebut berkembang relatif lebih baik dibandingkan daerah lainnya.

Sebaliknya, beberapa kabupaten/kota menunjukkan laju pertumbuhan yang relatif rendah, di antaranya Kabupaten Pangandaran sebesar 0,80 persen, Kota Bekasi sebesar 0,60 persen, serta Kabupaten Karawang sebesar 0,41 persen. Rendahnya laju pertumbuhan PDRB sektor jasa di Kabupaten Karawang menunjukkan bahwa kontribusi sektor jasa terhadap perekonomian daerah belum optimal. Kondisi ini mengindikasikan perlunya peningkatan kinerja sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, penguatan budaya organisasi dan disiplin kerja karyawan menjadi faktor penting dalam upaya meningkatkan kinerja sektor jasa agar mampu mendorong pertumbuhan ekonomi daerah secara berkelanjutan. Berikut data pertumbuhan PDRB (Produk Domestik Regional Bruto) perkategori lapangan usaha di Kabupaten Karawang yang tertera pada tabel berikut ini:

Tabel 1. 4
Peranan/Distribusi Persentase Kategori PDRB Sektor Jasa Kabupaten
Karawang Tahun 2022 – 2023

No.	Lapangan Usaha	2022	2023
1.	Real Estat	0,28	0,31
2.	Pertambangan dan Penggalian	0,04	0,04
3.	Administrasi Pemerintah, Pertahanan, dan Jaminan Sosial Wajib	0,85	0,83
4.	Jasa Pendidikan	1,29	1,31
5.	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	0,31	0,32
6.	Jasa Lainnya	0,89	0,91
Total Sektor Jasa		3,66	3,72

Sumber: <https://karawangkab.bps.go.id/id/statistics-table>

Berdasarkan Tabel 1.4, kontribusi sektor jasa terhadap PDRB Kabupaten Karawang dalam beberapa tahun terakhir belum menunjukkan peningkatan. Kondisi ini mencerminkan bahwa perusahaan-perusahaan jasa di Kabupaten Karawang masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain tingginya Upah Minimum Kabupaten (UMK), serta meningkatnya persaingan antarperusahaan jasa yang menuntut kualitas pelayanan yang semakin tinggi. Selain itu, perubahan kebutuhan konsumen dan tuntutan transformasi digital menuntut perusahaan jasa untuk memiliki sumber daya manusia yang disiplin, adaptif, dan didukung oleh budaya organisasi yang kuat. Apabila faktor-faktor tersebut tidak dikelola secara optimal, maka kinerja karyawan sektor jasa akan sulit meningkat dan pada akhirnya dapat menghambat kontribusi sektor jasa terhadap pertumbuhan ekonomi Kabupaten Karawang.

PT Harapan Oetama Pratama merupakan perusahaan penyedia layanan jasa teknisi yang berada di Cluster Green Abimanyu Haqqy No.01 Jl.Raya Syeh Quro RT 008/002 Plawad Kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang Jawa barat. Perusahaan ini didirikan atau dibentuk bertujuan, untuk memudahkan bagi para pemilik industri membantu perawatan atau maintenance Mesin, Building, seperti perawatan AC dan lain - lain. Perusahaan ini mengelola total 60 karyawan aktif yang terbagi ke dalam enam divisi strategis, yaitu teknisi service AC, helper, administrasi, keuangan, pemasaran/customer service, serta gudang/logistik untuk menjamin kelancaran operasional layanan kepada pelanggan. Berikut data perusahaan Industri Jasa di Kabupaten Karawang berdasarkan data yang diperoleh tertera pada tabel 1.5

Tabel 1. 5
Jumlah Perusahaan Industri Sektor Jasa Lainnya di Karawang Tahun 2025

No.	Nama Perusahaan	Jumlah Karyawan	Target	Realisasi
1.	PT. Harapan Oetama Pratama	60	100%	76%
2.	PT. Amerta Bertiga Sejahtera	230	100%	90%
3.	PT. Adecco Outsourcing	506	100%	88%
4.	PT. Fajarmerah Indo Service	265	100%	80%
5.	PT. Anugerah Citra Pelayanan	54	100%	83%
6.	CV. Cakra Jasa Utama	45	100%	90%
7.	CV. Karya Layanan Bersama	38	100%	92%
8.	CV. Mitra Solusi Karawang	34	100%	95%
9.	PT. Garda Jasa Persada	110	100%	78%
10.	PT. Sentosa Facility Service	97	100%	80%
11.	CV. Prima Cleaning Service	29	100%	100%
12.	CV. Gajah Tunggal	25	100%	100%
13.	CV. Dame Alam Sejahtera	41	100%	100%
14.	PT. Lintas Jasa Karawang	89	100%	86%
15.	CV. Mandiri Support Service	32	100%	98%

Sumber: Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 1.5, terlihat bahwa sebagian perusahaan sektor jasa di Kabupaten Karawang belum mampu mencapai target kinerja yang ditetapkan. Realisasi kinerja yang belum optimal terutama terjadi pada perusahaan jasa berskala menengah dan besar yang memiliki jumlah karyawan relatif banyak. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan sektor jasa masih perlu

ditingkatkan melalui penguatan budaya organisasi dan disiplin kerja agar perusahaan mampu mencapai target kinerja secara optimal. Berdasarkan tabel 1.5 terdapat 15 perusahaan Industri jasa di Karawang, semua perusahaan diatas memiliki catatan atau pembukuan yang lengkap. Menurut Badan Pusat Statistik Jawa Barat (2023) kategori usaha sektor industri Jasa di kategorikan sebagai berikut:

Tabel 1. 6
Kategori Usaha Sektor Industri Jasa

Kategori	Jumlah Tenaga Kerja
Besar	100 Orang atau lebih
Sedang	20 – 99 Orang
Kecil	5 – 19 Orang
Rumah Tangga	1 – 4 Orang

Sumber: <https://jabar.bps.go.id/id/publication/2023>

Tabel 1.6 menunjukkan kategori usaha sektor jasa berdasarkan jumlah tenaga kerja yang diadaptasi dari klasifikasi yang digunakan oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat untuk sektor industri, kemudian direlevansikan ke sektor jasa. Kategori tersebut meliputi usaha jasa berskala besar, menengah, kecil, dan rumah tangga, yang masing-masing dibedakan berdasarkan jumlah tenaga kerja yang terlibat dalam operasional usaha. Klasifikasi ini digunakan untuk menganalisis struktur usaha jasa yang beroperasi di wilayah penelitian, sehingga dapat membantu peneliti dalam memahami skala usaha dan distribusi tenaga kerja dalam sektor jasa di Kabupaten Karawang.

Kinerja perusahaan sektor jasa pada tahun 2024 menunjukkan bahwa pencapaian target kinerja relatif lebih didominasi oleh perusahaan berskala kecil dan menengah, karena fleksibilitas operasional serta proses pelayanan yang lebih sederhana. Namun demikian, PT. Harapan Oetama Pratama sebagai perusahaan

jasa berskala menengah di Kabupaten Karawang belum sepenuhnya mampu mencapai target kinerja yang ditetapkan, sebagaimana tercermin dari realisasi kinerja yang masih berada di bawah target perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan pihak internal perusahaan, diketahui bahwa dalam beberapa tahun terakhir terdapat kecenderungan fluktuasi bahkan penurunan kinerja, yang salah satunya dipengaruhi oleh belum optimalnya pengelolaan sumber daya manusia.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti dengan salah satu tim HRD perusahaan, diketahui bahwa dalam beberapa tahun terakhir kinerja perusahaan belum menunjukkan hasil yang optimal. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya terkait dengan pengelolaan sumber daya manusia yang masih terbatas. Perusahaan memiliki jumlah karyawan yang relatif tidak terlalu banyak, namun belum diimbangi dengan pembentukan budaya organisasi yang kuat serta penerapan disiplin kerja yang konsisten, sehingga berdampak pada rendahnya efektivitas dan produktivitas kerja karyawan. Kurangnya kejelasan nilai-nilai kerja, kebiasaan kerja yang belum terstandarisasi, serta lemahnya disiplin dalam pelaksanaan tugas menyebabkan realisasi kinerja perusahaan belum sepenuhnya mencapai target yang ditetapkan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pembenahan dalam aspek budaya organisasi dan disiplin kerja sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

Dalam menghadapi persaingan di sektor jasa yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk mengelola sumber daya manusia secara sistematis dan

terukur. Namun, penilaian tersebut belum sepenuhnya didukung oleh standar kinerja yang terukur dan terdokumentasi secara formal. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menetapkan standar penilaian kinerja karyawan yang disusun berdasarkan teori manajemen sumber daya manusia dan penelitian terdahulu, guna memperoleh pengukuran kinerja yang objektif, konsisten, dan dapat dianalisis secara kuantitatif. Penetapan standar penilaian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai tingkat kinerja karyawan serta mengidentifikasi pengaruh budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Harapan Oetama Pratama secara lebih akurat. Standar untuk penilaian kinerja karyawan PT. Harapan Oetama Pratama adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 7
Standar Kinerja Karyawan PT. Harapan Oetama Pratama

No.	Kategori	Nilai (%)
1.	Sangat Baik	90 – 100
2.	Baik	80 – 89
3.	Cukup	70 – 79
4.	Kurang	60 – 69
5.	Sangat Kurang	50 – 59

Sumber: Peneliti, 2026

Berdasarkan tabel 1.7 menunjukkan bahwa nilai 90 – 100 adalah yang tertinggi dengan kategori sangat baik, sementara nilai 50 – 59 adalah yang terendah dengan kategori sangat kurang. Hasil penilaian untuk kinerja karyawan dapat menjadi tolak ukur apakah kinerja karyawan dalam kondisi baik atau buruk. Kinerja karyawan yang berkualitas dan berdedikasi tinggi tentu memungkinkan perusahaan untuk mencapai target perusahaan. Berdasarkan data sekunder yang peneliti dapatkan dari PT. Harapan Oetama Pratama, peneliti menemukan indikasi dimana perusahaan

mengalami penurunan kinerja karyawan. Berikut merupakan data penilaian kinerja karyawan PT. Harapan Oetama Pratama:

Tabel 1. 8
Kinerja Karyawan PT. Harapan Oetama Pratama

No.	Tahun	Target	Realisasi	Kategori
1.	2022	100%	88%	Baik
2.	2023	100%	83%	Baik
3.	2024	100%	78%	Cukup

Sumber: Tim HRD PT. Harapan Oetama Pratama, 2026

Berdasarkan Tabel 1.8, terlihat bahwa kinerja karyawan PT. Harapan Oetama Pratama dalam kurun waktu tiga tahun terakhir menunjukkan kecenderungan menurun dan belum sepenuhnya mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan. Pada tahun 2022, realisasi kinerja karyawan mencapai 88% dan berada pada kategori baik, namun mengalami penurunan pada tahun 2023 menjadi 83%, serta kembali menurun pada tahun 2024 dengan realisasi sebesar 78% yang berada pada kategori cukup. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kinerja karyawan belum stabil dan masih memerlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan. Penurunan kinerja ini diduga berkaitan dengan belum optimalnya penerapan budaya organisasi serta kurangnya konsistensi disiplin kerja karyawan, yang tercermin dari belum terinternalisasinya nilai-nilai kerja dan kebiasaan kerja yang terstandarisasi. Oleh karena itu, kondisi ini memperkuat pentingnya penelitian mengenai pengaruh budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Harapan Oetama Pratama.

Keberadaan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan sangat menentukan kemajuan dan pencapaian dalam perusahaan. Suatu perusahaan perlu menggerakkan seluruh karyawan agar dapat mengembangkan kemampuan dan dapat memberikan

kontribusi yang baik dalam melaksanakan tugas. Karena perusahaan yang dapat menghasilkan kinerja yang potensial, maka ukuran keberhasilan perusahaan dapat terlihat dari tingkat kinerja karyawannya, yaitu dalam mencapai target perusahaan dan kemampuan bersaing perusahaan dengan perusahaan industri lainnya (Putriani & Triyantoro, 2024).

Kinerja karyawan yang baik dapat ditentukan dari hasil penilaian kerja karyawan yang dapat ditentukan dengan kategori penilaian yang dibandingkan antara tolak ukur yang digunakan untuk menilai kerja perusahaan dengan kinerja karyawan. Peningkatan kinerja karyawan diharapkan dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi dan dapat menjaga kelangsungan hidup organisasi. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal yang dapat mendukung sebuah tujuan organisasi (Eka & Sugiarto, 2024).

Menurut John Miner dalam Hendra & Anuar (2023) penilaian kinerja karyawan dapat dinilai dengan 5 (lima) dimensi yaitu, kuantitas kerja, kualitas kerja, kerja sama, tanggung jawab, dan inisiatif. Untuk mengetahui bagaimana kondisi sebenarnya dalam lapangan, maka peneliti melakukan penyebaran kuesioner pra-survei kepada 30 orang karyawan mengenai permasalahan kinerja karyawan yang berada di PT. Harapan Oetama Pratama.

Tabel 1. 9
Hasil Penelitian Pendahuluan Kinerja Karyawan PT. Harapan Oetama
Pratama

No.	Variabel	Dimensi	Frekuensi Jawaban					Jumlah Skor	Rata - Rata
			STS	TS	KS	S	SS		
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
1.	Kinerja Karyawan	Kuantitas Kerja	2	3	17	8	0	93	3,1
		Kualitas Kerja	3	6	14	5	2	97	3,2
		Kerja Sama	6	5	14	5	0	80	2,6
		Tanggung Jawab	7	4	12	6	1	80	2,6
		Inisiatif	4	7	10	6	3	89	2,91
Skor Rata – Rata								2,96	
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi Jawaban									
Rata – Rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30 orang)									
Skor Rata – Rata = Jumlah Rata – Rata : Jumlah Item Pernyataan									

Sumber: Hasil Pra-Survei Kinerja Karyawan PT. Harapan Oetama Pratama, 2025

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 1.9, hasil pra-survei mengenai kinerja karyawan di PT. Harapan Oetama Pratama menunjukkan nilai rata-rata skor sebesar 2,96. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan pada perusahaan tersebut secara umum belum mencapai kriteria ideal yang diharapkan. Kondisi ini terlihat menonjol pada dimensi Kerja Sama yang hanya memperoleh rata-rata skor terendah sebesar 2,6.

Rendahnya skor pada dimensi kerja sama menunjukkan bahwa sinergi antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan belum optimal dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan sebagian individu kurang mengerjakan kerja sama dengan baik terhadap tugas yang diberikan. Padahal, melalui kerja sama yang kuat, karyawan diharapkan mampu menumbuhkan rasa kepedulian terhadap tanggung

jawab kolektif yang pada akhirnya akan mendorong peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Fenomena penurunan kinerja di PT. Harapan Oetama Pratama tercermin dari ketidaktercapaian target-target operasional yang telah ditetapkan oleh manajemen. Permasalahan ini memberikan dampak kurang baik bagi organisasi, mengingat tuntutan profesionalisme mengharuskan setiap karyawan untuk senantiasa kompeten dan memberikan kontribusi terbaiknya. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan yang menyatakan bahwa setiap karyawan wajib memiliki kemampuan kompetensi yang tinggi agar target perusahaan dapat tercapai dengan lebih efisien dan efektif

Kinerja karyawan dapat menjadi permasalahan serius bagi PT. Harapan Oetama Pratama apabila capaian hasil kerja pegawainya belum memenuhi standar optimal perusahaan. Terdapat berbagai faktor yang dapat memicu penurunan kinerja karyawan di PT. Harapan Oetama Pratama, baik yang bersumber dari karakteristik individu maupun dari lingkungan internal organisasi.

Untuk mengidentifikasi faktor-faktor dominan yang mempengaruhi rendahnya kinerja tersebut, peneliti menelaah hasil penelitian terdahulu. Sebagaimana Keberhasilan organisasi dalam mencapai produktivitas yang kompetitif sangat bergantung pada bagaimana manajemen mengintegrasikan kebijakan sumber daya manusia dengan kondisi kerja yang dirasakan secara nyata oleh karyawan. Sebagai fondasi awal, penempatan kerja yang tepat menjadi penentu efisiensi operasional. Penempatan personel pada bidang tugas yang sesuai dengan kualifikasinya—baik dalam penempatan awal, pemindahan, maupun

promosi—merupakan langkah krusial untuk memastikan setiap individu dapat memberikan kontribusi maksimal (Nurzaman, E, 2024).

Namun, penempatan yang ideal tidak akan memberikan dampak optimal tanpa dukungan kepemimpinan yang efektif. Pemimpin memegang peranan sentral sebagai penggerak yang mampu mempengaruhi serta mengarahkan perilaku karyawan agar tetap produktif dan sejalan dengan visi organisasi (Febriantina et al., 2025). Arahan strategis dari seorang pemimpin inilah yang kemudian memerlukan dukungan dari lingkungan kerja yang kondusif. Suasana tempat kerja yang memadai, baik secara fisik maupun psikologis, merupakan ruang di mana aktivitas harian karyawan berlangsung (Armansyah, 2025). Lingkungan yang stabil dan mendukung akan meminimalisir hambatan kerja sehingga fokus karyawan tetap terjaga.

Sebagai elemen pengikat dari seluruh aspek tersebut, kompensasi hadir sebagai instrumen penghargaan atas kontribusi dan pengorbanan yang telah diberikan karyawan. Pemberian imbalan yang adil dan kompetitif bukan sekadar bentuk balas jasa materiil, melainkan wujud apresiasi perusahaan yang secara langsung mempengaruhi motivasi dan retensi karyawan (Syah et al., 2025). Secara menyeluruh, keterkaitan antara penempatan yang presisi, kepemimpinan yang menginspirasi, lingkungan yang mendukung, serta kompensasi yang layak akan membentuk sebuah ekosistem kerja yang kuat dan berkelanjutan dalam mencapai tujuan organisasi. Ramadhan et al. (2025), disiplin kerja memegang peranan kunci sebagai bentuk ketaatan terhadap aturan dan prosedur yang secara langsung berimplikasi pada produktivitas kerja.

Selain itu, menurut hasil kajian dalam Repository Unpas (2025), dijelaskan bahwa kinerja sangat bergantung pada sinergi tim; budaya organisasi yang kurang sehat cenderung menciptakan perilaku individualistis yang memperlemah kerja sama tim. Hal ini sangat relevan dengan kondisi di PT. Harapan Oetama Pratama di mana dimensi kerja sama menunjukkan angka yang cukup rendah.

Berdasarkan tinjauan teori dan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kuesioner pra-survei guna memetakan lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Harapan Oetama Pratama, yang datanya dapat dilihat pada Tabel 1.10 sebagai berikut:

Tabel 1. 10
Hasil Penelitian Pendahuluan mengenai Faktor-faktor yang Diduga Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. Harapan Oetama Pratama

No.	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Skor	Rata - Rata
			STS	TS	KS	S	SS		
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
1.	Penempatan Kerja	Pendidikan	2	2	6	8	12	116	3,86
		Pengetahuan	0	0	4	13	13	129	4,3
		Keterampilan	0	0	0	6	24	144	4,8
		Pengalaman	0	0	1	5	24	143	4,76
Jumlah Rata – Rata Penempatan Kerja								4,43	
2.	Kepemimpinan	Pengarahan	0	1	3	9	17	132	4,4
		Pengambilan Keputusan	0	0	2	12	16	134	4,46
		Memotivasi Pegawai	1	8	5	5	11	107	3,56
Jumlah Rata – Rata Kepemimpinan								4,14	
3.	Lingkungan Kerja	Fasilitas	0	3	4	12	11	121	4,03
		Suasana Kerja	0	7	9	6	8	105	3,5
Jumlah Skor Rata – Rata Lingkungan Kerja								3,76	
4.	Kompensasi	Gaji	0	1	1	11	17	134	4,46
		Bonus	0	2	12	11	5	109	3,36

		Fasilitas	0	1	4	14	11	125	4,16
		Tunjangan	0	7	14	4	5	97	3,23
		Penghargaan	0	8	8	8	6	102	3,4
Jumlah Rata – Rata Kompensasi									3,72
5.	Budaya Organisasi	Norma Kerja	5	7	10	6	2	82	2,73
		Kerja Sama Tim	6	7	9	5	3	80	2,67
Jumlah Rata – Rata Budaya Organisasi									2,70
6.	Disiplin Kerja	Ketepatan waktu	0	3	13	10	4	105	3,5
		Tanggung jawab kerja	1	17	8	2	2	77	2,56
Jumlah Rata – Rata Disiplin Kerja									3,03

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Prasurvey Oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1.10 hasil pra-survei faktor-faktor yang diduga memengaruhi kinerja karyawan PT. Harapan Oetama Pratama, terlihat bahwa variabel budaya organisasi dan disiplin kerja memiliki nilai rata-rata terendah dibandingkan variabel lainnya. Variabel budaya organisasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,70, sedangkan variabel disiplin kerja memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,82. Nilai tersebut berada pada kategori kurang baik, sehingga menunjukkan adanya permasalahan yang cukup signifikan pada kedua variabel tersebut. Pada variabel budaya organisasi, dimensi norma kerja memiliki nilai rata-rata sebesar 2,73, sedangkan dimensi kerja sama tim memiliki nilai rata-rata yang lebih rendah yaitu 2,67. Rendahnya skor pada dimensi ini mengindikasikan bahwa penerapan norma kerja serta kerja sama antar karyawan belum berjalan dengan baik. Karyawan masih mengalami kendala dalam memahami dan menjalankan nilai-nilai kerja bersama, serta belum terbentuk kerja sama tim belum efektif masih kurang mendukung dalam mencapai tujuan dengan baik.

Sementara itu, pada variabel disiplin kerja, dimensi konsistensi kehadiran menunjukkan nilai rata-rata terendah yaitu 2,40, diikuti oleh dimensi tanggung

jawab kerja dengan nilai 2,56. Kondisi ini mencerminkan bahwa kedisiplinan karyawan dalam hal kehadiran, tanggung jawab terhadap tugas, serta kepatuhan terhadap aturan kerja masih belum konsisten. Rendahnya disiplin kerja tersebut berpotensi menghambat efektivitas kerja dan pencapaian target perusahaan.

Jika dibandingkan dengan variabel lain seperti penempatan kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, dan kompensasi yang memiliki nilai rata-rata di atas 3,50, maka budaya organisasi dan disiplin kerja menjadi faktor paling lemah yang diduga memengaruhi kinerja karyawan PT. Harapan Oetama Pratama. Oleh karena itu, kedua variabel tersebut layak dijadikan fokus penelitian untuk memperoleh gambaran empiris mengenai pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan data hasil kuesioner prasurvey dari setiap variabelnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Harapan Oetama Pratama ”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diketahui bahwa terdapat berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kondisi kerja PT Harapan Oetama Pratama. Untuk memperjelas fokus penelitian, maka diperlukan identifikasi masalah yang dilanjutkan dengan perumusan masalah penelitian secara sistematis dan terarah.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Budaya Organisasi
 - a. Norma kerja yang berlaku di perusahaan belum dipahami dan diterapkan secara konsisten oleh seluruh karyawan.
 - b. Kerja sama tim antar karyawan belum terjalin dengan baik, sehingga koordinasi dalam menyelesaikan pekerjaan masih kurang optimal.

2. Disiplin Kerja
 - a. Ketepatan waktu karyawan dalam menjalankan jam kerja dan menyelesaikan tugas masih belum konsisten.
 - b. Tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan yang diberikan belum sepenuhnya optimal.
 - c. Konsistensi kehadiran karyawan masih perlu ditingkatkan untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan

3. Kinerja Karyawan
 - a. Karyawan belum sepenuhnya menunjukkan kinerja yang optimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.
 - b. Inisiatif karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan atau menghadapi permasalahan kerja masih relatif rendah.
 - c. Kecepatan dan efektivitas karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan belum sesuai dengan harapan perusahaan.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka terdapat beberapa permasalahan penelitian yang dapat diidentifikasi, sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan karyawan mengenai budaya organisasi di PT. Harapan Oetama Pratama.
2. Bagaimana tanggapan karyawan mengenai disiplin kerja karyawan di PT. Harapan Oetama Pratama.
3. Bagaimana tanggapan karyawan mengenai kinerja karyawan di PT. Harapan Oetama Pratama.
4. Seberapa besar pengaruh budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Harapan Oetama Pratama

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dibuat, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji:

1. Budaya organisasi karyawan di PT. Harapan Oetama Pratama.
2. Disiplin kerja karyawan di PT. Harapan Oetama Pratama.
3. Kinerja karyawan di PT. Harapan Oetama Pratama.
4. Mengetahui besarnya pengaruh budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Harapan Oetama Pratama baik secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan gambaran mengenai keadaan yang sesungguhnya dan dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan akan menggunakan penelitian ini, terutama yang berhubungan dengan Pengaruh Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian ini diharapkan bisa berguna secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan referensi, dan bisa dijadikan sebagai bahan pendukung bagi peneliti selanjutnya serta menambah pengetahuan khususnya yang terkait dengan pengaruh budaya organisasi dan disiplin Kerja karyawan terhadap kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

- a. Sebagai alat untuk dapat mengimplementasikan teori – teori yang didapatkan selama masa kuliah.
- b. Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengalaman, dan menambah relasi serta mengamati secara langsung dunia pekerjaan.

2. Bagi Perusahaan

- a. Sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan – keputusan manajerial guna menentukan kebijakan apa yang harus dibuat untuk masa yang akan datang.
- b. Sebagai harapan untuk menjadikan salah satu bahan evaluasi terhadap pelaksanaan sumber daya manusia dan berguna sebagai masukan bagi perusahaan di masa yang akan datang

3. Bagi Pihak Lain

- a. Menjadi salah satu bahan referensi untuk mengetahui dan memahami mengenai Pengaruh Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

- b. Hasil penelitian ini bisa menjadi sarana informasi yang bermanfaat dan sebagai bahan referensi tambahan untuk menggambarkan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.