

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. Sehingga untuk bertahan dan berkembang di lingkungan yang berkompetisi dengan ketat maka perusahaan harus menjaga dan memaksimalkan produktivitas sumber daya manusia agar kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan lancar.

Setiap perusahaan dalam melakukan aktivitasnya pasti memiliki tujuan yang hendak di capai, untuk mencapai atau mewujudkan tujuan tersebut setiap perusahaan harus pandai dalam memilih strategi, terutama adalah perencanaan sumber daya manusia yang pada intinya terfokus pada langkah-langkah tertentu yang diambil oleh manajemen.

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. Perencanaan Sumber Daya Manusia berguna untuk memaksimalkan produktivitas kinerja karyawan dengan peningkatan produktivitas

yang berfokus pada upaya optimalisasi dan evaluasi potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia yang berfungsi sebagai modal utama perusahaan dalam memperbaiki kondisi internal organisasi bisnis dari perusahaan secara berkelanjutan.

Potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia dalam perusahaan perlu diperhatikan dan dioptimalkan oleh setiap *team leader* dan *Manajer* Perusahaan. *Team leader* dan *Manajer* harus mampu mengelola dan memanfaatkan besarnya potensi yang dimiliki oleh karyawan sehingga potensi usaha yang dimiliki oleh perusahaan dapat direalisasikan yang akan membuat tujuan dari perusahaan dapat dicapai dan menghindari resiko kerugian operasional akibat tidak maksimalnya produktivitas karyawan yang dapat menyebabkan terganggunya kegiatan operasional perusahaan, sehingga penting bagi manajemen perusahaan untuk melakukan perencanaan yang efektif dalam mengelola sumber daya manusia. Hasibuan (2017) menjelaskan bahwa perusahaan dalam meningkatkan produktivitasnya melakukan suatu bentuk kegiatan yaitu penempatan tenaga kerja atau karyawan yang memiliki tingkat kompeten yang berbeda-beda. Perbedaan kemampuan ini ditentukan berdasarkan hasil perekrutan dan kualifikasi perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan aset utama bagi organisasi yang menjadi perencana dan perilaku aktif berbagai aktivitas dalam organisasi. Sumber daya manusia mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status, dan latar pendidikan yang pola pikirnya dapat dibawa ke dalam suatu lingkungan organisasi. Handoko (2014) menjelaskan bahwa sumber daya manusia bukanlah seperti uang, mesin, dan

material yang sifatnya positif dan dapat diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Jadi keberhasilan suatu organisasi ditunjang dengan adanya kompensasi dan kesempatan pengembangan karir yang diberikan kepada para anggota organisasi.

Kinerja yang merupakan ukuran yang digunakan oleh publik dalam menilai hasil dari kerja yang diperoleh oleh karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak menejer perusahaan karena hal ini akan mempengaruhi bagaimana perusahaan nantinya mampu mempertanggung jawabkan hasil yang diperolehnya. Oleh karena itu kinerja yang rendah menjadi pengamatan yang serius karena target yang telah ditentukan tidak dapat dicapai oleh para karyawan sehingga perusahaan akan dihadapkan dengan kemungkinan kerugian yang lebih besar sehingga penting bagi perusahaan untuk memperhatikan aspek tersebut. Mangkunegara (2017) menjelaskan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

PT. Elnusa Petrofin didirikan di Jakarta pada tanggal 5 Juli 1995, PT. Elnusa Petrofin adalah anak perusahaan dari PT. Elnusa, Tbk dan di mana PT. Elnusa sendiri merupakan anak perusahaan dari PT. Pertamina Hulu Energi, Sub Holding PT. Pertamina (Persero). PT. Elnusa Petrofin bergerak dibidang jasa logistik dan distribusi BBM terutama jasa transportasi BBM, Energy Storage Management (Fuel, Gass, Aviation), Industry and Marine Fuel, Lubricant dan Chemical Integrated Service, Elnusa Petrofin merupakan salah satu ujung tombak Pertamina untuk menyalurkan BBM PSO (*Public Service Obligation*) dan BBM satu harga ke

seluruh penjuru Nusantara. Pada PT. Elnusa Petrofin sendiri sudah memperoleh ISO 9001 pada tahun 2015, di mana sertifikasi *Internasional Organization for Standardization* (ISO) 9001 tersebut diraih PT. Elnusa Petrofin setelah melalui serangkaian proses audit dan penilaian yang panjang.

Pada PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe sendiri, standar nilai kinerja karyawan sendiri sudah di atur dan juga dijalankan oleh manajer PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe. Adapun standar nilai kinerja karyawan pada PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe adalah seperti tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Standar Nilai Kinerja Karyawan PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe

No.	Nilai (%)	Kategori
1.	91- ke atas	Sangat Baik
2.	80-90	Baik
3.	70-79	Cukup
4.	61-69	Kurang
5.	60 ke bawah	Buruk

Sumber: Per PT Elnusa Petrofin, 2021

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat dilihat standar nilai kinerja karyawan PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe yang terdiri dari 5 kategori penilaian kinerja karyawan, di mana kinerja karyawan di nilai buruk jika berada pada nilai 60% ke bawah, dan kurang jika berada pada nilai 61-69%. Untuk dikatakan memiliki kinerja yang sangat baik, seorang karyawan PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe harus mencapai nilai 91% ke atas.

Para karyawan PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe sendiri dituntut untuk mampu memberikan kinerja terbaik dalam pendistribusian BBM ke berbagai Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). Hal ini dikarenakan di Provinsi

Aceh sendiri setiap satu cabang dari PT. Elnusa Petrofin harus mampu mencakup 4 Kota/Kabupaten yang ada, seperti PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe yang harus mampu menjangkau 4 kota/kabupaten yang terdiri dari Kota Lhokseumawe, Kabupaten Aceh Utara, Kabupaten Bireuen, dan Kabupaten Pidie Jaya.

Kinerja karyawan memiliki peranan yang sangat penting dalam mencapai target tujuan perusahaan. Hal itu dikarenakan kinerja karyawan merupakan kinerja yang diberikan oleh karyawan kepada tempat mereka bekerja, semakin baik kinerja karyawan suatu perusahaan, maka tingkat kesuksesan perusahaan dalam mencapai target dan tujuan semakin besar. Seperti yang dijelaskan oleh Afandi (2018) di mana kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal dan tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah penerapan sertifikasi ISO 9001. Hal ini dikarenakan perusahaan harus menyediakan dan memastikan bahwa karyawan yang bekerja telah memiliki kompetensi yang sesuai serta perusahaan harus menetapkan metode kerja yang baik seefektif dan efisien dalam bekerja untuk menghindari kesalahan. Menurut Sedarmayanti (2017) ISO 9001 merupakan persyaratan minimum dalam membangun sistem jaminan mutu, sehingga perusahaan dapat mengembangkan lebih jauh sistem mutunya melalui perbaikan secara terus-menerus, bukan sekedar memiliki sertifikasi ISO. Dalam penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Dewi (2018) tentang pengaruh penerapan sertifikasi ISO 9001, motivasi, kemampuan, dan lingkungan kerja

terhadap kinerja karyawan. Di mana dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa penerapan sertifikasi ISO 9001 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah budaya organisasi. Budaya organisasi adalah adanya kepedulian dari para karyawan terhadap karyawan lain dan memiliki keinginan untuk membantu para karyawan yang lain dalam menyelesaikan berbagai masalah dalam pekerjaannya. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Samsudin (2010) di mana budaya organisasi merupakan pokok penyelesaian masalah-masalah eksternal dan internal yang pelaksanaannya dilakukan secara konsisten oleh suatu kelompok yang kemudian mewariskan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan, dan merasakan terhadap masalah yang terkait. Dalam penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Munawirsyah (2018) tentang pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, di mana dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menunjang kinerja para karyawan. Hal ini dikarenakan, semakin disiplinnya karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, maka tingkat kesuksesan dalam pekerjaan tersebut akan semakin besar dan sekaligus akan meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Menurut Rivai (2014) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk

meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dalam penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Dea, dkk (2020) tentang pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, di mana dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut observasi awal yang penulis lakukan pada PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe sendiri, di mana penulis memperoleh data rata-rata hasil penilaian kinerja karyawan, adapun data rata-rata hasil penilaian kinerja karyawan pada PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe adalah seperti tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2
Rata-Rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT. Elnusa Petrofin

PERILAKU KERJA	2018			2019		
	Bobot (%)	Nilai Capation	Skor (%)	Bobot (%)	Nilai Capation	Skor (%)
1. Kedisiplinan	10	70	7	10	60	6
2. Tanggung jawab	10	70	7	10	60	6
3. Kerjasama	10	85	8,5	10	70	7
4. Kehadiran	10	75	7,5	10	60	6
HASIL KERJA						
1. Kualitas Kerja	20	80	16	20	70	14
2. Kuantitas Kerja	20	80	16	20	70	14
3. Keterampilan Kerja	20	80	16	20	80	16
JUMLAH	100		78	100		69

Sumber: PT Elnusa Petrofin, 2021

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa rata-rata hasil penilaian kinerja karyawan PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe terus mengalami penurunan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2019. Hal ini dapat dilihat dari aspek kedisiplinan, di mana pada tahun 2018 tingkat kedisiplinan karyawan PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe adalah seberapa 1%. Akan tetapi pada tahun 2019 tingkat kedisiplinan karyawan PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe

mengalami penurunan menjadi 6%. Bahkan tingkat kehadiran dari karyawan PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe pada tahun 2019 juga mengalami penurunan dari tahun 2018. Hal ini ini menjadi salah satu kendala terbesar dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe.

Adanya penurunan kinerja karyawan dari berbagai aspek sendiri menjadi salah satu alasan penulis ingin membuat suatu penelitian tentang **“Pengaruh Penerapan Sertifikasi ISO 9001, Budaya Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sertifikasi ISO 9001 berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan sertifikasi ISO 9001 terhadap kinerja karyawan pada PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. 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.
 - b. Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan sebagai rujukan dan referensi pembelajaran yang dapat memberikan wawasan khususnya pada konsentrasi manajemen sumber daya manusia.
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai masukan dan saran yang dapat digunakan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan agar memperoleh hasil kerja yang optimal.
 - b. Sebagai masukan dan saran bagi PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan melalui penerapan sertifikasi ISO 9001, budaya organisasi, dan disiplin kerja yang dapat dioptimalkan oleh perusahaan sehingga kinerja yang dihasilkan oleh karyawan meningkat.