

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, organisasi, terutama di sektor pelayanan seperti Grapari, dihadapkan pada tekanan untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional. Kinerja karyawan menjadi elemen kunci dalam upaya mencapai tujuan tersebut. Grapari sebagai penyedia layanan pelanggan dan distribusi produk membutuhkan karyawan yang memiliki tingkat kinerja optimal untuk menjaga kualitas layanan dan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks.

Dalam pengelolaan sumber daya manusia, perusahaan dituntut untuk menciptakan kondisi kerja yang mendukung dan mendorong produktivitas karyawan. Pengaturan jam kerja dan kualitas lingkungan kerja merupakan dua aspek yang sangat relevan dalam konteks ini. Pengaruh jam kerja yang ditetapkan perusahaan dan lingkungan kerja yang kondusif dapat memberikan dampak signifikan terhadap motivasi, kesejahteraan, dan kinerja karyawan di Grapari.

GraPARI, sebuah perusahaan penyedia layanan telekomunikasi yang memiliki jaringan gerai di seluruh Indonesia, customer service memainkan peran yang krusial dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Efektivitas kinerja karyawan di departemen customer service sangat bergantung pada berbagai faktor yang memberikan pengaruh pada lingkungan kerja mereka, termasuk jam kerja yang ditetapkan oleh perusahaan.

Jam kerja yang diatur oleh perusahaan mampu menyimpan dampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Jam kerja yang terlalu panjang atau tidak fleksibel

dapat menyebabkan kelelahan, penurunan motivasi, dan ketidakseimbangan kehidupan kerja-pribadi karyawan. Sebaliknya, jam kerja yang teratur serta fleksibel dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan, motivasi, dan kinerja mereka.

Selain itu, lingkungan kerja juga memiliki peran yang penting. Berbagai faktor seperti dukungan manajemen, hubungan antar rekan kerja, kesempatan pengembangan karir, dan tingkat stres dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang positif serta mendukung mampu memberikan kontribusi positif terhadap kinerja karyawan.

Namun, belum ada penelitian yang secara khusus menginvestigasi pengaruh jam kerja yang ditetapkan oleh perusahaan serta lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di GraPARI. Oleh karenanya, penelitian ini memiliki tujuan guna mengikis kekosongan literatur ini menggunakan penyelidikan akan pengaruh bermacam faktor tersebut terhadap kinerja karyawan di departemen customer service GraPARI.

Dengan melakukan pemahaman terkait berbagai faktor yang memiliki pengaruh pada kinerja karyawan, GraPARI dapat menggunakan bermacam langkah tepat dalam membantu peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan, membantu peningkatan motivasi karyawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Berikutnya, hasil penelitian ini juga mampu menghasilkan kontribusi untuk penelitian-penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan psikologi kerja.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti memiliki ketertarikan untuk menjalankan penelitian dengan judul **“PENGARUH JAM KERJA YANG DI TETAPKAN PERUSAHAAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI GraPARI.**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh jam kerja yang ditetapkan Perusahaan terhadap kinerja karyawan di departemen customer service?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di departemen customer service GraPARI?
3. Faktor apa saja yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan di departemen customer service di GraPARI?
4. Apakah ada hubungan antara jam kerja yang ditetapkan dan lingkungan kerja dengan kinerja karyawan di GraPARI?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Melakukan analisis pengaruh jam kerja yang ditetapkan oleh perusahaan terhadap kinerja karyawan di departemen customer service GraPARI.
2. Menilai pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di departemen customer service GraPARI.
3. Mengidentifikasi faktor apa saja yang dapat memberikan pengaruh pada kinerja karyawan customer service di GraPARI, berkaitan juga dengan faktor-faktor lain di luar jam kerja dan lingkungan kerja.
4. Menentukan apakah terdapat hubungan antara jam kerja yang ditetapkan dan lingkungan kerja dengan kinerja karyawan customer service di GraPARI.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan masukan ilmu dan pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), khususnya tentang faktor jam kerja, Lingkungan kerja, kinerja karyawan yang diperoleh selama di dalam perguruan tinggi atau perkuliahan dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih jelas tentang teori faktor jam kerja, lingkungan kerja, terhadap kinerja karyawan dan dapat digunakan sebagai literatur atau referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya di dalam bidang sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

- a. Panduan bagi kebijakan perusahaan: Hasil penelitian ini dapat menyumbangkan panduan bagi perusahaan, termasuk GraPARI, untuk mengembangkan kebijakan dan praktik terkait pengaturan jam kerja. Dengan memahami pengaruh jam kerja yang diterapkan oleh perusahaan terhadap kinerja karyawan, perusahaan dapat menyesuaikan kebijakan jam kerja yang lebih efektif dan fleksibel. Selain itu, penelitian ini juga memberikan wawasan terkait pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung guna membantu peningkatan kinerja karyawan.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan: Dengan memahami faktor-faktor yang memberikan pengaruh pada kinerja karyawan di departemen customer service, penelitian ini dapat membantu perusahaan, seperti GraPARI, meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dengan mengoptimalkan pengaturan jam kerja serta membangun lingkungan kerja yang positif, perusahaan dapat membantu peningkatan motivasi serta kinerja karyawan, yang pada saatnya akan berdampak positif pada pengalaman pelanggan.
- c. Dengan manfaat teoritis dan praktis yang dihasilkan, penelitian ini memiliki harapan agar mampu menyumbangkan kontribusi yang bermakna dalam

pemahaman serta praktik pengelolaan kinerja karyawan di departemen customer service, serta memberikan nilai tambah bagi perusahaan dan industri secara keseluruhan.