

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di tengah transformasi teknologi yang makin cepat kala ini, internet sebagai salah satunya dari unsur penting untuk mendukung berbagai unsur kehidupan, mencakup dalam ranah bisnis. Internet sebagai jaringan global menghubungkan perangkat di keseluruhan wilayah dunia, yang digunakan sebagai ranah pertukaran informasi dan komunikasi yang cepat serta efisien. Oleh karena itu beberapa perusahaan hadir untuk berlomba-lomba dalam menyediakan produk dan layanan internet yang berkualitas.

Salah satu pemain utama dalam industri telekomunikasi ini adalah PT First Media Tbk. Untuk dapat bersaing secara efektif, perusahaan harus memperhatikan sumber daya manusia, terutama pada divisi sales yang bertugas memperkenalkan serta menjual produknya kepada pelanggan.

Dalam upaya meningkatkan produktivitas karyawan melalui berbagai program pelatihan salah satunya untuk meningkatkan pengetahuan karyawan, Sales masih memiliki kesenjangan antara target penjualan dan pencapaian aktual. Hal ini menimbulkan ancaman serius bagi perusahaan dalam menghadapi kompetisi dari penyedia layanan telekomunikasi lainnya.

Fenomena ini tertera di riset terdahulu yang dilaksanakan Mochammad Ibrahim et al. (2022) dimana “Turunnya angka produktivitas karyawan berdampak pula terhadap penurunan performa dari perusahaan”. Sehingga PT First Media perlu melakukan evaluasi menyeluruh dalam meningkatkan produktivitas karyawannya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Stefanus K. Nailiu (2024: 6033) menyebutkan bahwa “kompetensi karyawan dapat secara efektif meningkatkan produktivitas karyawan”. Kompetensi ini bisa memungkinkan para tenaga kerja agar menuntaskan tanggung jawabnya

dengan efisien serta mendorong mereka untuk berinovasi dan mengambil keputusan yang tepat dalam situasi sulit. Dalam

industri telekomunikasi, tenaga sales dituntut untuk menguasai kompetensi yang diperlukan agar dapat menawarkan produk secara efektif kepada pelanggan, sehingga perusahaan dapat membangun kepercayaan dari pelanggan.

Berdasarkan observasi penulis, permasalahan yang terjadi di lapangan adalah dimana karyawan dengan angka pemasangan rendah yaitu kurang dari 10 pemasangan berturut-turut, cenderung mengalami kesulitan dalam memahami produk yang dijual. Dimana, Pemahaman (*understanding*) merupakan salah satu indikator penting dari kompetensi karyawan (Sutrisno : 2016 dalam Febrina, 2019: 12). Hal inilah yang menyebabkan produktivitas karyawan menurun.

Selain itu, Nuryasin et al. (2016) dalam Shobirin & Siharis (2022: 243) menjelaskan bahwa karyawan akan motivasi berkerja yang tinggi bisa mempunyai rasa semangat agar bisa mengeluarkan keseluruhan keahliannya di saat berkerja. Hasilnya menandakan jika motivasi bekerja sebagai unsur utama terhadap produktivitas para tenaga kerja di ranah organisasi.

Namun pada kenyataannya, beberapa karyawan sales yang baru bergabung di PT First Media Region Cideng, Jakarta Pusat mengaku kekurangan motivasi akibat kompetisi antar sales dalam satu tim yang terlalu intens. Kompetisi yang berlebihan ini dapat menyebabkan tekanan yang tinggi, sehingga beberapa tenaga sales baru merasa enggan untuk meningkatkan keterampilan mereka.

Kedisiplinan juga merupakan faktor penting dalam konteks ini. Kedisiplinan berkaitan langsung dengan etika kerja dan tanggung jawab individu. Menurut Aryminanto et al. (2024: 6) mengatakan bahwa “Para pegawai memiliki sikap disiplin berpotensi lebih produktif, efisien

serta bisa dipercaya saat melaksanakan pekerjaannya, sehingga dapat berkontribusi akan mencapai tujuannya dari organisasi”. Karyawan yang disiplin cenderung lebih teratur dalam menyelesaikan tugas dan menghargai waktu, sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

Namun berdasarkan data KPI (*Key Index Performance*) di tahun 2024, terdapat laporan bahwa terdapat beberapa tenaga sales yang pernah melanggar kedisiplinan, seperti tidak mengenakan atribut atau seragam kantor saat bertemu pelanggan. Hal ini berdampak pada turunnya produktivitas karena hilangnya kepercayaan pelanggan terhadap mereka.

Sehingga dengan berbekal dari latar belakang, Permasalahan serta teori-teori tersebut penulis memutuskan agar memilih judul penelitian “Analisis Dampak Kompetensi, Motivasi dan Kedisiplinan terhadap Produktivitas Sales pada PT First Media Tbk Region Cideng, Jakarta Pusat”.

1.2 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini meliputi:

- a. Lokasi penelitian terbatas pada PT First Media Tbk Region Cideng, Jakarta Pusat.
- b. Jumlah Sampel penelitian terdiri dari 50 orang karyawan sales yang bekerja di PT First Media Tbk Region Cideng, Jakarta Pusat.
- c. Penelitian akan fokus pada analisis dampak dari tiga faktor utama yaitu Kompetensi, Motivasi dan Kedisiplinan terhadap produktivitas sales di PT First Media Tbk Region Cideng, Jakarta Pusat. Faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi produktivitas tidak akan dianalisis dalam penelitian ini.

1.3 Rumusan Masalah

Melalui latar belakang yang telah disampaikan, perumusan masalah pada kajian ini, yaitu:

1. Apakah Kompetensi memengaruhi produktivitas sales di PT First Media Tbk Region Cideng, Jakarta Pusat?
2. Apakah Motivasi memengaruhi produktivitas sales di PT First Media Tbk Region Cideng, Jakarta Pusat?
3. Apakah kedisiplinan dapat memengaruhi produktivitas karyawan di PT First Media Tbk Region Cideng, Jakarta Pusat?
4. Apakah kompetensi, motivasi, dan kedisiplinan dapat memengaruhi produktivitas sales PT First Media Tbk Region Cideng, Jakarta Pusat?

1.4 Tujuan Penelitian

Studi ini memiliki tujuan penulisan diantaranya:



1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi karyawan terhadap produktivitas di PT First Media Tbk Region Cideng, Jakarta Pusat
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi karyawan dapat berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas di PT First Media Tbk Region Cideng, Jakarta Pusat
3. Untuk mengetahui pengaruh kedisiplinan terhadap produktivitas karyawan di PT First Media Tbk Region Cideng, Jakarta Pusat.
4. Untuk mengetahui interaksi antara kompetensi, motivasi, dan kedisiplinan dalam konteks produktivitas karyawan.

1.6 Manfaat Penelitian

Kajian yang dilakukan peneliti diharapkan bisa memberi manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Studi ini bisa memberi kontribusi signifikan dalam manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait produktivitas sales. Dengan menganalisis dampak kompetensi, motivasi, dan disiplin kerja terhadap produktivitas, penelitian ini memperkaya literatur berkaitan aspek berpengaruh pada para tenaga kerja. Hasilnya diharapkan dapat menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut, memberikan pemahaman lebih dalam tentang interaksi masing-masing faktor, serta kontribusinya terhadap produktivitas. Penelitian ini juga berpotensi untuk menjadi referensi pada studi-studi selanjutnya yang ingin mengeksplorasi aspek lain dari manajemen kinerja hingga evolusi SDM (sumber daya manusia).

2. Manfaat Praktis

Temuan kajian bisa membantu manajer perusahaan telekomunikasi

merumuskan strategi efektif untuk meningkatkan produktivitas karyawan melalui pengembangan kompetensi, motivasi, dan kedisiplinan. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, perusahaan dapat mendukung keberhasilan organisasi. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi bagi pembuat kebijakan dalam merancang program pengembangan sumber daya manusia (SDM)

