

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi telah mendorong perkembangan signifikan di sektor energi dan otomasi di Indonesia. Dengan meningkatnya kebutuhan energi nasional, Indonesia terus berupaya memenuhi permintaan energi secara efisien sambil mendukung agenda keberlanjutan global. Salah satu inisiatif utama adalah transisi energi, dengan fokus pada pengembangan energi terbarukan seperti pembangkit listrik tenaga surya, hidro, dan biomassa. Pemerintah juga berkomitmen mencapai netralitas karbon pada 2060 atau lebih cepat melalui investasi dalam infrastruktur pintar dan energi rendah karbon (<https://www.esdm.go.id>).

Menurut laporan Badan Energi Internasional (IEA), konsumsi energi Indonesia meningkat pesat dalam dua dekade terakhir seiring pertumbuhan ekonomi dan industrialisasi. Namun, transformasi menuju energi bersih dan efisien menjadi fokus utama dalam beberapa tahun terakhir, didukung oleh kebijakan pemerintah seperti Rencana Umum Energi Nasional (RUEN), yang menargetkan 23% bauran energi berasal dari sumber energi terbarukan pada 2025 (<https://www.se.com>).

Kemajuan teknologi di sektor energi dan otomasi di Indonesia juga berdampak signifikan pada industri properti, khususnya dalam penerapan konsep smart building. Bangunan cerdas menggunakan teknologi Internet of Things (IoT), efisiensi energi, dan otomasi untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan

efisiensi operasional. Contohnya adalah penggunaan sistem otomatisasi seperti pengelolaan suhu, penerangan pintar, dan integrasi data real-time untuk manajemen energi yang lebih baik. Dalam konteks Indonesia, penerapan teknologi ini memungkinkan bangunan properti seperti perkantoran, apartemen, dan kawasan industri menjadi lebih ramah lingkungan dan hemat energi (Chamdareno et al., 2018).

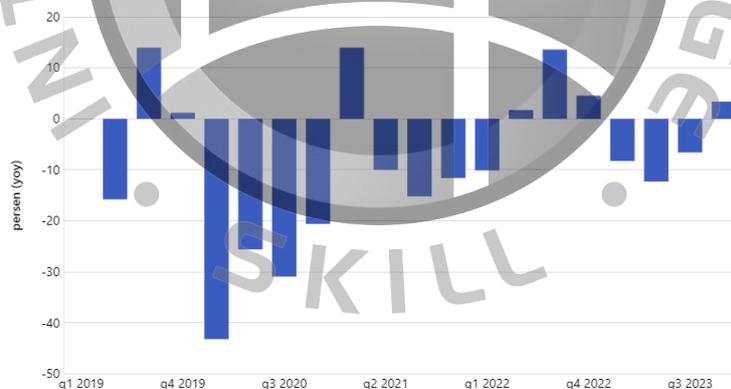
Di sektor perumahan dan komersial, penggunaan teknologi otomasi juga dapat mendukung keberlanjutan dengan mengintegrasikan energi terbarukan, seperti panel surya, ke dalam sistem properti. Selain itu, konsep ini membantu properti beradaptasi dengan kebutuhan penghuni modern yang mengutamakan kenyamanan dan efisiensi (Nurdiansyah et al., 2016).

Industri di Indonesia memegang peranan penting dalam perekonomian nasional, memberikan kontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan penyerapan tenaga kerja. Ini mencerminkan pemulihan ekonomi pasca-pandemi dan besarnya potensi pasar domestik. Sektor manufaktur, sebagai salah satu pilar pertumbuhan ekonomi, berkontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia. Struktur perekonomian Indonesia berdasarkan lapangan usaha tidak mengalami perubahan yang signifikan selama periode 2020 hingga 2023. Salah satu sektor usaha utama yang memberikan kontribusi terbesar dalam kurun waktu tersebut adalah sektor Industri Pengolahan/*Manufacture*, dengan rata-rata kontribusi sekitar 19,03% (BPS, 2024).



Gambar 1.1 Rata-Rata Distribusi PDB menurut Lapangan Usaha (Persen) Tahun 2020–2023
Sumber: BPS, 2024

Pasar properti di Indonesia menunjukkan tren positif pada kuartal IV 2023, setelah sebelumnya mengalami penurunan selama tiga kuartal berturut-turut. Hal ini tercatat dalam laporan Survei Harga Properti Residensial (SHPR) yang dirilis oleh Bank Indonesia pada Februari 2024.



Gambar 1.2 Tingkat Pertumbuhan Penjualan Properti Residensial di Indonesia (Kuartal I 2019-Kuartal IV 2023)
Sumber: Katadata.co.id

Salah satu aspek yang diteliti adalah jumlah unit properti residensial atau rumah baru yang dijual oleh setiap pengembang. Hasilnya menunjukkan bahwa total volume penjualan rumah baru pada kuartal IV 2023 meningkat sebesar 3,37%

dibandingkan dengan kuartal IV tahun sebelumnya. Ini menjadi pencapaian positif pertama pada tahun 2023 setelah mengalami penurunan selama tiga kuartal berturut-turut. Berdasarkan survei Bank Indonesia, faktor utama yang menghambat penjualan properti pada kuartal IV 2023 adalah masalah perizinan dan birokrasi, yang diungkapkan oleh 33,62% responden. Selain itu, responden juga mengidentifikasi bahwa penjualan rumah terhambat oleh suku bunga KPR (28,07%), proporsi uang muka yang tinggi dalam pengajuan KPR (22,83%), serta isu perpajakan (15,47%) (Katadata.co.id, 2024).

Salah satu isu utama yang dihadapi sektor industri manufaktur di Indonesia adalah potensi ketimpangan dalam efisiensi dan produktivitas antar sub-sektor. Ketidakmerataan ini dapat mempengaruhi pertumbuhan dan daya saing industri secara keseluruhan, sehingga perlu ada upaya untuk meningkatkan performa di semua segmen agar dapat menciptakan iklim industri yang lebih seimbang dan berkelanjutan (Lestari & Isnina, 2017). Perusahaan harus meningkatkan efektivitas dan efisiensi untuk dapat bertahan dan bersaing di tengah persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, perusahaan akan berupaya meningkatkan kemampuan karyawan melalui berbagai cara agar dapat menghadapi tantangan globalisasi, yang merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan. Dengan langkah-langkah pengembangan kemampuan karyawan, diharapkan output yang dihasilkan akan meningkat (Waskito & Wulandari, 2022).

Kinerja karyawan adalah salah satu aspek yang harus diperhatikan dan dikelola dengan serius oleh perusahaan, karena karyawan merupakan sumber daya yang menggerakkan dan memandu organisasi (H. Aribowo et al., 2023) Dalam

menghadapi tantangan industri yang semakin kompleks, perusahaan dituntut untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional. Salah satu cara untuk mencapai tujuan ini adalah dengan memahami dan mengelola faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dua faktor penting yang sering diperhatikan adalah motivasi kerja dan lingkungan kerja.

Dalam situasi ini, kualitas layanan dan dukungan pelanggan memainkan peran krusial dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam industri property (Dimiyati, 2017). Selain itu, layanan konsumen yang efektif dapat membangun kepercayaan dan hubungan jangka panjang dengan pembeli (grandsharon-residence.com). Dengan demikian, pengembang yang fokus pada peningkatan kualitas layanan dan dukungan pelanggan berpotensi tidak hanya meningkatkan kepuasan konsumen tetapi juga mendorong penjualan yang lebih baik di masa depan.

PT Schneider Electric Indonesia adalah salah satu perusahaan teknologi industri global yang berfokus pada elektrifikasi, otomatisasi, dan digitalisasi di berbagai sektor, termasuk industri cerdas, infrastruktur tangguh, pusat data masa depan, bangunan pintar, dan rumah intuitif. Dengan keahlian mendalam, perusahaan ini menyediakan solusi IoT industri terintegrasi yang mencakup produk terhubung, otomatisasi, perangkat lunak, dan layanan, yang semuanya dirancang untuk mendorong pertumbuhan yang menguntungkan bagi pelanggan (www.se.com).

Salah satu komponen penting dalam operasional PT Schneider Electric Indonesia adalah Divisi Customer Care Center & Customer Satisfaction and Quality (CCC&CSQ). Divisi ini bertanggung jawab memastikan bahwa pelanggan menerima layanan berkualitas tinggi dan solusi yang memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka. Menurut penelitian, kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan profitabilitas perusahaan (www.se.com).

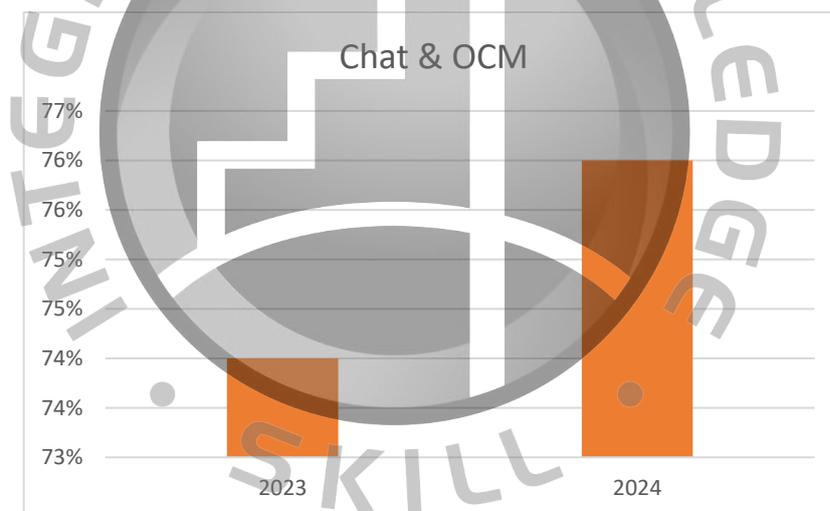
Divisi Customer Care Center & Customer Satisfaction and Quality (CCC&CSQ) PT Schneider Electric Indonesia bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan baik melalui layanan yang cepat dan berkualitas tinggi. Namun, pada akhir tahun 2024, terdapat beberapa indikator kinerja utama (KPI) yang tidak tercapai, seperti resolution time dan chat & OCM.



Gambar 1.3 Resolution Time PT. Schneider Electric Indonesia

Sumber: PT. Schneider Electric Indonesia (Data telah diolah penulis/disamarkan)

Resolution time adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan case yang di miliki oleh *agent customer support*. Pada tahun 2023 *resolution time* berada pada angka 320 yang artinya adalah melewati target yang sebesar 200. Sedangkan pada tahun 2024 berada pada angka 210 yang artinya masih melewati target yang sebesar 100. Masalah pada resolution time disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk agen yang menyelesaikan kasus dengan waktu yang lama karena keterlambatan saat bekerja dari rumah (Work From Home), kurangnya dashboard control, tidak adanya audit terhadap kasus yang belum selesai, serta ketidakpatuhan terhadap prinsip First In First Out (FIFO).



Gambar 1.4 Chat&OCM PT. Schneider Electric Indonesia Tahun 2023–2024
 Sumber: PT. Schneider Electric Indonesia (Data telah di olah penulis/disamarkan)

Chat & OCM artinya bagaimana *customer* menghubungi CCC&CSQ menggunakan chat atau portal atau website *mySchneider* (tidak melalui email atau telfon). Data statistic menunjukkan case chat&OCM pada tahun 2023 berada di angka 74% dengan target yang seharusnya adalah 77%, artinya adalah KPI chat&OCM di tahun 2023 masih kurang. Sedangkan pada tahun 2024 case chat&OCM

berada pada angka 76% dengan target yang seharusnya adalah 76%, artinya adalah KPI di tahun tersebut masih belum tercapai. kendala pada chat & OCM muncul karena banyaknya interaksi yang lebih mudah diselesaikan melalui email dan telepon, di mana preferensi mitra dan distributor lebih condong ke saluran tersebut.

Untuk mencapai kualitas dan kuantitas kerja yang optimal, penting untuk menerapkan disiplin kerja guna mendorong kemajuan perusahaan agar tetap kompetitif di industri manufaktur di Indonesia. Menurut (Yantika et al., 2018) dengan adanya kedisiplinan, karyawan akan lebih sadar untuk mengikuti peraturan dan norma yang berlaku dalam organisasi. Tanpa disiplin kerja di dalam perusahaan, akan sulit bagi perusahaan untuk mencapai hasil yang optimal dan meraih kesuksesan.

Disiplin kerja berfungsi sebagai variabel intervening dalam hubungan antara motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki disiplin kerja tinggi akan lebih mampu memanfaatkan motivasi dan lingkungan yang baik untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Disiplin adalah proses yang mendorong seseorang untuk mendukung dan meningkatkan pencapaian tujuan organisasi secara objektif melalui kepatuhannya terhadap aturan yang ditetapkan. Kedisiplinan menjadi aspek penting yang harus dimiliki oleh individu atau karyawan sebagai bukti kepada perusahaan bahwa mereka mampu mengemban tanggung jawab dan tugas yang diberikan dengan baik sesuai ekspektasi perusahaan (Saleh & Utomo, 2018).

Berdasarkan data dari laporan publikasi perusahaan PT. Schneider Electric Indonesia yang berjudul “Piagam Kepercayaan” perusahaan ini sangat menjunjung

tinggi reputasi perusahaannya, sehingga setiap tindakan pasti ada tanggung jawabnya. Selain itu, berdasarkan wawancara penulis dengan *manager* di divisi tersebut ia mengatakan bahwa, salah satu pendorong karyawannya untuk disiplin adalah dengan cara memberikan *weekly reward* untuk agent *customer service* (CS) yang telah menyelesaikan *case* nya dalam 1 minggu terakhir. Menurut manager di divisi tersebut dengan memberikan *weekly reward* tersebut dapat mendisiplinkan karyawan.

Motivasi kerja adalah dorongan internal yang mendorong individu untuk mencapai tujuan dan melakukan tugas dengan baik. Penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang termotivasi cenderung memiliki tingkat produktivitas yang lebih tinggi dan berkontribusi lebih signifikan terhadap pencapaian perusahaan (Robbins, 2008) Di sisi lain, Lingkungan kerja melibatkan semua aspek yang bertindak dan bereaksi pada tubuh dan pikiran dari karyawan. Di bawah psikologi organisasi, fisik, mental dan lingkungan sosial di mana karyawan bekerja (Candana et al., 2020).

Berdasarkan data dari wawancara penulis kepada karyawan PT. Schneider Electric Indonesia di bagian CCC&CSQ termotivasi karna adanya dorongan dari dalam diri mereka sendiri. Adanya kebutuhan hidup yang harus mereka cukupi merupakan salah satu motivasi kerja karyawan pada divisi tersebut.

Selain kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh motivasi, disiplin juga berperan dalam lingkungan kerja. Dengan adanya motivasi yang diberikan kepada karyawan melalui lingkungan kerja yang baik dari pemimpin, diharapkan kinerja karyawan dapat meningkat pada karyawan PT. Schneider Electric Indonesia Ini

menjadi tanggung jawab perusahaan untuk lebih meningkatkan faktor-faktor motivasi dan menciptakan lingkungan kerja yang baik, sehingga karyawan dapat memiliki semangat kerja yang tinggi dan ketahanan dalam bekerja, serta memberikan kontribusi yang positif bagi perusahaan (Candana et al., 2020).

Berdasarkan data dari website perusahaan PT. Schneider Electric Indonesia berhasil meraih penghargaan “Best Companies to Work For in Asia” untuk yang kedua kalinya. Digital sales director PT. Schneider Electric Indonesia berkata akan terus berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang membantu setiap karyawan untuk mengubah ambisi menjadi aksi.

Penelitian terdahulu (Candana et al., 2020) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan berbeda dengan temuan (J. S. Hasibuan & Silvyia, 2019) ada pengaruh signifikan antara motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Mewah Indah Jaya – Binjai. Penelitian selanjutnya (Nabawi, 2019) menyatakan variabel lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kinerja karyawan penelitian lain (Sihaloho & Siregar, 2020) mengatakan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Super Setia Sagita Medan.

Melalui latar belakang di atas penulis akan melakukan penelitian tentang Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Disiplin Kerja sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada karyawan CSQ&CCC di PT. Schneider Electric Indonesia)

1.2 Identifikasi Masalah

Di PT. Schneider Electric Indonesia, ada beberapa isu yang perlu diidentifikasi terkait pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Kegagalan mencapai KPI pada Divisi CCC disebabkan oleh faktor internal (seperti kurangnya kontrol dan audit pada proses kerja) serta faktor eksternal (preferensi mitra terhadap saluran komunikasi tertentu). Hal ini menunjukkan perlunya optimalisasi sistem kerja dan strategi saluran komunikasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan mitra.

Disiplin kerja berfungsi sebagai variabel intervening yang perlu diteliti lebih lanjut. Penting untuk memahami bagaimana disiplin kerja menghubungkan motivasi dan lingkungan kerja dengan kinerja karyawan. Selain itu, dampak eksternal seperti pertumbuhan industri dan persaingan harus diperhitungkan. Evaluasi terhadap strategi manajemen dan kepuasan karyawan mengenai kebijakan yang ada juga diperlukan. Dengan mengidentifikasi masalah-masalah ini, penelitian dapat lebih terfokus untuk mencari solusi yang meningkatkan kinerja karyawan di PT. Schneider Electric Indonesia.

1.3 Pembatasan Masalah

Berikut adalah pembatasan masalah dari penelitian ini, yaitu:

1. Data yang digunakan adalah karyawan tetap pada PT. Schneider Electric Indonesia di salah satu divisi yaitu CSQ&CCC (*Customer Care Center & Customer Satisfaction and Quality*)

2. Penelitian ini berfokus pada kinerja karyawan di PT. Schneider Electric Indonesia pada divisi CSQ&CCC (*Customer Care Center & Customer Satisfaction and Quality*)

1.4 Perumusan Masalah

Berikut adalah perumusan masalah dari penelitian ini, yaitu:

1. Adakah pengaruh positif motivasi kerja terhadap disiplin kerja karyawan pada PT. Schneider Electric Indonesia.
2. Adakah pengaruh positif lingkungan kerja terhadap disiplin kerja karyawan pada PT. Schneider Electric Indonesia.
3. Adakah pengaruh positif motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Schneider Electric Indonesia.
4. Adakah pengaruh positif lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Schneider Electric Indonesia.
5. Adakah pengaruh positif disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Schneider Electric Indonesia.
6. Adakah pengaruh positif motivasi kerja terhadap kinerja melalui disiplin kerja karyawan pada PT. Schneider Electric Indonesia.
7. Adakah pengaruh positif lingkungan kerja terhadap kinerja melalui disiplin kerja karyawan pada PT. Schneider Electric Indonesia.

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Menguji dan menganalisis apakah terdapat pengaruh positif atau negatif motivasi kerja terhadap disiplin kerja karyawan pada PT. Schneider Electric Indonesia.
2. Menguji dan menganalisis apakah terdapat pengaruh positif atau negatif lingkungan kerja terhadap disiplin kerja karyawan pada PT. Schneider Electric Indonesia.
3. Menguji dan menganalisis apakah terdapat pengaruh positif atau negatif motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Schneider Electric Indonesia.
4. Menguji dan menganalisis apakah terdapat pengaruh positif atau negatif lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Schneider Electric Indonesia.
5. Menguji dan menganalisis apakah terdapat pengaruh positif atau negatif disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Schneider Electric Indonesia.
6. Menguji dan menganalisis apakah terdapat pengaruh positif atau negatif motivasi kerja terhadap kinerja melalui disiplin kerja karyawan pada PT. Schneider Electric Indonesia.
7. Menguji dan menganalisis apakah terdapat pengaruh positif atau negatif lingkungan kerja terhadap kinerja melalui disiplin kerja karyawan pada PT. Schneider Electric Indonesia.

1.6 Manfaat Penelitian

Penulis berharap dengan disusunnya laporan skripsi ini, para pembaca dapat wawasan tersendiri dari berbagai aspek, yaitu:

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen dalam mengimplementasikan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dengan fokus pada peningkatan motivasi dan disiplin kerja, perusahaan dapat mengharapkan peningkatan kinerja keseluruhan yang berdampak positif pada produktivitas.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap literatur manajemen sumber daya manusia. Dengan menambah khazanah ilmu pengetahuan mengenai pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, penelitian ini membantu mengembangkan model teoritis yang menjelaskan hubungan antara faktor-faktor tersebut dalam konteks industri manufaktur. Temuan ini juga dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang mengeksplorasi lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di sektor lain.

1.7 Sistematis Penulisan

Sistematika penulisan ini adalah tata urutan penelitian ini agar mempermudah dalam penyusunan penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Di bab ini penulis menjabarkan pendahuluan penelitian yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI & PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Di bab ini, penulis menjabarkan mengenai tinjauan Pustaka yang isinya adalah paparan teori serta pengertian yang digunakan dalam penelitian ini. Pada bab ini, penulis juga menjabarkan mengenai kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, membahas mengenai objek penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan dalam analisis masalah penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Di bab ini akan menganalisis serta pengujian hipotesis penelitian dan membuahakan hasil pengujian hipotesis. Pada bab ini, hasil pengujian dengan teori terkait juga dibahas.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Di bab terakhir ini akan menciptakan kesimpulan dari hasil pengujian yang sudah dilakukan, keterbatasan masalah penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.