

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil perusahaan**

PT. Infomedia Solusi Humanika atau dikenal dengan ISH merupakan anak perusahaan PT. Infomedia Nusantara yang didirikan di Jakarta pada 24 Oktober 2012, ISH merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang *Human Capital Services*. Portofolio bisnis ISH meliputi *BPO HR Solution*, *HR Process*, dan *HR Learning Solution*. Saat ini, ISH telah mampu memberikan solusi layanan pengelolaan SDM terbaik kepada lebih dari 100 perusahaan yang terbesar di 420 kota dan mengelola lebih dari 22.115 karyawan di seluruh Indonesia (PT Infomedia Solusi Humanika Bandung, 2019).

Tahun 1975 merupakan awal perjalanan usaha PT. Infomedia Nusantara menjadi perusahaan pertama penyedia layanan informasi telepon di Indonesia. Di bawah subdivisi Elnusa GTDI dari anak perusahaan Pertamina, Infomedia telah menerbitkan Buku Petunjuk Telepon Telkom Yellow Pages. Perkembangan yang tercatat selanjutnya adalah berdirinya PT. Elnusa Yellow Pages di tahun 1984 yang berubah nama di tahun 1995 menjadi PT. Infomedia Nusantara pada saat PT. Telkom Tbk menanamkan investasi. Selanjutnya pada tanggal 30 Juni 2009, PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) melalui PT. Multimedia Nusantara (Metra) anak perusahaan yang dimiliki 99,99% dimiliki oleh Telkom (selanjutnya Telkom Group) telah menandatangani *Shares Sales & Purchase Agreement (SPA)* untuk membeli 49% saham PT. Infomedia Nusantara dari PT. Elnusa Tbk, sehingga 100% saham PT. Infomedia Nusantara secara resmi dimiliki oleh Telkom Group. Dengan komposisi kepemilikan saham Infomedia menjadi 49% oleh Metra dan 51 % oleh Telkom (PT Infomedia Solusi Humanika Bandung, 2019).

Selain itu, untuk mendukung implementasi *Good Corporate Governance* dalam setiap aspek kegiatan perusahaan Infomedia telah mengeluarkan kebijakan tata kelola. Saat ini, sejalan dengan transformasi bisnis di tubuh Telkom dengan fokus di bisnis TIMES, Infomedia dengan visi untuk menjadi yang terdepan dalam

layanan *Business Process Management* (BPM) di wilayah regional, dan dalam upayanya 2 untuk mewujudkan visi tersebut telah melakukan transformasi portofolio bisnis dengan fokus layanan (PT Infomedia Nusantara Bandung, 2019):

1. *Analytical Data Consulting.*
2. *Customer Relationship Management Services.*
3. *Service Operation Management.*
4. *Enterprise Shared Services.*

Keseluruhan layanan Infomedia adalah komitmen perusahaan dalam memberikan solusi informasi dan komunikasi yang terbaik bagi pelanggan khususnya dan bagi masyarakat Indonesia pada umumnya.



Gambar 1.1 Logo perusahaan PT. Infomedia Solusi Humanika

Sumber: : (<https://ish.co.id/>)

### 1.1.2 Visi dan Misi PT. Infomedia Solusi Humanika

Adapun visi dan misi PT Infomedia Solusi Humanika yaitu:

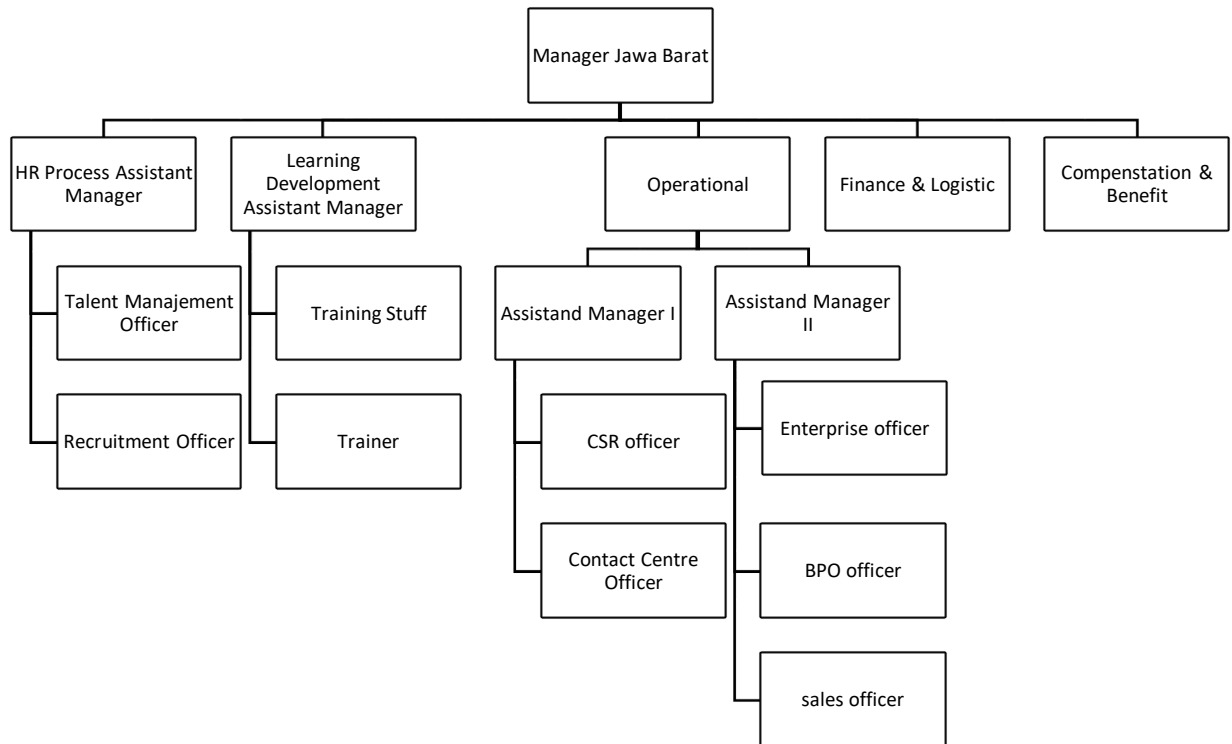
#### **VISI**

“Menjadi pemimpin untuk layanan sumber daya manusia di regional”  
(PT Infomedia Solusi Humanika Bandung, 2019)

#### **MISI**

“Memberikan layanan prima dalam solusi: *Business Process Outsourcing HR Solution, Payroll Service, Recruitment, Training* dan *E-learning Solution* “ (PT Infomedia Solusi Humanika Bandung, 2019)

### 1.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung

*Sumber: Data Internal Perusahaan, 2019*

## 1.2 Latar Belakang

Setiap perusahaan yang didirikan pasti memiliki tujuan, salah satunya yaitu berkembang dengan pesat dan memperoleh profit yang tinggi. Dalam mencapai tujuan tersebut perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang potensial pada pengerjaan tugas dan pengawasan perusahaan. Semua tindakan yang ada dalam perusahaan diputuskan dan dijalankan oleh sumber daya manusia yang menjadi bagian dalam perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia merupakan elemen utama karena dianggap sebagai aset yang menggerakkan roda perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia maka perusahaan tidak akan bisa berdiri dan menjalankan kegiatan bisnisnya, maka dari itu perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusianya dengan baik.

Menurut Wicaksono (2016) pada era globalisasi, persaingan pelaku bisnis akan semakin tajam, perusahaan harus mampu merubah setiap tantangan menjadi sebuah peluang, dalam mencapai hal tersebut perusahaan harus mengelola sumber daya manusia supaya menghasilkan kinerja yang baik. Hal ini didukung oleh Tentama (2015) bahwa pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia dengan baik dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat mencapai efektifitas organisasi.

Menurut Maulana et al. (2018) kinerja karyawan merupakan suatu hasil yang telah dicapai oleh karyawan dengan kriteria atau standart tertentu yang telah di tentukan perusahaan sesuai dengan bidang pekerjaan. Kinerja karyawan merupakan kunci pencapaian produktivitas, karena kinerja adalah hasil di mana segala sumber daya yang ada di perusahaan secara bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan (Hamdiyah dan Fathoni, 2016). Kinerja karyawan dapat dijadikan perusahaan sebagai bahan untuk mengevaluasi karyawan dan juga dapat dijadikan tolak ukur formulasi strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan yang rendah. Oleh karena itu untuk menghasilkan kinerja yang baik perlu adanya pengawasan khususnya pengawasan terhadap kinerja karyawan karena dari sana akan diketahui sejauh mana kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Sinambela, 2016:480).

Berdasarkan penelitian terdahulu menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Setyawan (2018) yaitu penghargaan karyawan, kepuasan karyawan, perilaku karyawan, gaya kepemimpinan. Selanjutnya penelitian oleh Dwipayana dan Dewi (2016) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kepemimpinan, motivasi, kompensasi, komunikasi. Faktor- faktor seperti motivasi, kompetensi, pemimpin juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan di suatu perusahaan (Hasriana, 2017). Budaya organisasi, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan (Jufnidar dan ma'ruf, 2018).

Terdapat juga sebelas hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu standar manajerial, motivasi, komitmen, evaluasi kerja, lingkungan yang positif, teknologi, memiliki kontrol, kurang dan lebihnya insentif, moral, kenyamanan kerja, dan manajemen yang buruk (Ibrahim dan Brobbey, 2015). Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu kualitas pekerjaan, kepemimpinan, iklim organisasi, motivasi, inisiatif, kemampuan kerja, kuantitas pekerjaan, disiplin kerja dan kehandalan (Robbins dan Judge, 2015:19). Menurut Anggarini (2018) Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan situasional, motivasi, dan disiplin kerja. Purba *et al* (2019) menyebutkan bahwa faktor seperti kepuasan kerja, motivasi kerja dan disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah di jelaskan, salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Disiplin karyawan adalah perilaku seseorang yang dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi, baik tertulis maupun tidak tertulis (Hamali, 2017:215). Setiap perusahaan pasti memiliki aturan internal sebagai upaya untuk menjaga agar semua program-program kerjanya berjalan sesuai dengan sasaran dan kinerja yang telah ditetapkan. Perusahaan akan dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitasnya apabila karyawan memiliki sikap disiplin dan mentaati semua peraturan yang berlaku (Meilany dan Ibrahim, 2015).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang membahas tentang hubungan disiplin dan kinerja karyawan diantaranya yang dilakukan oleh Mailiana (2016) Disiplin kerja memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pengelolaan Pasar Kota Banjarmasin. Selanjutnya hasil penelitian menunjukkan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan (Pramularso, 2017). Menurut Devita (2016) terdapat pengaruh signifikan antara disiplin terhadap kinerja karyawan pada PT. Suka Fajar Ltd Jambi. Penelitian yang di lakukan oleh Anthony (2017) di Kenya menyimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan dan dapat membantu organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

PT Infomedia Solusi Humanika (ISH) adalah perusahaan yang mengelola SDM dengan sistem *end to end process*. Terdapat tiga layanan call center yang disediakan oleh PT Infomedia Solusi Humanika yaitu *E-care*, *outbound call center*, dan *inbound call center*. *Inbound Call Center* merupakan panggilan yang dilakukan oleh pelanggan untuk mendapatkan informasi, melaporkan kejanggalaan atau bertanya untuk meminta bantuan, oleh karena itu PT Infomedia Solusi Humanika Bandung menyediakan call center selama 24 jam (sumber: PT Infomedia Solusi Humanika Bandung).

Karyawan *Inbound Call* sendiri memiliki karyawan yang lebih banyak dibandingkan dengan *Outbound Call* dan karyawan *E-care*. Karyawan inbound call center selalu dituntut dan bekerja dengan ketepatan waktu dimana harus selalu tersedia pada saat pelanggan melakukan panggilan, efisiensi, memiliki pengetahuan luas akan produk untuk dapat memberikan informasi yang relevan dengan benar dan memahami masalah serta dapat mengkonfirmasi ke pelanggan (sumber: PT Infomedia Solusi Humanika Bandung). Untuk menguasai itu semua maka karyawan inbound call center dituntut untuk memiliki kinerja yang baik demi mencapai kepuasan pelanggan dan tujuan perusahaan. Selanjutnya, tujuan suatu organisasi dapat tercapai apabila didukung oleh kinerja yang baik dari para karyawannya (Putri dan Ardana, 2016).

PT Infomedia Solusi Humanika Bandung melakukan penilaian kinerja berdasarkan akumulasi dari produktivitas dan kuantitas kerja karyawan yang dilakukan secara rutin setiap bulan. PT Infomedia Solusi Humanika Bandung menerapkan penilaian kinerja dengan membagi kedalam lima kategori yaitu Istimewa, Sangat Baik, Baik, Kurang, dan Kurang Sekali, masing-masing kategori memiliki rentang nilai sebagai berikut:

Table 1.1 Klasifikasi Nilai Kinerja

Rentang Nilai	Kategori
100	Istimewa
90 - 99	Baik Sekali
80 - 89	Baik
70 - 79	Kurang
0 – 69	Kurang Sekali

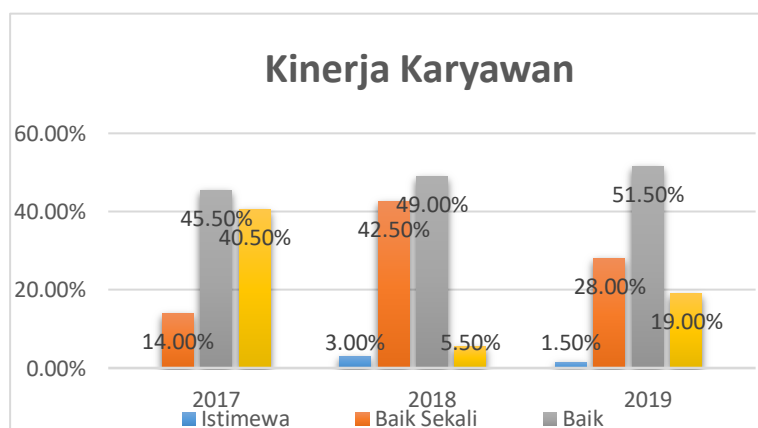
Sumber: HR PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi Inbound Call Center

Persentase kinerja karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung divisi *Inbound Call Center* pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 semester pertama yang didapatkan berdasarkan penilaian kinerja karyawan yang dilakukan perusahaan dapat dilihat pada tabel 1.2 dan gambar 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1.2 Persentase Kinerja Karyawan PT Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center* Tahun 2017-2019

Tahun	Istimewa	Baik Sekali	Baik	Kurang	Kurang Sekali
2017	0,00%	14,00%	45,50%	40,50%	0,00%
2018	3,00%	42,50%	49,00%	5,50%	0,00%
2019	1,50%	28,00%	51,50%	19,00%	0,00%

Sumber: HR PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi Inbound Call Center, 2019



Gambar 1.3 Grafik Presentase Kinerja Karyawan PT Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center* Tahun 2017-2019

*Sumber: HR PT Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi Inbound Call Center*

Berdasarkan tabel 1.2 dan gambar 1.3 dapat dilihat bahwa kinerja karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung mulai dari tahun 2017 sampai dengan 2019 menunjukkan perubahan yang fluktuatif. Pada tahun 2017 tidak ada karyawan yang mencapai kategori istimewa, pada tahun selanjutnya yaitu tahun 2018 sebesar 3% atau sebanyak 6 karyawan yang, sedangkan pada tahun 2019 turun menjadi 1,5% atau sebanyak 3 karyawan. Selanjutnya pada tahun 2017 kategori baik sekali sebesar 14% atau sebesar 28 karyawan, selanjutnya pada tahun 2018 mengalami kenaikan yang signifikan yaitu sebesar 42,5% atau sebanyak 85 karyawan, sedangkan tahun 2019 turun menjadi 28% atau sebanyak 56 karyawan. Selanjutnya pada kategori baik mengalami kenaikan setiap tahunnya. Pada tahun 2017 sebesar 45,5% atau sebanyak 91 karyawan menjadi 49% atau sebanyak 98 karyawan ditahun 2018, kemudian pada tahun 2019 naik menjadi 51,5% atau sebanyak 103 karyawan. Pada tahun 2017 dalam kategori kurang sebesar 40,5% atau sebanyak 81 karyawan turun menjadi 5,5% atau sebanyak 11 karyawan ditahun 2018, selanjutnya pada tahun 2019 naik kembali menjadi 19% atau sebanyak 38 karyawan. Selanjutnya tidak ada karyawan yang dalam kategori kurang sekali. Berdasarkan uraian data diatas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja karyawan pada perusahaan PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung kurang baik, hal tersebut dilihat dari pergerakan persentase pengukuran kinerja karyawan yang cenderung menurun.

Kehidupan berorganisasi seperti diperusahaan mengharapkan setiap karyawan dapat menyesuaikan diri dan mentaati segala peraturan serta nilai-nilai yang diterapkan dalam perusahaan tersebut. Menurut Hasibuan (2017:194) kedisiplinan berarti setiap karyawan dapat mematuhi aturan kerja yang berlaku di perusahaan seperti datang dan pulang tepat waktu, dan mengerjakan tanggung jawabnya dengan baik. Oleh karena itu, sikap disiplin kerja yang dimiliki oleh karyawan sangat penting bagi suatu perusahaan, tanpa adanya disiplin kerja sulit bagi suatu perusahaan mencapai hasil kinerja yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang



diberikan kepadanya serta meningkatkan gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan perusahaan (Poiyo et al, 2018).

Tinggi rendahnya tingkat disiplin kerja dapat dilihat dari absensi dan perilaku karyawan dalam bekerja. Tingkat absen pegawai yang tinggi dapat diartikan bahwa disiplin kerja karyawan juga tinggi dan sebaliknya. Merujuk kepada Perjanjian Kerja Bersama PT Infomedia Solusi Humanika tentang hari kerja dan waktu kerja. Waktu Kerja adalah waktu yang diwajibkan kepada karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan waktu awal dan waktu akhir yang telah ditentukan. Waktu kerja ditetapkan 8 (delapan) jam kerja perhari dan 40 (empat puluh) jam kerja perminggu, dengan pengaturan sebagai berikut:

- a. Hari Senin-Kamis jam masuk kerja pukul 08.00-17.00 wib, dengan istirahat pukul 12.00-13.00 (d disesuaikan dengan shift)
- b. Hari Jum'at jam masuk kerja pukul 08.00-17.00 wib, dengan istirahat disesuaikan dengan sholat jum'at (d disesuaikan dengan shift)

Seluruh karyawan wajib mentaati Perjanjian Kerja Bersama (PKB), tata tertib dan segala bentuk peraturan yang berlaku di lingkungan Perusahaan. Selain itu, karyawan juga diharapkan bekerja sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan perusahaan, melakukan absensi online, mengikuti pembinaan iman dan taqwa, budaya dan olahraga.

PT Infomedia Solusi Humanika dalam perjanjian kerjanya pada pasal 38 tentang pendisiplinan pekerja memiliki perjanjian dan sanksi yang disepakati bersama dan karyawan yang melanggar akan diberikan sanksi sesuai perjanjian yang ada. Jenis tindakan pendisiplinan atau sanksi meliputi:

- a. Teguran Lisan
- b. Teguran dengan bukti tertulis berupa Berita Acara Teguran Lisan (BATL)
- c. Peringatan I (kesatu)
- d. Peringatan II (kedua)
- e. Peringatan III (ketiga)
- f. Demosi
- g. Pemutusan Hubungan Kerja

h. Sanksi administrasi

Meskipun demikian dari hasil wawancara peneliti dengan Manajer HR PT. Infomedia Solusi Humanika yang menyebutkan bahwa masih terdapat karyawan yang tidak datang bekerja sesuai dengan jam yang telah ditentukan yaitu pukul 08:00 dengan berbagai alasan. Sedangkan untuk absensi kehadiran juga terdapat karyawan yang tidak hadir tanpa memberikan alasan yang jelas sehingga absensi karyawan mengalami fluktuasi setiap bulannya, yang dapat dikatakan bahwa waktu datang dan kehadiran karyawan belum stabil dibulan Januari s/d Juni. Hal ini terlihat dari tingkat absensi karyawan pada bulan Januari-Agustus 2019, sebagai berikut:

Tabel 1.3 Data Kehadiran Karyawan PT Infomedia Solusi Humanika Bandung  
Divisi *Inbound Call Center* Tahun 2019

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah karyawan</b>	<b>Kehadiran</b>	<b>Keterlambatan</b>	<b>Persentase Kehadiran</b>	<b>Persentase Keterlambatan</b>
Januari	200	177	31	89%	18%
Februari	200	182	38	91%	21%
Maret	200	172	46	86%	27%
April	200	154	43	77%	28%
Mei	200	170	40	88%	24%
Juni	200	168	34	84%	20%

*Sumber: Data Internal Perusahaan PT Infomedia Solusi Humanika Bandung*

Table 1.3 menjelaskan tentang tingkat kedisiplinan karyawan PT Infomedia Solusi Humanika Bandung yang dilihat dari faktor kehadiran dan keterlambatan selama bulan Januari hingga Juni 2019. Dapat dilihat pada bulan Januari dari total 200 karyawan hanya 177 karyawan yang hadir dan sebanyak 34 karyawan yang terlambat. Pada bulan Februari dari total 200 karyawan hanya 182 karyawan yang hadir dan sebanyak 38 karyawan yang terlambat. Pada bulan Maret dari total 200 karyawan hanya 172 karyawan yang hadir dan sebanyak 46 karyawan yang terlambat. Pada bulan April dari total 200 karyawan hanya 154 karyawan yang hadir dan sebanyak 43 karyawan yang terlambat. Pada bulan Mei dari total 200 karyawan hanya 170 karyawan yang hadir dan sebanyak 40 karyawan yang terlambat. Pada

bulan Juni dari total 200 karyawan hanya 168 karyawan yang hadir dan sebanyak 38 karyawan yang terlambat. Dapat dilihat bahwa kehadiran tertinggi dan keterlambatan yang rendah berada pada bulan Februari dengan persentase kehadiran sebesar 91% dan keterlambatan sebesar 21% sedangkan kehadiran terendah dan keterlambatan yang tinggi berada pada bulan April dengan persentase kehadiran sebesar 77% dan keterlambatan sebesar 28%. Dari data diatas dapat dilihat bahwa tingkat kehadiran dan tingkat keterlambatan mengalami fluktuasi setiap bulannya. Menurut Manajer HRD PT Infomedia Solusi Humanika Bandung, absensi merupakan salah satu faktor untuk mengukur produktifitas perusahaan. Tingkat kehadiran dan keterlambatan merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat disiplin kerja di suatu perusahaan.

Dari hasil fenomena yang terjadi pada PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung dapat dilihat bahwa kinerja perusahaan belum optimal dan untuk absensi masih ada karyawan yang tidak disiplin dalam waktu bekerja, terdapat karyawan yang terlambat masuk dan mangkir kerja tanpa ijin yang jelas. Berdasarkan fenomena tersebut. PT Infomedia Solusi Humanika Bandung dalam menghadapi persaingan harus bisa mempertahankan kedisiplinan karyawan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan di dalam perusahaan agar perusahaan dapat meningkatkan prestasi yang lebih baik dan mendapatkan pengaruh positif dari karyawan yang telah menegakan kedisiplinan kerja untuk menunjangnya dalam bekerja.

Sesuai dengan uraian penjelasan mengenai disiplin kerja, kinerja karyawan dan penjelasan mengenai fenomena pada perusahaan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi Inbound Call Center)”**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah uraikan diatas, dapat dilihat variabel disiplin kerja karyawan pada PT Infomedia Solusi Humanika Bandung yang dilihat melalui tingkat absensi karyawan periode Januari-Juni 2019 yang berfluktuasi dimana persentase keterlambatan terbesar di bulan Maret sebesar 27% dan

kehadiran terendah di Bulan MARET sebesar 84% artinya tingkat kesadaran kedisiplinan karyawan dalam hal jam kerja. Dengan demikian disiplin kerja dapat dikatakan baik. Selanjutnya pada variabel kinerja dapat dilihat mengalami fluktuasi yang cenderung turun dari tahun sebelumnya pada kategori tertentu sehingga belum mencapai nilai maksimal.

Maka peneliti tertarik ingin mengetahui apakah disiplin kerja juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Infomedia Solusi Humanika Bandung. Dengan demikian, penulis ingin mengangkat penelitian mengenai disiplin kerja sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center*)”**

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana disiplin kerja pada PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center*?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center*?
3. Apakah disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center*?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui disiplin kerja yang ada pada PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center*
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center*
3. Untuk mengetahui apakah disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi *Inbound Call Center*

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini dapat memberi manfaat teoritis maupun praktis yaitu:

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia tentang teori disiplin kerja dan teori prestasi kerja.

2. Aspek Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan manfaat bagi PT Infomedia Solusi Humanika Bandung dalam disiplin kerja agar karyawan menghasilkan kinerja yang baik.

### **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dibatasi agar tidak keluar dari pokok masalah, penulis membatasi penelitian ini sebagai berikut:

#### **1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian**

Penelitian ini bertempat di PT Infomedia Solusi Humanika, Jl. Terusan Buah Batu No.33, Batununggal, Kec. Bandung Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40266

### **1.8 Sistematika Penulisan**

**BAB I PENDAHULUAN:** Pada pendahuluan berisikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA:** Tinjauan pustaka berisi deskripsi teoritis variabel-variabel yang diteliti dan kerangka teoritis yang digunakan serta literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis, serta yang mendukung permasalahan.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN:** Berisikan tentang jenis penelitian yang digunakan, variable-variabrl, tahapan penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, teknik sampling, analisis data, dan pengujian hipotesis.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN:** Bab ini membahas mengenai analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan, pembahasan hasil penelitian.

**BAB V KESIMPULAN:** Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang dapat berguna bagi penelitian selanjutnya.