

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin tajam, sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. SDM yang diperlukan pada saat ini adalah SDM yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsif terhadap perubahan-perubahan teknologi. Oleh karena itu, SDM di perusahaan perlu dikelola secara *profesional* agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar berkembang secara produktif dan wajar (Sutrisno, 2016).

Untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut diperlukan kinerja perusahaan yang baik, yang didasarkan oleh kinerja karyawan. Menurut Mangkunegara (2012) kinerja adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Menurut Wirawan (2009) kinerja adalah “keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu”. Berdasarkan pengertian dari para ahli di atas maka dapat

ditarik kesimpulan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2012) adalah motivasi. Menurut Mangkunegara (2012) motivasi merupakan “kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan”. Beberapa penelitian menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, diantaranya: Santoso (2017), dari hasil penelitiannya bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga motivasi memang sangat diperlukan oleh seorang karyawan untuk mencapai kinerja yang tinggi, kemudian penelitian dari Vidianingtyas dan Putri (2014), dari hasil penelitiannya bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga, apabila motivasi karyawan tinggi, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan, sebaliknya apabila karyawan tidak memiliki motivasi dalam bekerja maka akan menurunkan tingkat kerjanya.

Selain faktor motivasi, terdapat juga faktor lingkungan kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan (Mangkunegara, 2012). Faktor lingkungan kerja sangat menunjang bagi karyawan dalam mencapai kinerja. Menurut Nitisemito (2010) dalam Nugroho dan Satrio (2016) mendefinisikan “lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang diembankan”. Pentingnya lingkungan kerja yang baik akan

mendukung semangat kerja yang tinggi pada kinerja karyawan. Salah satu penelitian menyatakan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, antara lain: Nugroho dan Satrio (2016), dari hasil penelitiannya bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi lingkungan kerja mengenai kebersihan tempat kerja, pencahayaan, sirkulasi udara, peralatan kerja, kebisingan, keamanan, hubungan antar pimpinan dengan karyawan tersebut akan membuat karyawan merasa senang dalam bekerja sehingga akan meningkatkan kinerja tersebut.

Selain itu, kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena sangat besar manfaatnya baik untuk kepentingan karyawan (Sutrisno, 2016). Menurut Sutrisno (2016) mendefinisikan kepuasan kerja adalah “suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis”. Beberapa penelitian menyatakan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, antara lain: Warso (2016), dari hasil penelitiannya bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian penelitian dari Vidianingtyas dan Putri(2014), dari hasil penelitiannya bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja adalah apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya menyokong dan sebaliknya jika aspek-aspek tersebut tidak

menyokong, karyawan akan merasa tidak puas. Makin tinggi harapan kerja ini dapat terpenuhi, makin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan. Kondisi kepuasan atau ketidakpuasan kerja tersebut, akan menjadi umpan balik yang akan mempengaruhi pula kinerja karyawan pada suatu perusahaan dan seterusnya akan mempengaruhi pula kinerja karyawan tersebut di waktu yang akan datang.

Perkembangan teknologi saat ini telah berkembang sangat pesat. Banyak perusahaan-perusahaan yang bergerak dan bersaing seperti dalam bidang layanan jasa telekomunikasi dan informasi. Persaingan perusahaan yang ketat akan membuat perusahaan meningkatkan kinerja karyawannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam layanan jasa telekomunikasi dan informasi adalah PT Telekomunikasi Indonesia Cabang Purwokerto. PT Telkom adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi yang terlengkap di Indonesia. PT Telkom melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian beragam komunikasi termasuk layanan interkoneksi jaringan telepon, multimedia, data dan layanan internet, sewa transponder satelit, sirkit langganan, televisi berbayar. PT Telekomunikasi Indonesia Cabang Purwokerto memiliki 65 karyawan dan beralamat di Jalan Gerilya No 272-274, Tanjung, Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap *Officer-1 Human Resources Service* PT Telekomunikasi Indonesia Cabang Purwokerto yaitu

Bapak Akhmad Widiyadi, SH, pada bulan maret, peneliti menemukan bahwa PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, berencana menaikkan porsi bisnis digital hingga melebihi 50 persen dari total pendapatan perseroan sepanjang 2017. Salah satu target dari lini bisnis digital adalah menaikkan jumlah pengguna layanan digital Indihome sebanyak 82 persen menjadi 2,9 juta pelanggan pada tahun 2017. Sejumlah strategi yang dilakukan operator PT Telekomunikasi adalah berekspansi membangun infrastruktur jaringan data, melakukan akuisisi perusahaan digital di Asia-Pasifik, menggalang seluruh kalangan generasi muda untuk berinovasi, dan mendorong sosialisasi menuju masyarakat digital.

Berkaitan dengan target perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Cabang Purwokerto, maka motivasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan adalah dengan memberikan *reward* berupa kenaikan jabatan atau kenaikan gaji kepada karyawan yang berprestasi sehingga dapat meningkatkan kinerjanya. Kemudian lingkungan kerja yang di berikan perusahaan adalah dengan memberi keamanan dan kenyamanan yang berupa fasilitas seperti ruangan ber AC, kendaraan dinas dan lain-lain kepada karyawannya sehingga diharapkan dapat bekerja lebih baik dan dapat meningkatkan kinerjanya. Kemudian faktor kepuasan kerja di PT Telekomunikasi, perusahaan memberikan kepuasan kerja berupa kenaikan jabatan bagi karyawan yang berprestasi dan memberikan layanan YAKES atau yayasan kesehatan untuk karyawan yang tidak dipungut biaya dan dikelola oleh PT Telekomunikasi Indonesia.

Berkaitan dengan beberapa penelitian terdahulu diatas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian lanjutan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Santoso (2017), mengenai pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan kemudian Nugroho dan Satrio (2016), mengenai pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu, peneliti memilih variabel motivasi dan lingkungan kerja karena selalu berpengaruh signifikan pada bidang layanan jasa. Selain itu, peneliti menambahkan variabel kepuasan kerja dari penelitian yang dilakukan Vidianingtyas dan Putri (2014), karena variabel kepuasan kerja sering diteliti pada bidang layanan jasa lainnya, namun belum pernah diteliti di PT Telekomunikasi Indonesia Cabang Purwokerto.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik mengambil lokasi penelitian di PT Telekomunikasi Indonesia Cabang Purwokerto. Peneliti memilih objek tersebut, karena perusahaan dengan visi “menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media, Edutainment* dan *Service* (TIMES) di kawasan regional” ini, yang tentunya membutuhkan suatu upaya dan strategi yang baik dan tepat, agar tetap melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuannya dengan baik. Berdasarkan hal tersebut, perlu adanya analisis atau penilaian kinerja karyawannya demi menunjang proses pencapaian tujuan dari PT Telekomunikasi Indonesia Cabang Purwokerto. Selain itu juga, belum adanya penelitian yang dilakukan dalam bidang sumber daya

manusia tentang kinerja karyawan di PT Telekomunikasi Indonesia Cabang Purwokerto tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengambil judul **“PENGARUH MOTIVASI, LINGKUNGAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA CABANG PURWOKERTO”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi secara parsial terhadap kinerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Cabang Purwokerto?
2. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Cabang Purwokerto?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Cabang Purwokerto?
4. Apakah terdapat pengaruh motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Cabang Purwokerto?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Cabang Purwokerto.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Cabang Purwokerto.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Cabang Purwokerto.
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Cabang Purwokerto.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut:

1. Bagi Pihak PT Telekomunikasi Indonesia Cabang Purwokerto
Sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan sumber daya manusia dan dapat memberikan manfaat sebagai acuan agar meningkatkan kinerja karyawan terkait dengan motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja untuk mencapai tujuan perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Cabang Purwokerto.
2. Bagi Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian atau referensi bagi calon peneliti yang akan melakukan penelitian di bidang sumber daya manusia.

3. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana Ekonomi S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan untuk menambah wawasan dalam dunia jasa khususnya dalam bidang sumber daya manusia.

