

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Suatu organisasi baik instansi pemerintah maupun swasta dalam kegiatannya membutuhkan tenaga kerja yang ahli pada bidangnya. Semakin maju dan berkembangnya dunia usaha, organisasi atau perusahaan berusaha untuk lebih selektif memilih sumber daya manusia dalam mempekerjakan tenaga ahli. Pada umumnya organisasi memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk memperoleh keuntungan. Keuntungan yang diinginkan suatu organisasi hanya bisa didapat apabila organisasi memiliki tenaga ahli yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sumber daya manusia atau karyawan memegang peranan penting sebagai perencana dan pelaksana program yang telah ditetapkan dari awal oleh organisasi.

Organisasi harus mampu mengelola dan memanfaatkan keberadaan sumber daya manusia dengan sebaik mungkin, untuk menciptakan kualitas hasil kerja yang baik. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah orang-orang yang dapat memberikan tenaga, pikiran, bakat, kreativitas, dan usahanya untuk organisasi. Setiap organisasi berusaha untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kriteria dan harapan organisasi, supaya bisa memberikan suatu pencapaian target yang telah ditetapkan organisasi sebelumnya. Target yang telah dicapai karyawan merupakan prestasi kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang karyawan per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan organisasi kepada pekerjanya.

Kemajuan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia khususnya kinerja. Kinerja pada dasarnya adalah suatu yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan sehingga mereka mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi, termasuk hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dibutuhkan strategi peningkatan kinerja, supaya dapat meningkatkan kinerja dengan tujuan organisasi dapat tercapai. Seseorang karyawan dikatakan memiliki kinerja yang tinggi, jika beban kerja yang ditetapkan telah tercapai dan jika realisasi hasil kerjanya lebih tinggi dari yang telah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan tersebut.

Kinerja yang baik sangat dibutuhkan dalam setiap aktifitas kerja guna meningkatkan kualitas perusahaan pada umumnya dan kualitas karyawan pada khususnya. Namun kinerja karyawan yang kurang optimal dapat dilihat dari faktor eksternal yang kurang memadai. Selain faktor internal atau faktor dari dalam diri karyawan juga sangat berpengaruh, namun tidak dipungkiri bahwa eksternal juga berperan besar demi munculnya kinerja karyawan yang optimal.

PT. Infomedia Nusantara adalah salah satu anak perusahaan Telkom Group yang menyediakan jasa layanan contact center dan bussines outsourcing terbaik di Indonesia melalui pengalaman lebih dari 25 tahun. Untuk mempertahankan citra baik, karyawan harus memiliki kinerja yang stabil yang sesuai dengan aturan aturan dari perusahaan. Untuk mengetahui kinerja yang ada di perusahaan, penulis melakukan pra survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 10 karyawan call center 108 telkom di PT. Infomedia Nusantara kota Bandung secara acak. Hasilnya sebagai berikut:

Tabel 1.1
Hasil Prasurvey Kinerja Karyawan Call Center 108 Telkom Kota Bandung
Tahun 2015

No	Indikator	STS Skor = 1		TS Skor = 2		KS Skor = 3		S Skor = 4		SS Skor = 5		Total Skor	Skor Ideal
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
1	Kecepatan	-	-	-	-	-	-	6	24	4	20	44	50
2	Kemampuan	-	-	-	-	1	3	6	24	3	15	42	50
3	Kerapihan	-	-	-	-	-	-	8	32	2	10	42	50
4	Ketelitian	-	-	-	-	2	6	6	24	2	10	40	50
5	Hasil Kerja	-	-	-	-	2	6	5	20	3	15	41	50
6	Jalinan Kerja Sama	-	-	-	-	-	-	4	16	6	30	46	50
7	Kekompakan	-	-	-	-	-	-	5	20	5	25	45	50
8	Bertanggung Jawab pada Hasil Kerja	-	-	-	-	-	-	5	20	5	25	45	50
9	Mengambil Keputusan	-	-	-	-	-	-	7	28	3	15	43	50
10	Kemampuan diri (Inisiatif Pribadi)	-	-	-	-	2	6	7	28	1	5	39	50
Total												427	500
F : Frekuensi N: Frekuensi x skor jumlah responden :10 orang Jumlah Pernyataan : 10													
Skor ideal : skor tertinggi x jumlah responden													

Sumber : kuesioner prasurvey tahun 2015

Berdasarkan Tabel 1.1, hasil yang didapat bahwa kondisi kinerja karyawan saat ini di Infomedia Nusantara pada bagian Call Center Telkom belum mencapai standar yang diharapkan. Secara rata rata total skor 42, sedangkan skor idealnya 50. Inisiatif, ketelitian dan hasil kerja berada di bawah skor rata rata. Hal ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan perusahaan.

PT. Infomedia Nusantara bagian Call Center 108 Telkom di kota Bandung,

berupaya untuk meningkatkan kinerja diantaranya dengan memberikan motivasi, pujian, dan pemberian kompensasi bagi kinerja yang telah dicapai. Meski demikian, kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut. Berdasarkan pra survey dengan pembagian kuesioner mengenai faktor-faktor masalah yang lebih dominan menyebabkan kinerja karyawan menurun. Penulis membagikan kuesioner sebanyak 10 karyawan yang dipilih secara acak dari populasi yang ada pada PT. Infomedia Nusantara bagian Call Center 108 Telkom Bandung didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 1.2
Faktor yang Menyebabkan Kinerja Karyawan Menurun pada bagian Call Center 108 Telkom PT. Infomedia Nusantara Bandung

No	Faktor	STS Skor = 1		TS Skor = 2		KS Skor = 3		S Skor = 4		SS Skor = 5		Total Skor	Skor Ideal
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
1	Disiplin	4	4	2	4	1	3	2	8	1	5	24	50
2	Promosi Jabatan	3	3	3	6	2	6	2	8	-	-	23	50
3	Rekrutmen	4	4	4	8	2	6	-	-	-	-	18	50
4	Pendidikan dan Pelatihan	3	3	5	10	1	3	1	4	-	-	20	50
5	Seleksi	3	3	4	8	1	3	2	8	-	-	22	50
6	Kompensasi	-	-	1	2	1	2	5	20	3	15	39	50
7	Motivasi	2	2	3	6	3	9	1	4	1	5	26	50
8	Kepemimpinan	3	3	2	4	4	12	1	4	-	-	23	50
9	Lingkungan Kerja	1	1	2	4	-	-	4	16	3	15	34	50
10	Struktur Organisasi	2	2	3	6	4	12	-	-	1	5	25	50
Total												254	500
F : Frekuensi, N : Frekuensi x Skor, Jumlah Karyawan : 10, Jumlah Pertanyaan : 5													
Persentase Total Skor : (Skor Ideal : Total Skor) x 100													

Sumber: Kuesioner prasurvey tahun 2015

Berdasarkan Tabel 1.2, menunjukkan hasil tanggapan karyawan mengenai faktor-faktor masalah yang lebih dominan menyebabkan kinerja karyawan menurun yaitu faktor dari Kompensasi dan Lingkungan Kerja. Dapat dilihat dari ketercapaian total skor nilai dari hasil tanggapan karyawan sebesar 39 untuk kompensasi dan untuk hasil tanggapan mengenai Lingkungan kerja sebesar 34.

Kompensasi dan Lingkungan kerja merupakan faktor yang lebih dominan yang dapat menurunkan kinerja karyawan PT. Infomedia Nusantara bagian Call Center 108 Telkom Bandung. Kedua faktor tersebut sudah sesuai dengan hasil prasurvey kuesioner yang telah dibagikan kepada beberapa karyawan yang dipilih secara acak.

Kompensasi di dalam perusahaan sangatlah penting untuk menunjang kinerja karyawan yang lebih baik yang sesuai dengan keinginan perusahaan. Setiap karyawan ingin mendapatkan penghasilan yang sesuai dengan apa yang telah dikerjakannya selama satu bulan penuh. Namun terkadang masih ada perusahaan yang masih belum memberikan kompensasi yang sesuai dan memuaskan seluruh karyawannya.

Menurut Riva'i (2011:357), mengatakan bahwa Kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan. Sistem kompensasi juga berpotensi sebagai salah satu sarana terpenting dalam membentuk perilaku dan mempengaruhi hasil dari kinerja.

Setiap perusahaan pemberian kompensasi nya berbeda-beda dari jumlah dan cara pemberiannya. Untuk mengetahui Kompensasi sudah sesuai dengan yang dijanjikan dan memuaskan setiap karyawannya, penulis membagikan kuesioner

kepada 10 orang karyawan yang dipilih secara acak di PT. Infomedia Nusantara pada bagian Call Center 108 Telkom Kota Bandung. Penulis membuat pertanyaan dari indikator-indikator yang terkait dengan Kompensasi, hasilnya sebagai berikut:

Tabel 1.3
Hasil Prasurvei Kompensasi Call Center 108 Telkom Kota Bandung Tahun 2015

No	Indikator	STS Skor		TS Skor		KS Skor		S Skor		SS Skor		Total skor	Skor Ideal
		=	=	=	=	=	=						
		1	2	3	4	5							
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
<i>a</i> 1	Gaji/Upah	2	2	4	8	2	6	2	8	-	-	24	50
2	Insentif	-	-	5	10	2	6	3	12	-	-	28	50
3	Asuransi	-	-	3	6	4	12	3	12	-	-	30	50
4	Lembur	-	-	5	10	5	15	-	-	-	-	25	50
5	Tunjangan Hari Raya	-	-	4	8	3	9	2	8	1	5	30	50
6	Cuti	-	-	-	-	4	12	3	12	3	15	30	50
7	Fasilitas kerja	-	-	-	-	7	21	3	12	-	-	33	50
8	Prestasi istimewa	-	-	2	4	6	18	2	8	-	-	30	50
9	Pujian	-	-	-	-	-	-	6	24	4	20	44	50
10	Nyaman bekerja	-	-	-	-	3	9	5	20	2	10	39	50
Total											313	500	
F : Frekuensi N: Frekuensi x skor jumlah responden :10 orang Jumlah Pernyataan : 5													
Skor ideal : skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden													

Sumber: kuesioner prasurvei tahun 2015

Berdasarkan Tabel 1.3, hasil yang didapat dari pembagian kuesioner pendahuluan adalah kompensasi saat ini pada Infomedia Nusantara bagian Call Center 108 Telkom Kota Bandung, hasil rata rata total skornya 31 sedangkan pada indikator gaji, insentif dan lembur berada dibawah total rata rata.

Faktor selain kompensasi yang mempengaruhi kinerja karyawan PT. Infomedia Nusantara bagian Call Center 108 Telkom yaitu Lingkungan Kerja. Lingkungan kerja yang baik diharapkan dapat memacu kinerja karyawan. Setiap perusahaan berbeda beda lingkungan kerjanya, karena disesuaikan dengan konsep perusahaan masing masing. Hal tersebut tidak semuanya tercipta dengan yang diinginkan dengan karyawan yang bekerja ditempat tersebut. Selain itu juga akan dihadapi perubahan lingkungan yang bersifat teknis, oleh karena itu untuk mendukung tingkat kinerja karyawan dapat dilakukan dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan menyenangkan.

Menurut Sedarmayanti (2009:23), mengemukakan bahwa “karyawan akan mampu melaksanakan kegiatan dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal diantaranya kondisi lingkungan yang sesuai, salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh instansi adalah lingkungan kerja karena sangat berkaitan erat dengan tinggi rendahnya kinerja karyawan. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu di sekitar pekerjaan dan dapat berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik akan membuat suasana kerja menjadi kondusif dalam perusahaan, penyediaan fasilitas ibadah, fasilitas makan, ruang kerja yang nyaman dan tempat istirahat bagi karyawan merupakan suatu bentuk kepedulian dari pihak organisasi agar karyawan nyaman di dalam melakukan aktivitasnya”.

Semua perusahaan mempunyai konsep berbeda-beda untuk memiliki lingkungan yang nyaman. Untuk mengetahui Lingkungan Kerja di PT. Infomedia Nusantara pada bagian Call Center 108 Telkom Kota Bandung, apakah sudah

kondusif dan menyenangkan, penulis membagikan kuesioner pendahuluan dengan berisi pertanyaan tentang indikator lingkungan kerja kepada 10 orang karyawan yang dipilih secara acak dari populasi karyawan PT Infomedia Nusantara pada bagian Call Center 108 Telkom kota Bandung. Hasilnya sebagai berikut:

Tabel 1.4
Hasil Prasurvei Lingkungan Kerja PT. Infomedia Nusantara bagian
Call Center 108 Telkom Kota Bandung Tahun 2015

No	Indikator	STS Skor = 1		TS Skor = 2		RR Skor = 3		S Skor = 4		SS Skor = 5		Total Skor	Skor Ideal
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
1	Pencahayaan	1	1	3	6	3	9	2	8	1	5	29	50
2	Sirkulasi Udara	-	-	4	8	4	12	2	8	-	-	28	50
3	Kebisingan	-	-	5	10	3	9	2	4	-	-	23	50
4	Warna	-	-	1	2	4	12	4	16	1	5	35	50
5	Ruang Gerak	2	2	4	8	2	6	1	4	1	5	25	50
6	Kebersihan	-	-	-	-	2	6	8	32	-	-	38	50
7	Fasilitas kerja	2	2	2	4	3	9	3	12	-	-	27	50
8	Hubungan yang harmonis	-	-	2	4	5	15	3	12	-	-	31	50
9	Kesempatan untuk maju	-	-	4	8	6	18	-	-	-	-	26	50
10	Keamanan dalam bekerja	-	-	-	-	2	6	4	16	4	20	42	50
Total												304	500
F : Frekuensi N: Frekuensi x skor jumlah responden :10 orang Jumlah Pernyataan : 5													
Skor ideal : skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden													

Sumber : kuesioner prasurvei tahun 2015

Berdasarkan Tabel 1.4, hasil yang didapat dari pembagian kuesioner pendahuluan ialah kondisi lingkungan kerja saat ini pada Infomedia Nusantara bagian Call Center Telkom Kota Bandung rata rata total skornya 30, sedangkan

indikator kebisingan, ruang gerak dan kesempatan untuk maju berada jauh dibawah skor rata rata yang harus dicapai oleh karyawan.

Call Center Telkom merupakan organisasi yang dibentuk untuk melayani pelanggan terutama dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh informasi pelanggan setiap saat, kapanpun dan dimanapun yang dapat diakses memalui telepon selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Dalam pelaksanaan layanan tersebut, PT. Infomedia Nusantara selalu berusaha menjaga kualitas pelayanan Call Center Telkom agar pelanggan selalu mendapatkan informasi yang tepat, mudah dan sikap layanan yang memuaskan. Untuk mencapai upaya tersebut maka karyawan Call Center Telkom telah dibekali dengan standar kinerja yang jelas dan dilakukan pelaksanaan penilaian kinerja secara periodik yang dilakukan oleh sekumpulan tim dengan tujuan agar kualitas atau kinerja karyawan Call Center Telkom tetap terjaga dan lebih terbiasa dengan menampilkan kinerja yang produktif.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah kinerja karyawan bagian Call Center 108 Telkom di PT Infomedia Nusantara kota Bandung, disebabkan oleh rendahnya kompensasi yang diberikan perusahaan dan lingkungan kerja yang kurang kondusif. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis merasa perlu melakukan penelitian lebih dalam diperusahaan tersebut dengan judul : **“Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Infomedia Nusantara Kota Bandung (Suatu Survey pada Karyawan bagian Call Center 108 Telkom).”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Pada sub bab ini penulis akan menyampaikan faktor-faktor apa saja yang diduga menjadi masalah dalam penelitian, yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul antara lain:

1. Inisiatif karyawan masih kurang sesuai
2. Tanggung jawab dari masing masing karyawan belum baik
3. Karyawan masih saja belum teliti dengan pekerjaanya
4. Gaji masih kurang sesuai
5. Bayaran lembur yang masih kurang sesuai
6. Bayaran insentif masih belum sesuai
7. Fasilitas yang diberikan masih kurang sesuai
8. Ruang gerak dalam ruangan kerja kurang luas
9. Suara bising di sekitar kantor
10. Kesempatan untuk maju sulit

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka permasalahan yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kompensasi Call Center 108 Telkom pada PT. Infomedia Nusantara kota Bandung

2. Bagaimana Lingkungan Kerja di sekitar Call Center 108 Telkom pada PT. Infomedia Nusantara Kota Bandung.
3. Bagaimana Kinerja Karyawan Call Center 108 Telkom pada PT. Infomedia Nusantara Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja baik secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan Call Center 108 Telkom pada PT. Infomedia Nusantara Kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis hal-hal sebagai berikut:

1. Kompensasi Karyawan Call Center 108 Telkom pada PT. Infomedia NKota Bandung.
2. Lingkungan Kerja Karyawan Call Center 108 Telkom pada PT. Infomedia Nusantara Kota Bandung.
3. Kinerja Karyawan Call Center 108 Telkom pada PT. Infomedia Nusantara Kota Bandung.
4. Besarnya pengaruh Kompensasi dan Lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun parsial dari karyawan Call Center 108 Telkom pada PT. Infomedia Nusantara Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diajukan guna menjelaskan mengenai manfaat dan kontribusi yang dapat diberikan dari penelitian baik kegunaan teoritis maupun praktis

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan teori mengenai kompensasi, lingkungan kerja dan kinerja karyawan untuk membandingkan teori yang dipelajari dengan fakta yang ada di lapangan sehingga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, saran dan ilmu bagi kajian sumber daya manusia.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Tinjauan ini dapat menambah ilmu pengetahuan penulis, khususnya mengenai tingkat Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja karyawan pada bagian Call Center 108 Telkom di PT. Infomedia Nusantara kota Bandung.

2. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat memberi sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola karyawan mengenai lingkungan kerja, kompensasi dan kinerja karyawan Call Center 108 Telkom pada PT. Infomedia Nusantara Kota Bandung.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi atau sumbangan pikiran

yang bermanfaat untuk para pembaca yang akan mengadakan penelitian pada bidang yang sama.

4. Kegunaan Akademis

Mampu menghasilkan suatu referensi yang berguna bagi lingkungan kampus Universitas Pasundan. Juga diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan yang bermanfaat khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.