

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada suatu organisasi, sebuah pedoman utama bagi perusahaan dalam melakukan pencapaian pada tujuan yang ditetapkan merupakan tanggapan dari sumber daya manusia. Pernyataan tersebut membutuhkan tenaga kerja yang mampu mengelola kegiatan perusahaan. Kinerja pegawai pada suatu perusahaan akan membawa pengaruh yang besar terhadap pihak perusahaan. Setiap tenaga kerja akan mempunyai keahlian masing-masing saat melaksanakan kegiatan yang wajib pada keseharian aktivitas perusahaan. Perusahaan harus mampu mengalokasikan tenaga kerja sesuai keahlian yang dimiliki, apabila pihak perusahaan salah dalam menempatkan posisi tenaga kerja akan mengakibatkan hal-hal negatif bagi pihak perusahaan. Sumber daya manusia merupakan suatu sumber daya yang ada dalam suatu perusahaan dengan tugasnya ialah mengelola tenaga kerja.

Keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada didalamnya, tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik, oleh karena itu perusahaan harus mampu memberdayakan dengan baik semua komponen sumber daya manusia yang dimilikinya untuk mampu meningkatkan daya saing. Sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam setiap kegiatan perusahaan. Pentingnya peranan sumber daya manusia tercermin dari kebutuhan perusahaan untuk membuat strategi

manajemen sumber daya manusia sejajar dengan pentingnya strategi di bidang lainnya.

Masalah yang sering dihadapi oleh perusahaan dalam mencapai tujuan adalah kinerja yang buruk dari pegawai. Kualitas perusahaan yang baik mencerminkan bahwa perusahaan memiliki kinerja manajerial yang baik dari waktu ke waktu. Tetapi terkadang ditemukan beberapa permasalahan yang timbul, baik permasalahan internal maupun eksternal. Hal ini mengindikasikan adanya kemunduran atas kinerja manajerial yang dialami oleh perusahaan. Oleh karenanya, perusahaan perlu memperhatikan dan memastikan bahwa kinerja manajerial telah terkoordinasi dengan baik. Kinerja manajerial memiliki peranan penting di dalam tubuh organisasi karena merupakan tolak ukur, standar dan penilaian atas sejauh mana pencapaian yang telah dilakukan oleh manajemen atas pelaksanaan kegiatan organisasi.

Perusahaan harus menaruh perhatian lebih yang berfokus pada teknik manajemen sumber daya manusia yang baik dalam mengelola pegawai yang berkualitas. Sehingga pegawai senantiasa bekerja lebih produktif dalam pekerjaannya dan juga mampu membantu dalam meraih keberhasilan untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu isi yang menarik untuk dikaji adalah perkembangan bisnis yang dimiliki oleh negara yang lebih dikenal dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Berdasarkan UUD 1945 Pasal 33 menyebutkan BUMN masih menjadi salah satu dari tiga pelaku utama penopang atau pilar perekonomian Indonesia. Hampir setiap warga negara di Indonesia membutuhkan

produksi ataupun jasa yang dihasilkan BUMN, dengan keanekaragaman sektor usaha yang dimilikinya. Peran BUMN dalam ekonomi Indonesia cukup besar. Seperti diketahui pada 2021 dalam portal berita online (www.cnbcindonesia.com) PT Industri Telekomunikasi Indonesia melaporkan kerugian bersih Rp 153,90 miliar sepanjang tahun 2021, hal tersebut terjadi karena erat kaitannya dengan kinerja pegawai yang belum cukup optimal didalam suatu perusahaan.

PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) yang lebih dikenal dengan PT INTI (Persero) Bandung adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada dibawah Badan Pengelolaan Industri Strategis (BPIS) yang bergerak dibidang jasa pelayanan dengan penekanan pada Sistem Infokom dan Integrasi Teknologi (SIIT). Salah satu badan usaha yang berdiri sendiri dengan status perusahaan perseroan yang bergerak di bidang pelayanan jasa, PT Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada semua pihak yang berkepentingan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah karakteristik individu pegawai serta lingkungan kerja yang mendukung menjadi salah satu faktor-faktor penting yang berpengaruh terhadap sikap kerja pegawai demi tercapainya tujuan organisasi.

Berdasarkan teori (Robins, dalam penelitian Mutiarawati Saliding, et al 2019:74) karakteristik individu merupakan variabel pada setiap perorangan yang meliputi kemampuan kepribadian, karakteristik biografis, dan proses belajar sehingga individu dapat berkembang didalam suatu organisasi. Pada PT Industri

Telekomunikasi Indonesia (INTI) masih banyak pegawai yang memiliki kinerja yang masih jauh dari harapan dan keinginan, tentunya masalah ini dipengaruhi oleh karakteristik individu pegawai di perusahaan. Setiap pegawai pada suatu perusahaan memiliki sifat, kepribadian dan kemampuan kerja yang berbeda-beda. Pada karakteristik individu, pihak perusahaan melakukan pencatatan atas masalah yang ada pada sertiap bulannya. Adapun jenis kesalahan yang dicatat yaitu seperti berikut:

Tabel 1. 1

Data Mengenai Kesalahan yang Dilakukan Pegawai Pada Divisi Pemasaran dan Penjualan Periode Juni-Desember 2022

Jenis Kesalahan	Jumlah Pegawai	Bulan						
		Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
Ketidak telitian dalam menyelesaikan pekerjaan	45	15	17	17	20	24	26	29
Kesalahan dalam melakukan input data penjualan	45	10	9	10	11	12	14	22
Tidak memiliki penyusunan strategi dalam target penjualan	45	7	11	15	20	18	17	25
Kurang pemahaman mengenai <i>product knowledge</i>	45	13	7	5	5	5	4	3
Kurangnya kerja antara sesama divisi	45	6	15	17	18	16	20	18
Jumlah Skor		10,2	11,8	12,8	14,8	15,0	16,2	19,4
Jumlah Skor = Jenis Kesalahan : Jumlah total perbulan								

Sumber: PT Industri Telekomunikasi Indonesia

Tabel 1.1 memperlihatkan bahawa masih banyaknya pegawai yang melakukan kesalahan sesuai dengan beragam jenis kesalahan yang dilakukan mulai dari ketidak telitian dalam menyelesaikan pekerjaan, kesalahan dalam melakukan input data penjualan, tidak memiliki penyusunan strategi dalam target penjualan, kurangnya pemahaman mengenai *product knowledge*, serta kurangnya kerja antara

sesama divisi hal tersebut mengalami kenaikan yang signifikan setiap bulannya hingga kesalahan yang dilakukan paling banyak oleh pegawai terjadi pada bulan desember sebesar 19,4.

Meningkatnya kesalahan yang dilakukan pegawai setiap bulannya pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia nampaknya tidak terlepas dari kinerja pegawai. Dalam hal ini maka perlu adanya perhatian dan perbaikan khusus terhadap sumber daya manusia agar menghasilkan kinerja yang baik dan optimal demi tercapainya tujuan perusahaan. Karena keberhasilan dan keefektifan dalam mencapai visi, misi dan tujuan suatu organisasi juga dipengaruhi oleh kinerja pegawainya dengan harapan tujuan perusahaan dapat dicapai. Begitupun halnya pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia yang mengharapkan kinerja pegawainya memiliki tingkat yang tinggi.

Oleh karena itu untuk mengetahui lebih lanjut mengenai fenomena yang dapat penulis gunakan sebagai acuan dalam melakukan survei ini adalah adanya kecenderungan dimana kinerja pegawai dari tahun 2021 hingga 2022 yang tidak konsisten dari triwulan 1 sampai triwulan ke 4. Dapat dikatakan atau tidaknya suatu kinerja pegawai maka dapat dilihat dari Sistem Manajemen Kinerja (SMK) pada tabel 1.2 sebagai berikut

Tabel 1. 2

Sistem Manajemen Kinerja Pegawai PT Industri Telekomunikasi Indonesia

Nilai	Kriteria	Keterangan
A	91 – 100	Sangat Baik
B	81 – 90	Baik
C	61 – 80	Cukup
D	41 – 60	Kurang
E	0 – 40	Kurang Sekali

Sumber: PT Industri Telekomunikasi Indonesia

Tabel 1.2 merupakan sistem penilaian kinerja pegawai pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero). Sistem penilaian kinerja digunakan untuk mengetahui baik atau tidak kinerja pegawai dari hasil evaluasi terhadap kinerja pegawai berdasarkan rata-rata tugas dan tanggung jawab yang dikerjakan. Adapun hasil evaluasi kinerja pegawai PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) pada tahun 2021 –2022 seperti pada Tabel 1.3:

Tabel 1. 3

Evaluasi Kinerja Pegawai Pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero)

No	Tahun	Triwulan	Angka	Predikat	Keterangan
1	2021	Triwulan 1	74,50	C	Cukup
		Triwulan 2	74,00	C	Cukup
		Triwulan 3	72,30	C	Cukup
		Triwulan 4	69,70	C	Cukup
No	Tahun	Triwulan	Angka	Predikat	Keterangan
2	2022	Triwulan 1	72,80	C	Cukup
		Triwulan 2	71,40	C	Cukup
		Triwulan 3	68,50	C	Cukup
		Triwulan 4	66,10	C	Cukup

Sumber: PT Industri Telekomunikasi Indonesia

Berdasarkan Tabel 1.3 perusahaan tersebut belum memenuhi pencapaian target atau standar kinerja yang diinginkan oleh perusahaan. Pencapaian kinerja pegawai mengalami penurunan pada tahun 2021 hingga 2022. Penurunan tersebut dapat dilihat dari pencapaian kinerja pada tahun 2021 yang turun setiap triwulannya dengan angka pencapaian sebesar 74,50 pada triwulan 1 menjadi 69,70 di triwulan 4 dan naik kembali pada triwulan 1 tahun 2022 sebesar 72,80 dengan predikat C (cukup). Hal ini mengindikasikan bahwa komponen dari setiap penilaian kinerja masih belum baik karena pencapaian kinerja hanya sebatas C (cukup), sedangkan

harapan perusahaan kinerja pegawai mengalami peningkatan dan stabil dengan predikat A (baik sekali) atau B (baik) dari tahun ketahun.

Terlihat dari tabel evaluasi kinerja diatas bahwa kinerja pegawai mengalami flektuasi, dimana hal ini mengidentifikasi bahwa kinerja pegawai masih belum sepenuhnya optimal dan terlihat ketidak kosistenan dalam proses pencapaiannya. Hal tersebut menunjukkan masih terdapat kinerja pegawai yang mengalami penurunan dan kenaikan yang berubah-ubah setiap periodenya. Oleh karena itu untuk memperkuat hasil penilain atau sistem manajemen kinerja individu pegawai pada tabel diatas, maka penulis juga melakukan pra survey dengan membagikan kuesioner pendahuluan kepada 20 pegawai mengenai kinerja. Berikut ini adalah hasil pra survey pada tabel 1.4 dengan dimensi menurut (A. A. Anwar Mangkunegara, 2020:78), sebagai berikut.

Tabel 1. 4

Hasil Pra Survei Kinerja Pegawai Pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia

No	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Skor Rata-Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Kualitas Kerja	2	3	6	9	0	58	2,90
2	Kuantitas Kerja	3	3	6	8	0	61	3,05
3	Tanggung Jawab	2	2	7	9	0	57	2,85
4	Kerja Sama	2	3	8	7	0	60	3,00
5	Inisiatif	3	4	5	8	0	62	3,10
Total							14,90	
Rata-Rata							2.98	

Sumber: Hasil olah data kuesioner Pra Survei (2023)

Hasil pra survey pada Tabel 1.4 terkait kinerja pegawai di PT Industri Telekomunikasi Indonesia memperlihatkan bahwa skor rata-rata pada kinerja pegawai sebesar 2,98. Hal ini menunjukkan dimensi-dimensi pada kinerja pegawai

cenderung memiliki kriteria cukup. Pada dimensi kualitas dan kuantitas menunjukkan adanya pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan target perusahaan, kurang memiliki rasa ingin bekerja sama dengan pegawai lainnya, dan kurang memiliki inisiatif untuk melakukan suatu pekerjaan yang didorong oleh keinginan diri sendiri.

Menurunnya kinerja pegawai dapat menjadi masalah bagi perusahaan karena menghambatnya laju tujuan perusahaan. Banyak cara yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja salah satunya dengan melakukan pelatihan secara berkala untuk pegawai agar kinerjanya dapat meningkat. Selain itu ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya kompetensi, disiplin kerja, etos kerja, karakteristik individu, kompensasi, lingkungan kerja, dan komitmen organisasi.

Tabel 1.5 menyajikan hasil prasurvey kuesioner kepada 20 responden dengan menggunakan delapan variabel bebas yang mempengaruhi kinerja pegawai. Dilakukannya penyebaran kuesioner ini untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang paling berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Berikut data hasil prasurvey faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia.

Tabel 1. 5

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

No	Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Skor Rata-Rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Kompetensi	Pengetahuan	4	6	6	4	0	71	3,55
		Keahlian	5	7	7	1	0	76	3,80

No	Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Skor Rata-Rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
		Sikap	6	7	5	2	0	77	3,85
Skor Rata-Rata									3,73
2	Disiplin Kerja	Taat terhadap aturan waktu	7	5	3	5	0	74	3,70
		Taat terhadap peraturan perusahaan	4	6	6	4	0	70	3,50
		Taat terhadap norma	5	7	6	2	0	75	3,75
Skor Rata-Rata									3,65
3	Etos Kerja	Kerja keras	5	9	5	1	0	78	3,90
		Kerja Cerdas	3	9	8	0	0	75	3,75
		Kerja Ikhlas	4	8	7	1	0	75	3,75
Skor Rata-Rata									3,80
4	Karakteristik Individu	Kemampuan (<i>ability</i>)	2	2	7	9	0	57	2,85
		Minat (<i>interest</i>)	3	2	2	13	0	55	2,75
		Nilai (<i>value</i>)	2	3	6	9	0	58	2,90
		Sikap (<i>attitude</i>)	4	3	4	6	0	56	2,80
Skor Rata-Rata									2,82
5	Jenjang Karir	Gaji	7	5	3	5	0	74	3,70
		Bonus	3	9	8	0	0	75	3,75
		Fasilitas	4	8	7	1	0	75	3,75
		Tunjangan	5	6	7	2	0	74	3,70
Skor Rata-Rata									3,72
6	Lingkungan Kerja	Pencahayaan	1	4	7	8	0	58	2,90
		Sirkulasi Udara	2	4	6	8	0	62	3,10
		Tata letak ruang	2	2	3	13	0	53	2,65
		Dekorasi	2	4	7	7	0	61	3,05
		Kebisingan	2	5	6	7	0	62	3,10
		Fasilitas	2	2	6	10	0	54	2,70
		Hubungan dengan pimpinan	2	3	4	11	0	56	2,80
		Hubungan sesama rekan kerja	2	3	9	6	0	61	3,05
Skor Rata-Rata									2,91
7	Komitmen Organisasi	<i>Affective Commitment</i>	5	7	7	1	0	76	3,80
		<i>Continuance Commitment</i>	4	8	7	1	0	75	3,75
		<i>Native Commitment</i>	5	6	7	2	0	74	3,70
Skor Rata-Rata									3,75
Rata-rata = Total : Jumlah Responden (20)									

No	Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Skor Rata-Rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Skor Rata-rata = Total Rata-rata : Jumlah Pernyataan Kuesioner									

Sumber: Hasil olah data kuesioner Pra Survei (2023)

Berdasarkan Tabel 1.5 menunjukkan bahawa faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai yaitu Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja. Dari kedua variabel tersebut memperoleh skor rata-rata terkecil. Karakteristik Individu mendapatkan skor 2,81 dan variabel Lingkungan Kerja mendapatkan nilai skor 2,9. Tentu dapat diketahui bahwa variabel Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja paling berpengaruh pada Kinerja Pegawai di PT Industri Telekomunikasi Indonesia.

Karakteristik individu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut (Negoro R. B. K, 2021:34) karakteristik individu dilihat dari kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan satu tugas yang diberikan oleh instansi perusahaan, bagaimana cara individu tersebut mengatasi masalah yang dihadapinya dan dapat memenuhi kebutuhan sendiri tidak tergantung pada orang lain. Untuk dapat meningkatkan kontribusi para pegawai kepada instansi perusahaan, pimpinan instansi perlu melakukan upaya yang mendukung peningkatan kinerja atau prestasi kerja pegawainya dengan cara melakukan pendekatan dan penghargaan.

Karakteristik individu adalah setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama. Karakteristik

individu meliputi kemampuan, nilai, sikap, dan minat. Pengembangan karakteristik pegawai merupakan suatu usaha yang penting dalam instansi, karena dengan karakteristik pegawai yang baik suatu instansi akan dapat maju dan berkembang. Pengembangan karakteristik pegawai dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja, meningkatkan prestasi kerja, mengurangi absensi dan rotasi jabatan, serta memperbaiki kepuasan kerja. Para pegawai yang telah memperluas kecakapannya serta kemampuan kerja melalui program pengembangan kualitas pegawai akan memperoleh hasil dan mutu yang lebih baik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Lebih jelasnya untuk mengetahui gambaran umum mengenai karakteristik individu pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia penulis melakukan pra-survei terhadap 20 orang pegawai seperti pada tabel 1.6 .

Tabel 1. 6

Hasil Pra-Survei Variabel Karakteristik Pegawai di PT Industri Telekomunikasi Indonesia

	Variabel	Unsur yang dinilai	Frekuensi						
			SS	S	KS	TS	STS	Jmlh	Mean
Karakteristik Individu	Kemampuan (<i>abilty</i>)	2	2	7	9	0	57	2,85	
	Minat (<i>interest</i>)	3	2	2	13	0	55	2,75	
	Nilai (<i>value</i>)	2	3	6	9	0	58	2,90	
	Sikap (<i>attitude</i>)	4	3	4	6	0	56	2,80	
Skor Rata-Rata								2,82	

Sumber: Hasil olah data pra-surveri (2023)

Dari tabel 1.6 dengan total skor rata-rata sebesar 2,82 memperlihatkan bahwa skor rata-rata pada variabel karakteristik individu dari setiap dimensi masih rendah dan memiliki kriteria yang kurang baik. Seperti dimensi minat (*interest*), dan sikap (*attitude*) hal tersebut disebabkan oleh pemahaman pegawai dalam

menyelesaikan tugas dikarenakan kurangnya kemampuan dan kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing pegawai sehingga dapat menghambat pekerjaan.

Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik individu harus lebih diperhatikan lagi agar minat,kebutuhan individual,serta kemampuan atau kompetensi pegawai jauh lebih baik serta dapat memberikan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Karakteristik individu yang baik tentunya akan mempengaruhi kualitas kinerja pegawai. Kualitas kinerja pegawai sebenarnya dipengaruhi oleh banyak aspek salah satunya karakteristik individu dan cara pengorganisasiannya.

Selain faktor karakteristik individu, faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai lainnya yaitu lingkungan kerja. Menurut (M. Enny Widyaningrum, 2019:56), menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja/pegawai yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung pegawai dalam penyelesaian tugas yang dibebankan kepada pegawai guna meningkatkan kerja pegawai dalam suatu perusahaan. hal ini didukung oleh wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan beberapa pegawai di PT Industri Telekomunikasi Indonesia.

Oleh karena itu untuk mengetahui lebih mendalam mengenai faktor lingkungan kerja pada pegawai di PT Industri Telekomunikasi Indonesia maka penulis melakukan pra survey terhadap 20 pegawai, adapun hasil pra survey pada tabel 1.7 sebagai berikut

Tabel 1. 7

Hasil Pra-Survei Variabel Lingkungan Kerja PT Industri Telekomunikasi Indonesia

	Variabel	Unsur yang dinilai	Frekuensi						
			SS	S	KS	TS	STS	Jmlh	Mean
1	Lingkungan Kerja	Pencahayaan	1	4	7	8	0	58	2,90
		Sirkulasi Udara	2	4	6	8	0	62	3,10
		Tata letak ruang	2	2	3	13	0	53	2,65
		Dekorasi	2	4	7	7	0	61	3,05
		Kebisingan	2	5	6	7	0	62	3,10
		Fasilitas	2	2	6	10	0	54	2,70
		Hubungan dengan pimpinan	2	3	4	11	0	54	2,80
		Hubungan sesama rekan kerja	2	3	9	6	0	61	3,05
Skor Rata-Rata								2,91	

Sumber: Hasil olah data pra-surveri (2023)

Dari tabel 1.7 dengan total skor rata-rata sebesar 2,91 memperlihatkan bahwa beberapa dimensi pada variabel lingkungan kerja juga memiliki kriteria kurang baik. Khususnya pada dimensi tata letak ruang dengan skor 2,65, fasilitas dengan skor 2,70, dan hubungan dengan pemimpin dengan skor 2,70 . Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja masih perlu perhatian dan perbaikan agar kinerja pegawai optimal.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan staff divisi pemasaran dan penjualan PT Industri Telekomunikasi Indonesia bahwa masalah lingkungan kerja mengenai tata letak ruangan dimana *layout* meja kerja antar pegawai kurang tertata rapih. Serta fasilitas penunjang kerja seperti printer, mesin foto copy dan lemari arsip kurang memadai. Pada dimensi hubungan dengan pimpinan menunjukkan bahwa hubungan antar pegawai dengan pimpinannya adanya kesenjangan antara

pegawai dan pimpinan. Dalam hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja diperusahaan harus lebih diperhatikan agar pegawai lebih nyaman dalam bekerja dan bisa memberikan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Lingkungan kerja yang baik tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang baik pula. Kualitas pelayanan itu sendiri sebenarnya dipengaruhi oleh banyak aspek salah satunya adalah lingkungan kerja dan cara pengorganisasiannya.

Adapun alasan penulis dalam memilih topik penelitian ini berdasarkan pada aspek gap penelitian terdahulu (*research gap*) dimana hasil penelitian yang dilakukan sebagai berikut, temuan Rahmat Hidayat, dan Anna Cavorina (2017) menunjukkan bahwa karakteristik individu dengan kinerja pegawai sama-sama berpengaruh signifikan serta diperkuat juga oleh Indar Dewi Gaffar, et al, (2017) menyatakan hal yang sama bahwa karakteristik individu dengan kinerja sama-sama berpengaruh positif dan signifikan. Penulis juga menilik penemuan Opan Arifudin dan Fenny Damayanti Rusmana, (2020) yang menunjukkan bahwa antara lingkungan kerja dengan kinerja sama-sama berpengaruh positif dan signifikan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis memutuskan untuk melakukan penelitian lebih lanjut agar dapat meneliti pengaruh antar variabel baik pengaruh secara langsung maupun tidak langsung. Penulis menentukan penelitian dengan **“Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (PERSERO) (Studi Kasus Pada Divisi Pemasaran Dan Penjualan).**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis akan mengidentifikasi dan merumuskan masalah untuk melakukan penelitian mengenai Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. Identifikasi masalah tersebut diperoleh dari latar belakang penelitian, dan rumusan masalah menggambarkan adanya permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini, dimana nantinya akan dijawab dalam penelitian ini.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Bedasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan penulis, maka dapat diidentifikasi masalah-maslah yang muncul pada penelitian yang sedang dilakukan di PT Industri Telekomunikasi Indonesia (PERSERO), yaitu:

1. Karakteristik Individu
 - a. Masih terdapat pegawai yang melakukan pekerjaan belum sesuai dengan tujuan serta minat dalam bidang pemasaran dan penjualan.
 - b. Masih terdapat pegawai yang belum memiliki sikap seusai dengan norma – norma yang berlaku diperusahaan
2. Lingkungan Kerja
 - a. Tata letak ruang belum khususnya dalam *layout* meja pegawai belum sesuai.
 - b. Sarana prasarana guna penunjang kerja para pegawai belum cukup memadai sehingga masih minimnya fasilitas yang ada.
 - c. Sikap dan tindakan pimpinan belum mengimplementasikan sikap seorang pemimpin sehingga masih teradapat gap antara pimpinan dan pegawai.

3. Kinerja Pegawai

- a. Tanggung Jawab dalam ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan masih minim sehingga para pegawai belum cukup maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya secara tepat waktu.
- b. Mutu kerja pegawai masih belum cukup baik sehingga kualitas dan kuantitas yang dicapai belum cukup optimal.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang diajukan sebagai berikut:

1. Bagaimana Karakteristik Individu pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (PERSERO) Bandung Pada Divisi Pemsaran dan Penjualan.
2. Bagaimana Lingkungan Kerja pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (PERSERO) Bandung Pada Divisi Pemsaran dan Penjualan.
3. Bagaimana Kinerja Pegawai pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (PERSERO) Bandung Pada Divisi Pemsaran dan Penjualan.
4. Seberapa besar pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai baik secara simultan maupun parsial pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (PERSERO) Bandung Pada Divisi Pemsaran dan Penjualan.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan mengetahui:

1. Karakteristik Individu pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (PERSERO) Pada Divisi Pemasaran dan Penjualan.
2. Lingkungan Kerja pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (PERSERO) Pada Divisi Pemasaran dan Penjualan.
3. Kinerja Pegawai pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (PERSERO) Pada Divisi Pemasaran dan Penjualan.
4. Besarnya pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja baik secara simultan dan parsial pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (PERSERO) Pada Divisi Pemasaran dan Penjualan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna bagi semua pihak, adapun kegunaan dalam penulisan penelitian ini diarahkan pada kegunaan Teoritis / Akademis dan kegunaan Praktisi / Empirisi:

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, dan pemahaman tentang Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja dan Kinerja Pegawai.

1.5.3 Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis

Dapat memperdalam dan pengetahuan penulis berkenaan dengan pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Serta

sebagai syarat dalam menumpuh Ujian Akhir Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sedikit masukan untuk PT Industri Telekomunikasi Indonesia (PERSERO) yang sifatnya mengarah pada perbaikan dalam meningkatkan Kinerja Pegawai.

