

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Umumnya sebuah perusahaan memiliki beberapa faktor yang saling berkaitan dan berpengaruh terhadap melaksanakan dan menjalankan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan. Diantara banyaknya faktor yang ada, salah satu faktor yang sangat berpengaruh dan berperan penting untuk menggerakkan faktor lainnya yaitu sumber daya manusia. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk mampu mengelola dan mengoptimalkan setiap sumber daya manusia yang ada.

**M.T.E. Hariandja** berpendapat bahwa Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan di samping faktor yang lain seperti modal usaha. Oleh karena itu, SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. (**M.T.E. Hariandja, 2002, H 2**).

Saat ini, perusahaan harus mengelola sumber daya manusia atau karyawannya bukan hanya dilihat dari pentingnya efisiensi dan efektifitas kerjanya saja, tetapi dilihat juga nilai karyawan sebagai individu. Unsur penting dalam perusahaan adalah ketersediaan dan kemauan dari karyawan untuk memberikan sebagian upaya masing-masing secara nyata untuk kerjasama dalam perusahaan. Sementara itu, lingkungan kerja merupakan faktor penting dan sangat berpengaruh dalam berjalannya suatu organisasi (perusahaan). Lingkungan kerja yang nyaman akan mendorong seorang karyawan untuk bekerja dengan maksimal dan bisa membangun *chemistry* antara sesama karyawan.

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan. meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja adalah suasana di mana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Jika karyawan menyenangi lingkungan di mana ia bekerja melakukan aktivitasnya sehingga waktu bekerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. **(Sahat simbolon, 2021, H 31)**

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang menentukan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan salah satu kunci sukses perusahaan untuk mencapai kesuksesan. Maka dari itu setiap perusahaan harus memiliki lingkungan kerja yang sesuai bagi kelangsungan kerja karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian menyebutkan bahwa variabel lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kinerja karyawan **((Widiasworo, 2014); Jayaweera (2015); (Samson, Waiganjo, & Koima, 2015); (Malik, Ahmad, Gomez, & Ali, 2011))**.

Menurut **Agung Prihantoro (2019:20)**, Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja dan efektivitas kerja pegawai. Yang bentuknya dapat berupa lingkungan materiil seperti tempat dan sarana produksi, serta lingkungan psikologis seperti suasana hubungan sosial antar personal perusahaan.

Berdasarkan penelitian, **Naharuddin dan Sadegi (2013)** membuktikan kinerja karyawan tergantung pada kemauan dan juga keterbukaan karyawan itu sendiri dengan dirinya dan orang lain dalam melakukan pekerjaannya. Selanjutnya dia menyatakan adanya kemauan dan keterbukaan karyawan dalam menjalankan tugasnya, dapat meningkatkan produktivitas karyawan yang juga berujung pada kinerja.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, faktor internal dan eksternal dari karyawannya itu sendiri. Faktor internal yang bisa mempengaruhinya yaitu pengetahuan, motivasi kerja, keterampilan dan kompetensi yang dimiliki, kepribadian, sikap dan perilaku. Faktor eksternal antara lain gaya kepemimpinan atasan, hubungan antara karyawan, lingkungan kerja tempat karyawan bekerja.

Perusahaan yang akan diteliti mengenai hal ini adalah PT Telkom Akses didirikan di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2012. PT Telkom Akses merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. (PT Telkom) yang bergerak dalam bisnis penyediaan layanan instalasi jaringan akses, pembangunan infrastruktur jaringan, pengelola *Network Terminal Equipment* (NTE), serta operasi dan pemeliharaan jaringan akses.

Wilayah operasi Telkom Akses tersebar di 7 Regional (Sumatera, Jabodetabek, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur & Bali - Nusa Tenggara, Kalimantan, dan Kawasan Timur Indonesia) dan 61 area operasi.

Berdasarkan peninjauan awal, diketahui terdapat permasalahan pada bagian HCM & Strategy yang menyangkut kinerja karyawan pada PT Telkom Akses Jakarta, tidak berjalan secara optimal hal ini ditandai dengan;

1. Kualitas kerja karyawan, kurangnya kualitas kerja karyawan dilihat pada kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, contohnya: Kurangnya komunikasi ketika sedang bekerja dalam tim sehingga sulit menemukan kesimpulan dalam waktu cepat untuk sebuah persoalan yang memiliki tenggat waktu.
2. Kuantitas Kerja, menurunnya kuantitas kerja pada karyawan dilihat dari masih adanya karyawan yang belum memenuhi target pendataan pengguna indihome.

**Tabel 1. 1 Pendataan Pengguna Indihome**

<b>Bulan</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
Januari	1500	1439
Febuari	1500	1395
Maret	1500	1322
<b>Total</b>		4156

*Sumber : Pt Telkom Akses Jakarta*

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, tingkat perolehan hasil pada penyelesaian pendataan pengguna indihome tidak mencapai target. Karena proses pendataan penggunaan indihome masih terhambat oleh kurang fokusnya karyawan dalam mengerjakan tugasnya.

Masalah di atas diduga disebabkan oleh:

1. Hubungan antar karyawan, kurang harmonis contohnya: Masih banyak karyawan yang memiliki hubungan kurang kompak antara satu karyawan dengan karyawan lainnya, terkadang masih banyak karyawan yang kinerjanya kurang maksimal karena masih ada salah paham atau *missed communication*. Sebagian karyawan yang kurang memiliki kualitas/kemampuan (*ability*) tidak mau belajar kepada karyawan lainnya dikeranakan hubungan antar karyawan yang kurang harmonis.
2. Kebisingan kerja, contohnya: Seperti ruangan yang besar dengan banyak orang yang berbeda pekerjaan sehingga mengganggu fokus karyawan dalam mengerjakan tugasnya dalam pendataan pengguna indihome.

Berdasarkan masalah diatas maka dari itu peneliti tertarik dan mencoba melakukan penelitian yang hasilnya dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Direktorat Hcm & Strategy Di Pt Telkom Akses Jakarta”**.

## 1.2 Rumusan masalah

Berlandaskan latar belakang, maka diperlukan perumusan masalah untuk menguraikan permasalahan yang telah tercantum dalam latar belakang agar lebih detail dan memberikan kejelasan serta dapat menggambarkan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum pada divisi *Information Technology* bagian direktorat HCM & Strategy di PT Telkom Akses Jakarta?
2. Bagaimana kondisi lingkungan kerja dan pelaksanaan kinerja karyawan pada divisi *Information Technology* bagian direktorat HCM & Strategy di PT Telkom Akses Jakarta?
3. Berapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang dihadapi divisi *Information Technology* bagian direktorat HCM & Strategy di PT Telkom Akses Jakarta?
4. Bagaimana hambatan pada lingkungan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada divisi *Information Technology* bagian direktorat HCM & Strategy di PT Telkom Akses Jakarta?
5. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh divisi *Information Technology* bagian direktorat HCM & Strategy di PT Telkom Akses Jakarta di dalam mengatasi hambatan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berpegang pada rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka secara umum tujuan penelitian ini untuk :

1. Mengetahui bagaimana gambaran umum pada divisi *Information Technology* bagian direktorat HCM & Strategy di PT Telkom Akses Jakarta.
2. Mengetahui kondisi lingkungan kerja dan pelaksanaan kinerja karyawan pada divisi *Information Technology* bagian direktorat HCM & Strategy di PT Telkom Akses Jakarta.
3. Mengetahui berapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang dihadapi divisi *Information Technology* bagian direktorat HCM & Strategy PT Telkom Akses Jakarta.
4. Mengetahui bagaimana hambatan pada lingkungan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada divisi *Information Technology* bagian direktorat HCM & Strategy di PT Telkom Akses Jakarta.
5. Mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan oleh divisi *Information Technology* bagian direktorat HCM & Strategy PT Telkom Akses Jakarta di dalam mengatasi hambatan.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan acuan untuk digunakan sebagai berikut:

##### **1. Teoritis**

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, dan memperluas wawasan terutama mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dipergunakan oleh akademik dalam hal ini jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan sebagai referensi perpustakaan.

##### **2. Praktis**

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman peneliti tentang cara kerja perusahaan secara nyata. Selain itu juga sebagai aplikasi penerapan dari teori-teori yang telah dipelajari peneliti mengikuti pendidikan diperkuliahan. Bagi perusahaan diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan kepada pihak perusahaan agar mengetahui masalah lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dalam perusahaan.

#### **1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bagian direktorat HCM & Strategy di PT. Telkom Akses Jakarta, waktu pelaksanaan penelitian selama satu semester/6bulan dengan tahapan-tahapan seperti berikut



