

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sekilas Tentang PT. Finnet Indonesia

PT. Finnet Indonesia didirikan pada tanggal 31 Oktober 2005 dengan fokus bisnis pada penyediaan infrastruktur teknologi informasi, aplikasi dan konten untuk melayani kebutuhan sistem informasi dan transaksi keuangan bagi industri perbankan dan jasa keuangan lainnya. Sebagai strategi PT. Telekomunikasi Indonesia di TIMES, TELKOM bersama YKKBI membentuk join venture company (JVC) dengan kepemilikan saham PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Cq. PT. Multimedia Nusantara) sebesar 60% dan Yayasan Kesejahteraan Karyawan Bank Indonesia (Cq. PT. Mekar Prana Indah) sebesar 40%.

PT. Finnet Indonesia telah sukses mengembangkan perluasan layanan di bidang transaksi keuangan yang beragam sesuai dengan kemajuan teknologi transaksi pembayaran. Produk-produk tersebut dihadirkan guna mewujudkan sistem pembayaran terpadu serta untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi pembayaran elektronik dengan aman, mudah dan memiliki cakupan luas.

Mengantongi pengalaman lebih dari sembilan tahun, Finnet semakin percaya diri untuk berkomitmen menjalankan kegiatan bisnisnya secara profesional dan dengan penguasaan teknis yang tinggi. Pencapaian ini dibuktikan melalui berbagai sertifikasi bergengsi yang didapatkan, seperti Sertifikat ISO 9001 dari TUV Rheinland Cert GmbH (2008), Sertifikat ISO 9001 dalam ACA Telkom (2010), dan Sertifikat ISO 27001 dan PCI DSS untuk layanan Electronic Data Capture (EDC) dan Internet Payment Gateway. Penghargaan ini secara langsung menunjukkan bahwa Finnet telah memenuhi standar internasional di bidang kerahasiaan dan keamanan data.

Produk yang dihasilkan oleh Finnet berupa jasa dalam bidang payment gateway. Layanan Finnet disajikan kepada seluruh mitra melalui berbagai macam modul produk yang terus dikembangkan seiring dengan berkembangnya permintaan mitra dan teknologi global. Seluruh karyawan dituntut untuk mampu bergerak secara dinamis menangkap kebutuhan mitra dan menyesuaikan pergerakan industri. Saat ini Finnet memiliki 3 (tiga) portofolio bisnis yaitu sebagai *aggregator* pembayaran tagihan, platform e-money dan solusi pembayaran online. Masing-masing portofolio bisnis telah dilengkapi layanan dan produk yang sangat bervariasi untuk memenuhi kebutuhan ratusan mitra yang sudah menjalin kerjasama dengan Finnet. Masing-masing portofolio mempunyai strateginya masing masing diantaranya :

1. Aggregator Pembayaran Tagihan (Bill Payment Aggregator)
 - a. Menyediakan aggregator payment collection bagi para biller dan merchant.
 - b. Menyediakan dan membangun channel pembayaran (Payment Channel) untuk pelanggan (Biller).
 - c. Menyediakan layanan channel pembayaran (payment channel) misalnya Delima yang memiliki layanan pengiriman uang (remittance), PPOB & CPA (Cash Point Agent).
2. Platform Pembayaran Elektronik (Electronic Payment Platform)
 - a. Menyediakan platform untuk penyelenggaraan layanan e-Money online maupun offline.
 - b. Menyediakan platform proses pembayaran (clearing & settlement service) dan acquiring service untuk debit & credit card.
 - c. Menyediakan solusi e-ticketing (transportasi, e-toll, pariwisata, dll) yang terintegrasi dengan berbagai source of fund (e-money, debit, credit).
3. Solusi Pembayaran Online (Online Payment Solution)
 - a. Menyediakan solusi pembayaran e-Commerce baik untuk merchant maupun online shopper.
 - b. Menyediakan solusi e-wallet untuk berbagai transaksi elektronik.

- c. Menyediakan solusi terintegrasi monitoring pajak dan pembayaran elektronik secara online

Pada tahun 2014 dimana iklim bisnis teknologi informasi saat itu sedang berada pada bidang *online payment*, hampir seluruh pelaku bisnis tidak luput dalam peran serta untuk menjalankan bisnis online payment. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Gubernur Bank Indonesia, dimana saat itu sedang dijabat oleh Agus D.W. Martowardojo mengenai pencanangan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Pencanangan ini dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, pelaku bisnis, dan juga lembaga-lembaga pemerintah untuk menggunakan sarana pembayaran non tunai dalam melakukan transaksi keuangan, tentunya dengan cara yang lebih mudah, aman dan efisien. Finnet sebagai salah satu perusahaan jasa *payment gateway* turut serta mensukseskan program pemerintah tersebut. Ketika itu, seluruh karyawan Finnet diberikan pengenalan bahkan pelatihan yang cukup mendalam mengenai transaksi dengan meminimalisir penggunaan uang tunai. Sampai akhirnya Finnet mampu melahirkan sebuah produk yang didukung dengan pembayaran menggunakan e-money, salah satu produknya adalah FINPAY.

Cukup variatifnya produk yang dimiliki oleh Finnet membuat Finnet saat ini menjadi perusahaan *payment gateway* terbesar di Indonesia dengan mengoleksi lebih dari 60 juta transaksi per bulan dengan total transaksi mencapai 8 trilyun. Besarnya bisnis Finnet ini membuat Finnet harus mampu membentuk karyawan yang berkualitas dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) nya masing-masing. Sudah banyak hal yang telah dilakukan Finnet dalam hal ini mulai dari membenahan proses bisnis internal, sistem rekrutmen yang berlapis, dan yang paling penting tentunya adalah dengan selalu memberi perhatian yang lebih kepada lingkungan kerja baik fisik maupun non fisik juga perbaikan sistem remunerasi yang diberikan kepada karyawannya. Semuanya dengan harapan agar meningkatkan loyalitas dan kinerja masing-masing karyawan. Lingkungan kerja non fisik untuk memastikan keadaan psikis karyawan dapat terkelola dengan baik adapun sistem remunerasi diharapkan dapat memberikan kebutuhan materi yang

diharapkan oleh setiap karyawan.

1.1.2 Visi dan Misi PT. Finnet Indonesia

Visi Finnet adalah menjadi penyelenggara layanan sistem pembayaran elektronik yang terkemuka di Indonesia dan berskala global. Sedangkan misi dari Finnet adalah untuk menyediakan layanan solusi terpadu transaksi finansial elektronik yang aman dan terpercaya untuk sector keuangan dan sector lainnya yang berkaitan.

1.1.3 Tonggak Sejarah PT. Finnet Indonesia

Sejak pertama berdirinya pada tahun 2006, Finnet telah mengalami beberapa perubahan baik dari segi ruang lingkup bisnis serta organisasi.

Tabel 1.1

Perkembangan PT.Finnet Indonesia

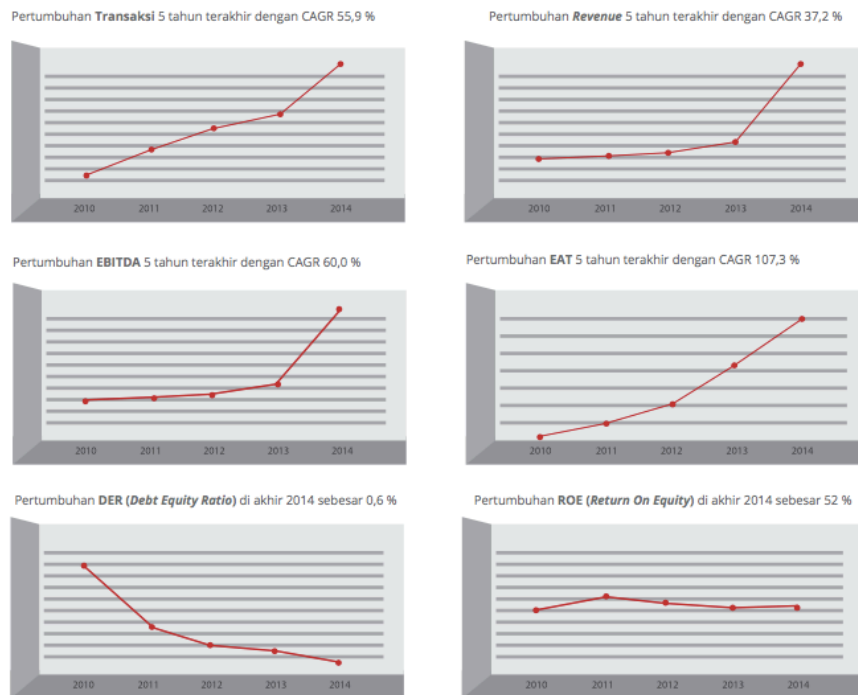
Tahun	Perubahan
2006	PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM) bersama YKKBI (Yayasan Kesejahteraan Karyawan Bank Indonesia) membentuk Joint Venture Company (JVC) PT. Finnet Indonesia (Finnet) yang secara khusus menangani portfolio bisnis solusi layanan transaksi pembayaran.
2007	Finnet memulai bisnis sebagai Payment Switching untuk pembayaran tagihan TELKOM
2008	Finnet memperoleh lisensi APMK (Alat Pembayaran Menggunakan Kartu) Debit yang diterbitkan oleh Bank Indonesia
2009	Secara resmi PT. Finnet Indonesia menyediakan layanan Payment Aggregator untuk tagihan pembayaran Telkomsel (Kartu Halo). Di tahun yang sama, PT. Finnet Indonesia mulai menyediakan Clearing dan operasional Settlement untuk link Himbara (Himpunan Bank Negara).
2010	PT. Finnet Indonesia meluncurkan layanan Finpay sebagai Internet Payment Gateway, sebuah sistem yang dipersiapkan untuk para Merchant Online dalam melakukan pembayaran di web portalnya. Layanan FinChannel dan Mobile Cash juga diluncurkan pada tahun ini.

Tahun	Perubahan
2011	PT. Finnet Indonesia mengembangkan platform e-Money di tahun ini untuk transaksi online.
2012	PT. Finnet Indonesia mulai mengembangkan platform e-Money yang lain yaitu untuk transaksi offline.
2013	PT. Finnet Indonesia menjadi salah satu switcher untuk voucher pulsa handphone sebagai program nasional yang dimotori oleh Telkomsel.
2014	<ul style="list-style-type: none"> a. Finnet menjadi member Alto sebagai acquirer, issuer & beneficiary b. Trial eksklusif pembayaran SPBU Pertamina menggunakan T-Money c. Implementasi pembayaran PNPB Imigrasi menggunakan Delima Kiosk d. Finnet melakukan ekspansi remittance international di Taiwan, Jepang & Malaysia dengan menggandeng Pegadaian sebagai mitra cash out point domestik e. Finnet mendapat penghargaan The Best Performance Financial 2014, Telkom Metra Group
2015	Finnet berhasil mengembangkan layanan eKios untuk pembelian Tiket KAI jarak jauh dan sudah di implementasikan di 18 stasiun KAI : Jakarta (Sta. Gambir, Sta. Ps. Senen, Sta. Jatinegara), Sta. Bandung, Cirebon (Sta. Kejaksaan & Sta. Prujakan), Sta. Purwokerto, Yogyakarta (Sta. Tugu, & Sta. Lempuyangan), Sta. Solo balapan, Sta. Madiun, Semarang (Sta. Tawang & Sta. Poncol), Surabaya (Sta. Gubeng & Sta. Ps. Turi, Sta. Jember, Sta. Malang, Sta. Tegal.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Tahun 2014 Finnet berhasil mendapatkan The Best Performance Financial dari Telkom Group, penghargaan ini sebagai pengukuhan kesuksesan Finnet dalam hal kinerja perusahaan. Sebagai salah satu anak perusahaan “emas” Telkom Group, Finnet dituntut untuk terus memberikan sumbangsih revenue yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini mendorong management Finnet untuk terus melakukan langkah-langkah strategis untuk memenangkan pangsa pasar transaksi elektronik di Indonesia.

Terdapat beberapa hal yang sudah dan akan dilakukan oleh management Finnet untuk memastikan kinerja perusahaan tetap cemerlang, salah satunya adalah dengan memastikan kinerja di level karyawannya juga bagus.



Gambar 1.1 Kinerja Perusahaan Finnet

Pada tahun 2016 dan 2017, pencapaian korporasi diharapkan dapat lebih meningkat dari tahun tahun sebelumnya, oleh karena ini CEO Finnet, Niam Dzikri menyampaikan seluruh faktor yang mendukung peningkatan tersebut harus dilakukan sesegera mungkin. Adapun faktor-faktor yang dapat menghambat kinerja dapat segera diantisipasi untuk dilakukan perbaikan.

Menurut Moeheriono (2009:61) kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkatan pencapaian yang dapat diraih oleh seorang karyawan dalam organisasi atau perusahaan dalam mewujudkan tujuan, visi dan misi suatu organisasi atau perusahaan. Sedangkan Suwatno dan Priansa (2011:196) menyatakan kinerja dapat diartikan sebagai prestasi kerja atau hasil dari unjuk kerja. Tingkatan keberhasilan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut level of performance atau level kinerja. Jika seorang

karyawan memiliki tingkatan kinerja yang tinggi maka produktivitasnya juga akan tinggi. Untuk memastikan hal ini terjadi, Finnet menerapkan penilaian kinerja karyawan yang dilaksanakan setiap tiga bulan untuk semua karyawan dan dinilai langsung oleh masing-masing supervisor dan hasilnya akan mempengaruhi penerimaan bonus Kontrak Management (KM) setiap karyawan. Oleh karena itu bonus yang diterima karyawan Finnet bisa berubah setiap tiga bulan, tergantung kinerja masing-masing.

Selain memastikan kinerja karyawan, Finnet juga sangat memperhatikan faktor lingkungan kerja. Hal ini seperti yang diutarakan oleh Niam Dzikri selaku CEO Finnet bahwa bekerja di Finnet harus seimbang antara *sharing* dengan *Fun*. Menurutnya, untuk menciptakan keseimbangan tersebut harus didukung oleh lingkungan kerja yang bagus. “Kondisi lingkungan kerja yang bagus akan membantu dalam rangka meningkatkan kinerja karyawannya yang pada akhirnya akan memberikan keuntungan kepada seluruh stakeholder perusahaan.” Sebagai mana yang diketahui, lingkungan kerja dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik (Sedarmayanti, 2009: 21). Lingkungan kerja fisik merupakan suatu kondisi pekerjaan yang mempengaruhi suasana dan situasi kerja karyawan yang nyaman dalam pencapaian tujuan yang diinginkan oleh suatu instansi. Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi dan ketidaknyamanan kerja karyawan. Ruang kerja sumpek karena tumpukan kertas, panas karena sirkulasi udara kurang memadai, kotor, berisik, tentu besar pengaruhnya pada kenyamanan kerja karyawan. Oleh karena itu, teramat sangat penting pemeliharaan prasarana fisik, seperti kebersihan, pencahayaan yang cukup, ventilasi udara yang memadai, suara musik dan tata ruang kantor yang nyaman.

Lingkungan kerja secara fisik merupakan salah satu faktor yang menunjang kenyamanan bekerja sehingga kinerja karyawan lebih optimal. Akan tetapi selain lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja non fisik merupakan faktor yang tidak kalah penting dan menjadi penentu kinerja karyawan. Walaupun perusahaan telah menciptakan lingkungan fisik yang mendukung, seperti tersedianya fasilitas lengkap untuk kenyamanan fisik karyawan, akan tetapi apabila terdapat

permasalahan hubungan kerja baik antar sesama karyawan maupun dengan atasan maka akan mempengaruhi kenyamanan secara psikologis yang pada akhirnya akan berimbas pada kinerja karyawan tersebut.

Mengingat pentingnya pengukuran terhadap kondisi lingkungan kerja non fisik tersebut, Finnet melakukan pengukuran survey entropi kepada seluruh karyawannya pada Mei 2016 melalui PT.Premium Mitra Ekselen (Premium). Pengukuran ini sendiri bertujuan untuk :

1. Mengetahui personal values yang dimiliki oleh karyawan Finnet
2. Mengetahui tingkat entropi budaya perusahaan dan budaya kerja karyawan saat ini (*current culture*)
3. Mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja dan mengetahui area perbaikan pada budaya saat ini.
4. Mengetahui harapan seluruh karyawan terhadap hasil transformasi budaya kerja (*desired culture*).
5. Mengidentifikasi potensi yang mempengaruhi peningkatan budaya kerja di Finnet.

Diantara aspek survey yang dilakukan adalah entropi budaya. Entropi budaya adalah jumlah energi yang digunakan untuk melakukan pekerjaan yang tidak produktif di dalam sebuah organisasi (Barrett, 2010). Entropi budaya terdiri dari tiga elemen :

1. Faktor yang memperlambat jalannya organisasi dan menghambat kecepatan dalam pengambilan keputusan, seperti birokrasi, hirarki, kebingungan, dan kekakuan.
2. Faktor yang menyebabkan perselisihan di antara karyawan, seperti kompetisi internal, menyalahkan, manipulasi, persaingan, dan intimidasi.
3. Faktor yang menghambat karyawan untuk bekerja dengan efektif, seperti kontrol yang ketat, kewaspadaan, micro-management, fokus jangka pendek, job-insecurity, menghindari resiko dan territorialism.

Faktor-faktor di atas disebut dengan *potentially limiting values*. *Potentially limiting values* adalah nilai-nilai yang berpotensi menghambat kinerja karyawan. Nilai-nilai ini terdapat pada model level kesadaran Barret level pertama, kedua, dan ketiga. Entropi budaya dalam organisasi dapat dihitung dengan cara membandingkan jumlah total *potentially limiting values* yang telah dipilih oleh responden dibagi dengan jumlah total nilai yang dipilih secara keseluruhan dikali 100 persen.

Survey entropi budaya yang dilakukan Finnet tersebut memberikan beberapa hasil diantaranya :

1. Indeks entropi yang dimiliki oleh Finnet adalah sebesar 10.09%. hal ini menunjukkan bahwa Finnet sebagai perusahaan memiliki budaya organisasi yang sehat dengan catatan (perusahaan yang sehat memiliki entropi 0% - 10%).
2. Terdapat 5 nilai teratas yang berpotensi menjadi penghambat dalam melakukan kinerja secara optimal di organisasi adalah birokrasi, pengembangan yang cenderung berjalan sendiri-sendiri, persaingan internal, saling menyalahkan, dan fokus jangka pendek. Secara lengkap hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2

Hasil Survei Entropi PT.Finnet Indonesia

Kategori	Nilai-nilai Entropi	Keterangan
Lingkungan Lerja	Pengembangan yang cenderung berjalan sendiri (31) Saling menyalahkan (26) Persaingan internal (27)	Segera dilakukan perbaikan

Dari diatas terdapat 3 faktor yang merupakan bagian dari lingkungan non fisik sebagaimana penjelasan sebelumnya yaitu pengembangan yang cenderung berjalan sendiri-sendiri, persaingan internal, dan saling menyalahkan. Hal inilah

menjadi salah satu penyebab kenapa Finnet belum dapat meraih hasil maksimal sebagai perusahaan yang sehat tanpa catatan. Mengingat faktor-faktor diatas dapat menghambat kinerja karyawan, penelitian ini mengkaji seberapa besar hubungan faktor-faktor lingkungan non fisik terhadap kinerja karyawan. Parameter yang akan dipergunakan nanti tidak hanya 3 faktor tersebut diatas, tapi juga menggabungkan faktor-faktor lain yang peneliti yakini memberi pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. CEO Finnet, Niam Dzikri di dalam rapat RKAP tahun 2017 meminta kepada senior leader untuk memperbaiki kondisi lingkungan kerja non fisik diatas, karena kondisi tersebut diyakini dapat berdampak negatif terhadap kinerja karyawan.

Hasil entropi budaya diatas, menjadi kajian utama peneliti untuk melihat sejauh mana faktor lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT.Finnet Indonesia. Peneliti juga memperluas aspek dari lingkungan kerja non fisik untuk membantu korporasi dalam menelaah lebih jauh faktor-faktor mana yang sangat berpengaruh bagi kinerja karyawan. Lingkungan kerja non fisik yang diteliti dalam penelitian ini adalah seperti yang disampaikan oleh Wusanto (2009:269) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik terdiri dari 3 variabel utama yaitu : perasaan aman karyawan, loyalitas kerja, dan kepuasan kerja.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada sub-bab sebelumnya, masalah penelitian ini disajikan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Seberapa tinggi lingkungan kerja non fisik di PT. Finnet Indonesia?
2. Seberapa tinggi perasaan aman karyawan di PT.Finnet Indonesia?
3. Seberapa tinggi loyalitas karyawan di PT.Finnet Indonesia?
4. Seberapa tinggi kepuasan kerja di PT.Finnet Indonesia ?
5. Seberapa tinggi kinerja karyawan PT. Finnet Indonesia?
6. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan PT. Finnet Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan penulis dari tesis ini adalah :

1. Mengetahui seberapa kondusif lingkungan kerja non fisik di PT. Finnet Indonesia.
2. Mengetahui seberapa tinggi perasaan aman karyawan di PT.Finnet Indonesia.
3. Mengetahui seberapa tinggi loyalitas kerja karyawan di PT.Finnet Indonesia.
4. Mengetahui seberapa tinggi kepuasan kerja karyawan di PT.Finnet Indonesia.
5. Mengetahui seberapa tinggi kinerja karyawan PT. Finnet Indonesia.
6. Mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan PT. Finnet Indonesia.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan, baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis:

1. Aspek Teoritis
 - a. Bagi akademisi
Para akademisi agar dapat memberikan gambaran baru mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi besarnya pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan di sebuah organisasi, serta memperkaya keilmuan dibidang manajemen sumber daya manusia.
 - b. Bagi peneliti berikutnya
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan sebagai bahan masukan untuk penelitian berikutnya, khususnya bahan kajian empiris terutama menyangkut perilaku organisasi dan karyawan.

2. Aspek Praktis

1. Pengambil kebijakan

Bahan masukan bagi para pengambil kebijakan dalam merumuskan kebijakan sebagai salah satu sumber informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan.

2. Pelaku bisnis

Memperkuat pola pikir para pebisnis agar dapat mengelola bisnis dengan memperhatikan hal-hal yang berpotensi dalam mempengaruhi kinerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Dalam mempermudah pembaca mengetahui urutan pembahasan penelitian, disusun pengorganisasian penulisan. Berikut ini penjelasan masing-masing bab:

BAB I Pada bab ini dijabarkan gambaran umum objek penelitian, latar belakang perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Pada bab ini dibahas tinjauan pustaka terkait dengan permasalahan dan variable yang ingin ditelaah secara lebih mendalam untuk kemudian digunakan dalam menyusun kerangka pemikiran dalam penelitian ini.

BAB III Pada bab ini dijelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, teknik sampling, teknik pengumpulan data, pengujian validitas, pengujian reliabilitas, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis.

BAB IV Pada bab ini dijelaskan tentang analisis dan pengolahan data yang digunakan serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V Pada bab ini berisi kesimpulan akhir dari analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya serta saran yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya.