

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Telkom adalah perusahaan telekomunikasi milik negara yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi di Indonesia. PT Telkom melayani ratusan juta pelanggan di seluruh Indonesia dengan layanan yang mencakup: Telepon tidak bergerak kabel, *Internet*, Komunikasi data, *Internet Protocol* (IP) TV, Jaringan dan interkoneksi, serta Telepon bergerak nirkabel (*celular*). PT Telkom juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan *edutainment*, termasuk layanan berbasis *server cloud*. Layanan *e-Payment*, *e-Commerce* dan layanan portal lainnya. Berikut penjelasan portofolio bisnis (TIMES) PT Telkom:

1. Telekomunikasi

Telekomunikasi merupakan bagian bisnis legacy PT Telkom. Sebagai ikon bisnis perusahaan, PT Telkom melayani sambungan telepon kabel tidak bergerak *Plain Ordinary Telephone Service* (“POTS”), telepon nirkabel tidak bergerak, layanan komunikasi data, broadband, satelit, penyewaan jaringan dan interkoneksi, serta telepon seluler yang dilayani oleh Anak Perusahaan Telkomsel. Layanan telekomunikasi Telkom telah menjangkau beragam segmen pasar mulai dari pelanggan individu sampai dengan Usaha Kecil dan Menengah (“UKM”) serta korporasi.

2. Informasi

Layanan informasi merupakan model bisnis yang dikembangkan PT Telkom dalam ranah *New Economy Business* (“NEB”). Layanan ini memiliki karakteristik sebagai layanan terintegrasi bagi kemudahan proses kerja dan transaksi yang mencakup *Value Added Services* (“VAS”) dan *Managed Application/IT Outsourcing* (“ITO”), *e-Payment* dan *IT enabler Services* (“ITes”).

3. Media

Media merupakan salah satu model bisnis PT Telkom yang dikembangkan sebagai bagian dari NEB. Layanan media ini menawarkan *Free To Air* (“FTA”) dan *Pay TV* untuk gaya hidup digital modern.

4. *Edutainment*

Edutainment menjadi salah satu layanan andalan dalam model bisnis NEB PT Telkom dengan menargetkan segmen pasar anak muda. PT Telkom menawarkan beragam layanan di antaranya *Ring Back Tone* (“RBT”), SMS Content, portal dan lain-lain.

5. *Services*

Services menjadi salah satu model bisnis PT Telkom yang berorientasi kepada pelanggan. Ini sejalan dengan Customer Portofolio Telkom kepada pelanggan *Personal, Consumer/Home, SME, Enterprise, Wholesale*, dan Internasional.

PT Telkom juga melakukan inovasi dalam sektor lain selain telekomunikasi. Yaitu membangun sinergi antara semua produk, layanan dan solusi dari bisnis *legacy* ke *New Wave Business*. Untuk menjalankan portofolio bisnis TIMES sebagaimana uraian di atas, PT Telkom telah membangun empat anak perusahaan, yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia Selular (Telkomsel), PT. Telekomunikasi Indonesia International (Telin), PT. Telkom Metra dan PT. Daya Mitra Telekomunikasi (Mitratel).

1.1.1 **Visi dan Misi**

Visi dan Misi ditetapkan berdasarkan keputusan Komisaris PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk No.09/KEP/DK/2012 pada tanggal 30 Mei 2012 adalah sebagai berikut:

Visi: “*To be The King of Digital.*” Dengan deskripsi:

1. Menjadi Raja di udara melalui Telkomsel.
2. Raja di darat melalui *Fiber To The Home* (FTTH), yang lebih

dikenal sebagai Indihome.

3. Menjadi raja di laut melalui *fiber optic broadband highway* dari Aceh sampai Papua.
4. Ekspansi ke regional (*global region*), dimana saat ini sudah ada di 10 negara (Singapura, Hong Kong, Timor Leste, Myanmar, Australia, Malaysia, Taiwan, Macau, USA dan Saudi Arabia).

Misi: Misi bisnis yang dikenal dengan istilah “tiga program utama” yaitu:

1. Telkomsel “*Maintain Double Digit Growth*”,
2. Indonesia Digital Network “*Drive Digital Business*”,
3. International Expansion “*Stretch & Expand International Business*”.



Gambar 1. 1

Logo PT Telkom Indonesia

sumber: www.telkom.co.id

Kredo perusahaan yang berbunyi *the world in your hand* disatukan dengan penampilan logo untuk menguatkan *positioning* Telkom di mata pelanggan dan *stake holder*. Makna kredo *the world in your hand* adalah mengimajinasikan dunia

yang ada di genggaman kita kalau kita menjadi pelanggan Telkom. Dengan *gatget* yang ada di dalam genggaman, kita bias mengakses ke seluruh dunia.

Sebagai perusahaan besar PT Telkom memiliki jumlah karyawan yang juga besar, yakni sekitar 15.000 karyawan secara nasional pada tahun 2015. Sedangkan secara regional PT Telkom terdiri dari tujuh divisi sebagai berikut:

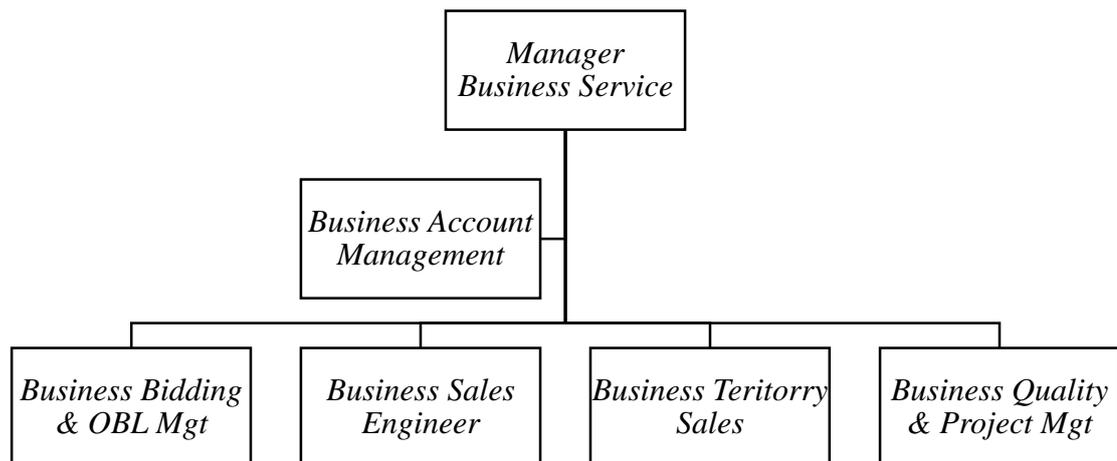
1. Divisi Regional I – Sumatera,
2. Divisi Regional II – Jakarta,
3. Divisi Regional III – Jawa Barat,
4. Divisi Regional IV – Jawa Tengah dan Yogyakarta,
5. Divisi Regional V – Jawa Timur,
6. Divisi Regional VI – Kalimantan,
7. Divisi Regional VII – Kawasan Timur Indonesia.

1.1.2 Unit *Business Service* Jawa Barat Tengah

Telkom unit *business service* adalah salah satu unit bisnis di Telkom yang bertanggung jawab sebagai *delivery channel* layanan produk Telkom kepada *Small Medium Enterprise* (usaha kecil menengah) di seluruh Indonesia. SME memiliki potensi market yang besar dan merupakan komponen yang penting terhadap perekonomian Indonesia dengan menyumbang 54% GDP dan menyerap 97% tenaga kerja (data *internal* Telkom DBS 2015). Melihat potensi market SME yang besar dan belum ada unit bisnis yang secara focus mengelolanya Direksi Telkom melalui Keputusan Direksi Nomor KD.01/PS150/COP-B0030000/2010 tanggal 4 Januari 2010 telah menetapkan keputusan strategi Telkom yakni menjadi “*Telecommunication, Information, Media, Edutainment & Service (TIMES) provider*”. Selain itu DBS juga memberikan layanan solusi sesuai kebutuhan komunitas SME yang disebut *Business Solution for Community (BSC)*, yaitu: e-Koperasi, e-Kelurahan, e-Apotek, e-Telkom G Cloud, e-Bengkel, e-Puskesmas, e-Klinik, e-Travel, e-Hotel, dan Layanan Satu. Melalui DBS, Telkom akan memberikan pelayanan solusi teknologi komunikasi informasi (TIK) kepada pelanggan SME secara fokus. Solusi TIK ini berfungsi sebagai *business enabler*

yang ditawarkan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan bisnis melalui aplikasi *cloud computing* berbasis platform as a services (PaaS). DBS berfungsi, yakni etalase pelayanan Telkom, sebagai arena demo layanan, klinik solusi, *Virtual Office*, dan *e-Commerce*. Adapun program rutinnya meliputi program pelatihan, yang saat ini bekerja sama dengan Dinas Tenaga Kerja, perguruan tinggi, perbankan, dan lembaga-lembaga asosiasi bisnis lokal dan international.

Unit *business service* pada kantor Telkom Japati Bandung berjumlah 30 Karyawan. Terdiri dari 1 orang sebagai *Manager*, 1 orang sebagai *Senior Account Manager*, 4 orang sebagai *Assistant Manager*, 5 orang sebagai *Officer*, 5 orang sebagai *Busines Account Manager*, 5 orang sebagai *Account Manager External (outsorce)*, 9 orang sebagai *Support (outsorce)*.



Gambar 1. 2
Struktur Organisasi Unit *Business Service* PT Telkom Japati Bandung

sumber: Data Unit Business Service PT Telkom 2017

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini, setiap perusahaan di tuntutan untuk memiliki manajemen yang baik. Suatu manajemen perusahaan yang baik pasti dapat meningkatkan efektivitas perusahaan. Efektivitas suatu perusahaan dapat tercapai

dengan baik sehingga mampu untuk bersaing dengan perusahaan lainnya. Seperti sumber daya manusia yang merupakan salah satu faktor penting dan memiliki peran yang besar dalam suatu perusahaan (Rahmawati, dkk 2014:1).

Hal ini berkaitan dengan masalah-masalah Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya yang menyangkut lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang baik dapat membantu karyawan bekerja dengan tenang dan tidak membuat mereka cepat jenuh dalam bekerja, sehingga akan merasa puas dengan hasil kerjanya. Sebaliknya, lingkungan kerja yang buruk dapat membuat karyawan merasa cepat bosan dan merasa tegang tentu akan menghambat pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Lingkungan kerja merupakan salah satu komponen terpenting dalam karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Disini yang dimaksud dengan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja ada dua macam yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik (Ningrum, dkk 2014:1).

Meskipun kondisi kerja yang nyaman merupakan persyaratan dalam meningkatkan kualitas dan produktifitas untuk mendapat hasil yang maksimal, lingkungan kerja dibanyak perusahaan/organisasi biasanya memiliki masalah keselamatan, kesehatan dan kenyamanan seperti pencahayaan yang kurang baik, sirkulasi udara yang kurang baik, dan lingkungan yang terlalu bising. Karyawan yang bekerja di lingkungan kurang nyaman dapat berujung kepada berkurangnya kinerja seperti kehadiran dan rasa tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Banyak perusahaan yang karyawannya menghadapi permasalahan yang berkaitan dengan lingkungan kerja fisik dan non fisik (Lelebici, Demet 2012: 38).

Unit *business service* pada kantor PT Telkom Japati Bandung sebagai *delivery channel* layanan produk PT Telkom kepada *Small Medium Enterprise* (usaha kecil menengah) di wilayah Bandung dituntut untuk memasarkan produk yang dimiliki PT Telkom untuk mencapai keberhasilan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Mia selaku

assistant manager pada unit *business service*, beliau mengatakan bahwa seharusnya unit *business service* wilayah Bandung itu bekerja di kantor PT Telkom Lembong Bandung, tetapi karena keterbatasan ruangan/ ruang gerak yang diperlukan saat bekerja terbatas dan ruangan kurang cocok untuk menerima customer dari luar, maka unit *business service* Bandung dipindahkan ke kantor PT Telkom Japati Bandung. Menurut beliau, kondisi lingkungan kerja fisik di kantor PT Telkom Japati Bandung belum terpenuhi secara maksimal seperti kurangnya ruang gerak di tempat beliau bekerja, dikarenakan *qubicle-qubicle* yang cukup sempit membuat beliau merasa kurang adanya ruang gerak yang cukup di ruangan kerja. Pewarnaan pada ruang kerja pun dirasa tidak menarik sehingga beliau suka merasa bosan ketika berada di ruangan kerja.

Untuk lingkungan kerja non fisik itu sendiri beliau mengatakan bahwa hubungan antara sesama karyawan sudah baik, karena mayoritas karyawan pada unit *business service* adalah *gen y* sehingga membuat komunikasi mudah terjalin dan juga tidak kaku antara sesama karyawan. Untuk hubungan bawahan dengan atasan juga sudah baik, karena pada saat *weekly meeting* bawahan dapat *sharing* dan memberikan ide-ide kepada atasan. Namun untuk komunikasi antara atasan dengan bawahan masih kurang terjalin dengan baik karena manajer unit *business service* kurang memberikan pengarahan sebelum karyawan memulai bekerja.

Kinerja sendiri dapat diartikan sebagai tingkat hasil kerja atau kemampuan pegawai dalam mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan yang diberikan baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kinerja juga bermakna sebagai ukuran suatu hasil kerja, oleh karena itu kinerja pegawai dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menunjukkan kemampuan seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya di tempat kerja serta menggambarkan adanya suatu perbuatan yang ditampilkan pegawai dalam aktivitas berkerja. (Suparno dan Sudarwati, 2014:13).

Dalam jurnal Cintia, dan Gilang (2015) bahwa pengukuran kinerja seseorang/unit dapat dilakukan dengan melihat target dan realisasinya. Apakah target tersebut tercapai sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan, atau tidak.

Keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari pencapaian target atau sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebelumnya oleh karyawan oleh karena itu dibutuhkan tenaga kerja atau sumber daya manusia yang handal dan berkualitas. Seperti yang disampaikan Sudarmanto (2014:6) keberhasilan suatu organisasi ditopang oleh sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik. Bernardin dan Rusel dalam Priansa (2016:270) mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Hasil kerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian dan keinginan yang dicapai.

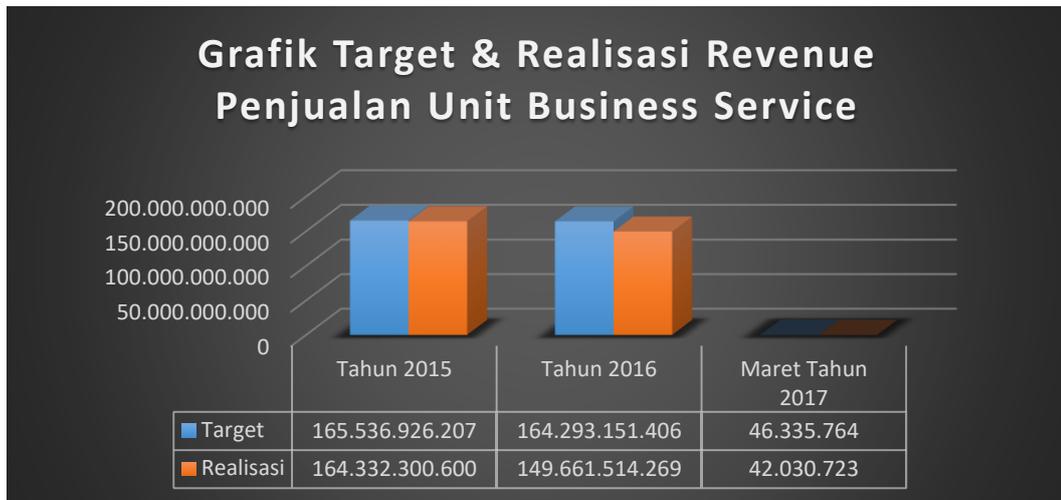
Berhubungan dengan hal tersebut, untuk melihat bagaimana kinerja karyawan unit *business service* pada PT. Telkom kantor Japati Bandung, diukur melalui data target dan realisasi *revenue* penjualan produk data & internet, aplikasi, CPE (*data center, SAP, seat management*) terhitung mulai dari tahun 2015 hingga Maret 2017. Berikut ini adalah tabel rekapitulasi target dan realisasi penjualan unit *business service* tahun 2015 sampai Maret Tahun 2017:

Tabel 1. 1
Rekapitulasi Target & Realisasi *Revenue* Penjualan Produk Unit Business Service PT. Telkom Kantor Japati Bandung

Tahun	Target	Realisasi	Presentase (%)
2015	165.536.926.207	164.332.300.600	99%
2016	164.293.151.406	149.661.514.269	91,09%
Maret 2017	46.335.764	42.030.723	91%

Sumber: Unit Business Service PT Telkom Japati Bandung 2017 (Data Olahan)

Untuk bisa melihat lebih jelas mengenai bagaimana target dan realisasi *revenue* penjualan produk yang dicapai oleh karyawan, akan dipaparkan pada gambar grafik dibawah ini:



Gambar 1.3

**Grafik Target & Realisasi Revenue Penjualan Tahun 2015 Sampai Dengan
Maret Tahun 2017 Pada Unit *Business Service* PT Telkom Kantor Japati
Bandung**

sumber : Unit Business Service PT Telkom Japati Bandung 2017 (Data Olahan)

Berdasarkan gambar 1.3 dapat dilihat bahwa target dan realisasi *revenue* penjualan produk data & internet, aplikasi, CPE (*data center, SAP, seat management*) unit *business service* rata-rata dari tahun 2015 hingga maret 2017 presentase realisasi penjualan di atas 90%, tetapi masih di bawah target yang di tetapkan oleh perusahaan. Seperti pada tahun 2015 target yang diberikan perusahaan sebesar 165.536.926.207 dengan realisasinya sebesar 164.332.300.600 dengan presentase sebesar 99%, pada tahun 2016 perusahaan menargetkan sebesar 164.293.151.406 dan realisasinya sebesar 149.661.514.269 dengan presentase sebesar 91,09%, dan pada tahun 2017 bulan Maret target yang diberikan perusahaan sebesar 46.335.764 dengan realisasi sebesar 42.030.723 dan presentase sebesar 91%, dapat dilihat bahwa dari tahun 2015 hingga Maret 2017 unit *business service* tidak dapat mencapai target yang telah di tetapkan oleh perusahaan, dan dapat disimpulkan bahwa adanya masalah pada kinerja karyawan unit *business service* PT. Telkom kantor Japati Bandung yang mengakibatkan target dan realisasi *revenue* perusahaan tidak tercapai.

Kinerja karyawan menjadi suatu hal yang sangat diperhatikan pada perusahaan PT. Telkom di kantor Japati Bandung khususnya unit *business service*. PT. Telkom di kantor Japati Bandung unit *business service* melakukan penilaian kinerja karyawan setiap tahun guna mengevaluasi serta meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Penilaian kinerja karyawan dilihat dari performansi berupa prestasi yang dihasilkan oleh setiap individu/karyawan. Penilaian prestasi dilihat dari keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Berikut adalah rekapitulasi kinerja karyawan pada unit *business service* dari tahun 2014-2016:

Tabel 1. 2
Rekapitulasi Kinerja Karyawan Unit Business Service Tahun 2014-2016

Tahun	Jumlah Karyawan	Kriteria Penilaian NKI (Nilai Kerja Individu)				
		P1	P2	P3	P4	P5
2014	30	0	17	13	0	0
2015	29	0	12	15	2	0
2016	30	0	16	14	0	0

Sumber : Unit Business Service PT Telkom Japati Bandung 2017 (Data Olahan)

Berikut kriteria penilaian kinerja karyawan PT. Telkom di kantor Japati Bandung khususnya pada unit *business service*:

- P1 (Prestasi 1) >110% : Istimewa
- P2 (Prestasi 2) 103%-110% : Baik Sekali
- P3 (Prestasi 3) 96%-103% : Baik
- P4 (Prestasi 4) 90%-96% : Kurang Baik
- P5 (Prestasi 5) <90% : Kurang Baik Sekali

Dari hasil rekapitulasi kinerja karyawan unit *business service* PT. Telkom di kantor Japati Bandung tahun 2014-2016, berdasarkan tabel 1.2 tampak bahwa prestasi kinerja karyawan mengalami fluktuatif. Pada tahun 2015 terjadi penurunan lalu pada tahun 2016 mengalami kenaikan. Jumlah karyawan kriteria baik sekali pada tahun 2014 sebanyak 17 orang, pada tahun 2015 mengalami penurunan sehingga hanya sebanyak 12 orang yang berkriteria baik sekali, dan pada tahun 2016 mengalami kenaikan menjadi 16 orang karyawan yang berkriteria baik sekali. Sedangkan kriteria baik pada tahun 2014 sebanyak 13 orang, pada tahun 2015 mengalami kenaikan menjadi 15 orang, pada tahun 2016 mengalami penurunan menjadi 14 orang, dan pada tahun 2015 terdapat 2 orang berkriteria kurang baik. Dari tabel diatas terlihat bahwa tidak ada karyawan yang mempunyai kinerja dengan prestasi istimewa (P1), hal tersebut terjadi karena belum adanya karyawan yang memenuhi persyaratan untuk mendapatkan kinerja dengan kriteria istimewa.

Kinerja karyawan didalam organisasi/perusahaan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang telah banyak diteliti diantaranya adalah lingkungan kerja fisik dan non fisik. Hal ini senada dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ningrum, dkk (2014) yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja fisik diantaranya penerangan, warna, musik, udara, suara dan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Sedangkan menurut jurnal Rahmawati, dkk (2014:3) mengemukakan bahwa faktor lingkungan kerja non fisik terbagi menjadi 2 diantaranya hubungan atasan dengan bawahan, dan hubungan antar karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Faktor lingkungan kerja mempunyai peran penting terhadap kinerja karyawan. Faktor lingkungan tempat kerja memberikan dampak besar bagi karyawan baik terhadap hasil yang negatif atau hasil positif (Naharudin dan Sadegi 2013). Menurut jurnal dari Rosa (2015:188) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PTPN VI unit Ophir Sariak. Hal yang serupa dikemukakan pada jurnal Cintia dan Gilang (2015) bahwa sebesar 72,1% lingkungan kerja fisik dan non fisik memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berhubungan dengan hal tersebut, untuk melihat bagaimana lingkungan kerja fisik dan non fisik pada karyawan PT Telkom kantor Japati Bandung unit *business service*, peneliti melakukan *pilot study* atau sebuah penelitian kecil berupa kuesioner yang diuji ke beberapa karyawan. Responden pada penelitian kecil ini berjumlah 10 karyawan yang dipilih secara acak. Penelitian kecil ini diambil sesuai dengan teori lingkungan kerja dalam Sunyoto (2013:11-15) bahwa penerangan, kebisingan, suhu udara, ruang gerak yang diperlukan, pewarnaan, keamanan sebagai indikator lingkungan kerja fisik sedangkan dalam teori Sedarmayanti (2011:27) lingkungan kerja non fisik terbagi menjadi 3 indikator diantaranya hubungan atasan dengan bawahan, hubungan bawahan dengan atasan, dan hubungan antar karyawan. Pernyataan di kuesioner ini mempunyai 4 pilihan dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju, hasil penelitian kecil ini dijumlahkan kemudian di rata-ratakan. Dari hasil kuesioner tersebut, didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Kuesioner *Pilot Study*

NO	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Lingkungan Kerja Fisik					
1.	Pencahayaan (penerangan) ruangan tempat saya bekerja sudah memadai	0%	0%	70%	30%
2.	Ruangan tempat saya bekerja nyaman, tidak mengalami kebisingan yang berlebihan	0%	0%	70%	30%
3.	Suhu udara pada ruangan kerja sesuai dengan yang saya inginkan	0%	0%	70%	30%
4.	Ruang gerak pada ruangan saya bekerja nyaman, tidak sempit	20%	40%	30%	10%

(Bersambung)

(Sambungan)

5.	Pewarnaan ruangan bekerja sudah tertata dengan baik	50%	20%	20%	10%
6.	Saya merasa aman selama bekerja di tempat saya bekerja	0%	0%	40%	60%

Lingkungan Kerja Non Fisik					
1.	Atasan selalu memberikan pengarahan sebelum bekerja	10%	50%	20%	20%
2.	Bawahan memberikan laporan kerja tepat waktu	0%	0%	70%	30%
3.	Saya mampu bekerja sama dengan tim	0%	0%	50%	50%
Rata-rata		8,9%	12,2%	48,9%	30%

Sumber: data yang telah diolah

Berdasarkan hasil dari penelitian kecil yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa pencahayaan di ruang kerja, kebisingan di ruang kerja, suhu udara di ruang kerja, keamanan di ruang kerja, hubungan bawahan dengan atasan, dan hubungan sesama karyawan sudah dianggap baik oleh para karyawan namun jika dilihat dari poin dari item pewarnaan, sebanyak 70% dari karyawan merasa pewarnaan pada ruangan kerja belum tertata dengan baik, 60% karyawan merasa ruang gerak pada lingkungan kerja yang ada di kantor tergolong sempit, dan 60% karyawan merasa hubungan karyawan dengan atasan masih kurang karena atasan tidak selalu memberikan pengarahan sebelum bekerja. Perpindahan tempat kerja/lingkungan kerja dari kantor Lembong Bandung ke kantor Japati Bandung adanya beberapa indikator lingkungan kerja yang dirasa masih perlu diperhatikan.

Karyawan dapat terpengaruh tergantung pada tugas yang diberikan dan juga lingkungan tempat mereka bekerja, dengan memiliki lingkungan yang baik,

karyawan bisa menerapkan energi dan penuh perhatian untuk melakukan pekerjaan, ketidaknyamanan saat bekerja merupakan kondisi yang sangat tidak baik bagi karyawan dalam melakukan pekerjaan, sehingga hasil dari pekerjaan tersebut akan menjadi kurang optimal dikarenakan kondisi lingkungan kerja yang membosankan dan tidak mendukung Visher dalam (Naharuddin dan Sadegi 2013:71). Menurut McCoy dan Evans dalam (Naharuddin dan Sadegi 2013:71) lingkungan kerja yang tidak nyaman akan membuat karyawan menjadi stress di tempat kerja, karyawan memiliki potensi tinggi untuk mendapatkan pekerjaan yang dilakukan sangat lambat dan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Brill *et al.* dalam (Naharuddin dan Sadegi 2013:71) mengatakan kepuasan karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Untuk membuat karyawan puas, faktor lingkungan kerja perlu diterapkan ke semua tempat kerja, oleh karena itu apabila kenyamanan kerja tercipta saat karyawan melakukan pekerjaan, maka hasilnya akan menjadi optimal, dikarenakan kondisi lingkungan kerja yang baik dan mendukung.

Melihat penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Leblebici (2012) dalam penelitiannya *Impact of Workplace Quality on Employee's Productivity: Case Study of A Bank In Turkey* memiliki kesimpulan bahwa faktor lingkungan fisik dan faktor perilaku memiliki peran penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Majekodunmi (2012) dalam penelitiannya *The Influence of Workplace Environment On Workers' Welfare, Performance and Productivity* memiliki kesimpulan bahwa lingkungan kerja yang kondusif membantu pelaksanaan pekerjaan secara otomatis meningkatkan produktivitas dan juga sebuah komunikasi yang baik di tempat kerja akan melibatkan karyawan dalam pengembangan dan pelaksanaan praktik yang sehat di tempat kerja. Naharuddin dan Sadegi (2013) dalam penelitiannya *Factors of Workplace Environment that Affect Employees Performance: A Case Study of Miyazu Malaysia* memiliki kesimpulan bahwa faktor lingkungan kerja di tempat kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di Miyazu (Malaysia). Pada penelitian Rahmawati, dkk (2014) dalam penelitiannya Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada

Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara) memiliki kesimpulan bahwa lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari penelitian-penelitian tersebut mayoritas memiliki kesimpulan bahwa lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Namun belum tentu lingkungan kerja yang ada di unit *business service* PT. Telkom Kantor Japati Bandung memiliki hal yang serupa karena apabila dilihat dari hasil *pilot study* yang telah dilakukan kepada 10 responden memiliki hasil sebesar 63% menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju yang dapat diartikan bahwa sebesar 63% karyawan merasa lingkungan kerja fisik dan non fisik yang ada pada kantor PT. Telkom Japati Bandung belum terpenuhi secara maksimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kinerja (Studi Kasus: Karyawan Unit *Business Service* PT Telkom Japati Bandung**”.

1.3 Perumusan Masalah

Persaingan perusahaan di bidang IT sangat kuat sehingga perusahaan saling bersaing untuk memberikan produk dan layanan yang terbaik kepada konsumennya. PT. Telkom sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang ini harus mengoptimalkan sumber daya manusianya. Melihat dari data rekapitulasi nilai kinerja individu karyawan unit *business service* PT. Telkom Japati Bandung dari tahun 2014-2016 belum ada karyawan yang dapat mencapai prestasi istimewa (P1). Dilihat dari rekapitulasi target & realisasi *revenue* penjualan produk unit *business service* PT. Telkom Kantor Japati Bandung dari tahun 2015-2017 juga belum ada target yang dapat dicapai oleh karyawan unit *business service*. Perusahaan harus dapat meningkatkan daya saing standar kinerja karyawannya untuk mencapai tujuan perusahaan.

Dari penelitian-penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa mayoritas memiliki kesimpulan lingkungan kerja fisik dan non fisik sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Untuk mempertahankan kinerja karyawan maka lingkungan kerja perlu diperhatikan. Dari *pilot study* berupa wawancara awal yang dilakukan penulis, diketahui bahwa 63% sebagian karyawan merasa bahwa beberapa indikator lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik dirasa masih belum maksimal dan perlu diperhatikan oleh PT. Telkom Japati Bandung.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana lingkungan kerja fisik dan non fisik karyawan unit *business service* pada kantor PT Telkom Japati Bandung?
2. Bagaimana kinerja karyawan unit *business service* pada kantor PT Telkom Japati Bandung?
3. Bagaimana pengaruh antara lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan pada unit *business service* pada kantor PT Telkom Japati Bandung?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana lingkungan kerja fisik dan non fisik karyawan unit *business service* pada kantor PT Telkom Japati Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan unit *business service* pada kantor PT Telkom Japati Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lingkungan kerja fisik dan non fisik terhadap kinerja karyawan unit *business service* pada kantor PT Telkom Japati Bandung.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Pihak Perusahaan/Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan/instansi sebagai sumbangan pemikiran dan sebagai bahan pertimbangan dalam mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik yang baik untuk meningkatkan kinerja karyawan.

1.6.2 Bagi Pihak Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia serta penelitian ini diharapkan menjadi tambahan referensi bacaan mengenai sumber daya manusia yang dapat berguna bagi ilmu pengetahuan tentang lingkungan kerja perusahaan.

1.7 Sistematika Penulisan

1.7.1 Variabel Penelitian

Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah lingkungan kerja fisik sebagai variabel Independen (X1), lingkungan kerja non fisik sebagai variabel independen (X2), dan kinerja karyawan sebagai variabel Dependen (Y).

1.7.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah karyawan unit *business service* PT. Telkom kantor Japati Bandung. Yang berlokasi di Jl. Japati No.1, Sadang Serang, Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40133.

1.7.3 Periode Penelitian

Waktu penelitian ini ditargetkan selama 8 bulan dengan periode penelitian dari bulan Mei 2017 hingga Desember 2017.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai isi penelitian ini, disusun sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan, manfaat dari penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan yang akan di teliti.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA PENELITIAN TERDAHULU

Membahas tentang tinjauan pustaka peneliti dan acuan teori yang digunakan peneliti dalam meneliti. Didalamnya juga memaparkan tentang penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis awal yang dibuat peneliti dalam penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang metode penelitian, dan teknik analisis seperti apa yang digunakan dalam penelitian ini dalam mengukur tingkat pengaruh antar variabel tersebut.

BAB 4 HASIL PENELITIAN

Pembahasan yang ada didalam bab ini adalah tentang hasil pengujian yang telah dilakukan dan bagaimana hasil yang didapat apakah berpengaruh atau pun tidak berpengaruh antar variabel yang di uji tersebut.

BAB 5 PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian serta saran yang di berikan peniliti kepada pembaca maupun perusahaan dari hasil penelitian ini.