

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Sejarah PT Kereta Api Indonesia (PERSERO)**

Awal berdirinya PT KAI (Kereta Api Indonesia) dimulai dengan perjanjian damai Konfrensi Meja Bundar (KMB) Desember 1949, dilaksanakan pengambil alihan aset-aset milik pemerintah Hindia Belanda. Pengalihan dalam bentuk penggabungan antara Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI) dan *Staatsspoorwegen en Verenigde Spoorwegbedrijf* (SS/VS) menjadi Djawatan Kereta Api (DKA) tahun 1950. Pada tanggal 25 Mei 1962 DKA berganti menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada tahun tersebut mulai diperkenalkan juga lambang Wahana Daya Pertiwi yang mencerminkan transformasi Perkeretaapian Indonesia sebagai sarana transportasi andalan guna mewujudkan kesejahteraan bangsa tanah air. Selanjutnya pemerintah mengubah struktur PNKA menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) tahun 1971.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa angkutan, PJKA berubah bentuk menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) tahun 1991. Sejalan dengan maksud Railway Efficiency Project (REP) tersebut, dengan Peraturan Pemerintahan No.19 Tahun 1998, pada tanggal 3 Februari 1998, pemerintah menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Proses perubahan status perusahaan dari Perum menjadi Persero secara “de-facto” dilakukan tanggal 1 Juli 1999, saat Menhub Giri.S. Hadiharjono mengukuhkan susunan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Bandung serta melakukan peluncuran Logo baru.

Selain di Jawa, pembangunan jalan kereta api juga dilakukan di Sumatera Selatan (1914), Sumatera Barat (1891), Sumatera Utara (1886), Aceh (1874), bahkan tahun 1922 di Sulawesi juga telah dibangun jalan kereta api sepanjang 47 km antara Makassar-Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang-Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan kereta api Pontianak Sambas (220 km) sudah diselesaikan. Demikian juga pulau Bali dan Lombok juga pernah dilakukan studi pembangunan jalan kereta api.

Saat ini, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki tujuh anak perusahaan yakni PT Reska Multi Usaha (2003), PT Railink (2006), PT Kereta Api Indonesia Commuter Jabodetabek (2008), PT Kereta Api Pariwisata (2009), PT Kereta Api Logistik (2009), PT Kereta Api Properti Manajemen (2009), PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia (2015).

### **1.1.1 Gambaran Umum PT Kereta Api Indonesia (PERSERO)**

Kereta api merupakan sarana transportasi darat yang sekarang mendapatkan banyak perhatian dari masyarakat. Kereta api merupakan sarana yang dapat mengangkut banyak penumpang dalam sekali perjalanan. Sarana transportasi ini dirasa lebih cepat sampai tujuan dan juga terbebas dari kemacetan. Hal ini merupakan kelebihan kereta api dari pada transportasi darat lainnya. Indonesia merupakan daerah jajahan dari Belanda berdasarkan hal inilah dibangunlah sarana perkeretaapian oleh Kolonel Jhr. Van Der Wijk, Beliau adalah seorang militer Belanda yang menjadi orang pertama yang menggagaskan pembangunan jaringan jalan kereta api pertama pada tanggal 15 Agustus 1840, tujuannya agar dapat mengangkut hasil bumi serta bermanfaat bagi kepentingan pertahanan pada waktu itu. Belanda memang memiliki pandangan jauh ke depan soal masa depan transportasi Indonesia.

PT Kereta Api Indonesia (Persero), selanjutnya disebut sebagai KAI atau 'Perusahaan' adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia. KAI didirikan sesuai dengan akta tanggal 1 Juni 1999 No. 2 yang dibuat dihadapan Imas Fatimah, S.H., Sp.N., Notaris di Jakarta, dan kemudian diperbaiki kembali sesuai dengan akta tanggal 13 September 1999 No. 14. Akta pendirian tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan tanggal 1 Oktober 1999 No. C-17171 HT.01.01.TH.99 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Januari 2000 No. 4 Tambahan No. 240/2000.

Layanan PT KAI salah satunya meliputi angkutan penumpang dan barang. Untuk kereta penumpang PT KAI menyediakan kapasitas angkut penumpang di daerah Jawa dan Sumatera adalah sebanyak 106.638 tempat duduk per hari dengan rasio kelas eksekutif (30%), bisnis (22%), dan ekonomi (59%). PT KAI selalu memberikan pelayanan terbaik, salah satunya dengan cara penambahan gerbong di setiap Mudik atau Lebaran tiba.

### **1.1.2 Visi, Misi dan Tujuan PT Kereta Api Indonesia (PERSERO)**

Berdasarkan hasil rapat Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero), merubah visi dan misi yang lama menjadi visi dan misi yang baru, yakni Maklumat Direksi Nomor : 06/PR.006/KA-2008 menyebutkan bahwa, sejalanannya dengan arah dan startegi pengembangan (Restrukturisasi) perusahaan, maka sesuai kesepakatan pada tanggal 26 Mei 2008 di Bandung, Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah menetapkan VISI dan MISI perusahaan yang baru sebagai berikut :

#### **a. VISI**

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan stakeholders

#### **b. MISI**

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan empat pilar utama yaitu keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan.

#### **c. TUJUAN**

Tujuan PT. Kereta Api Indonesia yaitu melaksanakan dan mendukung kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional, khususnya di bidang transportasi, dengan menyediakan barang-jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk dapat melakukan ekspansi baik di pasar domestik maupun internasional di bidang perkeretaapian, yang meliputi sembilan usaha pengangkutan orang dan barang dengan KA, kegiatan perawatan & perusahaan prasarana perkeretaapian, perusahaan bisnis properti secara profesional, serta perusahaan bisnis penunjang prasarana & sarana KA secara efektif untuk kemanfaatan umum.

### 1.1.3 Logo Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia

Lambang dari sebuah perusahaan merupakan simbol atau logo yang memberi penjelasan tentang citra dari perusahaan atau yang lebih dikenal dengan sebutan *corporate identity*, berikut merupakan Logo PT. Kereta Api Indonesia:



**Gambar 1.1. Logo Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia**

*Sumber :<https://kai.id/2016>*

3 Garis melengkung melambangkan gerakan yang dinamis PT KAI dalam mencapai Visi dan Misinya.

2 Garis warna orange melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal.

Anak panah berwarna putih melambangkan Nilai Integritas, yang harus dimiliki insan PT KAI dalam mewujudkan Pelayanan Prima.

1 Garis lengkung berwarna biru melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke stakeholders. (Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat.)

### 1.1.4 Budaya Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia

#### a. Integritas

Insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

b. Profesional

Insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan, membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

c. Keselamatan

Insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

d. Inovasi

Insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) selalu menumbuhkan kembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi stakeholder.

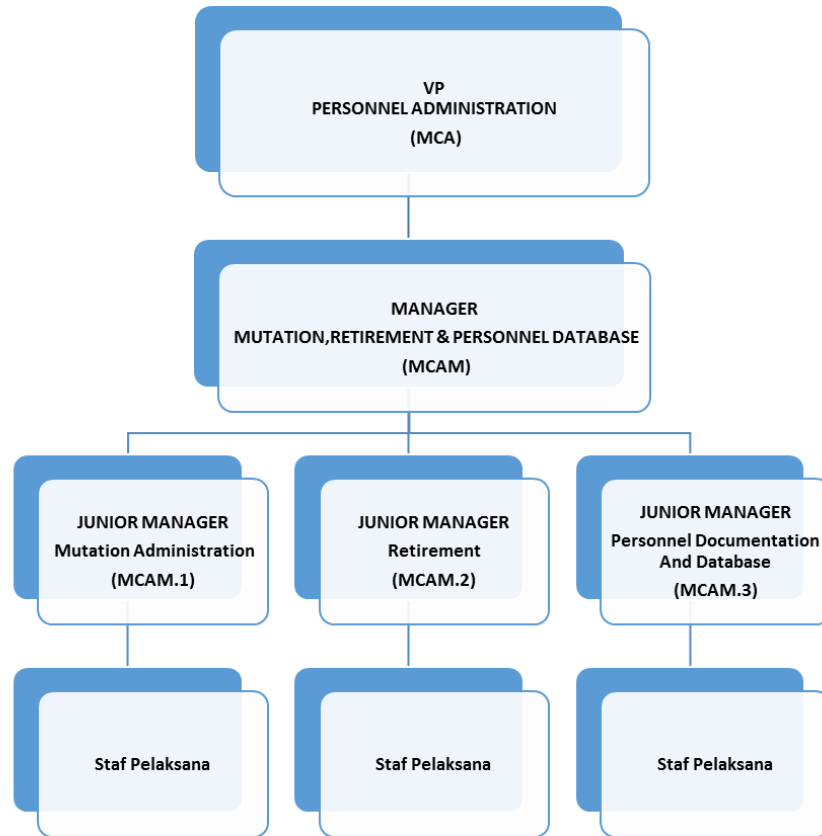
e. Pelayanan Prima

Insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) akan memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6 A unsur pokok: Ability (Kemampuan), Attitude (Sikap), Appearance (Penampilan), Attention (Perhatian), Action (Tindakan), dan Accountability (Tanggung jawab).

### **1.1.5 Struktur Organisasi**

Pada perusahaan besar dimana aktivitas dan tujuan semakin kompleks maka tujuan tersebut dibagi ke unit yang terkecil atau sub organisasi. Struktur organisasi merupakan hal yang paling penting dalam perusahaan yang menggambarkan hubungan wewenang antara atasan dengan bawahan maupun bawahan dengan atasan. Masing-masing fungsi memiliki wewenang dan tanggung jawab yang melekat sesuai dengan ruang lingkup pekerjaannya agar tujuan dan sasaran dapat tercapai melalui efisiensi dan efektivitas kerja.

Berikut struktur organisasi unit *Mutation, Retirement, Personnel Document and Database* yang selanjutnya disebut dengan unit MCAM sesuai dengan kode yang diberikan unit SDM Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero).



**Gambar 1. 2 Stuktur Organisasi**

Sumber: *E-Office PT Kereta Api Indonesia (Persero)*

### **1.1.6 Tugas Pokok dan Tanggung Jawab pada unit *Mutation, Retirement, and Personnel Database (MCAM)***

Seperti yang dijelaskan di *e-office* PT Kereta Api Indonesia (Persero), *Vice President Personnel Administration* merupakan kedudukan tertinggi pada struktur organisasi MCAM. Tugas pokok VP *Personnel Administration* adalah:

- a. Memiliki kuasa dan pemberi keputusan terhadap perusahaan atas laporan yang telah diberikan.
- b. Melaksanakan penatausahaan arsip surat-menyurat.
- c. Melakukan pembinaan pada Manager *Mutation, Retirement, Personnel Document and Database (MCAM)*.
- d. Optimalisasi Sumber Daya Manusia PT Kereta Api Indonesia.

Manager *Mutation, Retirement, Personnel Document and Database* (MCAM) bertanggung jawab atas penyelenggaraan proses administrasi seluruh karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero). Tugas pokok Manager adalah:

- a. Mutasi jabatan (rotasi, promosi dan demosi), kenaikan pangkat dan kenaikan gaji berkala pekerja.
- b. Penyelenggaraan proses administrasi pemberhentian/pensiun pekerja, penyelenggaraan program pensiun dini termasuk penghitungan serta pembayaran kompensasi pensiun dini dan hak-hak kesejahteraan pasca kerja lainnya.
- c. Melaksanakan proses administrasi *database* pekerja secara manual dan pengelolaan Sistem Informasi SDM (SAP HR dan HRIS), Pembuatan kartu identitas bagi pekerja dan keluarganya, Penerbitan Kartu Bukti Diri bagi PKWT, Pensiunan, Keluarga Pegawai, dan Istri/Suami Pensiunan, dan pembuatan laporan data pekerja.

Unit MCAM dibantu oleh tiga *Junior Manager* (JM). *Junior Manager Mutation administration* yang bertanggung jawab atas pelaksanaan Rotasi karyawan ke Daop/Divre, Promosi, Demosi. Tugas Pokok *Junior Manager* (JM) *Mutation administration* adalah:

- a. Melaksanakan proses rotasi karyawan ke Daop/Divre sesuai dengan kebutuhan SDM masing-masing Daop/Divre.
- b. Melaksanakan proses administrasi promosi jabatan.
- c. Melakukan proses penurunan jabatan atau Demosi.

*Junior Manager Retirement* yang bertanggung jawab atas pelaksanaan inventarisasi data pekerja yang akan memasuki usia pensiun. Tugas pokok *Junior Manager* (JM) *Retirement* adalah:

- a. Melaksanakan proses administrasi pemberhentian / pensiun pekerja termasuk administrasi terkait hak-hak / kesejahteraan pasca kerja (JKK/JK/JHT/THT/Pensiun).
- b. Melakukan proses administrasi pelaksanaan Program Pensiun Dini antara lain: pendaftaran peserta, validasi berkas peserta, pengajuan persetujuan direksi, penghitungan kompensasi, serta administrasi terkait hak-hak/kesejahteraan pasca pensiun dini (JHT/THT/Pensiun).

*Junior Manager (JM) Personnel Documentation and Database* yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pengarsipan dokumen karyawan dan Database. Tugas pokok *Junior Manager (JM) Personnel Documentation and Database* adalah:

- a. Melaksanakan proses pengarsipan dokume sejak awal diterima karyawan baru hingga pensiun.
- b. Melakukan pendataan kehadiran atau absensi.
- c. Membuat Kartu tanda pengenalan bagi seluruh Karyawan.

Unit MCAM dibantu oleh para Staff Pelaksana yang bertanggung jawab atas pekerjaan yang telah diberikan oleh masing-masing *Junior Manager*. Tugas pokok Staff Pelaksana adalah:

- a. Melaksanakan tugas atau pekerjaan yang diberikan oleh masing-masing *Junior Manager*.
- b. Melaksanakan perintah yang diberikan oleh masing-masing *Junior Manager*.

## **1.2 Latar Belakang**

PT Kereta Api Indonesia merupakan perusahaan pelayanan jasa dalam bidang transportasi. Dengan sistem pelayanan transportasi yang baik mampu membantu program program pemerintah terkait pembangunan ekonomi seperti perdagangan regional, promosi investasi, pariwisata, serta dukungan kepada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Setiap Perusahaan Pelayanan jasa selalu memberikan layanannya yang terbaik bagi para konsumen. Feedback dari pelayanan yang baik, membuat konsumen semakin loyal terhadap perusahaan tersebut. Pelayanan yang ramah tentunya memberikan kenyamanan bagi para konsumen.

Pemberian layanan yang baik kepada konsumen berasal dari kepuasan karyawan, bila kepuasan karyawan sudah tercukupi maka karyawan akan memberikan feedback hasil kinerja yang maksimal. Kepuasan kerja merupakan aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para pekerjanya. Banyak faktor yang dapat menunjang kepuasan karyawan, Menurut Luthans dalam Sopiah (2008;171) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: Pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, supervise, kelompok kerja/rekan kerja dan kondisi kerja.



Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan ialah kondisi kerja atau bisa disebut lingkungan kerja. Menurut Luthans (1998:146), apabila kondisi kerja bagus (lingkungan yang bersih dan menarik), akan membuat pekerjaan dengan mudah dapat ditangani. Sebaliknya, jika kondisi kerja tidak menyenangkan (panas dan berisik) akan berdampak buruk. Apabila kondisi bagus maka tidak akan ada masalah dengan kepuasan kerja, sebaliknya jika kondisi yang ada buruk maka akan buruk juga dampaknya terhadap kepuasan kerja.

Menurut Priansa (2014:294) ada beberapa dampak dari kepuasan atau ketidakpuasan kerja. Hal-hal tersebut tidak hanya meliputi variabel non kerja seperti kesehatan dan kepuasan hidup. Diantaranya: Kinerja, perilaku pegawai untuk membantu rekan kerja atau organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*), Ketidakhadiran atau kemangkiran dan pindah kerja adalah perilaku-perilaku yang dilakukan pegawai untuk melarikan diri dari pekerjaan yang tidak memuaskan (Perilaku Menghindar), emosional distress atau keadaan psikologis yang dialami dalam bekerja (*Burnout*), ukuran-ukuran dari kepuasan kerja merupakan peramal yang baik bagi panjang umur (*longevity*) atau rentang kehidupan (Kesehatan Mental dan Fisik), tindakan yang dilakukan pegawai baik secara sengaja yang merugikan organisasi dikarenakan ketidakpuasan dan frustrasi ditempat kerja (Perilaku Kontraproduktif), Kepuasan Hidup. Oleh karena itu, setiap perusahaan seharusnya mampu memperhatikan lingkungan kerja kantornya baik fisik maupun non fisik, salah satunya untuk meningkatkan kinerja karyawan. Setelah melakukan observasi pada Rabu 26 Agustus 2018 pada PT Kereta Api Indonesia divisi MCAM Kondisi Lingkungan kerja di sana memiliki ruangan dengan luas 16 m x 8 m. Dalam satu ruangan terdapat beberapa divisi yang terdiri dari 3 *Manager* yang di skat ruang kaca.



**Gambar 1.3 Ruang Manager & General Manager**

*Sumber: Dokumentasi pribadi*

Seperti pada Gambar 1.3 Ruang kaca tersebut merupakan ruangan *Manager* yang berukuran 2.5 m x 3 m. Ruangan tersebut berisikan 1 meja, 1 komputer, 1 printer dan 1 kursi. Di atas ruangan tersebut terdapat 1 AC. Dalam Ruang tersebut terdapat 3 Ruang kaca, 3 Ruang kaca tersebut merupakan 3 Ruang bagi 3 Manager pada divisi MCAM. Lalu untuk *General Manager* seperti pada gambar 1.1 yang bertempat didepan Ruang Manager atau Ruang kaca tersebut memiliki 1 meja, 1 komputer, 1 printer dan 1 kursi. Meja ini berhadapan langsung dengan seluruh staff yang ada diruangan. Sama seperti jumlah ruang kaca, jumlah meja untuk *General Manager* inipun berjumlah 3 meja yang berisikan masing-masing *General Manager*.



**Gambar 1.4 Meja Kerja Staff**

*Sumber: Dokumentasi pribadi*

Berikut penjelasan Gambar 1.4 yaitu meja staff terletak di seberang *General Manager*, 1 meja panjang ini memuat beberapa staff, beberapa kursi, dan beberapa komputer. Seluruh kegiatan staff dapat dipantau langsung oleh *General Manager* karena berhadapan langsung dengan meja *General Manager*. Kemudian dibelakang meja staff ini terdapat lemari-lemari tinggi untuk penyimpanan dokumen. Sementara untuk desain ruangan atau bangunan di PT Kereta Api Indonesia ini berbentuk bangunan tua atau bangunan zaman belanda dengan ciri-ciri tembok tembok berukuran besar, cat keseluruhan hampir bewarna putih, Serta pintu dan jendela tua yang khas.

Gambaran mengenai lingkungan kerja pada divisi tersebut dapat mempengaruhi karyawan untuk menunjang kinerja mereka. Lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan menarik akan membuat karyawan termotivasi untuk bekerja

lebih baik lagi. Persepsi lingkungan kerja yang nyaman, aman dan menarik bagi setiap individu tentunya akan berbeda, perbedaan tersebut terlihat dari perbedaan karakter setiap individu. Pada hakekatnya Manusia merupakan pribadi hasil pembentukan zamannya. Individu yang lahir pada tahun empat puluhan sampai dengan tahun enam puluhan pasti berbeda dengan individu yang dilahirkan pada tahun delapan puluhan sampai dengan sembilan puluhan. Serta Individu yang lahir pada tahun empat puluhan sampai dengan tahun enam puluhan akan merasa lebih memiliki karakter tanggung jawab dibandingkan dengan Individu yang dilahirkan pada tahun delapan puluhan sampai dengan Sembilan puluhan. Perbedaan perbedaan tersebut merupakan generasi.

Sejak munculnya Teori Generasi (Generation Theory), kita diperkenalkan istilah generasi Baby boomers, X, Y, dan Z. Segala sesuatu terutama yang berhubungan dengan pekerjaan sering dikaitkan dengan ciri-ciri dari generasi-generasi tersebut. Hal itu diungkapkan tiada lain untuk mencari jalan tengah agar antar generasi tersebut dapat saling memahami dan mengerti.

Dalam literatur tentang perbedaan generasi digunakan kriteria yang umum dan bisa diterima secara luas diberbagai wilayah, dalam hal ini kriteria yang dipakai adalah tahun kelahiran dan peristiwa – peristiwa yang terjadi secara global (Twenge, 2006; Putra 2016). Beberapa hasil penelitian secara konsisten membandingkan perbedaan generasi, dengan sampel mulai dari tahun 1950an sampai dengan awal tahun 2000, menunjukkan perbedaan karakteristik dari 3 kelompok generasi, yaitu generasi baby boomers, generasi X dan generasi Y (Millennial), salah satunya adalah penelitian dari (Lancaster & Stillman 2002; Putra 2016), yang memberikan hasil sebagai berikut :

**TABEL 1.1 PERBANDINGAN GENERASI BABY BOOMERS, GENERASI X DAN GENERASI Y.**

Faktor	Baby Boomers	Generation Xers	Millennial Generation
<i>Attitude</i>	Optimis	Skeptis	Realistis
<i>Overview</i>	Generasi ini percaya pada adanya peluang, dan seringkali terlalu idealis untuk membuat perubahan positif didunia. Mereka juga kompetitif dan mencari cara untuk melakukan perubahan dari sistem yang sudah ada.	Generasi yang tertutup, sangat independen dan punya potensi, tidak bergantung pada orang lain untuk menolong mereka	Sangat menghargai perbedaan, lebih memilih bekerja sama daripada menerima perintah, dan sangat pragmatis ketika memecahkan persoalan
<i>Work habits</i>	Punya rasa optimis yang tinggi, pekerja keras yang menginginkan penghargaan secara personal, percaya pada perubahan dan perkembangan diri sendiri	Menyadari adanya keragaman dan berpikir global, ingin menyeimbangkan antara pekerjaan dengan kehidupan, bersifat informal, mengandalkan diri sendiri, menggunakan pendekatan praktis dalam bekerja, ingin bersenang – senang dalam bekerja, senang bekerja dengan teknologi terbaru	Memiliki rasa optimis yang tinggi, fokus pada prestasi, percaya diri, percaya pada nilai-nilai moral dan sosial, menghargai adanya keragaman

*Sumber: (Lancaster & Stillman 2002)*

Hasil penelitian lain menunjukkan hasil yang secara umum memiliki perbedaan. Baby boom generation adalah generasi yang materialistis dan berorientasi waktu (Howe & Strauss, 1991). Generasi X adalah generasi yang lahir pada tahun – tahun awal dari perkembangan teknologi dan informasi seperti penggunaan PC (personal computer), video games, tv kabel, dan internet. Ciri – ciri dari generasi ini adalah: mampu beradaptasi, mampu menerima perubahan dengan baik dan disebut sebagai generasi yang tangguh, memiliki karakter mandiri dan loyal, sangat mengutamakan citra, ketenaran, dan uang, tipe pekerja keras, menghitung kontribusi yang telah diberikan perusahaan terhadap hasil kerjanya (Jurkiewicz, 2000). Generasi Y dikenal dengan sebutan generasi millennial atau milenium. Ungkapan generasi Y mulai dipakai pada editorial koran besar Amerika Serikat pada Agustus 1993. Generasi ini banyak menggunakan teknologi komunikasi instan seperti email, SMS,

instant messaging dan media sosial seperti facebook dan twitter, dengan kata lain generasi Y adalah generasi yang tumbuh pada era internet booming (Lyons, 2004).

Perubahan Generasi membuat preferensi dalam Lingkungan kerja menjadi berbeda, Setiap Generasi memiliki karakteristik yang berbeda-beda yang sehingga perusahaan seharusnya dapat mengamati Lingkungan kerja yang cocok untuk Generasi sekarang yaitu Gen Y. Menurut Sutrisno (2015:118) Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut. Lingkungan kerja dapat membantu karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Seperti yang diungkapkan menurut Priansa (2014:304) Jika kondisi kerja bagus (Lingkungan sekitar bersih dan menarik), maka pegawai akan lebih bersemangat mengerjakan pekerjaan mereka, namun bila kondisi kerja rapuh (Lingkungan sekitar panas dan berisik), pegawai akan lebih sulit menyelesaikan pekerjaan mereka. Menurut hasil Kuisisioner pra penelitian kepada dua puluh Responden atau karyawan divisi MCAM pada PT Kereta Api Indonesia dengan 10 gen Y dan 10 gen X, terdapat hasil sebagai berikut:

**TABEL 1.2 HASIL KUISIONER PRA PENELITIAN PADA KARYAWAN DIVISI MCAM TENTANG LINGKUNGAN KERJA**

Gen	Kenyamanan		Sarana Prasarana		Tim Kerja	
	Nyaman	Kurang nyaman	Mendukung	Kurang Mendukung	Mendukung	Kurang Mendukung
X	90%	10%	90%	10%	100%	0%
Y	60%	40%	40%	60%	90%	10%

*Sumber: Data Kuisisioner yang telah diolah*

Berikut penjelasan Tabel 1.2 tentang lingkungan kerja di Divisi MCAM Kantor pusat PT Kereta Api Indonesia. Kuesioner di buat dalam bentuk beberapa pertanyaan tanpa menggunakan pilihan jawaban. Pada indikator kenyamanan memperoleh persentase 90% pada generasi X dan persentase 60% pada generasi Y,

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kenyamanan di divisi MCAM mempunyai perbedaan antara generasi X dan generasi Y. Sedangkan pada indikator sarana pra-sarana memperoleh persentase 90% pada generasi X dan persentase 40% pada generasi Y, Hal ini juga menunjukkan bahwa sarana pra-sarana untuk menunjang kinerja para karyawan mempunyai perbedaan kebutuhan terlihat antara generasi X dan generasi Y. Namun tim kerja pada lingkungan ini memiliki persentase yang baik antara gen X dan gen Y, Terlihat dari perolehan persentase gen X yang menyatakan 100% tim kerja mampu untuk bekerjasama dan persentase 90% pada Gen Y.

Selain dengan kuisisioner, Hasil wawancara untuk mengkonfirmasi data tersebut ialah gambaran lingkungan kerja yang menurut mereka nyaman khususnya pada generasi Y. Berbeda dengan generasi X sudah merasa puas dengan lingkungan kerja yang ada. Menurut generasi Y, Lingkungan kerja yang baik untuk menunjang kinerja diantaranya Ruang kerja yang santai dan Modern seperti kantor google, Ruangan diperluas agar ruangan atasan dan bawahan tidak berhadapan langsung, Meja kantor yang rapih dan sesuai dengan jumlah staff atau meja kantor yang berbentuk seperti meja diskusi agar mereka tidak merasa monoton. Mereka juga menginginkan tempat untuk *refreshing* ketika penat seperti tempat *gym*, *Movie room*, *wifi* cakupannya dipeluas, mesin kopi atau tempat untuk ngopi dan sebagainya seperti kantor Google atau kantor yang bernuansa alam agar pandangan para pegawai tidak monoton pada komputer. Juga sistem absensi yang masih menggunakan aplikasi/sistem terkadang membuat karyawan lupa absen, mereka langsung bekerja dan lupa untuk membuka aplikasi/web absensi tersebut. Maka dari itu mereka menginginkan cara absensi yang modern seperti absen menggunakan mata atau muka.

Kesimpulan dari beberapa pendapat para ahli diatas dan data yang ada, didefinisikan bahwa lingkungan kerja adalah keadaan sekitar tempat bekerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan, mententramkan karyawan yang dapat mempengaruhi karyawan dalam menjalankan tugasnya. Kesan yang nyaman akan lingkungan kerja dapat mengurangi rasa kejenuhan dan kebosanan dalam bekerja. Kenyamanan tersebut tentunya akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Sebaliknya, ketidaknyamanan dari lingkungan kerja yang dialami oleh karyawan bisa berakibat fatal yaitu menurunnya kinerja karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Studi Komperatif Preferensi Karyawan Tentang Lingkungan Kerja Berdasarkan Segmen Generasi di PT Kereta Api Indonesia (PERSERO)”**.

### **1.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana preferensi lingkungan kerja yang efektif menurut gen X?
2. Bagaimana preferensi lingkungan kerja yang efektif menurut gen Y?
3. Adakah perbedaan yang signifikan mengenai preferensi lingkungan kerja antar generasi?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis preferensi karyawan terhadap lingkungan kerja yang efektif menurut gen X
2. Untuk mengetahui dan menganalisis preferensi karyawan terhadap lingkungan kerja yang efektif menurut gen Y
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada perbedaan yang signifikan mengenai preferensi karyawan terhadap lingkungan kerja antar generasi

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Dengan dibuatnya penelitian ini, penulis berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi semua pihak seperti :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan umumnya dalam bidang sumber daya manusia, terutama untuk mengetahui Lingkungan kerja yang efektif agar bermanfaat bagi perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam upaya Lingkungan kerja yang efektif untuk meningkatkan kinerja para karyawan, dengan tujuan untuk membuat perusahaan mereka dapat terus berkembang dengan lebih baik kedepannya. Serta dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu contoh bahan bagi peneliti selanjutnya.

## **1.6 Sistematika Penelitian Tugas Akhir**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian ini dijelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian baik dari kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis dan sistematika penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Pada bagian ini dibahas mengenai teori-teori yang relevan dan dapat mendukung penelitian yang dilakukan. Teori-teori yang digunakan pada penelitian ini ialah teori menurut Sedarmayanti, Ridhotullah & jauhar, Suwanto, Priansa, Hartatik. Jurkiewicz, cates, Lyons, Dimitriou & Blum, Idrus, Ng & Jee, Suypoto, Sutrisno, Inbar, Moekijat, Nitisemito, Sumartono dan Sugito. Selain itu juga dibahas mengenai penelitian terlebih dahulu yang berhubungan dengan topik atau masalah penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bagian ini dibahas mengenai metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab masalah penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Membahas mengenai analisis data yang telah didapatkan dengan metode yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab terakhir yang akan menjelaskan mengenai penafsiran dan pemaknaan atas hasil analisis temuan penelitian, yang diajikan dalam bentuk kesimpulan. Pada bab ini juga akan dirumuskan saran secara konkrit yang merupakan masukan yang akan membangun bagi pihak objek penelitian maupun pihak-pihak yang terkait lainnya.