

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT. Infomedia Nusantara (Infomedia) adalah anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (TELKOM) yang dipercaya untuk menjadi pusat pemeliharaan dan pengembangan *database* telepon. Tahun 1975 merupakan awal perjalanan usaha PT. Infomedia Nusantara menjadi perusahaan pertama penyedia layanan informasi telepon di Indonesia. Infomedia merupakan perusahaan penerbit Buku Petunjuk Telepon (BPT) *White Pages* atau *Yellow Pages* yang telah berpengalaman dalam pengolahan data pelanggan telepon dan data bisnis di seluruh Indonesia, dengan demikian dinamisnya kehidupan masyarakat, informasi menempati posisi sentral dalam mendorong berbagai perubahan. (<https://www.infomedia.co.id> diakses tanggal 25 Mei 2019)

Dibawah arahan PT.TELKOM, Infomedia fokus menangani portofolio layanan Informasi untuk menjadi pemimpin dalam perusahaan *Business Process Management* di kawasan ini. PT. Infomedia Nusantara adalah salah satu perusahaan penyedia layanan informasi telepon atau yang lebih dikenal dengan sebutan *call center* di Indonesia. Lokasi perusahaan yang menjadi objek penelitian berada di Jalan Terusan Buah Batu No.91 Bandung. Gambar 1.1 menunjukkan logo dari PT. Infomedia.



**Gambar 1.1 Logo Infomedia**

Sumber : [www.infomedia.co.id](http://www.infomedia.co.id) (Diakses tanggal 25 Mei 2019)

### **1.1.1 Visi dan Misi PT. Infomedia Nusantara**

Visi dan misi perusahaan dapat tercapai apabila ditunjang dengan beberapa komponen, salah satunya sumber daya manusia. Adapun visi dan misi PT. Infomedia Nusantara, yaitu :

#### **Visi**

Menjadi penyedia jasa layanan informasi terkemuka, penghubung penjual dan pembeli di kawasan regional.

#### **Misi**

Memberikan produk dan layanan yang terbaik untuk meningkatkan nilai tambah bagi pelanggan.

### **1.1.2 Sejarah PT. Infomedia Nusantara**

Pada tahun 1975 merupakan awal perjalanan usaha PT Infomedia Nusantara menjadi perusahaan pertama penyedia layanan informasi telepon di Indonesia dibawah sub divisi Elnusa GTDI dari anak perusahaan Pertamina, Infomedia telah menerbitkan buku petunjuk telepon Telkom Yellow Pages. Perkembangan yang tercatat selanjutnya adalah berdirinya PT Elnusa Yellow Pages pada tanggal 20 juni 1984 dan berubah nama di tahun 1995 menjadi PT Infomedia Nusantara pada saat PT Telkom Tbk menanamkan investasi. Untuk mendukung implementasi *Good Corporate Governance* dalam setiap aspek kegiatan perusahaan, Infomedia telah mengeluarkan kebijakan pedoman tata kelola perusahaan di tahun 2008 dan pada tanggal 30 juni 2009 PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) melalui PT Multimedia Nusantara (Metra), anak perusahaan yang 99,99% milik telkom yang dimana selanjutnya disebut dengan Telkom Group telah menandatangani *Shares Sales & Purchase Agreement* (SPA) untuk membeli 49% saham PT Infomedia Nusantara (Infomedia) Milik PT Elnusa Tbk (Elnusa), sehingga 100% saham PT Infomedia Nusantara secara resmi dimiliki oleh Telkom Group. Dengan komposisi saham kepemilikan Infomedia menjadi 49% oleh Metra dan 51% oleh Telkom. (<http://spin.infomedia.co.id/2018/04/04/sejarah-pt-infomedia-nusantara/> diakses pada tanggal 16 November 2019)

Awal mula transformasi bisnis PT Infomedia dimulai Pada tahun 2009, terjadi transformasi bisnis Infomedia menjadi Digital Media Rich Content

(DMRC) dan Contact Center & Outsourcing Service (CC&OS). Kemudian pada tahun 2011 transformasi bisnis Infomedia kembali dilaksanakan dengan mengembangkan 2 pilar bisnis DMRC dan CC&OS menjadi Business Process Outsourcing/knowledge Process Outsourcing (BPO/KPO), Directory & Advertising dan Printing & Publishing. Dan 3 bisnis tersebut mencakup 7 portofolio yaitu : *Customer Relationship Management Services, Human Resources Services, Operation Services, Data Analytics, Directory & Advertising, Digital Rich Content dan Printing & Publishing.* (<http://spin.infomedia.co.id/2018/04/04/sejarah-pt-infomedia-nusantara/> diakses pada tanggal 16 November 2019)

Pada tahun 2012 Telkom Metra menambah kepemilikan saham atas Infomedia sehingga komposisi kepemilikan menjadi 51% untuk Telkom Metra dan 49% untuk Telkom. Dan di tahun 2013 Infomedia melaksanakan restrukturisasi perusahaan untuk fokus pada Business Process Management dengan 3 pilar bisnis yaitu Business Process Outsourcing, Knowledge Process outsourcing dan IT Operation yang memiliki portofolio Customer Relationship Management Services, HR Services, Operation Services dan Data Analytic. (<http://spin.infomedia.co.id/2018/04/04/sejarah-pt-infomedia-nusantara/> diakses pada tanggal 16 November 2019)

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Menurut Noordiansah (2013), sumber daya manusia merupakan sumber daya terpenting dalam sebuah perusahaan, dikarenakan sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu SDM merupakan salah satu unsur terpenting dalam organisasi atau perusahaan, maka dibutuhkan sebuah usaha agar kinerja para karyawan tetap baik dan stabil. Karyawan yang memiliki kinerja baik ditunjang dengan keadaan atau kondisi diri yang baik. Beban kerja yang tinggi akan menimbulkan stres yang tinggi pula bagi karyawannya.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia dalam memberikan kontribusi yang maksimal bagi perusahaan itu sendiri. Mengacu pada peran sumber daya manusia yang vital bagi

perkembangan perusahaan, sangatlah penting bagi perusahaan menjaga dan meningkatkan peran aktif karyawan dalam pengoperasian perusahaan, karena tenaga kerja merupakan sumber daya yang memegang peran dalam menentukan keberhasilan dan kegagalan untuk mencapai tujuan perusahaan (Noordiansah, 2013).

Kinerja merupakan tingkat hasil kerja atau pencapaian karyawan dengan persyaratan-persyaratan pekerjaan yang diberikan dari segi kualitas ataupun kuantitas. Mathews dan Khann (2016) mengatakan bahwa karyawan merupakan aset berharga, di mana kinerjanya dapat memerankan peran penting untuk perusahaan sehingga perusahaan dapat berkompetisi dengan lawan bisnisnya. Hal ini juga terjadi pada PT. Infomedia Nusantara, dimana perusahaan memerlukan kinerja karyawan yang bagus dan bermutu. Penilaian kinerja karyawan pada PT. Infomedia Nusantara dinyatakan pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Penilaian Kinerja Karyawan PT. Infomedia Nusantara**

No	Departemen	2016	2017	2018
1	<i>Human Resource (HR)</i>	7.48	7.51	7.60
2	<i>Learning Development Coordinator</i>	7.24	7.41	7.53
3	<i>Finance &amp; Logistic Coordinator</i>	7.35	7.38	7.35
4	<i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	7.51	7.71	8.00
5	<i>Call Center (CC)</i>	7.32	7.40	7.29
6	<i>Business Process Outsourcing (BPO)</i>	7.45	7.59	7.61
7	<i>Business Process Outsourcing (BPO)</i>	7.32	7.43	7.53
8	<i>Enterprise Jawa Barat Assessment Manager</i>	7.41	7.50	7.60
Rata-rata nilai per tahun		7.39	7.49	7.56

*Sumber : Data Internal PT. Infomedia Nusantara, 2019*

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa penilaian kinerja karyawan mengalami fluktuatif. Penilaian kinerja karyawan pada departemen *Finance & Logistic Coordinator* dan *Call Center* pada tahun 2018 mengalami penurunan. Penurunan tertinggi terjadi pada departemen *Call Center*. Terjadinya penurunan hasil kinerja, mengindikasikan bahwa kurang maksimal dan optimalnya kinerja karyawan bidang *Call Center* pada PT. Infomedia Nusantara yang dipengaruhi

oleh faktor tertentu. Penilaian kinerja karyawan dari Hasil Pra Survey dinyatakan pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Penilaian Kinerja Karyawan dari Hasil Pra Survey**

No	Pernyataan	Penilaian
1	Pekerjaan yang ditugaskan kepada saya selalu mampu diselesaikan (sesuai target)	74.7%
2	Saya selalu bekerja sesuai dengan prosedur dan jadwal	78.7%
3	Saya mampu bekerja sama dg semua karyawan (atasan, rekan kerja dan bawahan)	74.0%
4	Saya mampu mengambil inisiatif dalam bekerja	77.3%
5	Saya dapat mempertanggungjawabkan penyelesaian tugas yang diberikan	78.0%
6	Saya hadir di tempat kerja tepat waktu (sesuai jadwal/shift kerja)	77.3%
<b>Rata-rata Penilaian Kinerja</b>		<b>76.7%</b>

*Sumber : Data Primer Olahan Penulis, 2019*

Pra-survey dilakukan kepada 30 karyawan PT. Infomedia Nusantara divisi *Call Center*. Pada Tabel 1.2 dijelaskan seberapa besar kinerja karyawan pada divisi *Call Center*. Berdasarkan perhitungan, dinyatakan bahwa rata-rata kinerja karyawan PT. Infomedia Nusantara divisi *Call Center* sudah baik. Hal ini berarti Pekerjaan yang ditugaskan kepada karyawan selalu mampu diselesaikan (sesuai target), karyawan selalu bekerja sesuai dengan prosedur dan jadwal, karyawan mampu bekerja sama dg semua karyawan (atasan, rekan kerja dan bawahan), karyawan mampu mengambil inisiatif dalam bekerja, karyawan dapat mempertanggung jawabkan penyelesaian tugas yang diberikan, dan karyawan hadir di tempat kerja tepat waktu (sesuai jadwal/shift kerja).

*Call center* merupakan suatu kantor informasi terpusat yang digunakan untuk tujuan menerima dan mengirimkan sejumlah besar permintaan melalui

telepon. *Call center* dioperasikan oleh sebuah perusahaan sebagai pengadministrasi layanan yang mendukung produk *incoming* dan menyelidiki informasi tentang konsumen. *Call center* dioperasikan sebagai sebuah ruang lingkup kerja yang terbuka secara luas yang dikerjakan oleh sejumlah *agent call center*, dilengkapi dengan sebuah *work station* berupa computer bagi setiap *agent*, sebuah *telephone set* atau *headset* yang terhubung ke jaringan telekomunikasi, dan satu atau lebih stasiun pengawas. Banyak komponen bisnis yang menggunakan jasa *call center* untuk berinteraksi dengan pelanggan mereka. Contohnya termasuk untuk kebutuhan perusahaan, perusahaan katalog pesanan surat, dan layanan pendukung pelanggan untuk berbagai perangkat keras dan lunak komputer. Ada juga beberapa bisnis untuk fungsi layanan internal yang menggunakan *call center*, seperti *layanan help desk* dan *sales support*.

Karyawan divisi *Call Center* PT. Infomedia Nusantara dituntut harus melaksanakan pekerjaannya secara optimal, yaitu datang tepat pada waktunya, mampu memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan baik dari segi pelayanan dan dari segi pengetahuan produk, sehingga pelanggan akan merasa puas atas kinerja karyawan. Tapi pada saat bekerja, banyak individu yang secara tidak langsung menunjukkan bentuk perilaku yang tidak sesuai dengan tuntutan kerja tersebut. Hal ini dapat disebabkan oleh keadaan, baik secara individual, atau karena kurangnya penyesuaian diri dengan lingkungan kerja yang dapat menyebabkan stres.

Kinerja merupakan tingkat hasil kerja atau pencapaian karyawan dengan persyaratan-persyaratan pekerjaan yang diberikan dari segi kualitas ataupun kuantitas. Menurut Hamali (2016:98), kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan yang kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan dapat memberikan kontribusi bagi ekonomi. Kinerja bukan saja tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut melainkan kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berdasarkan penelitian Tampi (2014), kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi. Menurut penelitian Vijayan (2017), kinerja karyawan dipengaruhi oleh beban kerja dan

stres kerja. Menurut penelitian Rustilah (2018), kinerja karyawan dipengaruhi oleh kompensasi. Menurut penelitian Mathews dan Khan (2016) kinerja karyawan dipengaruhi oleh lingkungan. Menurut penelitian Billy (2018), kinerja karyawan di pengaruhi oleh pengalaman kerja. Sedangkan menurut penelitian Aldilaningsari (2014), kinerja karyawan dipengaruhi oleh penempatan. Penulis melakukan *pre-test* kepada 30 karyawan PT Infomedia divisi *Call Center* mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berikut merupakan hasil *pre-test* penulis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di divisi *Call Center* PT. Infomedia yang dinyatakan pada Tabel 1.3.

**Table 1.3**

**Tabulasi Silang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

<b>Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan</b>		<b>Kinerja yang dimiliki</b>	
		<b>Rendah</b>	<b>Tinggi</b>
<b>Motivasi</b> Sumber : Tampi (2014)	Rendah	10	4
	Tinggi	10	6
<b>Beban Kerja</b> Sumber : Vijayan (2017)	Rendah	13	4
	Tinggi	7	6
<b>Stres Kerja</b> Sumber : Vijayan (2017)	Rendah	1	7
	Tinggi	19	3
<b>Kompensasi</b> Sumber : Rustilah (2018)	Rendah	17	7
	Tinggi	3	3
<b>Lingkungan Kerja</b> Sumber : Mathews dan Khan (2016)	Rendah	18	7
	Tinggi	2	3
<b>Pengalaman Kerja</b> Sumber : Billy (2018)	Rendah	17	9
	Tinggi	3	1
<b>Penempatan</b> Sumber : Aldilaningsari (2014)	Rendah	14	6
	Tinggi	6	4

*Sumber : Data Primer Olahan Penulis, 2019*

Tabel 1.3 menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang dilakukan terhadap 30 responden divisi *Call Center*. Faktor yang

diteliti sebanyak 7 faktor yaitu Motivasi, Beban Kerja, Stres Kerja, Kompensasi, Lingkungan Kerja, Pengalaman Kerja, dan Penempatan. Dari 14 responden yang memiliki psikososial rendah, 10 responden diantaranya memiliki kinerja yang rendah, sedangkan 4 responden lainnya memiliki kinerja yang tinggi. Dari 16 responden yang memiliki psikososial tinggi, 10 responden diantaranya memiliki kinerja yang rendah, sedangkan 6 responden lainnya memiliki kinerja yang tinggi. Dari 17 responden yang memiliki beban kerja rendah, 13 responden diantaranya memiliki kinerja yang rendah, sedangkan 4 responden lainnya memiliki kinerja yang tinggi. Dari 13 responden yang memiliki beban kerja tinggi, 7 responden diantaranya memiliki kinerja yang rendah, sedangkan 6 responden lainnya memiliki kinerja yang tinggi. Dari 8 responden yang memiliki stres kerja rendah, 1 responden diantaranya memiliki kinerja yang rendah, sedangkan 7 responden lainnya memiliki kinerja yang tinggi.

Dari 22 responden yang memiliki stres kerja tinggi, 19 responden diantaranya memiliki kinerja yang rendah, sedangkan 3 responden lainnya memiliki kinerja yang tinggi. Dari 24 responden yang memiliki kompensasi rendah, 17 responden diantaranya memiliki kinerja yang rendah, sedangkan 7 responden lainnya memiliki kinerja yang tinggi. Dari 6 responden yang memiliki kompensasi tinggi, 3 responden diantaranya memiliki kinerja yang rendah, sedangkan 3 responden lainnya memiliki kinerja yang tinggi. Dari 25 responden yang memiliki lingkungan kerja rendah, 18 responden diantaranya memiliki kinerja yang rendah, sedangkan 7 responden lainnya memiliki kinerja yang tinggi. Dari 5 responden yang memiliki lingkungan kerja tinggi, 2 responden diantaranya memiliki kinerja yang rendah, sedangkan 3 responden lainnya memiliki kinerja yang tinggi.

Dari 26 responden yang memiliki pengalaman kerja rendah, 17 responden diantaranya memiliki kinerja yang rendah, sedangkan 9 responden lainnya memiliki kinerja yang tinggi. Dari 4 responden yang memiliki pengalaman kerja tinggi, 3 responden diantaranya memiliki kinerja yang rendah, sedangkan 1 responden lainnya memiliki kinerja yang tinggi. Dari 20 responden yang memiliki penempatan yang tidak sesuai, 14 responden diantaranya memiliki kinerja yang rendah, sedangkan 6 responden lainnya memiliki kinerja yang tinggi. Dari 10



responden yang memiliki penempatan yang sesuai, 6 responden diantaranya memiliki kinerja yang rendah, sedangkan 4 responden lainnya memiliki kinerja yang tinggi. Faktor yang paling kurang dari ketujuh faktor tersebut adalah lingkungan kerja.

Lingkungan kerja karyawan perlu mendapat perhatian oleh manajemen sumber daya manusia. Secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Ketidaksesuaian lingkungan kerja fisik mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja. Keadaan lingkungan kerja yang kurang baik juga cenderung menuntut karyawan untuk menggunakan tenaga dan waktu yang lebih banyak dalam bekerja, dan tentunya tidak mendukung rancangan sistem kerja yang efisien. Lingkungan kerja pada PT. Infomedia Nusantara terkadang kurang mendapat perhatian dari pihak manajemen, seperti suhu pada ruang kerja yang tidak nyaman untuk bekerja dan tata letak atau dekorasi ruangan yang kurang efektif untuk bekerja (Kurniawan, 2019).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Samson, Waiganjo dan Koima (2015) di Nakuru-Kenya mengenai Pengaruh Lingkungan Tempat Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank Kota Nakuru disimpulkan bahwa Aspek Lingkungan yang terdiri dari aspek fisik, aspek psikososial dan kehidupan kerja dimana aspek psikososial menunjukkan hubungan terkuat dengan kinerja karyawan sedangkan aspek fisik dan aspek psikososial menunjukkan hubungan yang sedang. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Imran *et al* (2012) mengenai Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Lingkungan Kerja dalam Perspektif di Pakistan menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional, lingkungan kerja menunjukkan hasil yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan bahkan lingkungan kerja juga ditemukan memainkan peran mediasi dalam hubungan antara transformasional kepemimpinan dan kinerja karyawan.

. Ningrum, dkk. (2014) menyatakan bahwa, lingkungan kerja mempunyai kontribusi yang cukup besar terhadap kinerja karyawan. Unsur lingkungan kerja yang perlu diperhatikan seperti, penerangan, udara, suara, dekorasi ruangan, struktur tugas dan hubungan komunikasi. Hal ini juga dikatakan oleh Cintia dan Gilang (2016) bahwa kinerja karyawan dipengaruhi secara langsung oleh

lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik, seperti, peralatan kerja, ventilasi, kebisingan, pencahayaan, tata letak, dan hubungan kerja atasan kepada bawahan, maupun antara sesama karyawan.

Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa karyawan divisi *Call Center* pada PT. Infomedia Nusantara untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang terjadi pada perusahaan, hal ini dilakukan dengan berdasarkan pada teori Sedarmayanti (2011:27) mengenai lingkungan kerja fisik dan non fisik, dan mengacu pada beberapa pertanyaan penelitian terdahulu. Beberapa karyawan perusahaan mengemukakan pendapat mereka tentang lingkungan kerja fisik maupun non fisik yang ada di dalam perusahaan. Adapun pendapat karyawan tentang lingkungan kerja di PT. Infomedia Nusantara dapat dilihat pada Tabel 1.4 dibawah ini.

**Tabel 1.4**  
**Pendapat Karyawan Tentang Lingkungan Kerja**

<b>Responden</b>	<b>Keterangan</b>
Ke-1	Lingkungan kerja yang ada di perusahaan memiliki efek yang sangat kuat kepada kinerja karyawan. Seperti yang kita dirasakan saat ini, suara-suara bising mesin, udara kotor dan bau disekitar perusahaan, membuat karyawan mengeluh ketika melakukan tugasnya.
Ke-2	Banyak karyawan yang tidak bisa memenuhi targetnya. Saya rasa hal ini disebabkan karena beberapa hal. Ada beberapa karyawan yang mengeluh karena ruang kerjanya kurang terang, adanya bau menyengat, dan karyawan disini juga ada yang memiliki masalah pribadi antara para karyawan dalam pekerjaannya.
Ke-3	Selama saya bekerja disini, saya sering merasa tidak nyaman dengan sikap rekan kerja saya, karena disaat saya meminta bantuan ada saja rekan saya yang tidak menanggapi, dan hal ini sering terjadi dengan saya
Ke-4	Udara pada bagian ruang kerja saya memang dirasa kurang baik, penerangan juga sangat redup, mata

<b>Responden</b>	<b>Keterangan</b>
	menjadi agak buram ketika bekerja.

*Sumber: Hasil Wawancara Penulis dengan Karyawan PT. Infomedia Nusantara*

Berdasarkan informasi hasil wawancara seperti pada Tabel 1.4, maka dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja yang ada di perusahaan memiliki masalah. Sehingga lingkungan kerja fisik maupun non fisik yang ada di perusahaan perlu ditingkatkan agar kinerja karyawan juga meningkat. Hal ini berdasarkan pada teori Sedarmayanti (2011:27) mengenai lingkungan kerja fisik dan non fisik. Pada dasarnya karyawan sangat bergantung pada kondisi lingkungan disekitarnya, hal ini dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya (Nitisemito, 2014:97). Penelitian sebelumnya banyak yang meneliti tentang pengaruh suhu, pencahayaan, kebisingan suara, dan sirkulasi udara terhadap kinerja karyawan, seperti dalam penelitian Mathews dan Khann (2016) menyatakan faktor-faktor lingkungan kerja fisik yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya, pencahayaan, suara bising, udara, dan furniture terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja memainkan peran penting terhadap kinerja karyawan, dengan lingkungan kerja yang baik, maka karyawan akan nyaman sehingga kinerja mereka akan meningkat (Lankeshwara, 2016).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam di perusahaan tersebut dengan judul: **“Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Infomedia Nusantara (Jalan Terusan Buah Batu No.91 Bandung) pada divisi Call Center”**.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan pada perumusan masalah, maka pertanyaan penelitian yang akan di teliti adalah :

- 1) Bagaimana lingkungan kerja di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center*?

- 2) Bagaimana kinerja karyawan di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center*?
- 3) Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center*?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk mengetahui bagaimana kondisi lingkungan kerja di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center*.
- 2) Untuk mengetahui loyalitas karyawan di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center*.
- 3) Untuk mengetahui besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Aspek Teoritis**

- a. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi Khazanah keilmuan khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia serta dapat menjadi salah satu referensi bagi penulis lainnya untuk dimasa yang akan datang.
- b. Penelitian ini akan menambah gambaran dan dapat dijadikan tambahan kajian ilmiah dalam hal menentukan kebijakan penanganan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

##### **1.5.2 Aspek Praktis**

- a. Mengetahui pengaruh lingkungan kerja di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* untuk pengkajian dan pembaruan.
- b. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi PT. Infomedia Nusantara Buah Batu dalam mengupayakan penanganan lingkungan kerja yang ada.

#### **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

##### **1.6.1 Lokasi dan Objek Penelitian**

Pada kesempatan kali ini peneliti akan melakukan penelitian mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Infomedia Nusantara Buah Batu. Maka peneliti akan melakukan penelitian pada karyawan di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center*.

### **1.6.2 Waktu dan Periode Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Infomedia Nusantara yang beralamat di Jalan Terusan Buah Batu No.91 Bandung. Penelitian dilakukan pada bulan Mei 2019 sampai September 2019.

## **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan mengenai permasalahan yang akan dibahas. Meliputi Objek Penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

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

Bab ini dikemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan masalah yang akan diteliti, seperti: penelitian terdahulu, uraian tentang landasan teori lingkungan kerja dan loyalitas karyawan yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, hipotesis penelitian, kerangka pemikiran, dan ruang lingkup penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, teknik pengujian data, teknik analisis data dan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, hasil analisis, dan pengolahan data beserta pembahasannya, yang disajikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan lingkup penelitian serta konsisten dengan tujuan penelitian.

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

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran maupun rekomendasi yang dapat diberikan kepada perusahaan dan pihak lain yang membutuhkan.