

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Profil PT Tirta Investama

Aqua adalah sebuah merek air minum dalam kemasan (AMDK) yang diproduksi oleh PT. Aqua Golden Mississippi Tbk di Indonesia sejak tahun 1973. Namun pemilik ide lahirnya produk air minum berlabel Aqua ini adalah Bapak Tirta Utomo (1934-1994). Almarhum warga asli Wonosobo yang setelah keluar bekerja dari Pertamina dan bekerja di Petronas, kemudian mendirikan usaha air minum dalam kemasan (AMDK). Beliau berjasa besar atas perkembangan bisnis atau usaha AMDK di Indonesia, karena sebagai seorang pionir maka Almarhum menanamkan nilai-nilai dan cara pandang bisnis AMDK di Indonesia.

Saat ini terdapat 14 pabrik yang memproduksi Aqua dengan kepemilikan berbeda-beda 3 pabrik dimiliki PT. Tirta Investama, 10 pabrik dimiliki oleh PT Aqua Golden Mississippi Tbk, dan pabrik di Berastagi, Sumatera Utara dimiliki oleh PT. Tirta Sibayakindo). Namun sejak tahun 1998, Aqua sudah dimiliki oleh perusahaan multinasional dalam bidang makanan dan minuman asal Prancis, Group Danone, hasil dari penggabungan PT. Aqua Golden Mississippi Tbk dengan Danone. Aqua untuk saat ini merupakan market leader dalam medan persaingan berbagai produk air mineral di Indonesia. Posisinya yang kuat disebabkan oleh faktor Aqua sebagai produk air mineral pertama yang hadir di Indonesia serta strategi promosi dan pemasaran yang gencar. Metode promosi yang digunakan adalah terutama melalui iklan di media elektronik dan cetak, mensponsori berbagai acara, serta instalasi iklan billboard secara luas. Dalam pemasarannya, grup distribusi Aqua memiliki jaringan distribusi air mineral yang terluas di Indonesia, yang mana menembus sampai hampir ke setiap sudut kepulauan. Jumlah titik stok (gudang) semakin diperbanyak secara agresif sejak tahun 2005, sehingga mampu menyediakan penetrasi pasar yang lebih luas melalui rantai suplai dan pengantaran. Gudang stok ditempatkan pada area-area yang memiliki outlet retail yang banyak, termasuk pasar tradisional, sehingga setiap gudang dapat melayani masing-masing area geografis dalam waktu yang sesingkat mungkin.

Aqua lahir atas ide Bapak Tirta Utomo (1930-1994). Beliau menggagas lahirnya industri Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) pertama di Indonesia melalui PT. Aqua Golden Mississippi pada tanggal 23 Februari 1973, kegiatan fisik perusahaan dimulai pada bulan Agustus 1973, ditandai dengan pembangunan pabrik dikawasan Pondok ungu Bekasi, percobaan produksi dilaksanakan pada bulan Agustus 1974 dengan kapasitas produksi 6.000.000 liter/tahun. Produk pertamanya adalah Aqua botol kaca ukuran 950 ml yang kemudian disusul dengan kemasan Aqua 5 galon, pada saat itu masih terbuat dari kaca.

Pada tahun 1982, Tirta mengganti bahan baku (air) yang semula berasal dari sumur bor ke mata air pegunungan yang mengalir sendiri karena dianggap mengandung komposisi mineral alami yang kaya nutrisi seperti kalsium, magnesium, potasium, zat besi, dan sodium. Willy Sidharta, sales dan perakitan mesin pabrik pertama Aqua, merupakan orang pertama yang memperbaiki sistem distribusi Aqua. Ia memulai dengan menciptakan konsep *delivery door to door* khusus yang menjadi cikal bakal sistem pengiriman langsung Aqua. Konsep pengiriman menggunakan kardus-kardus dan galon-galon menggunakan armada yang didesain khusus membuat penjualan Aqua secara konsisten menanjak hingga akhirnya angka penjualan Aqua mencapai dua triliun rupiah pada tahun 1985.

Pada tahun 1984, pabrik Aqua kedua didirikan di Pandaan, Jawa Timur sebagai upaya mendekatkan diri pada konsumen yang berada di wilayah tersebut. Setahun kemudian, terjadi pengembangan produk Aqua dalam bentuk kemasan PET 220 ml. Pengembangan ini membuat produk Aqua menjadi lebih berkualitas dan lebih aman untuk dikonsumsi.

Pada tahun 1995, Aqua menjadi pabrik air mineral pertama yang menerapkan sistem produksi *in-line* di pabrik Mekarsari. Pemrosesan air dan pembuatan kemasan Aqua dilakukan bersamaan. Hasil sistem *in-line* ini adalah botol Aqua yang baru dibuat dapat segera diisi air bersih di ujung proses produksi, sehingga proses produksi menjadi lebih higienis.

Pada tahun 1998, karena ketatnya persaingan dan munculnya pesaing-pesaing baru, Lisa Tirta sebagai pemilik PT. Aqua Golden Mississippi menjual sahamnya kepada Group Danone pada 4 September 1998. Akuisisi tersebut dianggap tepat setelah beberapa cara pengembangan tidak cukup kuat menyelamatkan Aqua dari ancaman pesaing baru. Langkah ini berdampak pada peningkatan kualitas produk dan menempatkan Aqua sebagai produsen

air mineral dalam kemasan (AMDK) yang terbesar di Indonesia. Pada tahun 2000 bertepatan dengan pergantian milenium, Aqua meluncurkan produk berlabel Danone-Aqua.

1.1.2. Visi dan Misi PT Tirta Investama

Seperti halnya instansi pada umumnya, PT Tirta Investama juga memiliki visi dan misi tersendiri dalam memberikan kepuasan terhadap konsumennya, adapun visi dan misi PT Tirta Investama ini adalah sebagai berikut :

a. Visi Perusahaan :

Kami menyediakan minuman terbaik dari mata air terlindungi, dengan selalu menjaga keselarasan lingkungan dan sosial, menuju Indonesia yang lebih sehat.

b. Misi Perusahaan :

Membawa Kesehatan melalui pangan kepada sebanyak mungkin orang dan AQUA selalu ingin melakukan program untuk menyehatkan konsumen Indonesia, diantaranya program AKSI (AQUA untuk Keluarga Sehat Indonesia) dan AuAI (AQUA untuk Anak Indonesia)

1.1.3. Logo Perusahaan

Logo bagi perusahaan merupakan identitas dari suatu instansi sebagai jati diri perusahaan. Logo dari PT. Tirta Investama Bandung dapat dilihat pada Logo AQUA berikut ini :



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan

Sumber : <https://aqua.co.id/perusahaan>

Seperti halnya sebuah nama, logo instansi pun memiliki makna tersendiri. Adapun makna dari logo Aqua ini adalah sebagai berikut :

a. Pegunungan Vulkanis di Indonesia

Gambar pegunungan dan aliran air yang menyambung menyimbolkan salah satu keunggulan AQUA, yaitu sumber air AQUA berasal 17 sumber air pegunungan terpilih di Indonesia yang membentang dari Sabang hingga Merauke. Secara alami, air akan tersaring oleh lapisan batuan vulkanis, sehingga dapat menghasilkan air pegunungan murni yang penuh dengan kebaikan alam. Tentu saja saat dikonsumsi juga akan memberikan kebaikan bagi tubuh karena mengalami penyaringan dan mineralisasi secara alami

b. Lingkaran Cahaya

Lingkaran putih yang bersinar di sekitar logo, menceritakan warisan kebaikan AQUA kepada masyarakat Indonesia selama lebih dari 45 tahun terakhir, dari generasi ke generasi. Dalam upayanya untuk menghadirkan hidrasi berkualitas bagi masyarakat Indonesia, AQUA memiliki metode PIJAR (Pilih, Jaga, Rawat) yang menjadi komitmen di setiap prosesnya. Melalui metode tersebut, AQUA selalu memilih sumber air terbaik, menjaga kemurniannya hingga sampai di tangan Anda, dan terus melestarikan sumber air beserta lingkungan di sekitarnya. Dari sana, AQUA mendapatkan sertifikat B-Corp yang berhasil diraih pada Februari 2018. Ini merupakan sebuah prestasi yang membanggakan karena Danone-AQUA menjadi perusahaan *Fast Moving Consumer Goods* pertama di Indonesia yang meraihnya. Menandakan bahwa AQUA mampu menjalankan bisnis dengan prinsip keberlanjutan dan memperhatikan lingkungan dan masyarakat.

c. Aliran Air AQUA

Air yang mengalir menjadi simbol bahwa kebaikan AQUA berawal dari sumber air pegunungan terbaik. Kesegarannya tetap terjaga di setiap tetes kemurniannya melewati lebih dari 400 cek kualitas hingga sampai di tangan Anda. Ada keunikan di balik desain label AQUA ini. Aliran airnya menyambung dengan latar belakang pegunungan. Dengan tampilan baru ini, jika ada banyak botol disusun berjajar, maka akan terlihat desain yang

menyatu dari satu botol ke botol lainnya sebagai penanda bahwa kebaikan AQUA terus mengalir tanpa henti.

d. Kejujuran AQUA

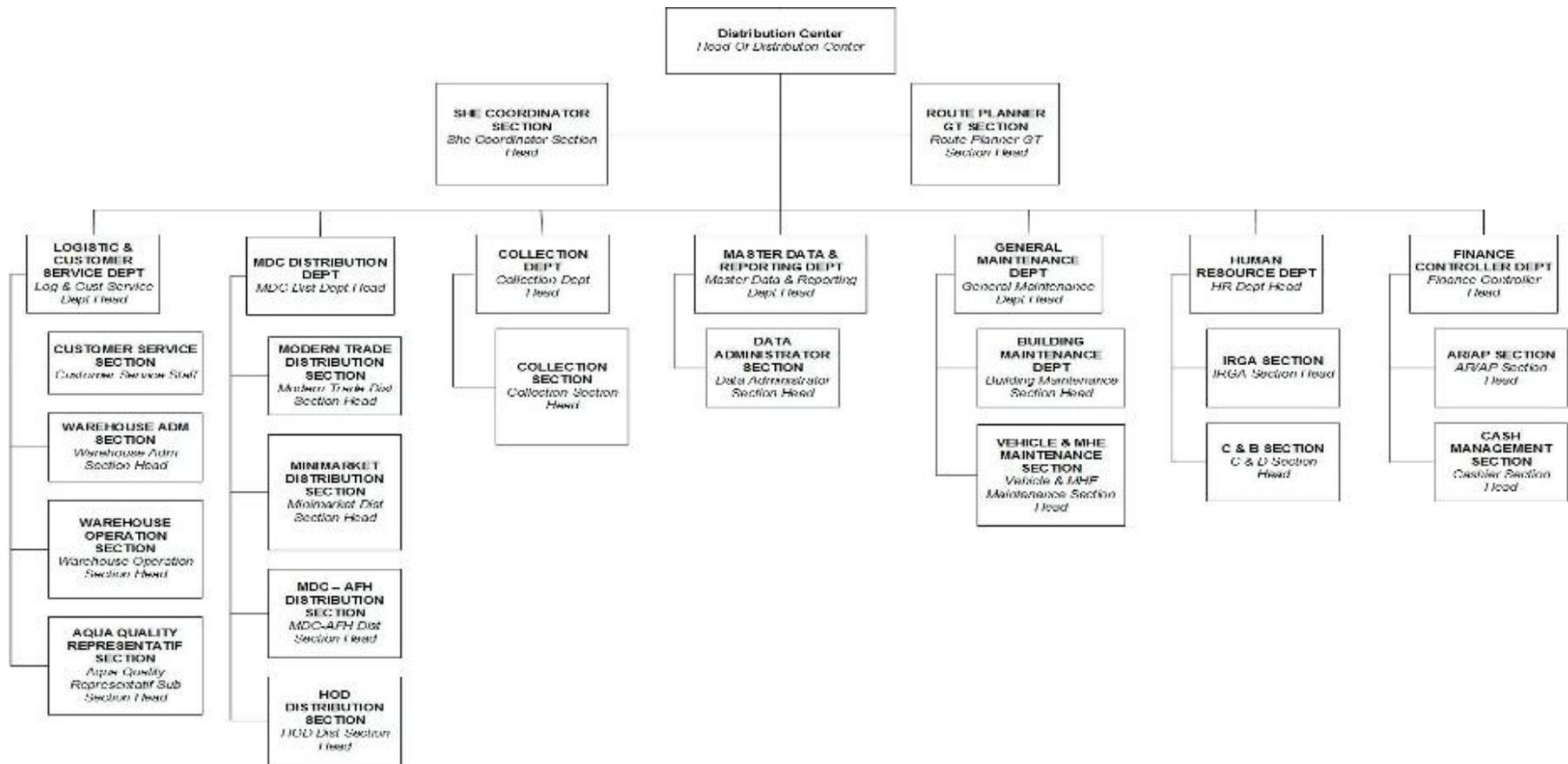
Air mineral AQUA berasal dari sumber air pegunungan vulkanis sehingga kandungan airnya memang kaya akan mineral yang diperlukan tubuh, tanpa tambahan mineral apapun. Kebaikan alam ini disimbolkan dalam label yang lebih transparan dari sebelumnya. Sekaligus simbol dari janji AQUA menggunakan bisnis untuk kebaikan dan selalu berupaya untuk membawa kebaikan bagi masyarakat dengan berinovasi dalam mempromosikan hidrasi sehat dengan menghadirkan air mineral berkualitas dan juga melestarikan alam kita serta melayani masyarakat melalui perlindungan sumber daya air, meminimalisir karbon emisi dan memelopori daur ulang kemasan.

e. Kebaikan Berawal Dari Sini

Perlu disadari bahwa hidrasi sangat berperan penting bagi tubuh. Air merupakan bagian utama dari tubuh dengan fungsinya yang krusial seperti menjadi pelumas sendi, membawa nutrisi, membuang kotoran dari sel-sel tubuh, dan mengatur suhu tubuh. Lebih dari 45 tahun, AQUA murni langsung dari sumbernya. Kesegarannya tetap terjaga di setiap tetes kemurniannya melewati lebih dari 400 cek kualitas. Bergantinya logo dan label baru dari AQUA, serta kampanye yang diusung tahun ini merupakan komitmen AQUA untuk selalu menghadirkan hidrasi sehat yang berkualitas berasal dari pegunungan Indonesia dan memberikan kebaikannya untuk menemani aktivitas seluruh keluarga Indonesia.

1.1.4. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi ini merupakan penggambaran secara grafik yang menggambarkan struktur kerja dari setiap departemen yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab masing – masing yang ada di lingkungan PT. Tirta Investama. Adapun struktur organisasi PT. Tirta Investama pada Gambar 1.2 berikut ini :



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: Data Internal Perusahaan (2020)

1.1.5. Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab

Deskripsi tugas dan tanggung jawab digunakan untuk mengetahui tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian. Adapun deskripsi tugas secara garis besar yang ada pada PT Tirta Investama adalah sebagai berikut :

a. Head of Distribution Center

Head of distribution center merupakan jabatan tertinggi yang ada pada PT Tirta Investama Bandung cabang distribusi jawa barat.

- 1) Menandatangani invoice, faktur pajak dan dokumen penagihan lainnya.
- 2) Merencanakan strategi implementasi atas kebijakan perusahaan secara menyeluruh agar dapat dijalankan secara optimal.
- 3) Memonitor pelaksanaan kebijakan dan strategi perusahaan serta memastikan kelancaran pelaksanaannya agar dapat berjalan secara maksimal dan tepat.
- 4) Mengontrol dan mengevaluasi implemementasi strategi agar memperoleh masukan strategis sebagai usulan untuk kebijakan tahun berikutnya.
- 5) Mengevaluasi dan menganalisa hasil implementasi strategi perusahaan serta mencari usulan atas pemecahan masalah yang timbul.
- 6) Mengarahkan fungsi setiap departemen dalam menjalankan strategi perusahaan.
- 7) Mengontrol setiap perencanaan pada perusahaan.
- 8) Menyetujui dan menandatangani voucher bayar sesuai dengan *Chart of Aouthority S & D* dan voucher terima yang telah dilengkapi dokumen.
- 9) Menandatangani *Settlement*.
- 10) Mereview seluruh kegiatan operasional dan membuat rencana perbaikan jika dibutuhkan.
- 11) Melakukan review & evaluasi terhadap kinerja karyawan distribution center.
- 12) Menandatangani semua dokumen resmi yang dikeluarkan oleh distribution center. (invoice, faktur pajak, voucher bayar dan voucher terima uang yang telah dilengkapi dengan dokumen pendukung).

b. Safety, Health, Environtment (SHE)

Director Safety, Health, Environment (SHE) bertanggung jawab untuk mengelola bawahan dan bertanggung jawab atas keseluruhan arah, koordinasi, pelaksanaan program, komunikasi semua lingkungan, kesehatan dan keselamatan karyawan. Dalam posisi ini, direktur harus melaksanakan tanggung jawab pengawasan sesuai dengan kebijakan perusahaan dan prosedur dan hukum negara bagian dan federal yang berlaku.

- 1) Mengarahkan sumber daya dan kegiatan divisi untuk mendukung program SHE dengan menyediakan saran dan bimbingan kepada Manajemen Senior Perusahaan
- 2) Terus mempertahankan tingkat yang tepat dari kesadaran, pengetahuan dan kesiapan seluruh divisi untuk menciptakan budaya yang mengutamakan SHE yang efektif dan saldo biaya keseluruhan yang terkait.
- 3) Ulasan kebijakan dan praktek SHE internal untuk memastikan mereka saat ini dan sesuai; kelakuan bahaya dan penilaian risiko dan mengubah yang sudah ada, atau mengembangkan rekomendasi baru dari ini penilaian.
- 4) Sajikan sebagai ahli divisi dalam bidang SHE ketika dipanggil untuk mengatasi peraturan masalah kepatuhan lembaga, keselamatan & kewajiban konsultan pihak ketiga dan subkontraktor perwakilan
- 5) Bertanggung jawab untuk staf dan mengarahkan divisi SHE Department, termasuk manajemen dari semua Manajer Keamanan Staf
- 6) Bertanggung jawab untuk pengembangan rekomendasi anggaran tahunan dan pelaksanaan.
- 7) Memberikan laporan berkala tertulis, serta hasil yang berhubungan dengan distribusi lainnya.
- 8) Rancangan, mengawasi, dan mengkoordinasikan program pelatihan atau media yang akan meningkatkan kemampuan dalam praktek yang aman dan mempromosikan kesadaran SHE aktif berpartisipasi dalam penjadwalan pertemuan keamanan di lokasi perusahaan untuk meninjau SHE kinerja dan kebijakan.

- 9) Pengawasan program insentif SHE Divisi dan berkala ulasan mereka untuk memastikan mereka mencapai hasil yang diinginkan. Membuat perubahan yang diperlukan untuk program untuk memaksimalkan efek.
- 10) Tetap mengikuti aspek teknis dan profesional saat ini dan muncul dari posisi ini. Melakukan kunjungan lapangan / audit. Berpartisipasi / menghadiri konferensi industri terkait ketika diminta untuk melakukannya.

c. *SHE Coordinator Head*

Safety, Health, Environment (SHE) Coordinator Head bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengkoordinasi kegiatan operasional perusahaan sesuai dengan SOP.

- 1) Memastikan keselamatan kerja memenuhi persyaratan SHE. Menerapkan dan mempromosikan program SHE. Melakukan inspeksi situs keamanan rutin dan tindak lanjut. Membantu penyelidikan insiden.
- 2) Melakukan dan menyajikan temuan keselamatan bulanan. Melakukan Diklat keamanan rutin, briefing, dll. Melaksanakan penilaian risiko dan kontrol pada kegiatan situs.

d. *Route Planner GT Section Head*

Route Planner GT Section Head bertanggung jawab dalam melakukan perencanaan, memilih, mengatur rute perjalanan dan pengelolaan anggaran biaya distribusi.

e. *Logistic & Customer Service Dept*

- 1) Memastikan pencapaian CO sesuai dengan perencanaan.
- 2) Memonitor laporan distribusi, collection, dan operation support.
- 3) Menandatangani dokumen, Berita acara selisih Settlement, berita acara pemusnahan produk, berita acara kekurangan dan kelebihan produk, rekonsiliasi penerimaan dan pengiriman produk dari pabrik, surat permintaan produk FOC, laporan stok opname, CRO Distribution Center.
- 4) Melakukan koordinasi dengan bagian terkait.
- 5) Melakukan evaluasi terhadap kinerja dan aktifitas karyawan/kegiatan distribusi, collection, dan operation support

f. *Master Distribution Center (MDC)*

Distribution Department Head Master Distribution Center (MDC) merupakan suatu jabatan yang bertanggung jawab dalam menentukan apa dan berapa yang perlu didistribusikan dan dikirim.

- 1) Melakukan perencanaan distribusi produk.
- 2) Mengkoordinir kegiatan aliran atau penyaluran barang dari produsen ke konsumen.
- 3) Melakukan pengendalian yang baik untuk menciptakan keuntungan ataupun pengurangan biaya operasional bagi perusahaan.

g. *Collection Department Head*

Jabatan *Collection section Head* memiliki dua kategori, yaitu internal dan eksternal

1) Internal

- a) Mengevaluasi hasil pencapaian target collector
- b) Menandatangani usulan rekapitulasi penghapusan invoice
- c) Melakukan perubahan area penagihan collector.
- d) Memeriksa dan mengontrol perubahan invoice regular ke kasus.
- e) Melakukan koordinasi dengan bagian terkait.
- f) Memastikan berkas tagihan/invoice dan lampirannya sudah sesuai
- g) Mereview STK untuk memperoleh hasil tagih yang maksimal.
- h) Memastikan semua invoice sudah terkunjungi oleh kolektor.
- i) Menindaklanjuti invoice yang belum bayar.
- j) Meyerahkan kepada Adm.Coll semua dokumen yang akan di revisi.
- k) Mereview dan follow up alasan tidak tertagih di STK.

2) Eksternal

- a) Membawa surat peringatan ke pelanggan mengenai masalah pembayaran tagihan.
- b) Melakukan negosiasi terhadap pelanggan bermasalah.
- c) Melakukan kunjungan dan memperoleh hasil kunjungan perawatan pelanggan.

h. *Master Data & Reporting Department Head*

Master data & reporting department head merupakan suatu jabatan yang bertanggung jawab atas data dan laporan data perusahaan.

- 1) Membuat, menyimpan, mencetak dan menandatangani STTB.
- 2) Membuat, menyimpan, mencetak, dan menandatangani Surat Retur
- 3) Membuat BKB a.n. driver ekspedisi untuk klaim selisih fisik yang diterima.
- 4) Mengisi NP untuk klaim ke driver ekspedisi.
- 5) Mutasi ke produk reject dan cetak mutasi produk untuk produk rusak yang ditemukan saat bongkar dari pabrik.

i. General Maintenance Department Head

General Maintenance Department Head bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan dan mengawasi pekerjaan karyawan dalam pemeliharaan umum. Mengawasi dan memberikan pekerjaan karyawan pemeliharaan.

- 1) Memeriksa kelengkapan bekerja untuk.
- 2) Menentukan material, peralatan, dan perlengkapan yang akan digunakan. Peralatan transfer dan personil dari satu proyek ke yang lain yang diperlukan.
- 3) Koordinasi atau memeriksa, mengoperasikan dan memelihara pemanasan, pendinginan dan ventilasi sistem (termasuk sistem boiler) di semua lokasi departemen kesehatan.
- 4) Koordinasi renovasi fasilitas yang ada dan pembangunan fasilitas baru.

j. Human Resource Department Head

Human Resource Department Head merupakan suatu jabatan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pengawasan sumber daya manusia. Adapun deskripsi tugas dari kepala HR departemen adalah sebagai berikut :

- 1) Menyusun strategi dan kebijakan pengelolaan SDM di perusahaan berdasarkan strategi jangka panjang dan jangka pendek yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku agar diperoleh SDM dengan kinerja, kapabilitas dan kompetensi yang sesuai dengan yang diinginkan perusahaan.
- 2) Menyusun rencana kerja dan anggaran bagiannya sesuai dengan strategi, kebijakan dan sistem SDM yang telah ditetapkan untuk memastikan tercapainya sasaran bagian SDM.

- 3) Mengkoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan fungsi SDM di seluruh departemen untuk memastikan semuanya sesuai dengan strategi, kebijakan, sistem dan rencana kerja yang telah disusun.
- 4) Mengkoordinasikan dan mengontrol anggaran bagian SDM agar digunakan dengan efektif dan efisien sesuai dengan rencana kerja.
- 5) Mengarahkan, menganalisa dan mengelola praktek dan prosedur remunerasi untuk memastikan paket remunerasi yang ditetapkan perusahaan kompetitif, sejalan dengan praktek industri, sesuai kemampuan finansial perusahaan dan adil secara internal.
- 6) Mengkoordinasikan dan mengontrol penyusunan dan pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan, termasuk identifikasi kebutuhan pelatihan dan evaluasi pelatihan, untuk memastikan tercapainya target tingkat kemampuan dan kompetensi setiap karyawan.
- 7) Merencanakan kebutuhan tenaga kerja sesuai dengan perkembangan organisasi, serta mengkoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan kegiatan rekrutmen dan seleksi untuk memastikan tersedianya tenaga kerja yang dibutuhkan sesuai dengan permintaan dan kualifikasi yang diinginkan dalam jangka waktu yang telah disepakati.
- 8) Menyusun sistem manajemen kinerja, serta mengkoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan siklus manajemen kinerja, mulai dari perencanaan, pembimbingan, sampai dengan penilaian kinerja, pemberian promosi, transfer dan demosi jabatan untuk memastikan tercapainya target kinerja individu, unit, maupun perusahaan.

k. Finance Controller Head

Finance Controller Head merupakan suatu jabatan yang bertanggung jawab terhadap perencanaan dan kebijakan dalam bidang keuangan.

- 1) Membentuk, menganalisa dan menginterpretasikan data statistik maupun informasi keuangan, sehingga dapat memberikan penilaian yang independent mengenai rasio atau perbandingan antara hasil operasi (tingkat keuntungan) dan kinerja terhadap anggaran, dan hal-hal lain terkait dengan perpajakan maupun tingkat ke-efektif-an operasional perusahaan

- 2) Bertanggung jawab secara langsung untuk mengevaluasi kinerja staf maupun manajer Bagian Accounting.
- 3) Menjaga sistem akuntansi dan pencatatan transaksi maupun aset perusahaan.
- 4) Berpartisipasi di dalam menyusun anggaran dan peramalan keuangan, institusi, dan pengawasan terhadap perencanaan, pelaksanaan prosedur, analisa dan pelaporan selisih.
- 5) Bertanggung jawab terhadap perencanaan perpajakan, sejalan dengan peraturan Ditjen Pajak terkait dengan peraturan pemerintah setempat mengenai penggajian dan pengupahan, serta peraturan lainnya terkait dengan perpajakan.
- 6) Melengkapi laporan internal, beserta perbaikan dan perubahannya agar dapat lebih berguna dan efisien, serta kelengkapan laporan terhadap pihak eksternal perusahaan.
- 7) Menilai tingkat penyusutan aktiva yang dapat dikapitalisasi dan memberikan saran kepada pihak manajemen manakala diperlukan penyesuaian terkait dengan perubahan peraturan maupun undang-undang perpajakan.
- 8) Memeriksa utang untuk memastikan bahwa sistem pengawasan internal dipatuhi

1.2. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan adalah seluruh individu mulai dari bawahan hingga sampai dengan atasan, yang bekerja dan menjadi anggota dalam suatu perusahaan. Manusia merupakan penggerak utama setiap proses pekerjaan yang ada di dalam perusahaan. Secanggih apapun alat atau mesin yang dipergunakan dalam proses bisnis perlu adanya manusia untuk mengoperasikannya dan mengontrolnya secara terus menerus agar bekerja sesuai dengan keinginan, maka dari itu sumber daya manusia tidak dapat digantikan oleh sumber daya yang lainnya dan manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai suatu tujuannya. Nopiani dalam Sunurharyo (2018).

Permasalahan yang muncul ketika salah dalam mengelola Sumber Daya Manusia adalah terjadinya penurunan pada kinerja karyawan (Rahmawardani, 2019). Menurut Prawirosentono dalam Sinambela (2016) Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat

digapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi atau perusahaan, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing individu, dalam rangka upaya untuk pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika yang berlaku pada perusahaan. Setiap perusahaan selalu mengharapkan agar karyawannya mempunyai prestasi dan berkualitas karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi dan berkualitas akan memberikan sumbangan atau nilai lebih yang optimal bagi perusahaan. Kinerja karyawan mempengaruhi keberlangsungan perusahaan dalam usaha pencapaian tujuannya. Penempatan karyawan sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan suatu perusahaan. Jika perusahaan salah menempatkan karyawannya pada tempat yang bukan keahlian atau passionnya maka kinerja karyawan tidak akan maksimal sehingga tujuan perusahaan tidak akan tercapai secara efektif dan efisien (Sunuharyo, 2018). Perusahaan dituntut agar terus bisa bersaing sehingga perusahaan harus memperbaiki kualitas dalam sumber dayanya, khususnya pada sumber daya manusia. Salah satunya pada PT Tirta Investama yang merupakan anak perusahaan dari Danone yang bergerak di bidang produksi dan pembotolan air minum di Indonesia dan Brunei Darussalam. Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang pendistribusian air mineral, perusahaan ini sangat memperhatikan proses produksinya dan kualitasnya, maka dari itu di butuhkan sumber daya manusia yang sangat kompeten.

Karyawan yang bekerja sesuai dengan kemampuannya akan menunjang untuk mencapai suatu keberhasilan perusahaan. Maka hal tersebut yang mendorong perusahaan untuk melakukan pengidentifikasian karakteristik individu pada masing-masing karyawan karena perbedaan karakteristik individu dapat menerangkan dan menjadi penyebab berbedanya kinerja karyawan yang satu dengan yang lain sehingga karyawan dapat memberikan motivasi terhadap dirinya atau terhadap rekan karyawannya dengan cara yang tepat (Rahmawardani, 2019).

Menurut Rivai dalam Sunuharyo (2019), karakteristik individu pada dasarnya dibentuk oleh kepribadiannya sendiri dan pengalaman yang dimiliki seseorang yang membedakannya orang itu dengan orang lain. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu adalah karakter yang dimiliki oleh seorang

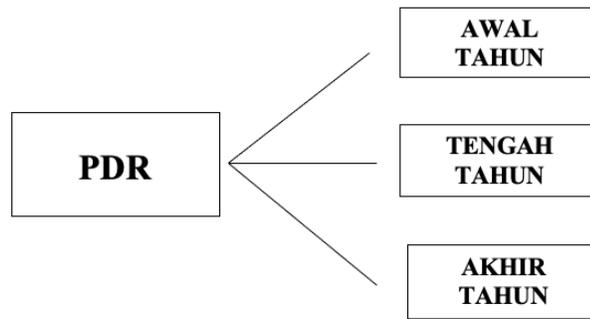
individu atau ciri khas seseorang yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya dan membedakan dari individu yang lainnya.

Karakteristik yang dimiliki oleh karyawan yang baik akan mudah beradaptasi dengan lingkungan tempat bekerja dan meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Nitisemito dalam Sunuharyo (2018) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah semua hal yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan semua tugas yang telah dibebankan kepada dirinya.

Jika lingkungan kerja tidak nyaman maka pekerjaan akan terganggu dan membuat pekerjaan yang dikerjakan tidak mencapai target atau mengalami keterlambatan. Karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, sehingga ada karyawan yang bersemangat dan kurang bersemangat dalam bekerja. Menurut Sedarmayanti dalam Tanjung (2019) jenis lingkungan kerja dibagi menjadi 2 yaitu, lingkungan kerja fisik merupakan semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar lingkungan tempat kerja yang dapat memengaruhi karyawan baik secara langsung ataupun tidak langsung dan lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan yang terjadi yang selalu berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja.

Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan melalui adanya informasi yang lancar dan jelas, hubungan karyawan yang baik dan pengaturan kondisi kerja diperusahaan yang baik. Agar mendapatkan suatu hasil yang optimal maka perusahaan perlu memperhatikan hubungan antar karyawan sehingga secara psikologis mereka dapat terpenuhi (Rahmawardani, 2019).

Uraian di atas telah menjelaskan bagaimana seberapa pentingnya Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada perusahaan, uraian di atas menunjukkan perusahaan harus dapat mengkondisikan dan memperhatikan keadaan lingkungan kerja yang ada pada perusahaan agar sesuai dengan karakteristik individu pegawainya demi tercapainya tujuan perusahaan secara efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.



Gambar 1. 3 Penilaian Kinerja

Sumber : Data Internal Perusahaan (2020)

Berdasarkan Gambar 1.3 diatas PT Tirta Investama melakukan PDR (*Performances Development Review*) atau penilaian kinerja karyawan sebanyak tiga kali dalam setahun yaitu pada awal tahun, pertengahan dan akhir tahun. Penilaian pada awal tahun yaitu dinamakan dengan Objective Kinerja, sedangkan yang kedua adalah penilaian Evaluasi Kinerja dan penilaian yang ketiga penilaian Pencapaian Kinerja. Penilaian dilakukan dengan cara komunikasi secara langsung antara atasan dengan karyawan pada setiap bagian atau setiap divisi. Namun pada pelaksanaannya, untuk penilaian kinerja karyawan pada PT Tirta Investama berbeda-beda pada setiap bagian dan divisinya dan daftar penilaian kinerja karyawan setiap tahunnya sudah otomatis terekap oleh sistem secara perorangan berdasarkan berbagai bentuk penilaian seperti *safety, quality, cost, productivity, delivery dan environment*. Maka dari itu berikut data ketidakhadiran karyawan yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan berdasarkan tabel 1.1 berikut ini:

TABEL 1. 1
DATA KETIDAKHADIRAN KARYAWAN TAHUN 2020

Periode	Jumlah Karyawan Per Triwulan	Ketidakhadiran			Jumlah Karyawan Tidak Hadir Per Triwulan	Persentase Tidak Hadir
		Sakit	Izin	Tidak Ada Keterangan		
Triwulan 1	30	7	5	0	12	36%
		23,33%	16,66%	0%		
Triwulan 2	30	5	6	2	13	39,4%
		16,66%	20%	6,66%		
Triwulan 3	30	8	7	1	16	49%
		26,66%	23,33%	3,33%		

Sumber : Data Hasil Olahan Penulis (2020)

Menurut Handoko dalam Saputri (2020) salah satu indikator untuk mempengaruhi kinerja karyawan adalah dengan melihat tingkat absensinya. Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa pada triwulan 1 jumlah karyawan yang tidak hadir adalah 12 karyawan dengan persentase 36%, triwulan 2 jumlah karyawan yang tidak hadir 13 karyawan dengan presentase 39,4% dan pada triwulan 3 jumlah karyawan yang tidak hadir adalah 16 karyawan dengan jumlah persentase 49% yang mana pada triwulan 3 terdapat peningkatan jumlah ketidakhadiran karyawan. Rata-rata banyaknya jumlah karyawan yang tidak hadir dari tiga triwulan adalah disebabkan karena karyawan yang mengambil cuti dengan alasan sakit dan izin. Menurut Hasibuan dalam Saputri (2020) absensi karyawan merupakan salah satu tolok ukur metode pengembangan karyawan, jika absensi karyawan setelah mengikuti pengembangan tetap menurun, maka metode pengembangan yang dilakukannya adalah baik. Namun, sebaliknya jika absensi karyawan tetap, berarti pengembangan yang diterapkan kurang baik.

Untuk mengetahui kondisi karakteristik individu, lingkungan kerja non fisik serta kinerja karyawan pada PT Tirta Investama, peneliti melakukan kegiatan pra survey dengan melibatkan 15 karyawan pada hari Rabu, 28 Oktober 2020. Dimana pada kuesioner yang dibagikan menggunakan skala 1-5 (1: Sangat Tidak Setuju, 2: Tidak Setuju, 3: Cukup Setuju; 4: Setuju, 5: Sangat Setuju) yang dapat dipilih oleh responden

yaitu karyawan PT Tirta Investama. Berikut adalah hasil prakuesioner Kinerja terhadap karyawan PT Tirta Investama :

TABEL 1. 2
HASIL KUESIONER PRA-SURVEY MENGENAI KINERJA KARYAWAN
PADA PT TIRTA INVESTAMA BANDUNG

No	Indikator	STS	TS	CS	S	SS	Hasil
		1	2	3	4	5	
1	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan ketelitian tinggi.	0	0	5	7	3	58%
2	Saya melakukan kerja sama dengan rekan kerja agar hasil yang dikerjakan baik dan maksimal	0	0	3	11	2	63%
3	Saya selalu patuh pada tata tertib dan aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.	0	1	2	11	2	62%

Sumber : Data Hasil Olahan Penulis (2020)

Berdasarkan tabel 1.2 hasil kuesioner pra-survey variabel kinerja pada PT Tirta Investama menunjukkan bahwa kinerja pada PT Tirta Investama memiliki predikat “cukup baik”. Pernyataan pertama bahwa karyawan selalu menyelesaikan pekerjaan dengan ketelitian yang tinggi memiliki nilai 58% yang berpredikat “kurang baik”, artinya masih ada karyawan yang belum menyelesaikan tugasnya dengan ketelitian yang tinggi yang mana indikator tersebut termasuk terhadap dimensi target dalam kinerja, pernyataan kedua tentang karyawan melakukan kerjasama dengan rekan kerjanya agar hasil yang dikerjakan maksimal memiliki nilai 63% yang berarti mempunyai predikat “cukup baik” dan indikator tersebut termasuk terhadap dimensi kualitas yang berpengaruh terhadap kinerja dan untuk pernyataan ketiga karyawan selalu patuh terhadap tata tertib dan aturan perusahaan memiliki nilai 62% dan berpredikat “cukup baik”, sebelas responden setuju bahwa karyawan patuh terhadap aturan yang ditentukan oleh perusahaan pernyataan

berikut termasuk kepada dimensi taat asas yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. 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. Dapat dilihat dari hasil pra survey pada table 1.2 bahwa kinerja karyawan pada PT Tirta Investama belum mencapai kategori sangat baik dapat dilihat dari variable karyawan selalu menyelesaikan pekerjaan dengan ketelitian yang tinggi dan menurut pendapat Hamali bahwa kinerja itu mempunyai hubungan yang sangat kuat untuk mencapai tujuan strategis organisasi dan apabila perusahaan belum mencapai kategori sangat baik maka hal tersebut akan mempengaruhi kinerja dalam mencapai suatu tujuan strategis organisasi atau perusahaan.

Untuk Mengetahui Bagaimana Karakteristik Individu pada perusahaan dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

TABEL 1. 3
HASIL KUESIONER PRA-SURVEY MENGENAI KARAKTERISTIK
INDIVIDU PADA PT TIRTA INVESTAMA BANDUNG

No.	Indikator	STS	TS	CS	S	SS	Hasil
		1	2	3	4	5	
1	Bonus atau komisi yang diberikan perusahaan kepada karyawan sudah cukup adil dan layak	0	0	3	9	3	60%
2	Saya selalu bekerja secara giat karena kebutuhan fisiologis saya terpenuhi.	0	0	6	8	1	55%
3	Dengan keterampilan yang saya miliki, saya memiliki inisiatif dalam bekerja	0	0	3	9	3	60%

Sumber : Data Olahan Penulis (2020)

Berdasarkan table 1.3 diatas hasil prakuesioner karakteristik individu pada PT Tirta Investama menunjukkan bahwa Karakteristik Individu pada PT Tirta Investama memiliki predikat “cukup baik”. Pada pernyataan pertama “bonus dan komisi yang diberikan

karyawan sudah cukup adil dan layak” memiliki nilai 60% yang berpredikat “cukup baik”, artinya bonus atau komisi yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya sudah cukup memenuhi standar akan tetapi masih kurang memenuhi kebutuhan karyawan yang mana bonus dan tunjangan termasuk ke dalam salah satu dimensi karakteristik individu yaitu kebutuhan karyawan dan pernyataan kedua “karyawan selalu bekerja secara giat karena kebutuhan fisiologisnya terpenuhi” memiliki nilai 55% yang memiliki predikat “kurang baik” dimana kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan berupa sandang pangan yang dibutuhkan saat karyawan bekerja. Pernyataan ketiga yaitu “dengan keterampilan yang saya miliki, saya memiliki inisiatif dalam bekerja” memiliki predikat “cukup baik”, sembilan responden setuju bahwa karyawan memiliki keterampilan sehingga dapat inisiatif dalam bekerja pernyataan tersebut termasuk terhadap dimensi pengalaman yang dimiliki oleh karyawan pada PT Tirta Investama.

Karakteristik individu setiap karyawan dalam suatu perusahaan tentunya akan berbeda satu sama lain. Perbedaan ini akan menyebabkan kinerja satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja di tempat yang sama (Emin dalam Sriathi, 2017). Karakter pribadi yang dimiliki oleh seseorang bisa berasal dari pembawaan sejak lahir dan pengaruh lingkungan sekitar. Karakter pribadi seseorang yang positif dapat mempengaruhi pola hidup yang baik. Menurut Winardi dalam Purwanto (2019) karakteristik individu mencakup sifat-sifat berupa kemampuan dan keterampilan, latar belakang keluarga, sosial, pengalaman, umur, bangsa, jenis kelamin dan lainnya yang mencerminkan sifat demografis tertentu serta karakteristik psikologis yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi. Dapat dilihat pada tabel 1.3 bahwa keterampilan karyawan berpengaruh terhadap pekerjaan yang mereka kerjakan sesuai dengan pendapat menurut Winardi dalam Purwanto (2019) yang mana keterampilan tersebut termasuk ke dalam karakteristik individu yang dimiliki oleh masing-masing karyawan.

Untuk mengetahui bagaimana Lingkungan Kerja Non Fisik pada perusahaan dapat dilihat dari table dibawah ini :

TABEL 1. 4
HASIL KUESIONER PRA-SURVEY MENGENAI LINGKUNGAN KERJA NON
FISIK PADA PT TIRTA INVESTAMA BANDUNG

No.	Indikator	STS	TS	CS	S	SS	Hasil
		1	2	3	4	5	
1	Atasan memperlakukan adil terhadap semua karyawan	0	0	7	6	1	50%
2	Hubungan antar karyawan terjalin dengan baik.	0	0	7	5	3	56%

Sumber : Data Hasil Olahan Penulis (2020)

Berdasarkan tabel 1.4 terlihat bahwa Lingkungan Kerja Non Fisik di PT Tirta Investama, menurut indikator “Atasan adil terhadap semua karyawan” memiliki nilai 50% dengan predikat “kurang baik” yang mana karyawan merasakan adanya sikap atasan yang kurang adil terhadap semua karyawan dan untuk indikator yang kedua yaitu hubungan antar karyawan terjalin dengan baik memiliki nilai 56% yang memiliki predikat “kurang baik” dimana 7 orang karyawan menjawab cukup setuju.

Dari Tabel 1.4 diperoleh hasil bahwa dari 7 karyawan PT Tirta Investama merasakan bahwa lingkungan kerja non fisik pada PT Tirta Investama belum mencapai kategori sangat baik terutama pada pernyataan “Atasan memperlakukan adil terhadap semua karyawan” dan adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu karyawan yang menduduki jabatan divisi *customer relationship* bahwa hubungan antar rekan karyawan kurang terjalin dengan baik ini cenderung dikarenakan para karyawan kurang bersatu karena para karyawan memiliki kelompok tersendiri sesuai dengan usia karyawan dan sesuai dengan bagian divisinya. Menurut Nitisemito dalam Sari (2016:4), lingkungan kerja karyawan adalah segala kondisi yang terdapat di sekitar karyawan bekerja yang dapat memberikan pengaruh dalam menjalankan pekerjaan bagi karyawan, Terwujudnya kinerja karyawan yang baik adalah dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik pula seperti kenyamanan dan keamanan, baik lingkungan kerja yang

menyenangkan ataupun kondusif. Dapat disimpulkan dari table 1.4 belum mencapai kategori sangat baik dapat dilihat dari pernyataan Atasan memperlakukan adil terhadap semua karyawan, yang mana menurut pendapat Nitisemo lingkungan kerja merupakan segala kondisi yang terdapat disekitar karyawan yang sedang bekerja dan dapat memberikan pengaruh terhadap pekerjaan karyawan yang mana hubungan atasan dengan bawahan sangatlah berpengaruh terhadap pekerjaan yang sedang dilakukan oleh karyawan.

Disamping melakukan penelitian melalui kuesioner, peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan PT Tirta Investama, Bandung yang menyatakan bahwa lingkungan kerja pada perusahaan khususnya lingkungan kerja non fisik, yaitu hubungan antara atasan dengan bawahan yang mana atasan kurang memberikan pengarahan atas apa yang sedang dikerjakan oleh karyawan dan dimana karyawan tersebut harus memiliki inisiatif tersendiri terhadap tugas yang dibebankannya. Menurut Sedarmayanti dalam Tanjung (2019) lingkungan kerja non fisik adalah situasi yang menggambarkan hubungan kerja baik antara atasan, rekan kerja maupun bawahan. Lingkungan kerja non fisik merupakan suatu kondisi yang perlu diperhatikan, lingkungan kerja non fisik tidak dapat ditangkap oleh panca indra tetapi dapat dirasakan oleh perasaan misalnya hubungan antara rekan kerja.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat bahwa variable karakteristik individu dan lingkungan kerja non fisik memiliki keterikatan terhadap kinerja karyawan sehingga menimbulkan dampak terhadap perusahaan. Maka sesuai dengan pemaparan diatas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait bagaimana pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan, yang menurut pemaparan diatas karyawan tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas perusahaan. Dari pemaparan di atas penulis tertarik untuk menulis tentang **“PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN: Studi pada PT Tirta Investama Bandung”**

1.3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

- a. Bagaimana Karakteristik Individu Karyawan PT Tirta Investama Bandung?
- b. Bagaimana Lingkungan Kerja Non Fisik Karyawan PT Tirta Investama Bandung?
- c. Bagaimana Kinerja Karyawan PT Tirta Investama Bandung?
- d. Bagaimana Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan PT Tirta Investama Bandung?
- e. Bagaimana Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan PT Tirta Investama Bandung?
- f. Bagaimana Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan PT Tirta Investama Bandung?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, didapatkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan menganalisis :

- a. Karakteristik Individu Karyawan PT Tirta Investama Bandung.
- b. Lingkungan Kerja Non Fisik Karyawan PT Tirta Investama Bandung.
- c. Kinerja Karyawan PT Tirta Investama Bandung.
- d. Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan PT Tirta Investama Bandung.
- e. Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan PT Tirta Investama Bandung.
- f. Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan PT Tirta Investama Bandung.

1.5. Batasan Masalah

Menghindari pembahasan menjadi terlalu luas dan agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, maka penulis dalam hal ini membatasi masalah kinerja karyawan yang berhubungan dengan Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Non Fisik. Sehingga

masalah yang diteliti hanya sekitar pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan pada PT Tirta Investama, Bandung.

1.6. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan pembaca serta melengkapi ilmu dan teori mengenai bidang sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan.

b. Kegunaan Praktis

Penelitian ini juga diharapkan penulis dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan di waktu yang akan datang sehingga visi sebuah perusahaan terwujud.

1.7. Lokasi dan Periode Penelitian

Observasi dilakukan pada tanggal 28 Oktober 2020 dengan Ibu Yulia Nirmala selaku Human Resources PT Tirta Investama Bandung untuk mengetahui informasi mengenai kinerja karyawan pada PT Tirta Investama Bandung dan informasi lain terkait penelitian ini.

1.8. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Dalam mempermudah memberikan arah serta materi yang terkandung dalam penulisan penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan mengenai teori kinerja, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang jenis penelitian, operasional variabel dan skala pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan hasil penelitian dan analisis mengenai pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan PT Tirta Investama Bandung.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini diuraikan simpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan.