

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Profil Perusahaan

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. pemegang saham mayoritas telkom adalah pemerintah republik indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh publik. Saham telkom diperdagangkan di bursa efek indonesia (BEI) dengan kode “TLKM” dan *new york stock exchange* (NYSE) dengan kode “TLK”.

Dalam upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company* Telkom Group mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi Telkom group menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas.

Kegiatan usaha telkom group bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi *legacy* yang sudah ada sebelumnya. Telkom mulai saat ini membagi bisnisnya menjadi 3 Digital Business Domain:

1. **Digital Connectivity:** *Fiber to the x (FTTx), 5G, Software Defined Networking (SDN)/ Network Function Virtualization (NFV)/ Satellite*
- 2 **Digital Platform:** *Data Center, Cloud, Internet of Things (IoT), Big Data/ Artificial Intelligence (AI), Cybersecurity*
3. **Digital Services:** *Enterprise, Consumer*

1.1.2. Logo Perusahaan



Gambar 1.1 Logo Telkom Indonesia

Sumber : telkom.co.id

Pada gambar 1.1 Logo PT.Telkom Indonesia mempunyai filosofi korporasi “Always The Best”. Sebuah keyakinan dasar untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan, senantiasa memperbaiki hal-hal yang biasa menjadi kondisi yang lebih baik, dan pada akhirnya menjadi yang terbaik. Dengan keyakinan tersebut, telkom indonesia terus berupaya memberikan yang terbaik untuk teraahnya *benefit* terbaik bagi perusahaan, terealisasinya pelayanan terbaik bagi seluruh pelanggan, dan memberikan kontribusi terbaik bagi kemajuan Bangsa Indonesia. Logo Telkom Indonesia terdiri dari :

1. *Logotype* Telkom Indonesia terdiri dari 2 baris
2. *Icon* lingkaran asimetris sebagai simbol dunia dan lambang kedinamisan
3. *Icon* tangan sebagai representasi *tagline* “the world in your hand”
4. *Tagline*

1.1.3. Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan Misi PT Telkom adalah sebagai berikut :

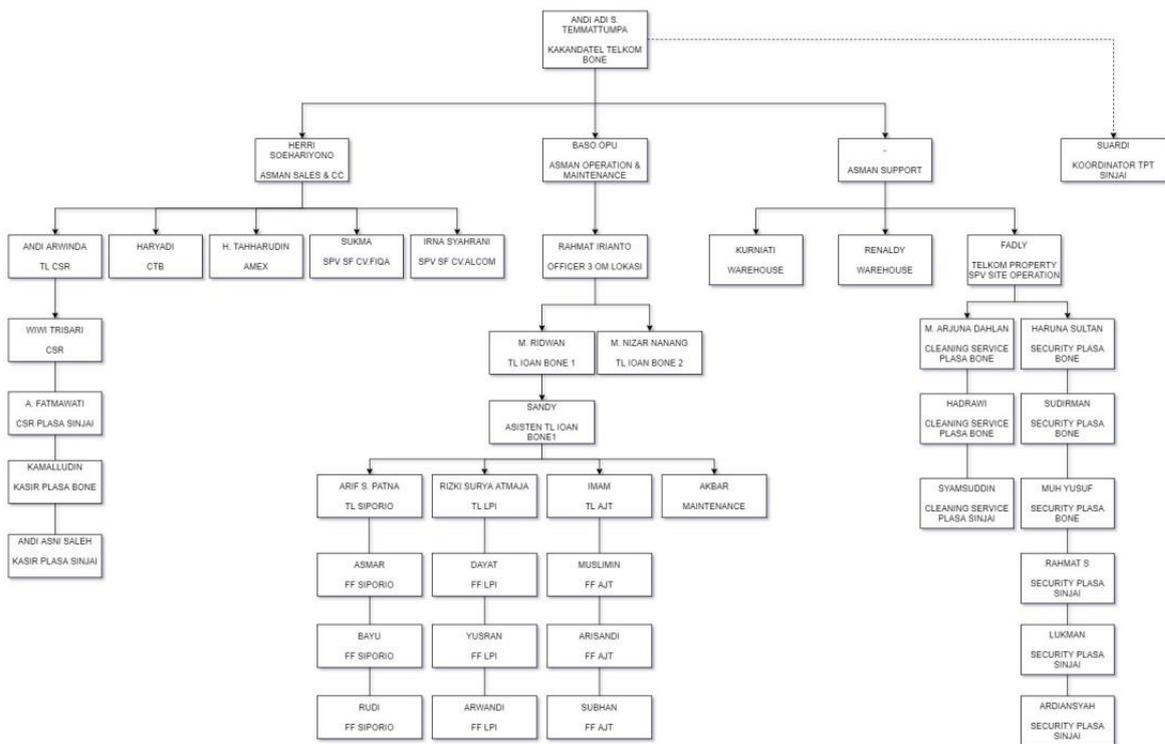
1. Visi Telkomgroup memiliki visi yaitu “Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat”.
2. Misi
 - a. Mempercepat pembangunan Infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

- b. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
- c. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

1.1.4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan struktur yang terdiri atas hubungan antara pekerjaan dan kelompok pekerjaan dengan tujuan mempengaruhi perilaku individu dan kelompok guna mencapai prestasi (Mulyadi, 2015:84).

Berikut adalah struktur organisasi di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk kandatel Bone:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Kandatel Bone PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Sumber: Kandatel Bone PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (2020)



Gambar 1.3 Kantor Kandatel Bone PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Pada gambar 1.3 kantor kandatel bone PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang terletak di Jl. Wolter Monginsidi No.3, Manurunge, Tanete Riattang, Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan 92712. Kantor PT. Telkom Indonesia untuk wilayah kabupaten Bone adalah kantor kandatel yang dibawai oleh kantor witel cabang Makassar , Sulawesi Selatan. Kantor Telkom Indonesia kandatel Bone ini melayani berbagai keperluan pelanggan telkom terhadap produk-produk telkom pada wilayah kabupaten Bone dan Kabupaten Sinjai.

Beberapa layanan yang tersedia yaitu pengajuan jaringan internet telkom, telkom indie home, jaringan tv kabel dan pemasangan jaringan telepon. Kantor ini juga dapat menerima aduan atau keluhan jika ada masalah pada jaringan telkom pelanggan. Pengaduan juga dapat dilakukan via online baik dari website, telkom online lewat sosial media resmi telkom dan kontak telkom care / service. Informasi mengenai kuota telkom billing atau paket-paket jaringan internet juga dapat didapatkan melalui kontak, sosial media dan kantor resmi telkom.

1.2 Latar Belakang

Dalam buku sumber daya manusia Simamora (2017:5) menyebutkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok kerja. Menurut Ardana, Mujiati, & Sriathi (2012:3) Sumber daya manusia adalah harta yang berharga dan bermanfaat bagi organisasi, karena keberhasilan atau tidaknya dalam jalannya organisasi ditentukan oleh unsur manusia. Salah satu keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh tenaga sumber daya manusia yang handal dan *profesional* dalam melakukan pekerjaannya. Sumber daya manusia adalah salah satu elemen perusahaan yang sangat penting karena sumber daya manusia menjadi salah satu faktor keberhasilan suatu tujuan atau visi dan misi dari sebuah perusahaan. Sumber daya manusia diharapkan dapat dikelola dengan baik dan memberikan pelatihan dan pengembangan agar menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Diperlukan pengelolaan yang terencana agar tujuan yang diinginkan dimasa sekarang dan dimasa yang akan datang bisa tercapai melalui sumber daya manusia. Menurut Husnan dalam Sutrisno (2010) arti dari pengembangan karyawan merupakan usaha-usaha untuk meningkatkan keterampilan maupun pengetahuan umum bagi karyawan agar pelaksanaan pencapaian tujuan lebih efisien. Menurut Malayu Hasibuan (2017:139), Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan kepada kecakapan, pengalaman, kesungguhan waktu. Menurut Simamora (2005:120) Kinerja karyawan adalah Tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Menurut Hasibuan (2013:85), kinerja merupakan hasil kerja dari karyawan yang digunakan sebagai pedoman dasar dalam pelaksanaan penilaian terhadap karyawan atau perusahaan. Dan untuk menghasilkan kinerja yang baik, sebagian seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab besar dipengaruhi oleh tiga hal yaitu kemampuan (*ability*), lingkungan kerja (*work environment*) dan motivasi (*motivation*) (Griffin, 1990, p. 437).

Pada beberapa penelitian menunjukkan hasil yang berbeda dari penelitian penelitian yang disebutkan sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Hanafidan Yohana (2017) pada karyawan PT BNI *Life Insurance* menunjukkan hasil lingkungan

kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Handayani pada penelitiannya yang dilakukan di perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November (ITS) Surabaya menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan kepada Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun oleh Sidanti (2015) menunjukkan hasil lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pada beberapa penelitian terdahulu mengenai hubungan antar motivasi kerja dengan kinerja pegawai ditemukan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Hanafi dan Yohana (2017) pada karyawan PT BNI *Life Insurance* menunjukkan hasil motivasi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian milik Sidanti (2015) pada Pegawai Negeri Sipil Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun juga menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

TABEL 1.1
Nilai Prestasi Kerja Karyawan Kandatel Bone Pt Telekomunikasi Indonesia, Tbk Tahun 2019-2020

Prestasi Kerja	Jumlah Karyawan	Rata-rata Nilai Prestasi Kerja	Keterangan
2019	30	80,56%	Baik
2020	30	85,83%	Baik

Sumber: Data PT Telkom Indonesia Kandatel Bone (2020)

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa rata-rata nilai prestasi kerja karyawan PT Telkom Indonesia Kandatel Bone tahun 2019 - 2020 mengalami kenaikan, pada tahun 2019 sebesar 80,56% dan pada tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 85,83%. Nilai prestasi kerja karyawan kandatel Bone PT Telekomunikasi Indonesia termasuk dalam kategori baik dan jika dibandingkan dengan kandatel yang ada di Sulawesi selatan.

Salah satu cara untuk melihat Kinerja Karyawan adalah pencapaian target yang ditetapkan oleh perusahaan atau kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Setiap perusahaan memiliki tujuan untuk memajukan produksi dan meningkatkan penjualan dari produk setiap tahunnya untuk meningkatkan *performasi* perusahahaan dan mendapatkan keuntungan. Begitu pula dengan kantor kandatel Bone PT Telekomunikasi Indonesia,Tbk

Kantor kandatel Bone PT Telekomunikasi Indonesia, kandatel Bone merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan dengan maksud untuk memberikan pelayanan. Selain itu adapun tugas pokok kantor PT Telekomunikasi Indonesia Kandatel Bone yaitu pengajuan jaringan internet telkom, telkom indie home, jaringan tv kabel dan pemasangan jaringan telepon Berikut data target pencapaian PT Telekomunikasi Indonesia kandatel Bone pada tahun 2019-2020 :

TABEL 1.2
Target Pencapaian Sales Tahun 2019-2020

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2019	4855	2550	53%
2020	5755	4262	74%

Sumber : HRD Witel Makassar

Berdasarkan pada tabel 1.2 tersebut menunjukkan bahwa target pencapaian unit sales dari tahun 2019 ke tahun 2020 mengalami fluktuasi. Pada tahun 2019 menargetkan 4855 penjualan sedangkan yang terealisasikan hanya 2550 penjualan dengan persentase 53%, sedangkan pada tahun 2020 adanya peningkatan pencapaian target yang menargetkan 5755 penjualan dan yang terealisasikan sebanyak 4262 penjualan dengan persentase 74%. Dengan kuantitas kinerja karyawan dapat terlihat bahwa adanya peningkatan kinerja karyawan unit sales selama dua tahun terakhir.

Pada masa pandemi Covid-19 ditahun 2020 tidak membuat pencapaian target perusahaan menjadi menurun, hal itu dapat dilihat bahwa adanya peningkatan target pencapaian unit sales dari tahun 2019 ke tahun 2020. Menurut Andi Adi Temmantupa Secara ideal pencapaian target belum tercapai namun pada akhir tahun

2020 kandatel Bone berada pada posisi peringkat ke 1 secara *revenue* dari ke empat kandatel, dan ini masih perlu banyak ditingkatkan untuk mempertahankan dan meningkatkan pencapaian yang didapatkan. Dalam meningkatkan kinerja karyawan dibutuhkan lingkungan kerja yang baik. Lingkungan kerja menjadi fasilitas karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya agar dapat menciptakan hasil kinerja yang diharapkan oleh perusahaan, sebaliknya jika lingkungan kerja yang tidak memadai dapat menurunkan hasil kinerja karyawan. Sedarmayanti (2013:23) mengemukakan lingkungan kerja adalah suatu tempat yang terdapat sejumlah kelompok dimana didalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai visi dan misi perusahaan.. Lingkungan kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan dalam melakukan berbagai tugasnya. Kinerja karyawan tidak akan dapat optimal jika kondisi lingkungan bekerjanya tidaklah menyenangkan.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka diketahui bahwa adanya permasalahan dalam pencapaian target yang memiliki kaitan terhadap kinerja karyawan kandatel Bone di PT Telekomunikasi Indonesia, yang ditandai dengan nilai target belum sesuai dengan target yang diharapkan. Menurut Halim (2012:34-35) lingkungan kerja yang mendukung akan dapat mempermudah karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi lingkungan kerja yang aman, nyaman serta tersedianya fasilitas yang memadai bagi para karyawan akan mampu mempengaruhi bagi para karyawan untuk dapat lebih baik dalam bekerja dan hal tersebut akan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Berikut ini pada tabel 1.3 yaitu data hasil pra-survey yang telah penulis lakukan pada 14 orang untuk mengetahui yang diperoleh penulis dari hasil pembagian kuesioner pada karyawan kandatel Bone PT Telekomunikasi Indonesia mengenai variabel lingkungan kerja :

TABEL 1.3
Hasil Pra Penelitian Lingkungan Kerja

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Persentase	Keterangan
1	Saya merasa nyaman dengan suasana kerja yang ada dikantor.	10	4	0	0	0	94%	Sangat Baik
2	Fasilitas yang disediakan kantor telah sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan	7	2	4	1	0	81%	Sangat Baik
3	Keamanan di tempat kerja sudah mampu membuat saya bekerja dengan nyaman.	12	0	2	0	0	94%	Sangat Baik
4	Saya menjalin hubungan baik dengan karyawan lain.	9	4	1	0	0	91%	Sangat Baik
5	Para karyawan mendapat perlakuan secara adil.	10	2	1	1	0	93%	Sangat Baik
Rata rata Persentase							91%	Sangat Baik

Sumber: Data olahan penulis (2021)

Pada Tabel 1.3 diketahui bahwa nilai rata-rata persentase hasil pra survey lingkungan kerja senilai 91% atau berada pada kategori sangat baik. Persentase terendah pada lingkungan kerja adalah pernyataan “Fasilitas yang disediakan kantor telah sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan” dengan nilai 81% pada kategori Sangat Baik. Dan persentase tertinggi pada pernyataan “Saya merasa nyaman dengan suasana kerja yang ada dikantor dan keamanan ditempat kerja sudah mampu membuat saya bekerja dengan nyaman” dengan persentase 94% atau berada pada kategori sangat baik.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Motivasi kerja adalah daya perangsang atau pendorong karyawan untuk mau bekerja dengan segiat-giatnya berbeda dengan karyawan yang satu dengan karyawan yang lain (Manullang, 2002:89). Salah satu yang mempengaruhi motivasi karyawan dalam bekerja adalah lingkungan kerja, lingkungan kerja yang mendukung akan membuat karyawan merasa nyaman dan bersemangat dalam melakukan pekerjaannya, sebaliknya apabila lingkungan kerja yang tidak mendukung akan membuat karyawan menjadi tidak bersemangat dan merasa tidak nyaman, dengan demikian akan berpengaruh langsung terhadap motivasi kerja para karyawan. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil pra-survey pada tabel 1.8 sebagai berikut:

TABEL 1.4
Hasil Pra Penelitian Motivasi Kerja

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS	Persentase	Keterangan
1	Gaji yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan hidup saya	5	4	4	1	0	81%	Sangat Baik
2	Saya merasa Lingkungan kerja karyawan aman dan nyaman	11	3	0	0	0	96%	Sangat Baik
3	Hubungan dengan atasan saya terjalin dengan baik dan harmonis	13	1	0	0	0	99%	Sangat Baik
4	Saya dan rekan kerja memiliki hubungan yang baik dan saling mendukung	9	4	0	0	1	89%	Sangat Baik
5	Kinerja Karyawan dihargai oleh atasan baik secara kualitas maupun kuantitas	11	3	0	0	0	96%	Sangat Baik

6	Atasan akan memberikan pujian apabila saya menyelesaikan tugas tepat waktu	9	3	1	1	0	89%	Sangat Baik
Rata rata Persentase							92%	Sangat baik

Sumber: Data olahan penulis (2021)

Pada tabel 1.4 diketahui bahwa nilai rata-rata persentase hasil pra survey motivasi kerja senilai 92% atau berada pada kategori sangat baik. Persentase terendah pada motivasi kerja adalah pernyataan “Gaji yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan hidup saya.” dengan nilai 81% pada kategori sangat baik. Dan persentase tertinggi senilai 99% adalah pernyataan ” Hubungan dengan atasan saya terjalin dengan baik dan harmonis”.

PT Telekomunikasi Indonesia kandatel Bone membutuhkan kinerja pegawai yang lebih tinggi untuk meningkatkan produktivitas organisasi, hal tersebut dapat dilakukan atau diwujudkan melalui lingkungan kerja kantor yang baik dan motivasi kerja karyawan yang tinggi, maka dengan hal tersebut akan meningkatkan kinerja pegawai dan produktivitas organisasi tersebut.

Maka adanya penelitian ini, bagaimana kinerja karyawan dengan pengaruh signifikan dari lingkungan kerja, motivasi kerja karyawan, dapat dijadikan pembelajaran untuk meningkatkan kinerja karyawan Berdasarkan uraian dalam judul **“PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN KANDATEL BONE PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK. “**

Objek penelitian ini adalah karyawan unit sales kandatel Bone. Kandatel bone merupakan salah satu anak perusahaan dari PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang beroperasi di Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang diatas, adapun masalah yang ingin diteliti adalah:

1. Bagaimana lingkungan kerja karyawan kandatel Bone PT Telekomunikasi Indonesia Tbk?
2. Bagaimana motivasi kerja karyawan kandatel Bone PT Telekomunikasi Indonesia Tbk?

3. Bagaimana kinerja karyawan kandatel Bone PT Telekomunikasi Indonesia Tbk?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja karyawan terhadap kinerja karyawan kandatel Bone PT Telekomunikasi Indonesia Tbk secara parsial dan simultan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui lingkungan kerja karyawan Kandatel Bone PT kandatel Bone PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.
2. Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan Kandatel Bone PT Telekomunikasi Indonesia.
3. Untuk mengetahui kinerja karyawan kandatel Bone PT Telekomunikasi Indonesia.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan motivasi Kerja karyawan terhadap Kinerja karyawan kandatel Bone PT Telekomunikasi Indonesia secara parsial dan simultan.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bersifat Teoritis :

- a. Sarana dalam melatih otak berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu yang diperoleh dibangku kuliah khususnya lingkup sumber daya manusia.
- b. Untuk menambah informasi sumbangan pemikiran dan pengetahuan dalam penelitian.

2. Bersifat Praktis :

Khususnya Bagi kandatel Bone PT Telekomunikasi Indonesia adalah untuk mengetahui bagaimana lingkungan kerja dan Motivasi kerja terhadap kinerja pegawai dan hal ini menjadi ukuran apakah ada pengaruh yang signifikan lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja Pegawai. Hal ini kemudian menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun strategi untuk meningkatkan Kinerja Pegawai.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan skripsi ini terdiri atas 5 bab, dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menguraikan landasan teori yang nantinya akan membantu penulis dalam menganalisis hasil-hasil penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang deskripsi variabel-variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis, dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian yang diteliti, serta sasaran sasaran yang nantinya akan berguna bagi organisasi maupun ilmu pengetahuan.