BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era revolusi industri 4.0, persaingan antar perusahaan semakin meningkat yang menyebabkan perusahaan – perusahaan tersebut harus bisa mengikuti kemajuan zaman yang tentunya diikuti juga dengan perkembangan manajemen perusahaan ke arah yang lebih baik. Di ambil dari kutipan Menteri Ketenagakerjaan, Dhakiri kepada BeritaSatu.com, di Jakarta tahun 2021 sebagai berikut :

“Revolusi industri 4.0 ini terindetifikasi dengan berkembangnya fungsi internet dari sekadar mencari informasi dan berkirim pesan telah bertransformasi menjadi *internet of thinks*, munculnya superkomputer, robot pintar, kendaraan tanpa pengemudi, *editing* genetik, dan perkembangan neuroteknologi, itulah sebabnya manusia harus lebih mengoptimalkan fungsi otaknya.”

Berdasarkan kutipan tersebut salah satu bagian terpenting yang harus diperhatikan perusahaan adalah bagian Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber Daya Manusia atau karyawan memegang peranan penting sebagai perencana dan pelaksana program yang telah ditetapkan dari awal oleh organisasi. Organisasi harus mampu mengelola dan memanfaatkan keberadaan sumber daya manusia dengan sebaik mungkin, untuk menciptakan kualitas hasil kerja yang baik dengan cara terorganisir, supaya bisa memberikan suatu pencapaian target yang telah ditetapkan organisasi sebelumnya.

Kinerja karyawan masih menjadi konsep yang sangat penting dalam penelitian dibuktikan dengan penelitian dari Mulyadi dan Pancasasti (2022) menyatakan sebagai berikut :

“Kinerja karyawan merupakan kunci sukses dari keberhasilan perusahaan, maka dari itu karyawan dituntut profesional, integritas serta produktif dalam pencapaian kerjanya. Kinerja dapat dinilai dan diukur jika setiap individu atau anggota kelompok telah memiliki kode etik yang ditetapkan oleh suatu organisasi.”

Kinerja yang baik sangat dibutuhkan dalam setiap aktivitas kerja guna meningkatkan kualitas perusahaan pada umumnya dan kualitas karyawan pada khususnya, dan dibutuhkan juga strategi peningkatan kinerja supaya dapat meningkatkan kinerja dengan tujuan organisasi dapat tercapai. Pada dasarnya kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat *individual*, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda – beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing – masing karyawan yang tingkat keberhasilannya meliputi aspek kuantitatif dan kualitatif.

PT. Infomedia Nusantara adalah salah satu anak perusahaan Telkom Group yang menyediakan jasa layanan *Contact Center* dan *Bussines Outsourcing* terbaik di Indonesia melalui pengalaman lebih dari 25 tahun. Layanan *Call Center* Telkom dalam melakukan aktivitas dan proses operasionalnya mengikuti dan mematuhi Peraturan Perundang – Undangan yang berlaku, diantaranya mengikuti : Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2013 tentang “Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Bergerak Seluler” dan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang “Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”.

Standar kinerja masing-masing karyawan PT. Infomedia Nusantara Bandung biasanya ditetapkan dengan adanya *Key Performance Index* yang merupakan nilai target yang harus bisa dicapai oleh masing-masing karyawan, oleh karena itu sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang memberikan informasi langsung kepada pelanggan, perusahaan harus bisa menjaga konsistensi kinerja para karyawan untuk tetap bisa memberikan yang terbaik ketika bekerja. Berikut tabel penilaian Kinerja karyawan PT. Infomedia Nusantara Bandung Bagian *Call Center* Telkom 108.

Tabel 1.1
Data Kinerja Karyawan Tahun 2018, 2019, dan 2020

Aspek	Indikator	Realisasi		
		2018	2019	2020
Kuantitatif 60%	Utilisasi (30%)	25,50%	27,80%	26,70%
	Kehadiran (20%)	14,50%	13,50%	14,20%
	Ketepatan Login (10%)	8,00%	9,80%	9,40%
Kualitatif 40%	Solusi (12,50%)	11,70%	11,50%	10,80%
	Proses (12,50%)	11,30%	11,20%	10,50%
	PNP (10%)	10,00%	9,76%	9,88%
	Pembinaan (5%)	4,90%	4,50%	4,50%
Target	100%	85,90%	88,06%	86,03%

Sumber : Team Leader CC Telkom 108 Bandung (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 bahwa target pencapaian kinerja individu pada divisi *Call Center* Telkom 108 Bandung secara persentase rata – rata masih dibawah kisaran target yang sudah ditetapkan setiap bulannya sehingga target kinerja individu karyawan masih dikatakan belum optimal, dimana rata – rata pada tahun 2018 adalah 85,90%, kemudian di tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 88,06%, akan tetapi pada tahun 2020 mengalami penurunan kembali yaitu sebesar 86,03%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada PT. Infomedia Nusantara Bandung bagian *Call Center* Telkom 108 belum optimal.

Menurut Kasmir (2016:189) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu: kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja. Demi tercapainya tujuan suatu perusahaan dan menjadikan karyawan sesuai dengan yang diharapkan perusahaan tidaklah mudah, perusahaan harus terus meningkatkan dalam mengelola sumber daya manusia atau karyawan dan memperhatikan faktor-faktor yang dapat memengaruhinya.

Penelitian menurut Arianto (2021) menyatakan Lingkungan kerja fisik yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan memiliki semangat kerja dan meningkatkan kinerja karyawan. Untuk menciptakan kinerja yang tinggi,

dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh karyawan guna menciptakan tujuan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan perusahaan. Lingkungan kerja fisik merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi hasil kerja manusia. Karena lingkungan kerja berbanding lurus dengan tingkat kenyamanan.

Namun lingkungan kerja fisik di PT. Infomedia Nusantara Bandung bagian *Call Center* Telkom 108 belum sepenuhnya diperhatikan oleh perusahaan, oleh karena itu penulis melakukan pra-survey dengan pendekatan indikator dari Priansa (2019:220-221) yang telah diberikan kepada 25 orang karyawan secara acak yang disajikan pada tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data Pra Survey Lingkungan Kerja Fisik

No.	Pernyataan	Persentase					
		S		C		TS	
	Indikator Rancangan ruang kerja	Jumlah	Presen tase	Jumlah	Presen tase	Jumlah	Presen tase
1	Tata letak meja di ruang kerja sudah sesuai dengan kebutuhan	10	40%	5	10%	15	50%
2	Semua fasilitas di ruang kerja memudahkan aksesibilitas dalam bekerja	17	65%	7	20%	6	15%
	Indikator Rancangan Pekerjaan						
3	Prosedur kerja sudah di ikuti dan diterapkan dengan baik oleh karyawan	15	50%	5	10%	10	40%
4	Peralatan kerja yang tersedia belum sesuai	20	70%	5%	15%	5	15%

	dengan kebutuhan kerja						
	Indikator Kondisi Lingkungan Kerja						
5	Pengaturan suhu ruangan sudah sesuai sehingga dirasa nyaman untuk bekerja	5	10%	8	25%	17	65%
6	Penerangan di dalam ruang kerja mengganggu aktifitas kerja	13	45%	7	20%	10	35%

Sumber : diolah oleh penulis (2022)

Keterangan :

TS : Tidak Setuju

C : Cukup

S : Setuju

Berdasarkan Tabel 1.2 hasil pra-survey karyawan PT. Infomedia Nusantara Bandung bagian *Call Center* Telkom 108, karyawan merasa tata letak (*work space*) karyawan tidak nyaman, tidak memudahkan aksesibilitas dalam bekerja, peralatan kerja yang tersedia sebagian besar sudah tidak sesuai dengan kebutuhan kerja, penerangan dalam ruangan cukup mengganggu aktifitas kerja, pengaturan suhu ruangan masih belum sesuai sehingga karyawan belum sepenuhnya nyaman dalam dengan lingkungan kerjanya.

Selain dari pada lingkungan kerja fisik yang mempengaruhi kinerja karyawan, adapun karakteristik pekerjaan yang di duga mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Stren dalam (Yahya, 2009:2) kinerja karyawan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor individu dan faktor sistem. Faktor individu meliputi kemampuan dan kepribadian karyawan sedangkan faktor sistem meliputi lingkungan kerja, budaya organisasi, karakteristik organisasi, karakteristik pekerjaan, kepemimpinan, dan desain pekerjaan.

Dengan demikian dapat dikatakan sukses atau tidaknya suatu perusahaan tergantung pada kinerja karyawannya, maka untuk mencapai keberhasilan organisasi, perusahaan harus mampu untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Penelitian menurut Akbar (2021) menyatakan Karakteristik pekerjaan memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan suatu kinerja. Karakteristik pekerjaan merupakan sifat dari tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan yang secara intrinsik memberikan kepuasan terhadap kinerja karyawan tersebut.

Karakteristik pekerjaan di PT. Infomedia Nusantara Bandung bagian *Call Center* Telkom 108 juga belum sepenuhnya diperhatikan oleh perusahaan, oleh karena itu penulis melakukan pra-survey dengan pendekatan indikator dari Robbins dan Judge (2015:124) yang telah diberikan kepada 25 orang karyawan secara acak yang disajikan pada tabel 1.3 sebagai berikut :

Tabel 1.3
Data Pra Survey Karakteristik Pekerjaan

No.	Pernyataan	Persentase					
		S		C		TS	
	Indikator Keragaman ketrampilan (Skill Variety)	Jumlah	Prese tase	Jumlah	Prese tase	Jumlah	Prese tase
1	Posisi <i>call center</i> 108 membutuhkan beberapa keterampilan dalam menunjang pekerjaan	10	40%	3	5%	17	55%
2	Posisi <i>call center</i> 108 tidak harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, juga kemampuan pengambilan keputusan	15	50%	6	10%	9	40%

	Indikator Jati diri dari tugas (Task Identity)						
3	Posisi <i>call center</i> 108 merupakan posisi/jabatan yang harus diisi oleh orang yang memiliki kapabilitas di bidang tersebut	8	40%	5	15%	12	45%
4	Jabatan <i>call center</i> 108 merupakan serangkaian pekerjaan yang bisa dialihkan pada pertengahan proses	9	40%	6	10%	15	50%
	Indikator Signifikansi tugas (Task Significance)						
5	Posisi <i>call center</i> 108 merupakan posisi yang menentukan kepuasan pelanggan	10	40%	5	10%	15	50%
6	Posisi <i>call center</i> 108 tidak memberikan kontribusi yang besar bagi instansi	15	50%	3	5%	12	45%
	Indikator Otonomi (Autonomy)						
7	Perusahaan menekankan karyawannya untuk bertanggung jawab penuh terhadap pekerjaan	15	50%	5	10%	10	40%
8	Perusahaan tidak memberikan kebebasan dalam menyelesaikan pekerjaan	20	60%	2	5%	8	35%
	Indikator Umpan balik						

		(Feed Back)					
9	Pekerjaan yang telah diselesaikan selalu mendapat evaluasi dari pelanggan	7	25%	3	5%	20	70%
10	Pekerjaan yang telah diselesaikan tidak mendapat evaluasi dari atasan	15	50%	5	10%	10	40%

Sumber : diolah oleh penulis (2022)

Keterangan :

TS : Tidak Setuju

C : Cukup

S : Setuju

Berdasarkan Tabel 1.3 hasil pra-survey karyawan PT. Infomedia Nusantara Bandung bagian *Call Center* Telkom 108, posisi atau jabatan *call center* 108 tidak harus diisi oleh orang yang memiliki kapabilitas di bidang tersebut, pekerjaan *call center* 108 tidak memberi kontribusi yang besar bagi perusahaan, posisi *call center* tidak menentukan kepuasan pelanggan karena bukan termasuk layanan customer service, karyawan tidak mempunyai kebebasan dalam menyelesaikan pekerjaan, dan pekerjaan yang telah diselesaikan tidak selalu mendapat evaluasi kepuasan dari pelanggan.

Hasil dari penelitian dahulu, penulis mengindikasikan terjadinya *research gap* pada penelitian ini dan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel lingkungan kerja fisik mencerminkan segala sesuatu yang ada di sekitar pekerjaan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan dan dipengaruhi oleh faktor fisik lainnya. Dari hasil penelitian oleh Marlina (2002) bahwa terkait dengan variabel lingkungan kerja fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun hasil penelitian yang dilakukan Stanley, Remiasa (2022) bahwa lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dikarenakan adanya *research gap* pada penelitian yang dilakukan

Marlina (2002) dan Stanley, Remiasa (2022), maka dalam hal ini diperlukan untuk melakukan lanjutan tentang pengaruh variabel Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan.

2. Variabel karakteristik pekerjaan mencerminkan segala sesuatu yang berkaitan dengan variasi tugas-tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Dari hasil penelitian Tjahjaningsih (2021) bahwa terkait dengan variabel karakteristik pekerjaan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun hasil penelitian yang dilakukan Lumanauw (2022) bertentangan dengan peneliti...bahwa karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dikarenakan adanya *research gap* pada penelitian yang dilakukan Tjahjaningsih (2021) Dan Lumanauw (2022), maka dalam hal ini diperlukan untuk melakukan lanjutan tentang pengaruh variabel Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, bahwa adanya dugaan kinerja karyawan menurun yang menjadikan produktivitas pencapaian target dalam 3 tahun terakhir mengalami fluktuatif dikarenakan dengan tidak diperhatikannya kondisi lingkungan kerja fisik dan juga karakteristik pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan kinerja karyawan. Dari fenomena diatas, maka penulis tertarik melakukan penerlitan dengan judul : **“KINERJA KARYAWAN DITINJAU OLEH LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN KARAKTERISTIK PEKERJAAN DI PT. INFOMEDIA NUSANTARA BANDUNG BAGIAN CALL CENTER TELKOM 108”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran umum lingkungan kerja fisik, karakteristik pekerjaan dan kinerja karyawan di PT. Infomedia Nusantara Bandung Bagian *Call Center* Telkom 108?

2. Seberapa besar pengaruh peningkatan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan di PT. Infomedia Nusantara Bandung Bagian *Call Center* Telkom 108 ?
3. Seberapa besar pengaruh peningkatan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan di PT. Infomedia Nusantara Bandung Bagian *Call Center* Telkom 108 ?
4. Seberapa besar pengaruh peningkatan lingkungan kerja fisik dan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan di PT. Infomedia Nusantara Bandung Bagian *Call Center* Telkom 108?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas maka secara khusus penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui gambaran bagaimana keadaan lingkungan kerja fisik, karakteristik pekerjaan dan kinerja karyawan di PT. Infomedia Nusantara Bandung Bagian *Call Center* Telkom 108
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh peningkatan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan di PT. Infomedia Nusantara Bandung Bagian *Call Center* Telkom 108
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh peningkatan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan di PT. Infomedia Nusantara Bandung Bagian *Call Center* Telkom 108
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh peningkatan lingkungan kerja fisik dan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan di PT. Infomedia Nusantara Bandung Bagian *Call Center* Telkom 108

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. Teoritis :

- a. Manfaat bagi penulis merupakan pembelajaran nyata bagi penulis sehingga penulis memperoleh manfaat bagaimana mengelola karyawan disebuah organisasi karena itu hal terpenting dalam manajemen sumber daya manusia dan pengaplikasian atau mempraktekan ilmu yang telah penulis dapat selama penulis belajar di Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia (UNIBI).
- b. Peneliti ini pula diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan terhadap ilmu yang baru penulis dapatkan dari penelitian ini.
- c. Untuk selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi dasar perbandingan dan referensi pendukung bagi penelitian lain yang sejenis.

2. Praktis :

- a. Bagi perusahaan
Penulis berharap penelitian ini akan menghasilkan suatu kesimpulan dan saran-saran terhadap fenomena yang terjadi pada karyawan yang dapat memberikan pertimbangan dalam perencanaan dan evaluasi fungsi sumber daya manusia.
- b. Bagi penulis
Dapat menambah pemahaman mengenai hal-hal yang berhubungan dengan teori lingkungan kerja fisik, karakteristik pekerjaan, dan kinerja karyawan, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya dan penerapannya dilapangan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuisioner kepada objek penelitian yang menjadi responden yaitu karyawan PT Infomedia Nusantara Bandung bagian *Call Center* Telkom 108, yang beralamat di Graha Merah Putih JL. Terusan Buah Batu No. 33 Kel. Batununggal, Kec. Bandung Kidung, Kota Bandung Jawa Barat. Penelitian ini dilakukan pada bulan November sampai dengan selesai. Hal itu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Kegiatan Bulan Pelaksanaan 2021															
		Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Objek Penelitian																
2	Pengajuan Judul Proposal Skripsi																
3	Penulisan Proposal Skripsi																
4	Bimbingan Proposal Skripsi																
5	Penyebaran Pra Survey																
6	Revisi Pra Survey																
7	Penyebaran Pra Survey																
8	Bimbingan Proposal Skripsi Hasil Pra Survey																
9	Revisi Proposal Skripsi																
10	Bimbingan Proposal Skripsi																