

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Keberadaan PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang memberikan pelayanannya dalam bidang jasa telekomunikasi hingga ke pelosok daerah di seluruh Indonesia tentu saja menjadi penyedia dan pemberi sarana yang paling berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari. Hal tersebut menjadikan PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik) memiliki tanggung jawab besar dalam peningkatan kinerja karyawan yang ada.

Mengingat bahwa karyawan merupakan sumber daya manusia yang memiliki pengaruh besar atas keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan tentu saja karyawan dijadikan aset yang memiliki nilai yang tinggi. Karyawan bagi PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik) adalah aset organisasi yang paling penting yang harus dimiliki oleh perusahaan dan sangat diperhatikan oleh manajemen. Menurut Simamora (2004:4) arti penting manusia bermula dari kenyataan bahwa orang-orang (manusia) merupakan elemen yang senantiasa ada di dalam organisasi. Manusia membuat tujuan, mengadakan inovasi, dan mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia memicu kreatifitas di setiap organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia yang efektif akan mustahil bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Sumber daya manusia membuat sumber daya organisasi lainnya berjalan. Tidak peduli apa keunggulan lain yang dimiliki perusahaan, perusahaan tidak akan dapat memaksimalkan produktivitas dan laba usahanya

tanpa adanya komunitas karyawan yang berdedikasi tinggi terhadap keinginan perusahaan.

Salah satu bidang fungsional strategis yang menjadi perhatian adalah Manajemen Sumber Daya Manusia PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik). Secara makro, Manajemen sumber daya manusia yang terarah dan terencana disertai pengelolaan yang baik akan dapat menghemat sumber daya alam dan pemakaiannya menjadi lebih berdaya guna dan berhasil guna. Apalagi jika mengingat PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik) melibatkan karyawan dalam jumlah besar.

Jumlah karyawan yang besar tersebut merupakan salah satu potensi yang besar bagi PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik). Peningkatan hasil produksi yang berkelanjutan menuntut adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkinerja tinggi. Karyawan yang memiliki sikap perjuangan, pengabdian, disiplin, dan kemampuan profesional sangat mungkin mempunyai prestasi kerja dalam melaksanakan tugas sehingga lebih berdaya guna dan berhasil guna. Karyawan yang profesional dapat diartikan sebagai sebuah pandangan untuk selalu berpikir, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi, dan penuh dedikasi demi untuk keberhasilan pekerjaannya (Hamid, et al., 2003: 40).

Namun di sisi lain akan menjadi potensi masalah jika tidak dapat dikelola dengan baik. Karyawan yang tidak dikelola dengan baik akan mengakibatkan terjadinya penurunan hasil kinerja PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik).

Wardono (2012:116) mengemukakan bahwa pemberian motivasi baik bersifat material maupun non material dapat dilakukan untuk meningkatkan

kinerja. Pemberian motivasi tersebut dimaksudkan agar anggota organisasi (dalam hal ini karyawan PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik)) bersedia untuk mengerahkan kemampuannya dalam bentuk keahlian, keterampilan, tenaga, dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dengan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan.

Menurut RivaidanSagala (2009 : 605) kinerja merupakan suatu istilah umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau Aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban, atau akuntabilitas manajemen dan sebagainya.

Menurut Sutrisno (2010 :70), kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kompensasi, pelatihan, kompetensi, lingkungan kerja, budaya kerja, kepemimpinan, disiplin kerja, motivasi dan kepuasan kerja.

Berdasarkan pemahaman di atas, terlihat bahwa kinerja karyawan adalah perilaku nyata yang ditunjukkan oleh karyawan sebagai hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya di dalam perusahaan. Oleh karenanya perusahaan dapat mengetahui perkembangan perusahaannya dengan cara melihat hasil penilaian kinerja karyawan. Berdasarkan pemahaman tersebut maka penilaian terhadap kinerja karyawan adalah salah satu hal yang strategis yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pertimbangan bahwa perlu adanya suatu system evaluasi yang objektif terhadap kinerja karyawan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat keputusan organisasional. Selainitu, dengan adanya penilaian kinerja, manajer puncak dapat memperoleh dasar yang objektif untuk memberikan kompensasi sesuai dengan prestasi yang disumbangkan masing-masing pusat pertanggung jawaban kepada perusahaan secara keseluruhan. Semua ini diharapkan dapat membentuk motivasi dan ransangan kepada masing-masing bagian untuk bekerja lebih efektif dan efisien.

Menurut Sedamaryanti (2011:400) motivasi menjadi sangat penting bagi tinggi rendahnya kinerja karyawan. Tanpa adanya motivasi dari para karyawan untuk bekerja sama bagi kepentingan perusahaan, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Motivasi merupakan energi yang menggerakkan diri karyawan terarah atau tertuju untuk mecapai tujuan, maka sikap karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kerja maksimal.

Budaya organisasi merupakan seperangkat asumsi yang dibangun dan dianut bersama oleh organisasi sebagai moral dalam beradaptasi dengan lingkungan eksternal dan proses integrasi integral. Seperangkat asumsi yang dimaksud adalah filosofi, nilai-nilai, norma-norma, keyakinan, ide, mitos, dan karya yang terintegrasi untuk mengarahkan perilaku organisasional. Seperangkat asumsi tersebut merupakan isi budaya organisasi yang berkaitan dengan yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh semua anggota organisasi. Isi budayanya adalah moral yaitu watak organisasi yang mengutamakan nilai-nilai

kebaikan yang harus diterima dan disepakati untuk menjadi roh kehidupan organisasi (Ardianto, 2010:19-20).

Bagi sebuah instansi, budaya yang diterapkan dalam organisasi sangat penting karena budaya organisasi tersebut yang akan mempengaruhi dan memberikan pedoman bagi anggota organisasi untuk melaksanakan pekerjaannya. Peran budaya organisasi adalah yang paling menentukan tujuan organisasi serta mempengaruhi kinerja individu yang ke depannya mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi (Putri, 2014:187). Penelitian yang dilakukan oleh Sudarmadi pada tahun 2007 menghasilkan bahwa budaya kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Nitisemito dalam (Utama, 2012: 174) Faktor lain yang mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja pegawai dalam melaksanakan tugas adalah lingkungan kerja yaitu segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja, yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas. Faktor lingkungan kerja bisa berupa kondisi fisik kantor yang meliputi penerangan, suhu udara, dll yang mampu meningkatkan suasana kondusif dan semangat kerja serta berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Sedarmayanti, dalam Utama, 2012: 174). Menurut Mangkunegara (2006) lingkungan kerja meliputi uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang dinamis, peluang karir, dan fasilitas kerja yang memadai. Lingkungan kerja yang tidak memuaskan dapat menurunkan semangat kerja dan akhirnya menurunkan produktifitas kerja pegawai (Utama, 2012: 174).

Kinerja karyawan yang prima tentu saja dilandaskan oleh berbagai faktor yang mempengaruhinya, salah satunya adalah lingkungan kerja. Menurut Amelia (2011;35) Lingkungan Kerja merupakan salah satu factor penting dalam menciptakan kinerja karyawan. Suatu kondisi lingkungan kerja di katakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh Karena itu penentuan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.

Lingkungan kerja yang tidak mendukung sepenuhnya proses produksi dalam suatu perusahaan tetap dianggap sebagai suatu pengaruh yang dapat memberikan nilai kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Hal tersebut dikarenakan lingkungan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap para karyawan dalam melakukan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan akan menghasilkan suatu kinerja yang prima. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan menuunkan kinerja dan akhirnya akan menurunkan motivasi kerja karyawan.

PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik) yang tugas pokoknya memberikan pelayanan jasa terhadap pelanggan tentu saja dalam oprasional pekerjaan mengandalkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas yang dimiliki akan memudahkan PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik) dalam mencapai suatu tujuan perusahaan yang telah ditetapkan seblumnya. Perusahaan juga mampu dengan cepat merencanakan manajemen dengan tepat. Selain itu dalam dunia persaingan dapat diatasi dengan strategi yang

tepat, yang tentu saja perencana dan penggerak adalah sumber daya manusia yang berkualitas.

Peran motivasi yang sedemikian penting tentu berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. Motivasi yang berkaitan langsung dengan kebutuhan, tentu menjadi motif tersendiri bagi karyawan dalam memenuhi standar kinerja. Manajemen perusahaan dituntut untuk memberikan perhatian terhadap kebutuhan karyawan agar bisa memotivasi mereka dengan baik. Budaya organisasi yang berkaitan langsung dengan perilaku nyata karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diembannya, merupakan dasar utama dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan. Budaya organisasi yang dapat memberikan gambaran positif kepada karyawan, tentu menjadi pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan itu sendiri. Selain itu, dengan terciptanya lingkungan kerja yang nyaman, selaras, dan harmonis akan lebih meningkatkan kinerja karyawan. Hal tersebut dikarenakan seseorang akan termotivasi dalam bekerja apabila lingkungan kerja sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh karena itu, faktor motivasi kerja, budaya organisasi, dan lingkungan kerja menjadi faktor yang menjadikan karyawan mencapai kepuasan dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja yang berarti bagi perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor-faktor tersebut dibatasi motivasi kerja, budaya organisasi, dan lingkungan kerja. Dengan demikian, penelitian ini berjudul **“Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Organisasi dan**

## **Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik)”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pada penelitian dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

Seberapa besarkah pengaruh motivasi kerja, budaya organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja Karyawan PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik)?

Rumusan masalah tersebut dapat dipecah menjadi beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik)?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik)?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik)?
4. Apakah motivasi kerja, budaya organisasi, dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik)?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk menguji, menganalisis, dan membuktikan pengaruh motivasi kerja, budaya organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik).

Tujuan penelitian tersebut dapat dipecah menjadi tujuan-tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji, menganalisis, dan membuktikan pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik).
2. Untuk menguji, menganalisis, dan membuktikan pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik).
3. Untuk menguji, menganalisis, dan membuktikan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik).
4. Untuk menguji, menganalisis, dan membuktikan pengaruh motivasi kerja, budaya organisasi, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik).

### **1.4 Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah disiplin ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya pada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan.

## 2. Secara praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan bagi PT. Telkom Witel Jatim Utara (Gresik) tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi dalam melakukan penelitian di masa depan yang mengangkat tema yang serupa.