BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi komunikasi di Indonesia semakin berkembang pesat. Hal ini ditandai dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan internet sebagai alat komunikasi sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari untuk berinteraksi dan bersosialisasi antara satu individu dengan individu yang lain. Meningkatnya kebutuhan manusia terhadap komunikasi maka penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia pun semakin banyak. Persaingan yang semakin ketat memicu perusahaan untuk mampu bersaing, sehingga melakukan segala cara untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut maka setiap perusahaan hendaknya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan komunikasi. Agar perusahaan dapat melakukan kegiatan usaha dengan baik, maka perusahaan harus mampu mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas.

Salah satu unsur penting dalam perusahaan adalah SDM yang memiliki peran sebagai penggerak dan pengendali aktivitas. Kebutuhan SDM yang berkarakter dan berdaya saing tinggi semakin meningkat seiring dengan perkembangan zaman. Hal ini disebabkan karena dalam suatu perusahaan SDM memegang peranan penting sebagai peran aktif dan dominan dalam kegiatan yang dilaksanakan berhubungan untuk mencapai tujuan perusahaan.

PT Telkom Akses atau yang disebut PTTA adalah anak perusahaan BUMN PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. Perusahaan ini bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan *manage service infrastruktur* khususnya di daerah Singaraja. Perusahaan ini terletak di jalan Letkol Wisnu No. 2, Banjar Jawa. PTTA didirikan pada tanggal 12 Desember 2012, dan sejak saat itu aktif dalam pekerjaan jasa konstruksi penggelaran jaringan akses *broadband* termasuk sebagai perusahaan sewa guna usaha yang telah memperoleh izin usaha penyediaan *network terminal equipment* (NTE). Bagian teknik provisioning PTTA Singaraja memegang peran penting dan dominan sebagai jasa pembangunan dan pemeliharaan koneksi internet. Karyawan

pada bagian teknik provisioning terdiri dari 40 karyawan, dengan jam operasional perusahaan dari jam 08.00-17.00 WITA. Pendirian PTTA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan *broadband* untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas SDM sehingga mampu bersaing di level dunia.

Berdasarkan data yang diperoleh karyawan bagian teknik provisioning PTTA Singaraja belum memenuhi standar sasaran kerja yang ditetapkan perusahaan menunjukan bahwa pemasangan dan pemeliharaan wifi sebagian besar belum mencapai target pemasangan yang dilakukan perbulannya. Hal tersebut menyebabkan kinerja karyawan dipandang rendah sehingga perusahaan perlu meningkatkan kinerja karyawan secara terus menerus. Hal ini dapat dilihat pada Lampiran 02 Data Pemasangan Wifi PTTA Singaraja tahun 2018 dan pada Lampiran 03 Data Pemeliharaan Wifi PTTA Singaraja tahun 2018.

Berdasarkan informasi dari karyawan bagian teknik provisioning PTTA Singaraja diketahui belum tercapainya target dalam pemasangan dan pemeliharaan wifi karena, kurangnya kerjasama dalam tim serta sering terjadinya konflik antar tim kerja. Setiap tim kerja terdiri dari 2 karyawan (senior dan junior) dalam melakukan pemasangan dan pemeliharaan wifi. Umumnya karyawan junior lebih dominan melakukan pekerjaan dibandingkan dengan karyawan senior, hal ini menyebabkan seringnya terjadi konflik yang mengakibatkan keterlambatan karyawan dalam pemasangan dan pemeliharaan wifi maka berdampak pada kinerja perusahaan.

Upaya pencapaian target pemasangan dan pemeliharaan wifi masih memiliki banyak kendala diduga ketidaktercapaian kinerja karyawan disebabkan oleh motivasi dan lingkungan kerja karyawan. Hal itu didukung oleh teori Kasmir (2016) dimana faktor-faktor yang memengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adalah motivasi dan lingkungan kerja. Dapat diketahui bahwa karyawan bagian teknik provisioning PTTA Singaraja, sebagian besar belum mencapai target secara maksimal, karena kinerja yang dilaksanakan masih belum sesuai harapan yang diinginkan oleh perusahaan.

Kurangnya motivasi karyawan dapat dilihat dari rendahnya inisiatif karyawan karena keterbatasan kebebasan berpendapat. Pemberian motivasi dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih produktif. Berdasarkan hasil wawancara awal hal ini disebabkan karena kurangnya memberikan kesempatan kepada karyawan untuk tetap berkembang dengan memberikan kewenangan atas pekerjaannya secara utuh tanpa adanya paksaan dari pihak lain selama pekerjaan tersebut untuk mencapai visi dan misi perusahaan, seperti dalam menentukan pemasangan atau pemeliharaan wifi harus berdasarkan arahan *leader*, karyawan tidak diberikan kekuasaan dalam memberikan pendapat mengenai penentuan tempat pemasangan ataupun pemeliharaan wifi ke konsumen selama pekerjaan tersebut untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Selain itu kurangnya sifat saling menghargai antar karyawan bahwa karyawan senior lebih banyak menyerahkan pekerjaannya ke karyawan junior tanpa adanya penghargaan yang diberikan kepada karyawan junior sebagai rasa saling menghargai antar karyawan hal tersebut menyebabkan sering terjadinya konflik yang terjadi setiap tim sehingga mengakibatkan kurangnya rasa aman karyawan dalam bekerja terutama lingkungan kerja yang terbilang ekstrim tanpa adanya kerjasama antar tim. "Motivasi adalah proses yang menggerakkan atau mendorong seseorang melakukan sesuatu perbuatan untuk mencapai tujuan yang diharapkan" (Bangun, 2012:312). Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bryan (2014) dengan judul Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk (Regional Sales Manadp) dan Tanto (2015) dengan judul Pengaruh Motivasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Sinar Jaya Abadi Bersama dalam penelitiannya menunjukkan hasil motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Motivasi karyawan dalam implementasinya juga akan mampu menjadi stimulus bagi karyawan untuk melaksanakan kegiatannya dengan baik dan optimal apabila ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan kerja yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja yang baik akan membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja. Kenyamanan tersebut tentunya akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Sebaliknya,

ketidaknyamanan dari lingkungan kerja yang dialami oleh karyawan bisa berakibat fatal yaitu menurunnya kinerja dari karyawan itu sendiri (Susilaningsih, 2013). Lingkungan kerja yang sehat, bersih, nyaman, dan menyenangkan dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Seperti yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2011:28) menyatakan bahwa suatu kondisi lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Karyawan dalam bekerja dengan kondisi lingkungan kerja yang baik akan menciptakan kinerja yang tinggi, sehingga akan mendapatkan hasil sesuai dengan tujuan perusahaan dan akan sangat besar pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja karyawan. Berdasarkan data inventaris yang diperoleh terlihat bahwa masih minimnya fasilitas kerja yang tersedia dibandingkan dengan jumlah fasilitas yang seharusnya disediakan untuk menunjang kinerja karyawan. Pelayanan terkesan lambat karena fasilitas kerja karyawan kurang memadai, disamping itu tempat kerja yang terbilang ekstrim, berisiko tinggi dan dalam melakukan pekerjaanya kurang dilengkapi dengan sarana dan prasarana penunjang keselamatan karyawan dalam bekerja.

Karyawan bagian teknik dalam melakukan pekerjaannya dipengaruhi oleh kondisi alam hal ini tentu saja akan berpengaruh terhadap lambatnya pemberian pelayanan yang efektif dan efisien ke konsumen PTTA Singaraja mengingat bahwa tidak meratanya fasilitas yang didapat karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan sehingga dapat mengakibatkan kinerja yang menurun dikarenakan keterlambatan pemberian layanan kepada konsumen. Berdasarkan data invetaris barang dan perlengkapan alat kerja yang terdapat pada bagian teknik provisioning PTTA Singaraja, maka berikut ini merupakan data alat kerja yang kurang lengkap sehingga kurang mampu mendukung terciptanya pelayanan yang optimal dapat dilihat pada Lampiran 04.

Berdasakan hasil wawancara tidak tercapainya kinerja karyawan juga disebabkan oleh seringnya terjadi konfik dalam tim kerja yang mengakibatkan suasana kerja yang kurang harmonis sehingga karyawan merasa kurang semangat untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan. Minimnya fasilitas kerja yang tersedia pada bagian teknik provisioning PTTA Singaraja berpengaruh bagi pemberian pelayanan yang efektif dan efisien mengingat banyak karyawan yang

secara tidak merata mendapatkan fasilitas alat kerja yang memadai untuk bekerja. Menurut pendapat Winardi (2007) lingkungan kerja merupakan suatu alat ukur yang akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan jika lingkungan kerja yang ada pada instansi itu baik. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nevin Utama (2015) yang berjudul Pengaruh Pelatihan Kerja, Kepemimpinan, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (studi di PT Midi Utama Indonesia, Tbk Area Jakarta) dan penelitian yang dilakukan oleh Ummi Kaltsum (2016) yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru (Kasus pada Karyawan Bagian SDM) dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Kurangnya pemberian motivasi dan alat kerja yang belum memadai berdampak pada tidak tercapainya target pemasangan dan *service* pemeliharaan wifi, maka kurangnya pemberian pelayanan secara efektif dan efisien kepada konsumen PTTA Singaraja. Permasalahan dalam latar belakang di atas memberikan indikasi bahwa tingkat motivasi dan lingkungan kerja pada karyawan bagian teknik provisioning PTTA Singaraja yang masih kurang, untuk itu diperlukannya pemecahan masalah ini, agar perusahaan mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada konsumen PTTA Singaraja. Hal tersebut menunjukan bahwa motivasi dan lingkungan kerja sangat penting untuk mendapatkan perhatian yang lebih dari pihak pimpinan dalam memperbaiki masalah rendahnya jumlah pemasangan wifi dan *service* pemeliharaan yang belum memenuhi target disamping itu pimpinan harus memberikan dorongan motivasi dan memperhatikan lingkungan kerja karyawan bagian teknik provisioning.

Mengingat betapa pentingnya motivasi dan lingkungan kerja karyawan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan yang nantinya dapat meningkatkan produktivitas perusahaan, maka dalam penulisan proposal ini akan menganalisis lebih jauh bagaimana “Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Teknik Provisioning PT Telkom Akses Singaraja”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut.

1. Kurangnya kinerja karyawan bagian teknik provisioning PTTA Singaraja dapat dilihat dari tidak tercapainya target pemasangan dan pemeliharaan wifi hal tersebut dapat dilihat pada Lampiran 01 Data Pemasangan dan Pemeliharaan Wifi PTTA Singaraja.
2. Kurangnya dorongan motivasi yang diberikan terhadap karyawan bagian teknik provisioning PTTA Singaraja, hal itu terlihat dari hasil wawancara awal dengan karyawan bagian teknik provisioning yang menyatakan bahwa tidak adanya bentuk dorongan motivasi yang diberikan oleh *leader* kepada karyawan.
3. Kurangnya perhatian perusahaan terhadap lingkungan kerja karyawan bagian teknik provisioning PTTA Singaraja, dimana sarana dan prasarana karyawan tidak sebanding dengan jumlah fasilitas yang seharusnya diberikan untuk menunjang kinerja karyawan. Pelayanan terkesan lambat karena fasilitas kerja karyawan kurang memadai. Hal itu dilihat dari data inventaris Barang dan Perlengkapan Alat Kerja Bagian Teknik Provisioning PTTA pada Lampiran 02

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, dalam penelitian ini penulis membatasi masalah penelitian mengenai variabel-variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian teknik provisioning PTTA Singaraja. Penelitian ini difokuskan pada pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bagian teknik provisioning PTTA Singaraja**.**

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi inti permasalahan adalah sebagai berikut.

1. Adakah pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan bagian teknik provisioning PTTA Singaraja?

2. Adakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bagian teknik provisioning PTTA Singaraja?
3. Adakah pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bagian teknik provisioning PTTA Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan maslah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan, penjelasan (eksplanatif) yang teruji tentang pengaruh sebagai perikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bagian teknik provisioning PTTA Singaraja.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan bagian teknik provisioning PTTA Singaraja.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bagian teknik provisioning PTTA Singaraja.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan manfaat dalam pengembangan ilmu dan teori ekonomi pada bidang manajemen SDM khususnya mengenai motivasi dan lingkungan kerja. Serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini mengenai motivasi, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan pada bagian teknik provisioning PTTA Singaraja.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat yang dapat dijadikan sebagai landasan bagi perusahaan terkait untuk menentukan langkah perbaikan ketika karyawan mengalami permasalahan atau gangguan dalam bekerja karena masalah motivasi dan lingkungan kerja yang kondusif agar dapat meningkatkan kinerja. Sedangkan bagi karyawan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki faktor-faktor motivasi dan lingkungan kerja yang menghambat dan menyebabkan penurunan kinerja karyawan.