

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) memegang peranan yang sangat dominan dalam suatu perusahaan karena melalui perannya itulah orang-orang dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan, yaitu dengan menggunakan sumber daya yang tersedia. Sumber daya manusia (SDM) diharapkan berperan aktif sebagai perencana, pelaksana dan pengawas seluruh fungsi administrasi perusahaan. Selain peningkatan kualitas personel, perusahaan masih perlu meningkatkan daya saingnya melalui peningkatan kualitas manajemen. Oleh karena itu, perusahaan juga harus bisa berkembang secara maksimal, sehingga sangat penting menjaga hubungan yang harmonis dan berkelanjutan dengan karyawan. Semua perusahaan pasti membutuhkan manajemen yang berkaitan dengan upaya mencapai tujuan tertentu perusahaan. Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan. Sumber daya ini diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya (Warongan, Dotulong, dan Lumintang, 2022)

Sumber daya manusia sebagai faktor penting perusahaan harus memiliki kinerja yang baik. Kinerja seorang karyawan berperan penting bagi suatu perusahaan, karena membuat tercapainya kinerja setiap fungsi perusahaan dan selanjutnya kinerja fungsif-ungsi perusahaan memberikan sumbangan terhadap pencapaian kinerja perusahaan (Laa dan Susanto, 2023). Menurut Pebriyanto dan Utomo (2022) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang

diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja karyawan yang berlaku dalam organisasi.

Kinerja karyawan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam suatu perusahaan, karena manusia dalam hal ini karyawan merupakan faktor utama dalam proses kerja yang pada akhirnya menentukan baik buruknya kinerja perusahaan secara keseluruhan. Kinerja pegawai merupakan suatu alat ukur yang dapat digunakan untuk menilai bentuk keberhasilan atau kegagalan melalui sasaran dan standar hasil kerja. Noviyanti dan Hijriatunnisa (2022) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran maupun kriteria yang telah ditentukan.

Dalam penelitian ini penulis meneliti PT. Golden Communication Bandar Lampung, Perusahaan telah berdiri pada tahun 22 Desember 2002, di dirikan oleh Eddy Soesanto dan Tjua Hui Kun. PT.Golden Communication merupakan salah satu perusahaan yang mengutamakan kinerja para karyawan. PT. Golden Communication Bandar Lampung merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pendistribusian produk telkomsel di Cluster Lampung. PT.Golden Communication sebagai distributor berkomitmen untuk memenuhi tujuan dan tantangan bisnis ini yang bertujuan untuk memimpin pasar dengan memberikan solusi yang memenuhi harapan pelanggan, menciptakan nilai bagi seluruh stakeholder dan memberdayakan sumber daya yang ada. PT. Golden Communication terus berinovasi pada produk berbasis kreatif digital. Hal tersebut mempertegas komitmen PT. Golden Communication untuk terus meningkatkan pendapatan didalam situasi persaingan bisnis di industri ini yang sangat terbuka dan menyalurkan obsesi PT. Golden Communication untuk secara berkelanjutan membantu mengembangkan usaha kecil dan menengah menjadi perusahaan dengan

skala besar, dengan tetap mengutamakan peningkatan kesejahteraan masyarakat luas. Adapaun produk yang dipasarkan oleh PT. Golden Communication ialah pulsa elektrik M-kios dan kartu perdana. Pada era modern saat ini perusahaan telekomunikasi sangat besar pengaruh dan peranannya sehingga diperlukan karyawan yang penuh semangat dan bermotivasi tinggi dalam bekerja dan melakukan pekerjaannya secara efektif dan efisien, untuk kemudian pada akhirnya menunjukkan kinerja yang tinggi dalam usaha mewujudkan misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini peneliti berfokus pada kinerja karyawan dengan posisi jabatan sebagai *sales*, posisi tersebut dipilih karena memiliki peran yang sangat penting dalam proses distribusi dan penjualan produk telkomsel. Adapun standar penilaian kinerja karyawan dengan posisi jabatan sebagai *sales*, dapat dilihat melalui Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Standar Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Posisi Jabatan Sebagai Sales PT. Golden Communication

Aspek	Bobot	Skor Nilai Performance	Kategori
Qunatity Bukpin Sa	40%	91 - 100	Sangat Baik
		76 - 90	Baik
		61 - 75	Cukup Baik
		52 - 60	Kurang Baik
		< 50	Buruk
Daily Call Achievement	10%	91 - 100	Sangat Baik
		76 - 90	Baik
		61 - 75	Cukup Baik
		52 - 60	Kurang Baik
		< 50	Buruk
Outlet Aktif Ngrs	15%	91 - 100	Sangat Baik
		76 - 90	Baik
		61 - 75	Cukup Baik
		52 - 60	Kurang Baik
		< 50	Buruk
Voucher	25%	91 - 100	Sangat Baik
		76 - 90	Baik
		61 - 75	Cukup Baik
		52 - 60	Kurang Baik
		< 50	Buruk
New Reseler	10%	91 - 100	Sangat Baik
		76 - 90	Baik
		61 - 75	Cukup Baik
		52 - 60	Kurang Baik
		< 50	Buruk

Sumber: PT. Golden Communication, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1, menjelaskan bahwa *sales* PT. Golden Communication memiliki aspek-aspek penilaian dalam menilai karyawan, terdiri dari quantity bukpin sa, daily call achievement, outlet aktif ngrs, voucher dan new reseller. Aspek penilaian tersebut digunakan sebagai tolak ukur perusahaan untuk menentukan keberhasilan dan ketidak berhasilan kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Berikut ini tabel 1.2 mengenai rekapitulasi penilaian kinerja karyawan dengan posisi jabatan sebagai *sales* PT. Golden Communication.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Posisi Jabatan Sebagai *Sales* PT. Golden Communication

Aspek	Bobot	2022	2023	2022	2023
		Pencapaian	Pencapaian	Nilai	Nilai
Qunatity Bukpin Sa	40%	80%	75%	32%	30%
Daily Call Achievement	10%	72%	72%	7%	7%
Outlet Aktif Ngrs	15%	74%	73%	11%	11%
Voucher	25%	70%	70%	18%	18%
New Reseller	10%	82%	75%	8%	8%
Total Nilai Performance				76%	73%
Kategori Penilaian				Baik	Cukup baik

Sumber: PT. Golden Communication, 2023

Berdasarkan Tabel 1.2, menjelaskan bahwa *sales* PT. Golden Communication tahun 2023 memiliki penilaian 73% dengan kategori cukup baik, jika dibandingkan sebelumnya *sales* PT. Golden Communication mengalami penurunan nilai kinerja. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan turunya kinerja *sales* PT. Golden Communication disebabkan dikarenakan karywan tidak tepat waktu dalam menyelesaikan laporan pekerjaan sehingga aktivitas pekerjaan yang dilakukan terhambat, kurang telitinya karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan menunjukkan bahwa kualitas kerja yang dimiliki karyawan belum sesuai yang diharapkan, kordinasi diantara karyawan berjalan kurang baik sehingga sering terjadi miskomunikasi terkait dengan permintaan dan stok barang menunjukkan bahwa rendahnya kerjasama diantara karyawan kemudian karyawan masih sering terlambat dalam mengikuti rapat dipagi hari dan tidak melakukan

kunjungan sesuai arahan pimpinan sehingga produk tidak terdistribusi dengan baik menunjukkan kehadiran karyawan dalam bekerja masih rendah

Apabila perusahaan menginginkan kinerja yang baik, maka perusahaan harus mengelola karyawannya agar lebih optimal dalam membantu mewujudkan tujuan perusahaan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja dan lingkungan kerja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hatimatunnisani, Veranita, dan Rochmawati (2023) menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Christian dan Kurniawan (2021) menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Yantu, Bokingo, dan Muhsana (2022) menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan penelitian yang dilakukan oleh Munardi, Djuhartono dan Sodik (2021) menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor pertama yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Menurut Teori ini dikemukakan oleh Abraham Maslow dalam Purwati dan Agustian (2023) yang menyatakan bahwa manusia dimotivasi untuk memuaskan sejumlah kebutuhan yang melekat pada diri setiap manusia yang cenderung bersifat bawaan. Kebutuhan ini terdiri dari lima jenis dan terbentuk dalam suatu hierarki dalam pemenuhan, dalam arti manusia pada dasarnya pertama sekali akan berusaha memenuhi kebutuhan tingkat pertama, kemudian kebutuhan tingkat kedua dan seterusnya, dan pemenuhan semua kebutuhan inilah yang menimbulkan motivasi seseorang. Motivasi kerja adalah pemberi daya gerak yang menciptakan kegairahan kerja dalam diri seseorang untuk pekerjaan secara efektif, dan terintegritas untuk mencapai tingkat kinerja (Laa dan Susanto, 2023). Pemberian motivasi yang tepat kepada pegawai akan mendorong pengembangan organisasi, karena pegawai yang bekerja dan melaksanakan tugas dengan penuh semangat dan kesadaran

yang tinggi merupakan modal bagi perusahaan (Hatimatunnisani, Veranita, dan Rochmawati, 2023).

Peneliti telah melakukan wawancara kepada pihak PT. Golden Communication terkait motivasi kerja, berikut ini hasil wawancara, sebagai berikut, karyawan masih belum merasa termotivasi dalam bekerja, hal tersebut dikarenakan pekerjaan dilakukan melebihi jam kerja yang telah ditentukan menyebabkan karyawan kelelahan karena kurang beristirahat sehingga sulit berkonsentrasi dalam pekerjaan hal tersebut menunjukkan kebutuhan fisik karyawan belum terpenuhi, perusahaan jarang mengadakan acara bersama karyawan untuk menjalin hubungan diantara karyawan dan pimpinan dengan demikian kebutuhan sosial karyawan belum sesuai harapan, hasil kerja karyawan kurang diapresiasi oleh pimpinan, tidak diberikan pujian maupun penghargaan sehingga karyawan tidak termotivasi dalam bekerja, kemudian beberapa karyawan memiliki tugas pekerjaan yang berbeda dengan latarbelakang pendidikan yang dimiliki sehingga karyawan tersebut tidak dapat bekerja secara optimal.

Faktor kedua yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja non fisik. Wahyudin dan Astuti (2020) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan sesama rekan kerja maupun hubungan dengan bawahan. Sebuah organisasi perlu menciptakan serta memelihara lingkungan kerja non fisik dengan baik agar dapat menimbulkan suasana kerja yang membuat karyawan semangat untuk bekerja lebih giat dan baik (Mustikasari, Akbar, dan Syahputra, 2023). Karyawan dapat memiliki kualitas dalam bekerja karena adanya dukungan lingkungan kerja yang baik. dalam penyelesaian pekerjaan lingkungan kerja non fisik menjadi salah satu faktor pendukung sehingga dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawan (Wijayanti dan Wardhani, 2022)

Peneliti telah melakukan wawancara kepada pihak PT. Golden Communication terkait lingkungan kerja non fisik pada karyawan *sales*, berikut ini hasil wawancara, sebagai berikut, diantara lebih mengedepankan target pencapaian secara individu dibandingkan dengan perusahaan, hal ini menunjukkan bahwa hubungan diantara karyawan kurang baik karena tidak adanya saling mendukung dalam mencapai target perusahaan, kurangnya kejelasan tugas karyawan yang terlihat dari pimpinan perusahaan kurang mengarahkan karyawan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan, Perusahaan sudah mengatur tugas dan tanggung jawab kerja karyawan sesuai dengan posisi pekerjaan, namun terdapat karyawan yang ditugaskan menjejalkan tugas pekerjaan karyawan lain sehingga karyawan kurang optimal dalam menyelesaikan tugas pekerjaan. Dengan permasalahan pada lingkungan kerja non fisik pada karyawan *sales* PT. Golden Communication dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Faktor ketiga yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Hariana (2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan atau emosi yang positif atau negatif karyawan terhadap pekerjaannya yang berkaitan dengan pengalaman dalam pekerjaannya dan harapannya terhadap pengalaman masa depan. Apabila, karyawan mempunyai kepuasan kerja sesuai dengan harapan mereka maka hasil pekerjaan yang dilakukan cenderung positif, sebaliknya apabila karyawan merasa kurang puas atau bahkan tidak puas terhadap pekerjaan yang dilakukan maka hasilnya cenderung menurun. Seorang karyawan yang tidak puas terhadap pekerjaan yang ia jalani biasanya akan resign untuk mencari tempat kerja yang baru, harapannya ialah tempat kerja yang lain akan memenuhi kepuasan mereka dalam menjalankan pekerjaan (Partika, Ismanto, dan Rina, 2020). Kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seseorang atas pekerjaannya, khususnya mengenai kondisi kerjanya, dalam hubungannya dengan apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan

keinginannya. Kurangnya kepuasan kerja karyawan berdampak buruk bagi perusahaan dan pencapaian tujuan akan mendapatkan hasil yang memuaskan. (Harahap dan Tirtayasa, 2020). Berikut ini tabel 1.3 data trun over karyawan dengan posisi jabatan sebagai *sales* PT. Golden Communication

Tabel 1.3 Data Trun Over Karyawan Dengan Posisi Jabatan Sebagai Sales PT. Golden Communication

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Karyawan		Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Tingkat Trunover
		Masuk	Keluar		
2022	40	5	10	35	26.67
2023	35	10	12	33	35.29

Sumber: PT. Golden Communication, 2023

Berdasarkan Tabel 1.3, menjelaskan bahwa tingkat *turnover* karyawan pada tahun 2023 sebesar 35,29%, lebih tinggi dari tahun sebelumnya. data tersebut menunjukkan bahwa rendahnya kepuasan karyawan dalam bekerja, selain itu rendahnya kepuasan kerja karyawan terlihat dari karyawan yang datang terlambat dan karyawan sering tidak melakukan kunjungan yang telah ditetapkan perusahaan.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini mencoba mengkaji variabel yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan menguji dengan variabel motivasi kerja, lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja dengan melihat fenomena dan permasalahan yang terjadi di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh mengenai **“PENGARUH MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA NON FISIK DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GOLDEN COMMUNICATION BANDAR LAMPUNG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Golden Communication Bandar Lampung ?

2. Apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Golden Communication Bandar Lampung ?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Golden Communication Bandar Lampung ?
4. Apakah motivasi kerja, lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Golden Communication Bandar Lampung ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Golden Communication Bandar Lampung dengan posisi jabatan sebagai sales yang berjumlah 33 karyawan

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah motivasi kerja, lingkungan kerja non fisik, kepuasan kerja dan kinerja karyawan

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah . PT. Golden Communication, yang beralamat Jalan Teuku Umar No.10g, penengahan, Kecamatan.kedaton, Kota Bandar Lampung

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada November 2023 sampai selesai.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi teori motivasi kerja, lingkungan kerja non fisik, kepuasan kerja dan kinerja karyawan

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu.

1. Untuk mengetahui apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Golden Communication Bandar Lampung
2. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Golden Communication Bandar Lampung
3. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Golden Communication Bandar Lampung
4. Untuk mengetahui apakah motivasi kerja, lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Golden Communication Bandar Lampung

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai motivasi kerja, lingkungan kerja non fisik, kepuasan kerja dan kinerja karyawan

1.5.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.5.3 Bagi PT. Golden Communication Bandar Lampung

Mampu memberikan implikasi bagi para pengelola di perusahaan yang nantinya akan dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

1.6 Sistem Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan dalam perumusan masalah, ruang lingkup dari penelitian, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian

Bab II Landasan Teori

Bab ini menguraikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel, sumber data, variabel penelitian, operasional variable, teknik analisis data, uji persyaratan instrument, metode analisis data, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan III.

Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV.

Daftar Pustaka

Lampiran