

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan sebuah organisasi tidak lepas dari peranan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang sangat efektif dan efisien. Faktor yang menentukan dalam mencapai target atau tujuan, baik organisasi atau instansi ialah Sumber Daya Manusia (SDM). Afandi (2018) Sangat dibutuhkan pengelola Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mengorganisasikan karyawan dalam bidangnya. Tugas itu merupakan salah satu yang harus dilakukan di dalam bidang yang berfungsi untuk mengatur karyawan dalam divisi tertentu.

Perusahaan pasti menginginkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas di era saat ini, Yang dimana setiap organisasi harus bisa beradaptasi dalam keadaan seperti ini sehingga dapat meningkatkan kinerja dan mampu mengikuti tantangan di era global. Masalah sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen, Karena keberhasilan manajemen dan yang lain itu tergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Apabila individu dalam perusahaan yaitu SDM-nya dapat berjalan efektif maka perusahaan tetap berjalan efektif, dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan itu ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Kinerja karyawan sangat penting karena hanya dengan kinerja yang baik perusahaan akan berkembang. Kinerja karyawan adalah banyaknya upaya yang dikeluarkan individu dalam mencurahkan tenaga sejumlah tertentu kepada pekerjaan sumber daya manusia tidak saja membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya tetapi juga membantu menentukan apa yang benar-benar dapat dicapai dengan sumber daya yang tersedia.

Keberadaan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas merupakan faktor penting dari seluruh kegiatan perusahaan dari perencanaan sampai dengan evaluasi. Sebuah perusahaan harus dapat memanfaatkan sumber daya manusia

sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan output yang optimal yang menjadi tujuan utama perusahaan.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi yaitu PLN Icon Plus, ialah merupakan Anak Perusahaan dari PT PLN (Persero yang telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Negara/Kepala Badan Penanaman Modal dan pembinaan Badan usaha Milik Negara No. S-21/M-D8-PM BUMN/2000 tanggal 23 Agustus 2000, PLN Icon Plus memulai kegiatan komersialnya sejak tahun 2001 dan mempunyai Network Operation centre yang berlokasi di Gandul, Cinere.

Sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa internet di Indonesia memiliki berbagai cabang di seluruh Indonesia salah satunya adalah PT. PLN Icon Plus Bandar Lampung. Dulunya dikenal dengan Stroomnet dan sekarang menjadi PT Indonesia Connets Plus (ICON+) bergerak dibidang penyedia layanan internet broadband full fiber optic, Yang berlokasi di Jl. Gn. Rajabasa Raya No.16, Perumnas Way Halim, Kec. Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35132.

PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Bandar Lampung mempunyai beberapa macam produk yang ditawarkan, ICON+ membagi produknya untuk segmen pelanggan korporasi kedalam 4 kategori produk yaitu ICONect, ICONWeb, ICONBase dan ICONAps. Sementara untuk segmen pelanggan retail (rumah) produk Fixed Broadband internet yang dikenal dengan ICONET. Berikut data karyawan di PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung.

Tabel 1. 1
Data Karyawan PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung

No	Bidang	Jumlah Karyawan
1	Kepala Cabang	1
2	Pemasaran dan Penjualan	32
3	Pemasangan dan Aktivasi	34
4	Operasi, Pemeliharaan dan <i>Asset</i>	12
5	<i>Supporting</i>	4
6	<i>Enginer on Site</i> (EOS)	3
Jumlah		68

Sumber: PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung 2024

Berdasarkan tabel 1.1 mengenai PT. PLN Icon Plus Bandar Lampung memiliki jumlah populasi sebanyak 68 karyawan yang terdiri dari beberapa bagian yaitu Kepala Cabang, Pemasaran dan Penjualan, Pemasangan dan Aktivasi, Operasi Pemeliharaan dan *Asset*, *Supporting*, *Engineer on Site* (EOS). Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan pada karyawan bagian Pemasangan dan Aktivasi di PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung yang berjumlah 34 karyawan.

Kinerja ialah melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Wibowo (2020) Untuk mencapai target ditetapkan organisasi (kinerja) karyawan harus mengutamakan kepentingan dan kepuasan dengan memberikan layanan terbaik, disiplin, bekerja, dengan baik dan inovatif sehingga menghasilkan kinerja yang baik pula.

Karna kinerja karyawan yang menurun menyebabkan dampak buruk bagi perusahaan, Seperti mengurangi produktivitas keseluruhan perusahaan, perusahaan memerlukan biaya tambahan untuk memperbaiki kinerja karyawan yang kurang efektif, dan karyawan yang tidak berkinerja dengan baik bisa mempengaruhi budaya perusahaan secara keseluruhan.

Tabel 1. 2
Standar Penilaian Kerja Karyawan PT. PLN ICON PLUS Bandar
Lampung Tahun 2024

Bobot Penilaian	Keterangan	Huruf Mutu
91 - 100	Sangat Baik	A
81 – 90	Baik	B
71 – 80	Cukup	C
50 - 70	Buruk	D

Sumber: PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung, 2024

Berdasarkan Tabel 1.2 menjelaskan tentang standar penilaian yang dilakukan PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung untuk menilai kinerja, Adapun aspek penilaian kinerja yang dilakukan adalah ketepatan waktu, kualitas, kuantitas, keterampilan dan aspek kerjasama. Berdasarkan penilaian seluruh aspek kinerja yang telah dilakukan oleh perusahaan terhadap karyawan bagian Pemasangan dan Aktivasi terjadi penurunan kinerja sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Hasil Penilaian Karyawan Divisi Pemasangan dan Aktivasi PT. PLN
ICON PLUS Bandar Lampung Tahun 2024

Aspek Penilaian	Semester I		Semester II	
	Penilaian	Huruf Mutu	Penilaian	Huruf Mutu
Kerjasama	85	B	82	B
Keterampilan	87	B	87	B
Kualitas	83	B	78	C
Kuantitas	80	C	75	C
Ketepatan waktu	82	B	73	C
Penilaian Keseluruhan	83.4	B	79	C

Sumber: PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung, 2024

Berdasarkan tabel 1.3 diatas menjelaskan penilaian karyawan divisi pemasangan dan aktivasi di PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung tahun 2024, Yaitu penilaian kinerja karyawan di semester I sebesar 83.4 dan semester II 79, Dengan demikian terjadinya penurunan kinerja karyawan di semester II dengan nilai keseluruhan 79. Menurunnya kinerja karyawan harus diperhatikan oleh perusahaan karna hal ini berdampak pada perusahaan.

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, Hamali (2018) yaitu minat bekerja, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, keterampilan, lingkungan kerja, motivasi kerja, beban kerja, kompensasi. Dalam penelitian ini penulis meneliti Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik. Permasalahan beban kerja tersebut berdampak pada penurunan kinerja karyawan, Menjadi suatu hal penting perusahaan dalam memperhatikan karyawan sehingga berkurangnya beban kerja agar kinerja karyawan yang menurun dapat ditingkatkan.

Vanchapo (2020) suatu proses atau tugas yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jumlah waktu tertentu disebut beban kerja. Kemampuan seorang pekerja untuk menyelesaikan dan menyesuaikan diri dengan sejumlah tugas mencegah hal ini berubah menjadi beban kerja. Namun, jika karyawan tersebut tidak berhasil, tugas dan aktivitas berubah menjadi beban kerja.

Beban kerja adalah ketegangan yang dialami karyawan sebab tuntutan yang lebih dari kapasitas dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sesuai dengan pernyataan Mangkunegara dalam Nur Safitri & Kasmari (2022), Kinerja karyawan mencerminkan hasil kerja yang mencakup aspek kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti menemukan fenomena masalah dalam perusahaan ini. Penyebab beban kerja karyawan bagian pemasangan dan aktivasi di PT. ICON PLUS Bandar Lampung yaitu, Tuntutan yang tinggi untuk menyelesaikan proyek dalam waktu yang

singkat sehingga membuat pekerjaan tidak optimal, Kurangnya ketersediaan kendaraan inventaris kantor saat operasional kerja sehingga mengalami keterlambatan pengerjaan.

Selain beban kerja, faktor yang mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja fisik. Lingkungan kerja fisik merujuk pada semua elemen fisik dari tempat dimana karyawan bekerja, Lingkungan kerja fisik yang mendukung dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan. Sesuai dengan pernyataan Ramli (2019) bahwa situasi serta keadaan di mana lingkungan kerja memberikan kontribusi peran dampak yang sangat berarti untuk karyawan pada perusahaan.

Adanya lingkungan kerja yang baik sangat mempengaruhi karyawan didalam usaha menyelesaikan serta memberikan hasil yang sesuai tuntutan atas tugasnya. Lingkungan kerja fisik juga berpengaruh dalam masalah kinerja kerja karna karyawan yang merasa kurang memadai seperti lingkungan yang nyaman dan aman, fasilitas yang cukup dan bermanfaat menjadi perhatian khusus bagi pegawai.

Masalah lingkungan kerja fisik pada PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung kinerja karyawan jadi menurun dan terbebani dalam menjalankan tugasnya. Jadi lingkungan kerja fisik yang buruk berdampak terhadap kondisi yang mendukung kesejahteraan dan kinerja optimal karyawan. Kurang memadainya lingkungan kerja fisik yang dirasakan karyawan diduga menyebabkan menurunnya kinerja karyawan.

Seperti kurangnya peralatan yang memadai saat proses pengerjaan sehingga memakan waktu lama, ruang kerja terbuka terkadang mengganggu konsentrasi saat bekerja, ruang gerak yang kurang luas membuat tidak nyaman saat bekerja. Sehingga menyebabkan kinerja karyawan menurun, Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan lingkungan kerja fisik yang baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan pembahasan yang sudah di uraikan di atas, maka peneliti ingin mencoba mengkaji mengenai variabel yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan menguji variabel beban kerja dan lingkungan kerja fisik melihat fenomena yang telah diuraikan maka demikian penulis mengambil skripsi yang berjudul **“PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PLN ICON PLUS BANDAR LAMPUNG”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung?
2. Apakah pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung?
3. Apakah pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan bagian pemasangan dan aktivasi pada PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung berjumlah 34 karyawan.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah beban kerja, lingkungan kerja fisik, dan kinerja karyawan.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung yang beralamatkan di Jl. Gn. Rajabasa Raya, No.16, Perumnas Way Halim, Kec. Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35132.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang berlangsung pada tahun 2024 sampai dengan selesainya skripsi ini.

1.3.5 Ruang Lingkup Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang meliputi teori beban kerja, lingkungan kerja fisik, dan kinerja karyawan pemasangan dan lingkungan.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi penulis

Bagi penulis dapat menambah dan memperluas pengetahuan di bidang Sumber Daya Manusia khususnya yang berhubungan dengan masalah beban kerja, lingkungan kerja fisik, kinerja karyawan.

1.5.2 Bagi IIB DARMAJAYA

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen Sumber Daya Manusia.

1.5.3 Bagi PT. PLN ICON PLUS BANDAR LAMPUNG

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika tentang pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori dalam penelitian, kerangka pikir dan hipotesis yang membahas tentang pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja sebagai kerangka pikir dan hipotesis dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mencakup objek penelitian, alat dan bahan, metode pengumpulan data, prosedur penelitian, pengukur metode analisis tentang pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan PT. PLN ICON PLUS Bandar Lampung.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang telah dikemukakan pada BAB II dan BAB III.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan skripsi ini dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN