

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Keberhasilan suatu perusahaan tidak selalu diukur oleh seberapa besar uang yang dimiliki melainkan ada hal lain yang lebih penting yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang berada di perusahaan. Dalam era globalisasi saat ini sangat diperlukan SDM yang bermutu karena maju mundurnya suatu perusahaan sangat tergantung pada kualitas SDM atau karyawannya. Semakin baik kualitas karyawan suatu perusahaan maka semakin tinggi daya saing perusahaan tersebut terhadap perusahaan lainnya.

Karyawan adalah aset berharga yang perlu diperhatikan dan dibina dengan baik sehingga perusahaan harus memperhatikan setiap detail program-program yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia guna menghasilkan karyawan yang kompeten dan berdaya saing tinggi. Pada prosesnya prestasi perusahaan ataupun kinerja perusahaan mengalami pasang surut sejalan dengan naik turunnya kinerja karyawan perusahaan itu sendiri. Hal ini menandakan bahwa ada hubungan yang positif antara karyawan perusahaan dengan perusahaan tempat mereka bekerja. Kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi pada periode waktu tertentu yang merefleksikan seberapa baik seseorang atau kelompok tersebut memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi (Bernardin dan Russell, 2002).

Bernardin dan Russell mengemukakan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan dalam penelitian ini di antaranya yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, pengetahuan, dan kerjasama. PT Indosat Ooredoo Tbk adalah perusahaan yang bergerak dalam hal salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia.

Perkembangan industri telekomunikasi saat ini, khusus telekomunikasi bergerak (mobile) atau di kenal juga telekomunikasi seluler, sedikit banyak memengaruhi bagaimana pelaku bisnis di industri ini dalam membuat keputusan strategi. Faktor yang mendorong perkembangan industri telekomunikasi di antaranya adalah tingginya tingkat persaingan antar perusahaan dalam industri, bergesernya cara pandang para pelaku bisnis di industri ini dalam berkompetisi dan pesatnya perkembangan teknologi yang merubah cara masyarakat berkomunikasi.

Salah satu pendorong ketatnya tingkat persaingan industri telekomunikasi bergerak adalah banyaknya jumlah operator yang ada di Indonesia. Ada sekitar 8 operator yang berkompetisi memperebutkan pangsa pasar Indonesia, diantaranya Indosat Ooredoo, TELKOMSEL, XL, Smartfreen, 3, Telkomsel, Sampoerna Telekom, Bakrie Telecom. Sampai dengan saat ini, peta persaingan di industri Telekomunikasi seluler Indonesia belum banyak berubah, masih didominasi oleh tiga operator besar TELKOMSEL, menguasai pangsa pasar sekitar 45-50% di akhir tahun 2014. Sisanya sekitar 10-15% diperbukak oleh operator selular lainnya.

PT. Indosat ooredoo menawarkan saluran komunikasi untuk pengguna telepon genggam dengan pilihan pra bayar maupun pascabayar dengan merek jual Matrix, Mentari dan IM3; jasa lainnya yang disediakan adalah saluran komunikasi via suara untuk telepon tetap (fixed) termasuk sambungan langsung internasional IDD (International Direct Dialing), serta jasa nirkabel dengan merk dagang StarOne. Perusahaan ini juga menyediakan layanan multimedia, internet, dan komunikasi data (MIDI= Multimedia, Internet & Data Communication Services).

PT Indosat Ooredoo tbk adalah perusahaan didaftarkan ganda oleh pemerintah Indonesia (dual listed company) pada Bursa Efek Indonesia pada 19 Oktober 1994 (BEI:ISAT) dan Bursa Efek New York, Amerika Serikat (NYSE:IIT). Saat didaftarkan pada tahun 1994 pemerintah Indonesia tetap memiliki 65 persen perusahaan ini. Penilaian kinerja dengan berbagai bentuk seperti key performance indicator atau key performance index pada dasarnya merupakan suatu sasaran dan proses sistimatis untuk mengumpulkan, menganalisa dan menggunakan informasi untuk menentukan efesiensi dan efektivitas tugastugas karyawan serta pencapaian sasaran.

PT Indosat Ooredoo tbk Cabang Palembang tidak terlepas dari permasalahan kinerja karyawan, oleh karena itu perlu memperbaiki kinerja karyawannya guna mendapatkan hasil yang maksimal, sehingga penting untuk melakukan penilaian kinerja dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Karyawan terus menerus dievaluasi secara berkala kinerja pekerjaannya guna mencapai performa bekerja yang seharusnya.

Kurangnya kinerja karyawan PT Indosat Ooredoo tbk Cabang Palembang terlihat dalam memaksimalkan kinerja perusahaan. Untuk menjalankan Kelancaran perusahaan dan untuk melayani kebutuhan konsumen dalam penyediaan dibidang jasa telekomunikasi, maka Kantor Cabang Telkom Rancaekek terus berusaha untuk mengembangkan diri dan bekerja secara optimal 5 demi mewujudkan sumber daya potensial yang diperlukan untuk peningkatan mutu profesionalisme.

Kinerja, disiplin kerja dan kualitas kerja di Kantor PT Indosat Ooredoo tbk Cabang Palembang mengalami penurunan sebesar 6,7% berdasarkan perhitungan sistem manajemen unit, masalah utama yang ditemukan dari komponen masih mengabaikan beberapa tugas yang menjadi kewajibannya. Dengan demikian Kinerja, disiplin kerja dan kualitas kerja berlangsung masih jauh dari kriteria, sehingga kinerja karyawan berjalan kurang efektif, maka penyelenggaraan Kantor PT Indosat Ooredoo tbk .

Jenis lingkungan kerja Menurut soedarmayanti (2001) Menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu : Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, lingkungan kerja fisik dapat di bagi menjadi dua kategori yaitu lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan dan lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga di sebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia.

Lingkungan kerja non fisik adalah semua terjadi yang berkaitan Dengan hubungan kerja, baik hubungan kerja Dengan atasan maupun hubungan

samarekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan non fisik ini Juga merupakan lingkungan kerja yang tidak bisa di abaikan. Menurut Alex Nitisemito (2000) perusahaan hendaknya mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan maupun memiliki status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya di ciptakan adalah suasana kekeluargaan komunikasi yang baik dan pengendalian diri.

Dalam menjalankan pekerjaannya, pegawai sering mengalami masalah kejenuhan karena karyawan melakukan pekerjaan yang sama secara terus menerus. Inilah yang mengakibatkan munculnya rasa jenuh dan bosan pada karyawan yang berhubungan dengan masalah rutinitas dan situasi yang monoton dan pada akhirnya menurunkan semangat kerja pegawai tersebut dan salah satu bentuk pembinaan terhadap karyawan PT Indosat Ooredoo tbk Cabang Palembang adalah karyawan kurang dapat mematuhi standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan.

Selain faktor lingkungan kerja dan disiplin kerja karyawan, ada beberapa faktor lain yang dianggap memengaruhi kinerja karyawan pada PT Indosat Ooredoo tbk Cabang Palembang seperti komitmen karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaan yang dinilai kurang adanya rasa memiliki terhadap perusahaan. Karyawan cenderung memanfaatkan kata “kekeluargaan” yang melekat pada perusahaan karena memang sebagian besar karyawannya merupakan famili dan tetangga sekitar sehingga kinerja yang dihasilkan dirasa belum optimal.

Beberapa karyawan juga berpendapat bahwa menurunnya kinerja disebabkan Berdasarkan latar belakang tersebut dan belum adanya penelitian

tentang lingkungan kerja dan disiplin kerja yang dilakukan PT Indosat Ooredoo tbk Cabang Palembang, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Indosat Ooredoo tbk Cabang Palembang“.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan PT Indosat Ooredoo tbk Cabang Palembang?
2. bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan PT Indosat Ooredoo tbk Cabang Palembang?
3. bagaimana pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Indosat Ooredoo tbk Cabang Palembang?

### **1.3. Tujuan**

Sebagaimana dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Non Fisik dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Indosat Ooredoo tbk Cabang Palembang?

### **1.4. Manfaat**

1. Bagi Perusahaan Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen PT Indosat Ooredoo tbk Cabang Palembang

2. Bagi Akademisi Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk mahasiswa dan generasi penerus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma.
3. Bagi Penulis Penelitian ini dapat menambah pengalaman dan pengetahuan tentang lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kinerja di perusahaan. Selain itu penelitian ini juga sebagai sarana untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu SDM yang sudah diperoleh di bangku perkuliahan.
4. Bagi Pihak Lain Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan bagi pembaca dan dapat menjadi sumber informasi maupun pertimbangan bagi perusahaan yang sedang menghadapi masalah serupa.

#### **1.5. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Indosat Ooredoo Tbk Cabang Palembang.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini disusun dalam 5 bab, dimana di tiap bab tersebut akan dibagi lagi menjadi sub-bab yang akan dibahas secara terperinci. Berikut merupakan sistematika dari masing-masing bab dan keterangan singkatnya :

##### **Bab 1 : Pendahuluan**

Pada bab ini akan dibahas tentang gambaran umum penelitian, diantaranya adalah latar belakang penulisan, ruang lingkup melakukan penelitian,

tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan.

## **Bab II. Tinjauan Pustaka**

Yang akan dibahas di bab 2 adalah teori-teori dasar yang menjadi acuan dan teori-teori pendukung yang berhubungan dengan penulisan penelitian ini.

## **Bab III. Metodologi Penelitian**

Pada bab ini menggambarkan tentang PT.Radio Mustang Utama, gambar jaringan, penggunaan metodologi yang dipilih, rancangan jaringan yang sedang berjalan, analisis masalah, dan perancangan topologi jaringan untuk pemecahan masalah yang dihadapi.

## **Bab IV. Hasil dan Pembahasan**

Bab ini berisi tentang lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Indosat Ooredoo tbk Cabang Palembang.

## **Bab V. Simpulan dan Saran**

Bab ini berisikan simpulan yang didapat selama penelitian, beserta saran untuk perbaikan selanjutnya.