

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman modern saat ini terlihat pada perkembangan negara-negara maju di dunia menunjukkan bahwa di antara semua sumber daya yang paling utama adalah sumber daya manusia. Banyak negara yang memperoleh kemajuan semata-mata bertumpu pada sumber daya manusianya dan banyak pula negara-negara yang memiliki sumber daya alam tetapi tidak mengalami kemajuan karena sumber daya manusianya tidak mampu memanfaatkan sumber daya alam tersebut. Hal ini bertujuan agar semua sumber daya manusia yang ada mampu bersaing secara ketat dan sehat guna memajukan perusahaan/organisasi. Karena sumber daya manusia termasuk kedalam manajemen sumber daya manusia, maka tugas dari MSDM adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, organisasi tersebut tidak akan mampu berjalan. Karena manusia adalah penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi. Oleh karena itu hendaklah organisasi memberikan arahan yang positif demi meningkatkan produktivitas sumber daya manusia yang diwujudkan oleh kinerja mereka agar terciptanya tujuan organisasi.

Akan tetapi dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia perlu memperhatikan beberapa hal yang dapat mempengaruhi kinerja. Karena kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan oleh setiap individu dalam menuangkan ide, gagasan, dan inovasi ke dalam sebuah pekerjaan yang tertata dengan rapi dan sistematis. Karena isu sentral yang kerap dijadikan kajian yang

berkaitan dengan sumber daya manusia dalam organisasi adalah kinerja, maka kelancaran dan keberhasilan penyelesaian suatu pekerjaan sangat ditentukan oleh kualitas kinerja sumber daya yang dimiliki, baik sumber daya alam maupun sumber daya manusianya.

Hal ini sebagaimana yang dinyatakan oleh **Anwar Prabu Mangkunegara (2008:67)** bahwa “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Seperti yang diungkapkan juga oleh **Rivai dan Basri, (2005:50)** 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 atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Tanpa adanya kinerja yang baik pada setiap tingkatan organisasi yang terdiri dari individu, kelompok dan terorganisir, maka pencapaian tujuan organisasi menjadi suatu hal yang sulit. Mengingat pentingnya kinerja pegawai dalam suatu organisasi, maka organisasi yang baik dalam meningkatkan kinerja pegawainya selalu memperhatikan hal-hal yang mempengaruhi kondisi pekerjaan pegawainya. Salah satu hal yang dapat mempengaruhi besar kecilnya dari kinerja pegawai dapat dilihat dari lingkungan kerja internalnya, sebab dari lingkungan kerja internal itulah akan berdampak positif atau negatif bagi organisasi itu sendiri yaitu dalam upaya meningkatkan kinerja pegawainya.

Seperti yang diungkapkan oleh **Tjutju Yuniarsih & Suwatno (2008:62-63)** bahwa dinamika kehidupan manusia senantiasa berkembang seiring dengan

perubahan lingkungannya, baik internal maupun eksternal. Lingkungan internal manusia berkaitan dengan tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan, keluasan wawasan, habit, perasaan, harapan, kebutuhan, filosofi dan diri. Lingkungan eksternal menyangkut berbagai unsur yang ada di luar diri manusia baik fisik maupun sosial, seperti: alam sekitar, teknologi, sarana/prasarana, ekonomi, bisnis, pemerintah, politik, hukum, sosial kemasyarakatan, budaya, dan hubungan internasional.

Selain itu juga berkaitan dengan kinerja yang dipengaruhi oleh lingkungan kerjanya, **Siagan (2002)**, menyatakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu : gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja (motivation), disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi serta faktor-faktor lainnya.

Hal ini tidak dapat dipungkiri bahwa seorang pegawai pada sebuah organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawainya, organisasi tersebut tidak bisa begitu saja mengabaikan lingkungan kerja internalnya. Karena lingkungan kerja internal yang baik akan Hubungan Kerja adanya tingkat produktivitas kerja yang tinggi, sehingga akan dapat meningkatkan produktivitas dari perusahaan yang bersangkutan. Lingkungan kerja internal yang menyenangkan bagi pegawai akan dapat menimbulkan rasa bergairah dalam bekerja. Selain itu, dalam bekerja setiap pegawai juga membutuhkan rasa aman dan nyaman, oleh karena itu terjadinya penurunan kinerja pada pegawai membutuhkan perhatian yang serius terhadap lingkungan kerja internalnya sehingga pegawai terhindar dari rasa bosan dan lelah.

Hal ini dinyatakan oleh **Sedarmayanti (1996: 21)** menjelaskan pengertian lingkungan kerja internal dalam bukunya yang berjudul “*Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*” bahwa “Lingkungan kerja internal adalah lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan pegawai (seperti : pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya), serta lingkungan perantara yang disebut juga lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kondisi manusia (seperti : temperature, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain-lain)”.

Sedangkan lingkungan kerja internal menurut **Sulistiyani dan Rosidah (2003 : 74)** mengemukakan bahwa:

“Lingkungan kerja internal adalah berbagai kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh organisasi dan juga segala kendala yang ada dalam organisasi. Adapun lingkungan kerja internal yang dipandang sangat berpengaruh adalah organisasi sumber daya manusia, kultur organisasi (nilai-nilai organisasi, suasana organisasi, dan lingkungan kerja internal), penilaian organisasi (tujuan organisasi, sumber daya financial, iklim organisasi, dan struktur organisasi)”.

Menurut **Gouzali Saydam (2000 : 266)** menyatakan bahwa lingkungan kerja internal merupakan keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri.

Sama halnya dengan PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung selaku anak perusahaan dari PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. cabang Purbaleunyi Bandung yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, kualitas pelayanan yang baik merupakan hal utama yang menjadi prioritas

perusahaan jasa, dimana hanya dimiliki oleh sumber daya manusia atau pegawai yang berkompeten dibidangnya. Namun kinerja pegawai pada setiap perusahaan dapat mengalami perubahan seiring dengan berjalannya waktu. Ketika sebuah perusahaan jasa meningkatkan kualitas pelayanannya maka tidak dapat dipungkiri bahwa pegawai pun harus mengikuti aturan-aturan perusahaan sebagaimana pegawai dituntut harus dapat melaksanakan tugas pelayanan dengan baik.

Fenomena yang tampak pada pegawai Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung adalah adanya penurunan kinerja yang merupakan *output* atau dampak langsung dari kurangnya pelayanan atau kemampuan personal pegawai dalam melayani yang bahwasanya merupakan tugas utama setiap pegawai PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung dalam memberikan pelayanan jasa yang prima kepada pengguna Tol.

Hal ini membuktikan bahwa penurunan kinerja dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja internalnya. Penurunan ini lazim terjadi dan di alami oleh para pegawai Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung selaku dari anak perusahaan dari PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Purbaleunyi Bandung.

Dari hasil studi pendahuluan yang penulis lakukan melalui sebuah observasi ke objek penelitian serta wawancara secara langsung dengan salah satu Staff di Kantor Gerbang Tol Pasteur, menurut Bpk Yayan Suherlan, selaku Kepala Sift Pengepul Tol (KSPT) Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung mengungkapkan bahwa kinerja pegawai

dapat dikatakan baik atau sesuai apabila pegawai tersebut dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman.

seorang pegawai dapat meningkat kinerjanya ketika pegawai tersebut merasa nyaman dengan lingkungan kerjanya, dengan kata lain pegawai tersebut sudah mendapatkan *zona nyaman* pada pekerjaannya, selain itu tidak mengesampingkan tugas inti perusahaan yaitu pelayanan yang prima terhadap pengguna tol.

Fenomena tersebut dapat diamati berdasarkan data dari *Pelaksanaan Tugas* berdasarkan SK Direksi 18/KPTS/2015 PT.Jasa Marga (Persero) Tbk.Cabang Purbaleunyi Bandung.

Tabel 1.1
Pelaksanaan Tugas Pegawai Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol
Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung

No.	Pelaksanaan Tugas	Pencapaian
1	Pencapaian Target lalin	100%
2	Pencapaian Target Pendapatan	100%
3	Pencapaian Target Waktu Sift	100%
4	Upaya Pelayanan yang Ekselen	100%
5	Waktu Pelayanan Transaksi	100%
6	Jumlah Cancel (Pembatalan Transaksi Golongan) yang Terjadi	100%
7	Kesesuaian Data Notran	100%
8	Ketepatan Waktu Pergantian Sift	100%

Sumber: Data PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Purbaleunyi Bandung.

Berdasarkan hasil analisis tabel 1.1 selanjutnya mengenai data pelaksanaan tugas pegawai Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung. Dari data diatas akan coba dijelaskan mengenai perihal pelaksanaan tugas pegawai yaitu sebagai berikut:

1. Pencapaian Target lalin, maksudnya yaitu pencapaian target lalu lintas kendaraan yang terhitung oleh setiap pegawai gerbang tol yang telah

ditetapkan sebelumnya oleh PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung selaku anak perusahaan dari PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Purbaleunyi Bandung.

2. Pencapaian Target Pendapatan, yaitu pencapaian pendapatan yang dihitung melalui lalu lintas setiap kendaraan yang terhitung oleh pegawai gerbang tol PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung selaku anak perusahaan dari PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Purbaleunyi Bandung.
3. Pencapaian Target Waktu Sift, yaitu perhitungan dari banyak atau sedikitnya jumlah pegawai yang masuk dan tidak masuk kerja yang disebabkan oleh beberapa hal.
4. Upaya Pelayanan yang Ekselen, yaitu tugas utama yang wajib dikerjakan dari setiap pegawai dalam melayani pengguna tol untuk mengurangi jumlah komplain yang dilakukan oleh para pengguna tol.
5. Waktu Pelayanan Transaksi, yaitu kecepatan dan ketepatan transaksi yang dilakukan oleh pegawai dengan pengguna tol.
6. Jumlah Cancel (Pembatalan Transaksi Golongan) yang Terjadi, yaitu jumlah kesalahan penghitungan tiket yang dilakukan oleh pegawai. Kesalahan ini dapat disebabkan oleh pegawainya itu sendiri maupun dari eror alat scan dan tiket yang digunakan.
7. Kesesuaian Data Notran, yaitu penyesuaian penghitungan data lalu lintas kendaraan yang menggunakan data base dengan jumlah tiket yang telah dihitung oleh para pegawai gerbang tol PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung.

8. Ketepatan Waktu Pergantian Sift, yaitu ketepatan jam masuk kerja pegawai yang telah diatur oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Purbaleunyi Bandung.

Pengaplikasian pelaksanaan tugas pegawai merupakan standar kinerja pegawai yang sudah diatur oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Purbaleunyi Bandung.

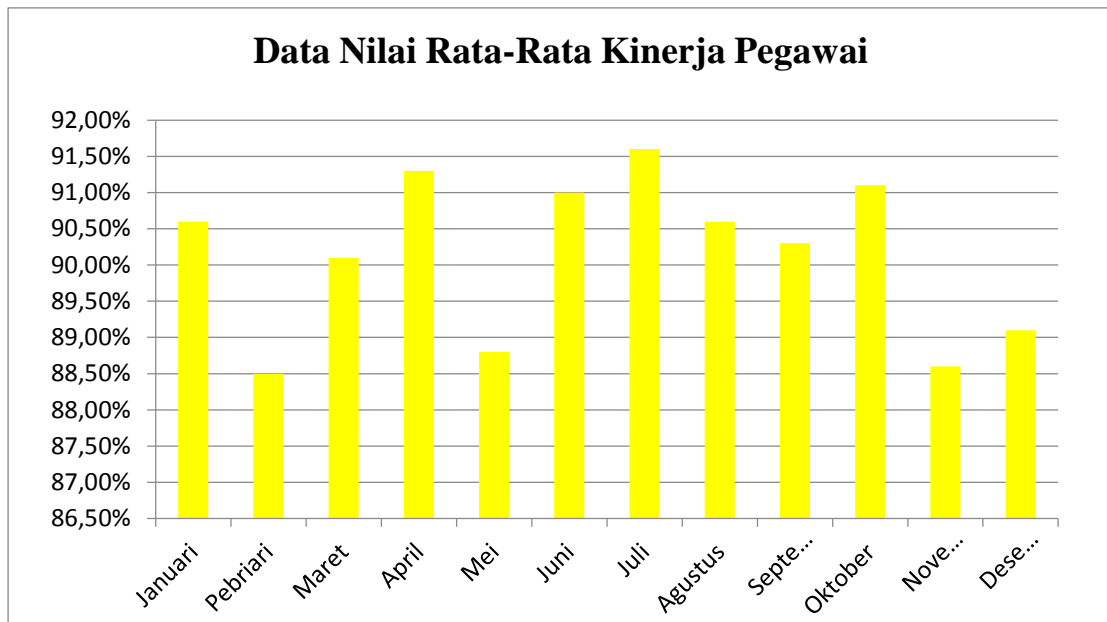
Dari pelaksanaan tugas pegawai tersebut kemudian bisa dilakukan penilaian kinerja pegawai oleh bagian tim penilai yang melakukan penilaian dengan merujuk pada standar kinerja pegawai yaitu dari pelaksanaan tugas pegawai secara akumulasi periode Januari 2014 s/d Desember 2014 .

Hasil dari penilaian pelaksanaan tugas pegawai setiap bulannya dari PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung tertera sebagai berikut:

Tabel 1.2
Rekapitulasi Penilaian Pelaksanaan Tugas Pegawai Secara Keseluruhan Pada Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung Periode Januari 2014 s/d Desember 2014

Tahun 2014	Penilaian Pelaksanaan Tugas								Jumlah Nilai	Nilai Rata- Rata	Capaian Nilai	Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8				
Januari	90	90	90	92	92	78	98	95	725	90.6%	100%	BAIK
Pebruari	85	85	87	90	90	80	98	93	708	88.5%	100%	KURANG
Maret	90	90	92	93	93	73	97	93	721	90.1%	100%	BAIK
April	92	92	94	95	95	76	95	92	731	91.3%	100%	BAIK
Mei	90	90	89	91	91	70	96	93	710	88.8%	100%	KURANG
Juni	92	92	91	93	93	75	97	95	728	91%	100%	BAIK
Juli	94	94	95	97	97	69	93	94	733	91.6%	100%	BAIK
Agustus	92	90	95	93	93	70	98	94	725	90.6%	100%	BAIK
September	90	90	95	95	95	65	97	96	723	90.3%	100%	BAIK
Oktober	96	96	93	95	95	62	97	95	729	91.1%	100%	BAIK
November	95	95	90	92	92	60	93	92	709	88.6%	100%	KURANG
Desember	98	98	99	89	89	55	90	95	713	89.1%	100%	KURANG

Sumber: Data PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Purbaleunyi Bandung



Gambar 1.1
Grafik Penilaian Kinerja Pegawai PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ)
Ruas Purbaleunyi Bandung. Periode Januari 2014 – Desember 2014

Terlihat pada grafik gambar 1.1 dapat dianalisis mengenai persentase nilai rata-rata dari kinerja pegawai, terlihat jelas bahwa dalam rekapitulasi kurun waktu satu tahun terlihat peningkatan dan penurunan pada setiap faktor-faktor penilaian berdasarkan bobot perhitungan jumlah penilaian pelaksanaan tugas dengan capaian nilai yang ditetapkan. Jika kita melihat data di atas, awal adanya penurunan dimulai pada bulan Pebruari. Dilihat pada gambar 1.1 grafik nilai rata-rata kinerja pegawai, terjadinya penurunan akan kinerja pegawai bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja pegawai telah sesuai dengan sasaran yang diharapkan, sekaligus melihat besarnya penyimpangan dengan cara membandingkan antara hasil pekerjaan dengan hasil yang diharapkan. Sehingga standar akan pekerjaan merupakan tolak ukur bagi kinerja yang akan dievaluasi di kemudian hari. Dari ketiga data yang sudah diungkapkan di atas sudah cukup membuktikan bahwa terjadinya penurunan kinerja pegawai memang kerap terjadi dan di alami oleh

pegawai Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung. Agar lebih jelas mengenai penjelasan data grafik gambar 1.1 maka dapat diuraikan mengenai penjelasan dari pelaksanaan tugas pegawai yang tertera pada tabel 1.2 mengenai data penilaian pelaksanaan tugas pegawai secara keseluruhan pada Pegawai Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung Periode Januari 2014 s/d Desember 2014. Penjelasannya sebagai berikut: Dari hasil analisis tabel 1.2 bahwa kinerja pegawai mengalami peningkatan dan penurunan. Dilihat dari nilai rata-rata setiap bulannya pada bulan Pebruari terjadi penurunan kinerja pegawai sebesar 88.5%, kemudian pada bulan Maret mengalami sedikit kenaikan dari bulan sebelumnya yaitu sebesar 90.1%, kemudian pada bulan April terjadi peningkatan secara signifikan yaitu sebesar 91.3%, akan tetapi pada bulan Mei terjadi penurunan yang cukup lumayan sebesar 88.8%, pada bulan Juni mengalami peningkatan lagi sebesar 91%, pada bulan Juli mengalami peningkatan yang kecil sebesar 91.6%, bulan Agustus mengalami penurunan sebesar 90.6%, bulan September mengalami penurunan lagi sebesar 90.3%, pada bulan Oktober mengalami kenaikan sebesar 91.1%, dan dua bulan terakhir pada akhir tahun 2014, yaitu pada bulan November mengalami penurunan sebesar 88.6%, kemudian pada bulan Desember sebesar 89.1%. persentase nilai rata-rata dua bulan terakhir pada tahun 2014 sangat jauh berbeda dari bulan Oktober yang besaran nilainya adalah 91.1% dikarenakan pada dua bulan terakhir tahun 2014 adalah di mana banyak para pengguna tol yang ingin mempersiapkan perayaan hari natal dan tahun baru 2014/2015 yang puncaknya terjadi pada bulan Desember. Hal ini dinyatakan juga oleh Kepala Sift Pengepul Tol (KSPT) gerbang tol Pasteur

yaitu bapak Yayan Suherlan. Beliau juga mengungkapkan walaupun keterangan nilai rata-rata kinerja pegawai dapat dikatakan baik dan kurang, akan tetapi dari keseluruhan pegawai pada kantor gerbang tol Pasteur ini belum ada yang menacapai target dari penilaian rata-rata kinerja pegawai. Jangankan untuk mencapai nilai 100% untuk mencapai nilai standar pegawai yang ekselen pun tidak sampai pada kisaran nilai sebesar 95%. Melihat hal yang terjadi pada kantor gerbang tol Pasteur ini adalah suatu masalah yang bisa berdampak tidak baik bagi perusahaan.

Fenomena ini menunjukkan adanya penurunan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam melayani pengguna tol yang terjadi di Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung selaku anak perusahaan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Purbaleunyi Bandung.

Pada dasar permasalahan yang terlihat pada tabel 1.2 mengenai Lingkungan Kerja Internal yang mempengaruhi Kinerja Pegawai. Dimana Lingkungan Kerja Internal yang tidak nyaman dapat mengganggu kinerja pegawai. Akan tetapi dalam kenyataannya, walaupun semua pegawai berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai kinerja yang baik dalam mencapai tujuan perusahaan, sering kali dalam perkembangan selanjutnya usaha pencapaian kinerja dapat berubah karena dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja yang tidak memenuhi persyaratan atau fasilitas yang kurang baik.

Karena kinerja merupakan perwujudan hasil karya seseorang yang akan menentukan keseluruhan dalam bekerja, yang berasal dari berbagai faktor pengaruh dalam menentukan apakah seseorang akan bekerja lebih baik atau

berprestasi lebih baik. Perbaikan dan pengembangan ini harus dilakukan secara berkala sesuai dengan kebutuhan pegawai dan perusahaan, dimana jika perbaikan dan pengembangan tidak dilaksanakan, perusahaan cenderung akan mempengaruhi pegawai terhadap produktivitas perusahaan.

Faktor yang menimbulkan penurunan kinerja pegawai disebabkan oleh Lingkungan Kerja Internal yang tidak nyaman sehingga dalam melaksanakan tugas dalam melayani pengguna tol menjadi tidak maksimal. Penulis mencoba mengindikasikan penyebab terjadinya penurunan kinerja pegawai adalah karena faktor lingkungan kerja internal yang tidak nyaman.

Suatu lingkungan kerja dapat dikatakan baik apabila telah mampu memberikan kesan aman dan nyaman bagi pegawai pada saat bekerja. Ruangan kerja yang tertata bersih, rapih, tenang, sirkulasi udara yang lancar, pencahayaan yang sesuai akan memberikan kesan aman dan nyaman, selain itu juga peralatan kerja yang selalu dipelihara dengan baik sebagai penunjang kerja pegawai yang bertujuan untuk meminimalisir kesalahan yang dilakukan oleh pegawai, sehingga kondisi tersebut dapat membangkitkan semangat kerja pegawai.

lingkungan kerja internal yang kurang baik dapat mengakibatkan kinerja pegawai menjadi menurun. Penurunan kinerja pegawai diindikasikan sebagai akibat dari adanya pemeliharaan lingkungan kerja yang kurang teratur baik dari lingkungan kerja fisik maupun non fisik. Penurunan kinerja pegawai merupakan salah satu bagian dari gejala perilaku yang kerap terjadi pada setiap organisasi maupun perusahaan yang disebabkan oleh lingkungan kerja disekitarnya yang berdampak menurunnya pelayanan terhadap pengguna tol. Dari data yang ada yang telah diungkapkan sudah cukup membuktikan bahwa penurunan kinerja

pegawai memang terjadi pada pegawai Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung.

Begitu banyak hal yang mempengaruhi kinerja pada pegawai tersebut. Dalam hal ini masalah yang terjadi pada kinerja pegawai adalah pengaruh dari lingkungan kerja internal yang kurang baik. Sehingga di mana PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung ini harus memperbaiki tatanan lingkungan kerja yang awalnya kurang baik menjadi lebih baik lagi, sehingga kinerja pegawai pun bisa lebih ditingkatkan lagi demi kemajuan perusahaan dalam mencapai target dan pegawai pun bisa melayani pengguna tol dengan ekselen.

Beranjak dari permasalahan yang ada, kemudian timbul pertanyaan mengenai permasalahan tersebut, yaitu mengapa kinerja pegawai mengalami penurunan? Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan penurunan pada kinerja pegawai?

Pentingnya permasalahan kinerja pegawai yang terjadi di Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung untuk dikaji yaitu tidak terlepas dari fungsi dan kedudukan pegawai dalam perusahaan. Pegawai merupakan aset perusahaan yang utama sebagai perencana dan pelaku aktif dari setiap organisasi. Perusahaan harus benar-benar memperhatikan kondisi pegawainya, terutama pada lingkungan kerja internal yang mungkin disadari ataupun tidak disadari sangat berpengaruh dalam kinerja perusahaan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri yang harus dihadapi oleh perusahaan, untuk selalu memperhatikan lingkungan kerja internal perusahaan

sehingga dalam bekerja pun pegawai merasa aman dan nyaman dalam menyelesaikan tugasnya.

Dalam ilmu manajemen sumber daya manusia ditemukan bahwa peningkatan kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah lingkungan kerja internal. Karena lingkungan kerja internal merupakan lingkungan di mana para pegawai tersebut bekerja.

Sulistiyani dan Rosidah (2003 : 74) mengemukakan bahwa:

“Lingkungan kerja internal adalah berbagai kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh organisasi dan juga segala kendala yang ada dalam organisasi. Adapun lingkungan kerja internal yang dipandang sangat berpengaruh adalah organisasi sumber daya manusia, kultur organisasi (nilai-nilai organisasi, suasana organisasi, dan lingkungan kerja internal), penilaian organisasi (tujuan organisasi, sumber daya financial, iklim organisasi, dan struktur organisasi)”.

Lalu **Sedarmayanti (1996: 21)** menjelaskan pengertian lingkungan kerja internal dalam bukunya yang berjudul *“Tata Kerja dan Produktivitas Kerja”* mengatakan:

“Lingkungan kerja internal adalah lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan pegawai (seperti : pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya), serta lingkungan perantara yang disebut juga lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kondisi manusia (seperti : temperature, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain-lain)”.

Suatu kondisi lingkungan kerja merupakan suatu hal yang harus terus dipelihara guna meningkatkan kualitas kinerja pegawai tersebut, dengan kata lain adalah pentingnya mengelola dan meningkatkan kondisi lingkungan kerja pegawai guna meningkatkan kinerja pegawai. Karena kinerja pegawai yang terus meningkat dapat memicu peningkatan terhadap produktivitas perusahaan.

Mengacu pada keseluruhan paparan di atas, dan dalam upaya memahami dan memecahkan masalah kinerja pegawai Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh lingkungan kerja internal terhadap kinerja pegawai, dan selanjutnya akan dituangkan dalam skripsi dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Internal Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung”**.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Inti kajian dalam permasalahan ini adalah kinerja pegawai Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung. Aspek ini yang menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius dan penting ditangani agar kinerja pegawai dapat terus terjaga dengan baik, demi tercapainya produktivitas perusahaan yang maksimal dalam pencapaian tujuan. Oleh karena itu perlu adanya suatu pendekatan tertentu terhadap pegawai agar kinerja pegawai dapat meningkat secara signifikan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, diantaranya yaitu:

1. Faktor individu, Meliputi kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.

2. Faktor Psikologi terdiri dari persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, lingkungan kerja internal dan kepuasan kerja.
3. Faktor organisasi, terdiri dari struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan imbalan.

Berdasarkan hasil kajian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung, diduga faktor determinan yang paling berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung yaitu masalah faktor psikologi yang didalamnya terdapat lingkungan kerja internal. Oleh karena itu, masalah kinerja pegawai dalam penelitian ini akan dikaji dalam perspektif lingkungan kerja internal.

Masalah yang akan dipecahkan dalam penelitian ini, dirumuskan dalam pernyataan masalah (*problem statement*) sebagai berikut: “Lingkungan Kerja Internal yang ada di Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung kurang tertata dengan baik, sehingga hal ini menyebabkan timbulnya penurunan kinerja pegawai. Kondisi semacam ini harus segera ditanggulangi mengingat bila tidak ditanggulangi, akan memberikan dampak terhadap menurunnya kinerja pegawai yang disebabkan oleh lingkungan kerja internal pegawai itu sendiri, sehingga tugas pegawai PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap pengguna tol tidak berjalan secara maksimal.

Berdasarkan pernyataan masalah (*problem statement*) di atas, masalah dalam penelitian ini secara spesifik dirumuskan dalam pertanyaan penelitian (*research question*) sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kondusif tidaknya lingkungan kerja internal Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat Kinerja Pegawai Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung?
3. Adakah Pengaruh Lingkungan Kerja Internal Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah tentang Pengaruh Lingkungan Kerja Internal Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung. Analisis tersebut diperlukan untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja Internal Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung.

Secara khusus, tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran kondusif tidaknya lingkungan kerja internal Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung.

2. Untuk mengetahui gambaran tingkat kinerja Pegawai Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung.
3. Seberapa besar Pengaruh Lingkungan Kerja Internal Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Gerbang Tol Pasteur PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ) Ruas Purbaleunyi Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Jika tujuan penelitian yang dikemukakan di atas dapat dicapai, penelitian ini akan memberikan manfaat bagi perusahaan dan peneliti. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan masukan bagi perusahaan untuk dijadikan informasi dan bahan penilian dalam memecahkan masalah yang berhubungan dengan kompetensi pegawai dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian dapat menambah pengetahuan dan pengalaman sehingga dapat mengoptimisasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, data, gejala, dan peristiwa yang terjadi untuk dapat ditarik kesimpulan secara objektif dan ilmiah.

3. Bagi Program Studi Pend. Manajemen Perkantoran

Hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah referensi keilmuan bagi seluruh keluarga besar Progam Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran baik bagi para dosen maupun mahasiswa dalam memperbaiki kualitas pembuatan skripsi maupun karya ilmiah lainnya.

Bambang Nugraha, 2015

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA INTERNAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR GERBANG TOL PASTEUR PT. JALAN TOL LINGKAR LUAR JAKARTA (JLJ) RUAS PURBALEUNYI BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu