

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu perusahaan BUMN strategis di Indonesia adalah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk yang disebut dengan TELKOM Perseroan adalah perusahaan informasi dan komunikasi (InfoCom) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang tersebar di Indonesia. Dalam peta bisnis jasa informasi dan telekomunikasi di kawasan Jawa Barat dan Banten, dengan bentang wilayah seluas 22.551 km² terdapat 20 pusat pemerintahan daerah/Kabupaten/Kota. Dari ke-20 pusat pemerintahan daerah/Kabupaten/Kota di Jawa Barat dan Banten, kawasan bisnis layanan jasa informasi dan telekomunikasi di kelola oleh 8 Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi (KANDATEL) dan 83 Kantor Cabang Pelayanan Telekomunikasi (KANCATEL).

Dalam hal ini karyawan PT. Telkom Kandatel Subang untuk mendapatkan kinerja yang lebih baik memerlukan suatu dorongan dalam diri berupa motivasi. Tanpa adanya motivasi, seorang karyawan tidak akan merasa antusias dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dalam hal ini perusahaan harus lebih peka terhadap kondisi-kondisi ini karena akan mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan untuk mencapai tujuan-tujuan yang dicapai. Karyawan dalam suatu perusahaan dapat dimotivasi dengan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Menurut (Amstrong & Taylor, 2015) motivasi terbagi menjadi dua jenis yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik bukan untuk mengharapkan imbalan dari orang lain maka timbul dari diri sendiri seperti karakteristik individu, sedangkan motivasi ekstrinsik yang timbul dari luar diri seseorang untuk menambah semangat bagi karyawan dalam bekerja yaitu lingkungan kerja.

Karakteristik individu suatu hal yang menyangkut tentang minat, sikap, dan kebutuhan yang dibawa oleh seseorang dalam situasi kerja. Karyawan yang memiliki karakteristik individu yang baik akan menciptakan hasil yang optimal dan

sangat berpengaruh terhadap kinerja kerja di perusahaan. Sebaliknya, jika karyawan memiliki karakteristik individu yang buruk akan berdampak pada kinerja kerja yang menurun di perusahaan. Maka dari itu, perusahaan memiliki kriteria tertentu untuk karyawan yang akan bekerja di perusahaan tersebut sehingga motivasi kerja bisa terbangun dengan sendirinya tanpa adanya paksaan.

Dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan selain karakteristik individu sebagai motivasi intrinsik, adapula lingkungan kerja sebagai motivasi ekstrinsik. Lingkungan kerja merupakan tempat, suasana, dan fasilitas pekerjaan yang ada pada perusahaan dalam proses produksi. Lingkungan kerja yang baik tentu akan meningkatkan motivasi kerja yang tinggi, karena lingkungan kerja sebagai wadah segala sesuatu aktivitas pekerjaan. Hal ini juga yang menjadi pertimbangan perusahaan dalam memilih lokasi perusahaan, suasana yang dibangun oleh perusahaan, dan fasilitas apa saja yang diberikan didalam perusahaan tersebut. Lingkungan kerja yang mendukung pun akan menciptakan motivasi kerja yang baik bagi karyawan.

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti pada PT. Telkom Kandatel Subang. Alasan penelitian ini dilakukan pada PT. Telkom Kandatel Subang yaitu Kandatel Subang termasuk karyawan yang memiliki *achievement* terendah di Jawa Barat.

Berikut data hasil kinerja PT. Telkom Kandatel Subang Periode 2020-2021.

Tabel 1. 1 Hasil Kinerja PT. Telkom Kandatel Subang Periode 2020-2021

RANGKING	DATEL	TARGET		P.S JAN	P.S FEB	P.S MAR	P.S APR	P.S MEI	P.S JUN	P.S JUL	P.S AGT	P.S SEP	P.S OKT	P.S NOV	P.S DES	P.S JAN21	ACHIEVEMENT JAN
		DAY	MTD														
4	CIANJUR	33	1.023	622	636	1.000	1.403	1.119	1.225	1.303	1.181	1.206	1.009	788	817	982	96,0%
6	KUNINGAN	30	930	604	612	807	1.124	898	1.046	1.139	903	884	766	681	768	847	91,1%
16	INDRAMAYU	27	837	626	560	739	965	770	919	953	772	619	670	520	610	601	71,8%
14	SUBANG	30	930	574	624	847	1.010	879	1.080	1.173	897	868	823	793	757	720	77,4%
15	JABARUT	50	1.550	852	984	1.469	1.906	1.618	1.882	1.923	1.651	1.428	1.495	1.330	1.391	1.163	75,0%
2	PURWAKARTA	44	1.364	829	829	1.068	1.444	1.147	1.752	1.923	1.530	1.329	1.287	1.077	1.213	1.323	97,0%

Sumber: data diolah PT. Telkom Kandatel Subang

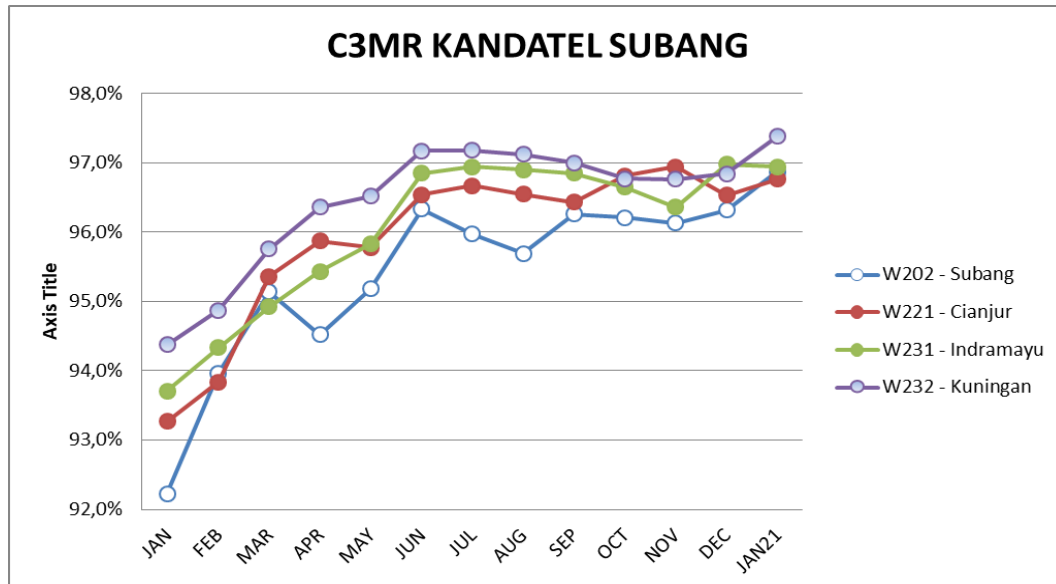
Dari data tabel diatas, diketahui bahwa realisasi target dari PT. Telkom Kandatel Subang Periode 2020-2021 dibandingkan dengan daerah lainnya seperti Purwakarta, Cianjur, Kuningan, Indramayu, Jabarut termasuk ketiga terendah di Jawa Barat. Hal ini dilihat dari *achievement* yang diperoleh PT. Telkom Kandatel Subang sebesar 77,4%. Adanya penurunan kinerja di bulan Januari 2020-Februari

Thya Adella Arefan Putri, 2021

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA KARYAWAN PT. TELKOM KANDATEL SUBANG)

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

2020 menjadi salah satu faktor PT. Telkom Kandatel Subang diposisi tersebut. Penurunan ini bisa terjadi karena adanya faktor internal dari karyawan. Faktor internal karyawan bisa berupa penurunan motivasi pada karyawan dalam bekerja sehingga menghasilkan kinerja yang kurang baik.



Gambar 1. 1 Grafik Pendapatan Hasil Kinerja PT. Telkom Kandatel Subang Periode 2020-2021

Sumber: data diolah PT. Telkom Kandatel Subang

Dari grafik tersebut diketahui bahwa data pendapatan hasil kinerja yang diperoleh PT. Telkom Kandatel Subang sangat rendah. Ini mengindikasikan bahwa adanya motivasi yang menurun dari karyawan sehingga pendapatan pun menjadi menurun. Menurut Kepala PT. Telkom Kandatel Subang, adanya motivasi kerja yang tidak terkendali dari karyawan menjadikan pendapatan perusahaan menurun karena adanya tekanan bekerja untuk menghindari tunggakan dan cabutan dari *customers*. Dorongan dari dalam diri karyawan yang menurun akan berpengaruh terhadap kinerja yang menurun sehingga pendapatan perusahaan pun akan menurun.

Menurut Kepala PT. Telkom Kandatel Subang, ketika ditanyakan bagaimana cara meningkatkan motivasi kerja karyawan tersebut beliau menjawab dengan melakukan adanya kebijakan yang dikeluarkan kepada karyawan untuk mengikuti arahan pimpinan yang sesuai dengan karakteristik individu dan lingkungan kerja karyawan. Karakteristik individu dan lingkungan kerja yang baik

tentu dapat meningkatkan motivasi yang tinggi sehingga kinerja dan pendapatan perusahaan pun akan semakin meningkat. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aktarina, 2015) dijelaskan bahwa karakteristik individu dan lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan motivasi kerja. Semakin baik karakteristik inidividu seseorang akan semakin meningkat motivasi kerja yang dilakukan begitupun dengan lingkungan kerja yang mendukung dan baik akan meningkatkan motivasi kerja. Diketahui pada penelitian ini karakteristik individu dan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi kerja hal ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jacobis, Kojo, & Wenas , 2017) menjelaskan bahwa karakteristik individu dan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja kerja, dimana motivasi kerja yang tinggi akan berhubungan dengan kinerja kerja yang baik.

Karakteristik individu dan lingkungan kerja yang baik dan sesuai akan meningkatkan motivasi kerja karyawan PT. Telkom Kandatel Subang yang berdampak pada tercapainya realisasi target yang diinginkan oleh perusahaan. Adanya karakteristik individu yang baik dimiliki oleh karyawan dapat meningkatkan motivasi secara internal sedangkan lingkungan kerja yang sesuai keinginan karyawan pun dapat meningkatkan motivasi secara eksternal.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap motivasi kerja. Maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. TELKOM Kandatel Subang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang ditulis oleh peneliti, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran karakteristik individu, lingkungan kerja, dan motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Kandatel Subang?
2. Bagaimana pengaruh karakteristik individu terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Kandatel Subang?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Kandatel Subang?

4. Bagaimana pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Kandatel Subang?

1.3 Tujuan Penelitian Masalah

Adapun tujuan penelitian yang ditulis oleh peneliti sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran karakteristik individu, lingkungan kerja, dan motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Kandatel Subang.
2. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Kandatel Subang.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Kandatel Subang.
4. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Telkom Kandatel Subang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat berguna bagi pembaca secara teoritis maupun praktis.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan mengenai faktor-faktor motivasi kerja dan memperkuat teori-teori pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap motivasi kerja sehingga dapat dijadikan referensi dan penjelasan untuk meningkatkan karakteristik dan lingkungan kerja.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan menjadi bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan karakteristik individu dan lingkungan kerja bagi perusahaan dalam upaya peningkatan motivasi kerja karyawan yang pada akhirnya nanti akan pula berdampak tercapainya target PT. Telkom Kandatel Subang.