BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Karyawan adalah aset utama perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi. Mereka mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status dan latar belakang pendidikan, usia, dan jenis kelamin yang heterogen yang dibawa ke dalam organisasi perusahaan. Karyawan bukan mesin, uang, dan material yang sifatnya pasif dan dapat dikuasai serta diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Karyawan dalam sebuah perusahaan menduduki posisi yang sangat strategis, karena keberhasilan suatu perusahaan dalam mewujudkan tujuannya sangat tergantung kepada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya.

Setiap karyawan perusahaan dituntut agar dapat bekerja efektif dan efisien di dalam menunjang tujuan perusahaan, supaya karyawan dapat bekerja efektif dan efisien, kualitas dan kuantitas karyawan harus sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Karyawan yang kurang mampu, kurang cakap, dan tidak terampil dapat mengakibatkan pekerjaan tidak selesai tepat pada waktunya. Supaya hal ini tidak terjadi, maka pekerjaan yang akan diselesaikan harus dirancang seefisien mungkin.

Pekerjaan-pekerjaan yang dirancang secara efisien dapat memotivasi dan mendorong karyawan untuk mencapai hasil kerja yang memuaskan. Karena bekerja dengan efisien adalah bekerja dengan gerakan, usaha, waktu dan kelelahan yang sesedikit mungkin. Cara bekerja yang efisien dapat diterapkan

oleh setiap karyawan untuk semua pekerjaan kantor yang besar maupun yang kecil, sehingga dapat membantu mempercepat penyelesaian tugas.

Salah satu cara untuk meningkatkan efisiensi kerja karyawan adalah dengan penataan ruang kantor. Dimana penataan ruang kantor ini merupakan salah satu faktor penting yang turut menentukan kelancaran kegiatan yang sedang dilakukan. Kelancaran yang dimaksud disini adalah dalam penyusunan tempat kerja dan alat perlengkapan kantor dengan sebaik-baiknya. Jika penyusunan tempat kerja dan alat perlengkapan kantor tidak dilakukan dengan tepat dapat mengakibatkan situasi kerja yang kurang baik dan kurang layak. Hal ini dapat menyebabkan kondisi tubuh menjadi kurang optimal, tidak efisien di dalam melakukan pekerjaan dan seseorang bisa mengalami gangguan kesehatan seperti nyeri pinggang dan gangguan otot rangka karena posisi duduk yang tidak benar, kurang berkonsentrasi pada pekerjaan karena suhu ruangan kerja yang kurang baik, mata cepat lelah karena pencahayaan yang kurang, dan lain-lain. Untuk mengatasi hal tersebut perlu dilakukan penataan ruang kerja kantor dengan sebaik-baiknya.

Penataan ruang kerja kantor ini harus disesuaikan dengan peranan dan fungsi pokok serta komponen sistem kerja yaitu manusia, mesin/peralatan dan lingkungan fisik kantor. Akan tetapi, perencanaan sistem kerja justru lebih memperhatikan dan lebih menekankan pada mesin/peralatan daripada melihat kepentingan manusia/pekerjanya. Oleh karena itu, pengaturan tata ruang kantor yang baik akan mengakibatkan pelaksanaan pekerjaan kantor dapat diatur secara tertib dan lancar. Dengan demikian komunikasi kerja pegawai akan semakin

lancar, sehingga koordinasi dan pengawasan semakin mudah serta akhirnya dapat mencapai efisiensi kerja.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis dengan Bapak H. Setia Wahyu (Kabag. Teknis Operasional Umroh & Haji) pada tanggal 17, 18, dan 19 Desember 2007, bahwa permasalahan yang tengah terjadi di PT. Kharisma Muzdalifah Tours & Travel Bandung adalah mengenai rendahnya efisiensi kerja karyawan. Rendahnya efisiensi kerja karyawan ini dikarenakan pihak perusahaan kurang memperhatikan prinsip-prinsip dalam penataan ruang kantor. Hal ini bisa dilihat dari penyusunan perlengkapan kantor yang belum tepat. Seperti penyusunan meja dan kursi karyawan yang masih satu bagian di tempatkan secara terpisah. Hal ini menyebabkan arus kerja karyawan menjadi tidak beraturan, sehingga karyawan di PT. Kharisma Muzdalifah Tours & Travel Bandung tidak bisa menghemat tenaga dan waktu yang mereka miliki. Karena, untuk menyelesaikan suatu pekerjaan karyawan di PT. Kharisma Muzdalifah Tours & Travel Bandung harus berjalan mondar mandir dari satu meja ke meja lainnya.

Kemudian dalam hal penempatan peralatan kerja yang meliputi mesin komputer, mesin *faximile* dan mesin tik. Penempatan peralatan kerja ini di tempatkan di ruangan paling belakang, hal ini terjadi karena penyusunan perlengkapan kantor seperti kursi dan meja karyawan tidak sesuai dengan luas ruangan yang ada. Sehingga mengakibatkan peralatan kerja yang meliputi mesin komputer, mesin *faximile* dan mesin tik tidak dapat ditempatkan dekat dengan karyawan yang akan menggunakannnya. Keadaan seperti ini mengakibatkan karyawan yang akan menggunakan peralatan kerja harus melakukan gerakan yang

boros. Hal ini, dapat mengakibatkan penghamburan berbagai sumber kerja (pikiran, waktu, tenaga).

Selain itu, ventilasi yang kurang mengakibatkan udara menjadi panas serta sering menimbulkan bau tak sedap (apek dan pengap). Hal ini terbukti dengan kondisi *Air Conditioner* (AC) yang tidak dapat berfungsi dengan maksimal. Untuk fasilitas AC, diakui oleh pihak perusahaan sendiri bahwa fasilitas AC yang ada sekarang hanya ada dua buah (ruang pimpinan dan ruang *front office*), sedangkan idealnya menurut pihak perusahaan adalah sebanyak lima buah (masing-masing ruangan satu buah AC). Kondisi seperti ini menyebabkan karyawan kurang nyaman di dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, kecepatan kerja karyawan menjadi berkurang dan pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

Keterlambatan penyelesaian tugas tersebut seperti penyelesaian Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) yang seharusnya diselesaikan dalam waktu 1-2 hari, tetapi baru dapat diselesaikan dalam waktu 3-4 hari. Kemudian surat pernyataan antara Perusahaan Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dengan para jemaah calon haji, surat pernyataan ini seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari, akan tetapi pada kenyataannya dapat diselesaikan dalam waktu 3 hari. Surat SPPH ini sangat penting untuk *entry* calon jemaah haji kepada Bank Penerima Setoran (BPS) untuk dimasukkan kedalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), karena dari surat inilah syarat jemaah terdaftar/ter-*entry* di Departemen Agama.

Untuk lebih jelasnya lagi, masalah keterlambatan penyelesaian tugas tersebut penulis sajikan dalam bentuk tabel seperti dibawah ini.

Tabel 1.1
Keterlambatan Penyelesaian Pekerjaan
Pemberangkatan Jama'ah Calon Haji 2007 M/1428 H

No	Jenis Pekerjaan	Waktu Penyelesaian (seharusnya)	Waktu Penyelesaian (kenyataannya)
1.	Penyelesaian SPPH	1-2 hari	3-4 hari
2.	Penyelesaian BPIH	1-2 hari	3-4 hari
3.	Penyelesaian Surat Pernyataan antara PPIH dengan jama'ah	1 hari	2-3 hari
4.	Pengumpulan data kesehatan	2 hari	4-5 hari
5.	Pelaksanaan manasik	3x seminggu	4x seminggu
6.	Pengurusan kontrak hotel, cattering, transportasi Saudi dan *bercode*	1 minggu	2 minggu
7.	Penyerahan *bercode* dan visa ke DEPAG	1-2 hari	3-4 hari
8.	Pengambilan pasport jama'ah ke DEPAG	1 hari	2-3 hari

Sumber: hasil wawancara dengan Kabag Teknis Operasional Haji dan Umrah

Keterangan:

SPPH : Surat Pendaftaran Pergi Haji
BPIH : Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji
PPIH : Perusahaan Penyelenggara Ibadah Haji
Bercode : Kode perusahaan

Keterlambatan penyelesaian tugas tersebut menyebabkan 12 jama'ah calon haji PT. Kharisma Muzdalifah Tours & Travel pada tahun 2005 dan 2007 tidak dapat terdaftar/ter-*entry* di Bank Penerima Setoran (BPS) dan menyebabkan ke 12 jama'ah calon haji tersebut tidak dapat menunaikan ibadah haji (gagal berangkat). Hal ini disebabkan karena lambatnya penyelesaian SPPH yang harus diserahkan kepada BPS. Bagi para jama'ah calon haji yang tidak terdaftar/ter-*entry* di Bank Penerima Setoran (BPS) maka jama'ah calon haji tersebut akan diberangkatkan pada tahun berikutnya. Sedangkan bagi jama'ah calon haji yang mengundurkan diri, karena tidak terdaftar/ter-*entry* dan tidak jadi berangkat akan dikenakan biaya administrasi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak

perusahaan. Berikut ini adalah nama-nama jama'ah calon haji yang tidak terdaftar/ter-*entry* oleh PT. Kharisma Muzdalifah Tours & Travel Bandung kepada Bank Penerima Setoran (BPS).

Tabel 1.2
Daftar jama'ah calon haji tahun 2005 PT. Kharisma Muzdalifah Tours & Travel Bandung yang tidak terdaftar/ter-*entry* di BPS

No Urut	No. SPPH	Nama Jama'ah calon haji	Nama Orang Tua	Jenis Kelamin
1.	303077004	Uus Muhammad Ruhiat	Munir Ismail	L
2.	303077005	Yeyet Prihatini	Rasyid Sukarya	P
3.	303077030	Marwan Farid	H. Muhyi	L
4.	303077031	Iyus R. Setia	Marwan Farid	L

Tabel 1.3
Daftar jama'ah calon haji tahun 2007 PT. Kharisma Muzdalifah Tours & Travel Bandung yang tidak terdaftar/ter-*entry* di BPS

No Urut	No. SPPH	Nama Jama'ah calon haji	Nama Orang Tua	Jenis Kelamin
1.	308100027	Dr. Ir. Ruchyat Deni. Dj	Djarkatni. Dj	L
2.	308100028	Dra. Fauziah Rusyad	Rusyad Nurdin	P
3.	308100029	Sukri	H. Misdar	L
4.	308100030	Anita	Abdul Korip	P
5.	308100041	Muhammad Furqon	H. Kodir	L
6.	308100042	Sumiati	Harmaen	P
7.	308100048	Noersal Noersai	Noersai	L
8.	308100090	Muslimin	Ruji	L

Sumber: Bidang Operasional Haji dan Umrah PT. Kharisma Muzdalifah Tours & Travel

Melihat fenomena di atas, maka diperlukan adanya dorongan yang dapat meningkatkan efisiensi kerja karyawan. Salah satu cara atau upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan adanya tata ruang kantor yang baik. Hal ini dikarenakan dengan adanya penataan ruang kantor yang baik, maka tugas dan fungsi seorang karyawan di tempat kerja dapat terlaksana dengan baik yang pada akhirnya dapat mencapai efisiensi kerja. Sehingga para karyawan di PT. Kharisma Muzdalifah Tours & Travel Bandung dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **"Pengaruh Persepsi Karyawan tentang Tata Ruang Kantor terhadap Efisiensi Kerja di PT. Kharisma Muzdalifah Tours & Travel Bandung".**

B. Identifikasi dan Perumusan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, inti yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah masalah efisiensi kerja karyawan yang ditinjau dari kondisi tata ruang kantor. Dimana efisiensi kerja merupakan ketetapan cara atau usaha kerja dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Secara terperinci identifikasi masalah dalam penelitian ini dibatasi dalam rumusan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tata ruang kantor di PT. Kharisma Muzdalifah Tours & Travel Bandung.
2. Bagaimana gambaran efisiensi kerja karyawan di PT. Kharisma Muzdalifah Tours & Travel Bandung.
3. Berapa besar pengaruh tata ruang kantor terhadap efesiensi kerja karyawan di PT. Kharisma Muzdalifah Tours & Travel Bandung.

C. Tujuan Penelitian

Maksud diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah tata ruang kantor dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan karyawan di PT. Kharisma Muzdalifah Tours & Travel Bandung dan bagaimana pengaruhnya terhadap efisensi kerja karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk

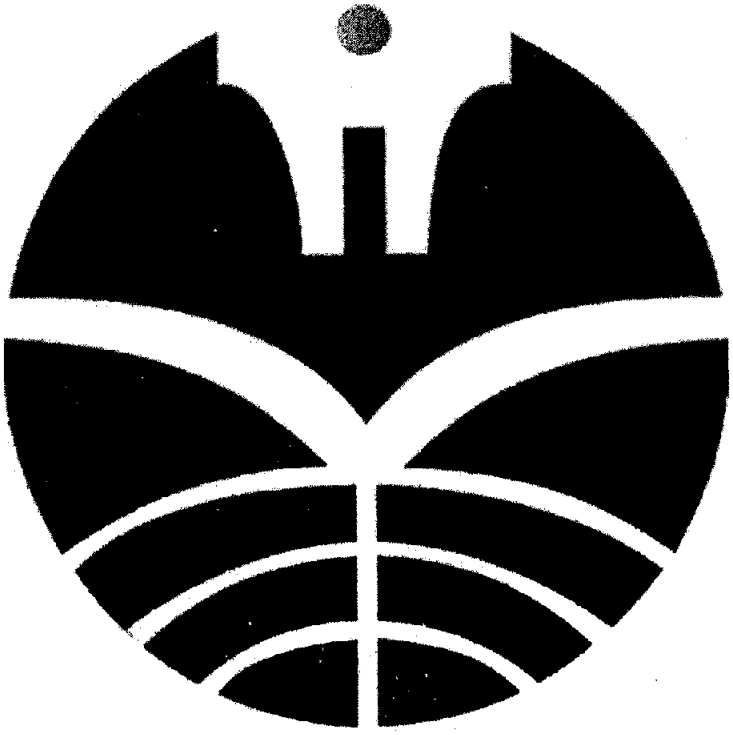
memperoleh data, mengolah, menganalisis dan kemudian menarik kesimpulan yang didasarkan atas hasil analisis dan teori yang dikemukakan oleh para ahli yang menguasai bidangnya. Selain itu, setiap peneliti pasti memiliki tujuan yang dapat mengarahkan penelitian yang sedang dilaksanakan. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran mengenai tata ruang kantor di PT. Kharisma Muzdalifah Tours & Travel Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran mengenai efisiensi kerja karyawan di PT. Kharisma Muzdalifah Tours & Travel Bandung.
3. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh tata ruang kantor terhadap efisiensi kerja karyawan di PT. Kharisma Muzdalifah Tours & Travel Bandung.

D. Kegunaan Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai keilmuan dibidang organisasi dan manajemen perkantoran khususnya mengenai tata ruang kantor yang dapat berpengaruh bagi pelaksanaan kerja karyawan.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang positif dalam membenahi tata ruang kantornya untuk meningkatkan efisiensi kerja karyawan.

2. Bagi peneliti, dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh persepsi karyawan tentang tata ruang kantor terhadap efisiensi kerja. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar bagi peneliti lainnya yang tertarik untuk meneliti permasalahan yang sama.