BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

PT. Kereta Api (Persero) DAOP II Bandung dituntut agar selalu memberikan kinerja terbaik dari produk jasa mereka, agar mampu mewujudkan kereta api, sebagai pilihan utama penggunaan jasa transportasi di Bandung. Seiring dengan berjalannya waktu, persaingan di dunia transportasi semakin berkembang, dengan adanya perusahaan travel maka semakin berat langkah PT. Kereta Api (Persero) DAOP II untuk memaksimalkan peluang, apalagi dengan banyaknya permasalahan mengenai kurang nyamannya penumpang dalam hal pelayanan, masalah tiket, dan masalah kecelakaan kereta.

Penurunan jumlah penumpang kereta api terjadi pada saat liburan natal 2011 dan tahun baru 2012. Menurut Kepala Humas DAOP II Bandung, penurunan tersebut didasarkan pada tahun lalu yang mencapai 160.769 penumpang, tetapi tahun ini hanya sekitar 93.820 penumpang saja. Penyebab dari penurunan tersebut adalah akibat realisasi okupansi penumpang 100% dan juga karena menjamurnya moda tranportasi lain seperti travel. (Inilahjabar.com, 7 Januari 2012).

Dalam menghadapi era persaingan ini, setiap perusahaan jasa transportasi berusaha untuk mempertahankan kelangsungan usahanya masing-masing. Salah satu caranya adalah dengan mengoptimalkan kinerja dari karyawan agar kinerja perusahaan dapat terangkat lebih baik. Kinerja karyawan merupakan salah satu

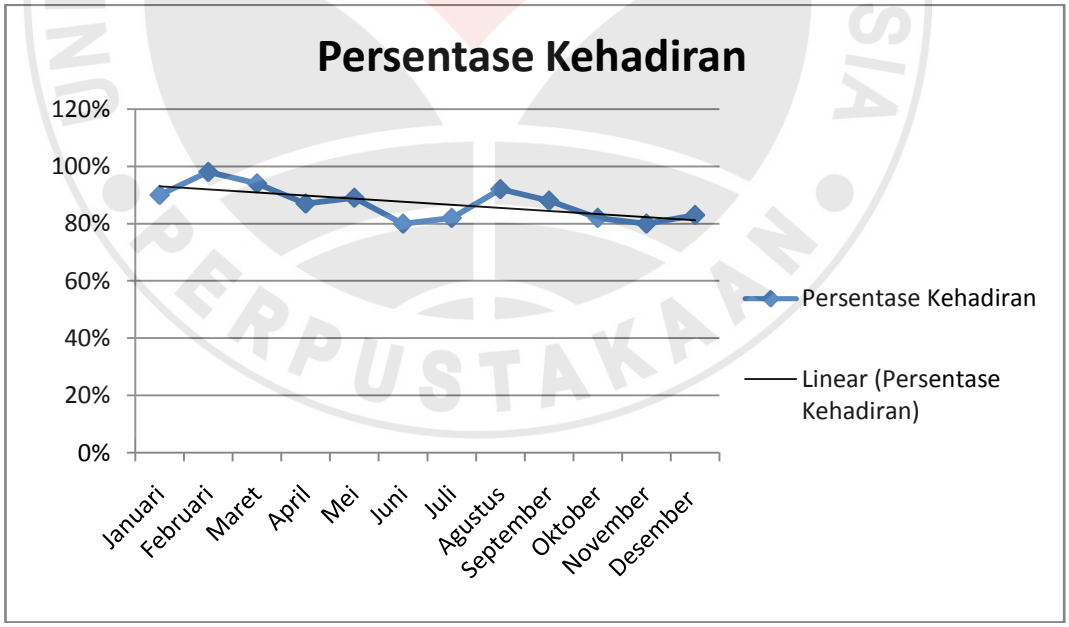
dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kekuatan karyawan dalam bertahan serta melaksanakan tugas dan kewajibannya terhadap perusahaan. Para karyawan dituntut untuk dapat melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik, yaitu dengan memaksimalkan waktu dalam bekerja, disiplin dan jujur agar dapat mencapai hasil kerja dengan kualitas dan kuantitas yang baik.

Veithzal Rivai (2004:309) mengemukakan bahwa, "kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan". Dari definisi tersebut melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan perannya dalam perusahaan dan selalu menunjukan prestasi yang positif akan pekerjaannya, menunjukan bahwa kinerja dari karyawan tersebut dapat dikatakan baik. Kinerja yang baik akan menciptakan suatu sinergi bagi kinerja perusahaan, maka tujuan dari perusahaan dapat tercapai dengan baik. Namun pada kenyataannya, kinerja dari PT. Kereta Api (Persero) DAOP II Bandung dirasakan belum optimal.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Usman selaku Kepala Seksi SDM & Umum PT. Kereta Api (Persero) DAOP II Bandung, terdapat beberapa data yang menunjukan bahwa kinerja karyawan belum optimal. Data kehadiran yang berfluktuatif, rendahnya kehadiran penyebab utamanya adalah kemangkiran karyawan. Juga penilaian kinerja yang masih belum mencapai hal yang diharapkan, hanya dapat mendekati dengan standar perusahaan.

Tabel 1.1
Jumlah Kehadiran PT. Kereta Api (Persero) DAOP II Bandung
Bulan Januari-Desember 2011

Bulan	Persentase Kehadiran
Januari	90%
Februari	98%
Maret	94%
April	87%
Mei	89%
Juni	80%
Juli	82%
Agustus	92%
September	88%
Oktober	82%
November	80%
Desember	83%



Gambar 1.1
Grafik Persentase Kehadiran PT. Kereta Api (Persero) DAOP II Bandung
Bulan Januari-November 2011
Sumber : diolah dari SDM DAOP II Bandung

Data diatas menunjukan jumlah kehadiran selama bulan Januari-Desember 2011. Jumlah kehadiran berfluktuatif dan cenderung menurun diakhir tahun, penyebab utama dari penurunan kehadiran tersebut adalah kemangkiran karyawan, datang terlambat, dan pulang terlalu cepat. Hal tersebut dapat menyebabkan pekerjaan sedikit terganggu dan dapat mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri.

Selain itu menurut Kepala Seksi SDM PT. Kereta Api (Persero) DAOP II Bandung, kinerja yang belum optimal diketahui melalui penilaian yang dilakukan oleh atasan dari masing-masing seksi. Penilaian kinerja bertujuan untuk mengetahui sejauhmana gambaran kinerja karyawan melakukan tugas dan pekerjaannya. DAOP II Bandung mengevaluasi kinerja karyawannya setahun dua kali atau per-semester, indikator penilaian kinerja karyawan terdiri dari sembilan indikator penilaian yaitu : kualitas kerja, kuantitas kerja, disiplin pegawai, tanggung jawab, kerjasama, kepemimpinan, prakarsa, keterampilan kerja dan kejujuran. Penilaian tahun 2010, jika dirata-ratakan berada pada skor 81 dan pada tahun 2011 skor penilaian 82, artinya penilaian kinerja rata-rata berada pada kategori “memenuhi sebagian tuntutan” berdasarkan range skor penilaian 76-82 yang telah ditetapkan perusahaan. Padahal standar dari perusahaan berada pada range 83-92 “memenuhi tuntutan”.

Untuk memperjelas masalah mengenai kinerja karyawan, penulis menyebarkan kuesioner pra-penelitian pada 15 responden untuk mengetahui gambaran kinerja karyawan PT. Kereta Api DAOP II Bandung dengan kuesioner sebagai berikut :

Tabel 1.2
Pra Penelitian Mengenai Kinerja Karyawan

No	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Prestasi Anda selama ini dinilai sudah di atas standar	3	5	7	-	-
2	Ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas sudah tepat	5	4	3	3	-
3	Penguasaan Anda terhadap pekerjaan yang dihadapi selama ini sudah baik	4	6	4	1	-
4	Anda memiliki pengalaman yang luas terhadap bidang kerja Anda	4	4	5	2	-

Sumber : Diolah dari hasil angket Pra Penelitian

Dari tabel 1.2 diatas menunjukan bahwa kinerja karyawan DAOP II belum optimal, tetapi sebagian besar menilai sudah cukup dengan apa yang distandarkan perusahaan, namun masih ada yang menilai dirinya belum mampu memenuhi apa yang distandarkan baik itu dari prestasi, ketepatan waktu, penguasaan dan pengalaman.

Menurut Kepala Seksi SDM & Umum sikap absen kerja, kinerja yang rendah disebabkan oleh beberapa faktor yaitu : rendahnya kepuasan kerja, fasilitas dan tempat kerja serta kompensasi tidak sesuai dengan harapan karyawan. Dari hal tersebut penulis melakukan pra-penelitian dengan jumlah responden sama yakni 15 responden mengenai kepuasan kerja dan lingkungan kerja.

Tabel 1.3
Pra Penelitian Mengenai Kepuasan dan Lingkungan Kerja

No	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat Puas	**Puas**	**Kurang Puas**	**Tidak Puas**	**Sangat Tidak Puas**
1	Anda puas dengan Kompensasi (gaji dan tunjangan) yang diterima	1	3	4	7	-
2	Anda puas dengan jabatan yang ditempati sekarang	2	4	5	4	-
3	Anda puas dengan tugas/pekerjaan yang sekarang dilakukan	-	4	8	3	-
		Sangat Nyaaman	**Nyaman**	**Kurang Nyaman**	**Tidak Nyaman**	**Sangat Tidak Nyaman**
4	Lingkungan kerja dirasakan nyaman untuk bekerja	-	5	7	3	-
		Selalu	**Sering**	**Jarang**	**Kadang-kadang**	**Tidak Pernah**
5	Atasan selalu membantu dan membimbingan dalam pekerjaan	-	5	6	4	-

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukan bahwa sebagian karyawan menilai tidak puas terhadap kompensasi dan pekerjaannya serta lingkungan tempat kerja yang dinilai tidak nyaman. Hubungan kerjasama antara karyawan dan atasan yang masih belum optimal dilakukan. .Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja non fisik. Sedarmayanti (2001:31) mengemukakan bahwa ”lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan”. Saydam (2000:226) mengemukakan juga bahwa lingkungan kerja merupakan

"keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri". Oleh karena itu lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan karena dengan adanya lingkungan kerja yang nyaman dan baik membantu karyawan dalam menjalankan tugasnya, membuat nyaman dalam bekerja yang selanjutnya membuat kinerja memjadi baik.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Veithzal Rivai (2004:478) menjelaskan "jika kinerja yang lebih baik dapat meningkatkan imbalan bagi karyawan secara adil dan seimbang, maka kepuasan kerja akan meningkat, karena kepuasan karyawan merupakan umpan balik yang mempengaruhi *self-image* dan motivasi untuk meningkatkan kinerja". Oleh karena itu peningkatan kepuasan kerja karyawan akan berdampak pada keadaan karyawan itu sendiri, sehingga mereka termotivasi karena kebutuhan akan harapannya terpenuhi. Untuk itu kinerja individunya akan meningkat, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan pencapaian tujuan dari perusahaan akan semakin cepat tercapai.

Menyadari pentingnya lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan, maka diperlukan suatu upaya dalam memelihara dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif serta memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga karyawan merasa termotivasi untuk melakukan pekerjaannya dengan baik sehingga kinerjanya akan menjadi baik dan perusahaan dapat mencapai target yang diinginkan. Oleh karena itu penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang lingkungan kerja non fisik dan

kepuasan kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan mengadakan penelitian lebih lanjut dalam skripsi yang berjudul : "**Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP II Bandung"**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling penting dalam menunjang keberhasilan suatu organisasi. Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas yang bias mengatur dan mengelola organisasi dengan baik sehingga dapat berjalan secara efektif dan efesien. PT. Kereta Api DAOP II Bandung mengalami masalah kurang optimalnya kinerja para karyawan dengan ditunjukan dara kehadiran yang cenderung menurun, juga dengan melihat hasil kuisioner pra penelitian yang menunjukan bahwa karyawan kurang puas terhadap pekerjaan dan lingkungannya dalam bekerja. Namun sebagian karyawan menilai bahwa prestasinya sudah sesuai dengan standar perusahaan. Tentunya itu belum cukup, karyawan diharuskan melebihi pencapaian yang distandarkan jangan hanya sesuai tetapi harus ada suatu peningkatan kearah lebih baik, jika ingin siap bersaing dalam dunia transportasi.

Kinerja yang tinggi diperlukan karena selama ini pelayanan kereta api cenderung belum memuaskan para pelanggannya, ditambah lagi dengan adanya kecelakaan yang sering terjadi pada jalur kereta api ini, baik tumbukan ataupun

anjlok dari relnya yang menyebabkan korban luka dan meninggal. Hal tersebut ditambah dengan merebaknya perusahaan tranportasi berupa travel sehingga peningkatan untuk mendapatkan banyak penumpang semakin berat. Untuk itu kinerja yang baik dan tinggi, tentunya dapat menyelesaikan masalah tersebut, namun kinerja yang baik harus dipengaruhi oleh yang baik juga. Salah satu yang mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaanya saat bekerja.

Kinerja juga dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Seorang karyawan akan memperoleh kepuasan kerja apabila merasakan pekerjaanya secara positif. Tingginya kepuasan kerja akan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik lagi. Untuk itu diperlukan lingkungan kerja non fisik yang kondusif dan nyaman serta diperlukan juga kepuasan kerja yang tinggi dari karyawan sehingga kinerja yang tadinya rendah dapat meningkat kembali.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kondisi lingkungan kerja non fisik pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP II Bandung
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP II Bandung.
3. Bagaimana gambaran tingkat kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP II Bandung.

4. Bagaimana pengaruh lingkungan non fisik terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP II Bandung.
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP II Bandung.
6. Bagaimana pengaruh lingkungan non fisik dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP II Bandung.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Gambaran kondisi lingkungan non fisik pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP II Bandung.
2. Gambaran tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP II Bandung.
3. Gambaran tingkat kinerja karyawan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP II Bandung.
4. Pengaruh lingkungan non fisik terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP II Bandung.
5. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP II Bandung.
6. Pengaruh lingkungan non fisik dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP II Bandung.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan masukan pada pengembangan ilmu manajemen. Khususnya manajemen sumber daya manusia mengenai lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.

2. Kegunaan Praktis

   Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu masukan dan saran bagi perusahaan dalam hal, lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan, Bagi pihak lain, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi yang berguna untuk melakukan penelitian lebih lanjut.