

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Dalam menghadapi persaingan dunia bisnis di era globalisasi ini, perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efisien. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut agar mampu meningkatkan daya saing untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan-perusahaan yang ada selalu berusaha untuk mendapatkan posisi yang menguntungkan. Perusahaan sebaiknya memperlakukan sumber daya manusia sebagai layaknya faktor produksi lainnya yang dimiliki perusahaan untuk memperoleh kontribusi yang optimal. Persoalan yang sering dihadapi suatu perusahaan adalah rendahnya kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset penting yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Karyawan merupakan faktor produksi yang paling utama, karena itu harus mempunyai kemauan dan kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan dari perusahaan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja para pegawai atau karyawan, maka perlu memberikan perhatian pada kepentingannya yang memiliki berbagai macam kebutuhan. Kinerja pada karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kepuasan kerja, motivasi dan lingkungan kerja. Kinerja didalam suatu perusahaan dilakukan segenap sumber daya manusia dalam perusahaan, baik unsur pimpinan maupun pekerja. Hal yang harus jadi perhatian utama perusahaan adalah mengenai bagaimana menjaga dan megelola motivasi pegawai dalam bekerja agar selalu fokus pada tujuan perusahaan. Menjaga motivasi karyawan itu sangatlah penting karena motivasi merupakan sesuatu yang mendasari setiap individu untuk bertindak dan melakukan sesuatu. Dengan motivasi kerja yang tinggi, karyawan akan lebih giat didalam melaksanakan pekerjaannya. Sikap mental karyawan yang positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja yang maksimal.

Selain motivasi, untuk meningkatkan kinerja juga bisa di bantu oleh lingkungan kerja yang kondusif dengan memberikan rasa aman dan damaimakadicapai kepuasan kerja. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab kepada perusahaan.. Jika pegawai nyaman akan lingkungan kerja dimana diabekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas dan menyelesaikan tugas-tugasnya. Jika dalam lingkungan kerja tidak merasakan kenyamanan, disitu karyawan

akan merasa tidak nyaman dan akan berpengaruh pada kinerjanya sehingga tidak mendapatkan kepuasan kerja.

Setiap manusia yang bekerja mengharapkan kepuasan kerja, kepuasan kerja ini akan mempengaruhi kinerja karyawan yang di harapkan pimpinan. Sehingga perusahaan juga harus memperhatikan mengenai kepuasan kerja, karena karyawan yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, atau tidak bisa mengembangkan segala potensi yang dia miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya sehingga menyebabkan karyawan tidak puas. Kepuasan dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Kepuasan kerja bukan merupakan suatu kebetulan melainkan ada banyak faktor yang mempengaruhinya diantaranya motivasi dan lingkungan kerja.

Obyek yang diambil dari penelitian ini yaitu pada PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro. Pada fenomena ini kinerja karyawan belum optimal. Dengan lingkungan kerja yang bisa dikatakan aman dan nyaman seharusnya karyawan mampu menciptakan kinerja yang optimal. Kemampuan kerja karyawan yang kurang mengakibatkan kinerja karyawan belum tercapai. Berikut ini merupakan data karyawan PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro yang di teliti.

**Tabel 1. Daftar Karyawan PT.Smartfren Telecom Tbk.Cabang Kota Metro 2022**

No	Unit	Jumlah
1	Manager	1
2	Admin Gudang	3
3	Admin Distributor	3
4	SGS ( <i>promotor provider</i> )	20
5	SFA ( <i>smartfren ambassador</i> )	4
6	SDS ( <i>Smartfren direct selling</i> )	5
	<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

**Sumber** : PT.Smartfren telecom Tbk 2023

PT.Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro adalah sebuah perusahaan penyedia jasa telekomunikasi yang mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 2011. Perusahaan ini berada di bawah unit kelompok usaha perusahaan PT Sinar Mas Komunikasi & Teknologi. Pada awalnya, perusahaan ini bernama PT Smart Telecom, Tbk. dan PT Mobile-8 yang dibawah oleh PT Global Mediacom, Tbk., namun dengan adanya krisis finansial dan pengurangan penjualan

produk, maka kedua perusahaan tersebut diakuisisi oleh PT Sinar Mas Group dan merubah nama menjadi PT Smartfren Telecom, pada tanggal 23 Maret 2011. Karyawan pada PT. Smartfren Telecom minimal berpendidikan SMA sampai jenjang sarjana. Untuk meningkatkan kinerja pada karyawan di atas maka perusahaan memberikan fasilitas lingkungan kerja yang mendukung, berikut merupakan data fasilitas lingkungan kerja pada PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang Metro Metro.

**Tabel 2. Lingkungan Kerja PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro**

No	Aspek Kenyaman Kerja	Fasilitas
1	Keamanan Kerja	Satpam Lahan Parkir
2	Fasilitas	Cuti Tahunan Jaminan Kesehatan Jaminan Kecelakaan Jam Kerja Fleksibel Upah Lembur
3	Komunikasi	Hubungan antar pegawai Hubungan antar pegawai dan pimpinan
4	Kenyamanan	Kebersihan Pertukaran udara Penerangan Peataan ruangan Kebisingan

**Sumber** : HRD PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang Metro, 2023

Dari tabel 2 dapat disimpulkan bahwa Lingkungan kerja yang kondusif dapat memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap pegawai dalam menyelesaikan tanggung jawab kepada perusahaan. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana diabekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas dan menyelesaikan tugas-tugasnya.

**Tabel 3. Data Produksi PT. Smartfren Telecom Tbk.Cabang Kota Metro 2019-2022**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Jenis Produksi</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
2019	35 orang	Kartu Smartfren, smartphone & Tablet, Basic Phone, Modem Router	100%	90%
2020	35 orang	Kartu Smartfren, smartphone & Tablet, Basic Phone, Modem Router	100%	75%
2021	36 orang	Kartu Smartfren, smartphone & Tablet, Basic Phone, Modem Router	100%	80%
2022	36 orang	Kartu Smartfren, smartphone & Tablet, Basic Phone, Modem Router	100%	78%
<b>Total</b>	<b>36 karyawan</b>			

**Sumber :** HRD PT. Smartfren Telecom Tbk.Cabang Metro, 2023

Berdasarkan data tabel 3 dapat dilihat persentase kenaikan dan penurunan, dan dijelaskan bahwa terjadi Realisasi pada tahun 2019-2022 di PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang metro ini. Pada tahun 2019 realisasi nya menempati posisi tertinggi yaitu sebesar 90%, lalu mengalami penurunan pada 2020 disebabkan munculnya pandemi Covid-19 yang mempengaruhi realisasi pada seluruh perusahaan di Indonesia salah satunya pada PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang metro ini sebesar 15%, lalu pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 5%, dan pada 2022 perusahaan ini mengalami penurunan kembali sebesar 2% setelah mengalami kenaikan di 2021 sebesar 2%.

Dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa kemampuan kerja karyawan masih kurang efektif dalam mengerjakan tugasnya, pada karyawan sales masih kurang memiliki kemampuan berkomunikasi pada pelanggan sehingga pekerjaannya pun menjadi kurang maksimal, pada bagian administrasi juga masih kurang produktif untuk mencatat laporan-laporan yang masuk. Pada kasus ini PT. Smartfren telecom Tbk.Cabang Kota Metro karyawannya membutuhkan

motivasi tinggi agar dapat meningkatkan kinerjanya. Bisa dengan pemberian motivasi dan lingkungan kerja yang bersih, aman dan nyaman.

Kinerja pada sebuah perusahaan merupakan masalah yang selalu hangat dan tidak ada habis-habisnya untuk dibahas. Permasalahan yang terkait dalam kinerja juga merupakan isu tragis bagi perusahaan yang memprogram masalah sumber daya manusia.

Berdasarkan latar belakang penelitian dapat diketahui bahwa kinerja karyawan dapat ditingkatkan apabila perusahaan dapat memberikan motivasi dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan. Kinerja juga dapat tercapai secara maksimal apabila karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. SMARTFREN TELECOM Tbk.CABANG KOTA METRO”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka identifikasi masalah penelitian ini adalah :

1. Kemampuan kerja karyawan yang belum optimal mengakibatkan kinerja karyawan belum tercapai.
2. Karyawan sales yang tidak memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan pelanggan.
3. Karyawan bagian administrasi yang memiliki kemampuan kerja yang belum optimal dalam memasukan data penjualan.
4. Rendahnya motivasi karyawan mengakibatkan kinerja karyawan menurun sehingga target belum mencapai hasil optimal.
5. Rendahnya motivasi kerja dikarenakan karyawan mudah bosan dengan pekerjaan yang dikerjakan.
6. Dengan lingkungan kerja yang kondusif seharusnya dapat membuat karyawan bekerja secara optimal.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang diajukan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Motivasi Kerja ( $\xi_1$ ) berpengaruh langsung terhadap Kinerja Karyawan ( $\eta_2$ ) pada PT. Smartfren telecom Tbk. Cabang Metro?

2. Apakah Lingkungan Kerja ( $\xi_2$ ) berpengaruh langsung terhadap Kinerja Karyawan ( $\eta_2$ ) pada PT. Smartfren telecom Tbk. Cabang Metro?
3. Apakah Motivasi Kerja ( $\xi_1$ ) berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja ( $\eta_1$ ) pada PT. Smartfren telecom Tbk. Cabang Metro?
4. Apakah Lingkungan Kerja ( $\xi_1$ ) berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja ( $\eta_1$ ) pada PT. Smartfren telecom Tbk. Cabang Metro?
5. Apakah Kinerja Karyawan ( $\eta_2$ ) berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja ( $\eta_1$ ) pada PT. Smartfren telecom Tbk cabang kota metro?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja ( $\xi_1$ ) terhadap Kinerja Karyawan ( $\eta_2$ ) pada PT. Smartfren telecom Tbk. Cabang Metro
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja ( $\xi_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan ( $\eta_2$ ) pada PT. Smartfren telecom Tbk. Cabang Metro
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja ( $\xi_1$ ) terhadap kepuasan kerja ( $\eta_1$ ) pada PT. Smartfren telecom Tbk. Cabang Metro
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja ( $\xi_2$ ) terhadap kepuasan kerja ( $\eta_1$ ) pada PT. Smartfren telecom Tbk. Cabang Metro
5. Untuk mengetahui kinerja karyawan ( $\eta_2$ ) terhadap kepuasan kerja ( $\eta_1$ ) pada PT. Smartfren telecom Tbk. Cabang Metro

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini di harapkan bisa memberi manfaat, sebagai berikut:

##### **a. Bagi Peneliti**

Peneliti mampu melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar S1 di Universitas Muhammadiyah Metro.

##### **b. Bagi Perusahaan**

Peneliti ingin memberikan masukan bahkan solusi bagi PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro untuk lebih memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan serta mampu memberikan kenyamanan bagi karyawan agar mereka memiliki motivasi kerja yang tinggi.

### **c. Bagi Akademisi**

Dapat memberikan pengetahuan dan wawasan bagi dosen, mahasiswa maupun pembaca lainnya, bahkan dapat menjadi bahan literatur untuk peneliti selanjutnya.

### **F. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam kuantitatif, penelitian yang dilakukan pada Karyawan PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro pada 2022. Hal ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai Variabel Intervening PT. Smartfren Telecom Tbk. Cabang Kota Metro dengan jumlah responden 36 karyawan.

### **G. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan proposal ini peneliti membagi 5 bab yaitu :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab I ini peneliti akan menguraikan Latar Belakang Penelitian Identifikasi Masalah Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian Ruang Lingkup Penelitian dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II KAJIAN LITERATUR**

Dalam bab II ini peneliti akan menguraikan tentang kajian literatur yang diperlukan dalam menunjang penelitian dan konsep yang relevan untuk membahas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. tinjauan atas penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab III ini membahas mengenai metode atau Langkah-Langkah apa saja yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu meliputi desain penelitian, tahapan penelitian definisi operasional variable. Teknik pengumpulan data instrumen penelitian, dan Teknik analisis data.

#### **BAB VII. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan dan hasil penelitian.

#### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.

#### **DAFTAR LITERATUR**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

