

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan baik instansi pemerintah maupun swasta dalam kegiatannya membutuhkan tenaga kerja yang ahli pada bidangnya. Semakin maju dan berkembangnya dunia usaha, perusahaan berusaha untuk lebih selektif memilih sumber daya manusia dalam mempekerjakan tenaga ahli. Pada umumnya perusahaan memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk memperoleh keuntungan. Keuntungan yang diinginkan suatu perusahaan hanya bisa didapat apabila perusahaan memiliki tenaga ahli yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sumber daya manusia atau karyawan memegang peranan penting sebagai perencana dan pelaksana program yang telah ditetapkan dari awal oleh perusahaan (Mangkuprawira, 2011)

Perusahaan harus mampu mengelola dan memanfaatkan keberadaan sumber daya manusia dengan sebaik mungkin, untuk menciptakan kualitas hasil kerja yang baik. Aktivitas manajemen perusahaan akan berjalan dengan baik apabila perusahaan memiliki sumber daya manusia kompeten serta memiliki pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang tinggi yang mampu mengelola perusahaan secara optimal. Namun, perusahaan juga harus membuat arahan secara pasti agar tidak adanya kesalahan informasi yang diterima sumber daya manusia, seperti membuat daftar pekerjaan, membuat kelompok, dan memberi imbalan. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan

penentu yang sangat penting bagi keefektifan berjalannya kegiatan di dalam organisasi. Perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas karyawan yang ada. Kualitas karyawan sangat ditentukan oleh sejauh mana sistem organisasi atau perusahaan yang ada dapat mendukung dan memenuhi kebutuhan baik karyawan maupun organisasi atau perusahaan (Rindorindo et al, 2019).

**Tabel 1.1 – Total Pencapaian Target Divisi Agent PT.ABC
bulan Januari – Juni tahun 2022**

Bulan	Total Target	Total Tercapai	Pencapaian
Januari	3.300	2.967	89,9%
Februari	3.300	2.718	82,3%
Maret	3.300	2.208	66,9%
April	3.300	2.436	73,8%
Mei	3.300	2.660	80,6%
Juni	3.300	2.622	79,4%

Sumber: Data Internal Perusahaan (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas pencapain target divisi agent PT. ABC bulan Januari hingga Juni tahun 2022, cenderung mengalami penurunan hal ini berdampak pada kompensasi yang diterima setiap karyawan, terdapat 60 karyawan tetap divisi agent yang memiliki target perbulannya yaitu 3.300 data yang masing masing karyawan harus penuh. Dibulan Januari karyawan hanya mencapai 89,9% dari target yang diberikan. Dibulan Februari karyawan hanya mencapai 82,3% dari target yang diberikan. Dibulan Maret karyawan hanya mencapai 66,9% dari target yang diberikan. Dibulan April karyawan hanya mencapai 73,8% dari target yang diberikan. Dibulan Mei karyawan hanya mencapai 80,6% dari target yang diberikan. Dibulan Juni karyawan hanya

mencapai 79,4% dari target yang diberikan. Hal ini disebabkan oleh masalah yang dimiliki pada setiap karyawan PT.ABC yaitu kinerja yang tidak memenuhi target dan hal ini berdampak pada nilai ISO (*International Organization for Standardization*) perusahaan yang dapat menurun sehingga kelayakan perusahaan akan dipertimbangkan.

Karyawan harus memberikan kinerja yang maksimal agar tercapainya suatu tujuan perusahaan. Menurut Kenelak (2016), kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian karyawan, sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja. Pemberian kompensasi merupakan salah satu tugas dari fungsi personalia yang paling kompleks dan juga merupakan salah satu aspek yang paling berarti baik bagi karyawan maupun bagi organisasi dan kompensasi yang diberikan sesuai dengan jenis pekerjaan dan golongan kerja karyawan, maka karyawan akan mendapatkan suatu semangat tersendiri dalam bekerja (Putra et al, 2014)

Tinggi rendahnya kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompensasi finansial. Kompensasi finansial diberikan oleh perusahaan kepada karyawan sebagai sebuah bentuk penghargaan atau rasa terima kasih dan balas jasa yang telah dilakukan, pemberian kompensasi finansial dapat memberikan pengaruh yang positif kepada karyawan memunculkan semangat kerja yang akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri (Jufrizen, 2017). Pemberian kompensasi yang sesuai dengan kemampuan perusahaan dan mencukupi kebutuhan karyawan, dapat menimbulkan hubungan kerja sama yang

baik bagi keberhasilan visi dan misi perusahaan (Firmandari, 2014). Kesimpulan bahwa pemberian kompensasi finansial kepada karyawan dapat meningkatkan ataupun menurunkan kinerja karyawan, maka kompensasi harus memiliki dasar yang kuat, benar, dan adil. Kompensasi yang sesuai dengan harapan karyawan dapat meningkatkan kinerja yang maksimal sehingga dapat tercapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada karyawan PT.ABC 2022, karyawan merasa pemberian insentif yang diberikan perusahaan sangat tidak sesuai dengan apa yang telah dicapai karyawan, yang membuat menurunnya semangat kerja para karyawan. Dalam hal ini karyawan merasa target yang diberikan terlalu tinggi dengan insentif yang diberikan tidak sesuai.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja sangat penting untuk diperhatikan agar memberikan rasa nyaman pada karyawan. Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para karyawan dan dapat mempengaruhi dirinya dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan perusahaan (Nabawi, 2020). Lingkungan kerja berperan dalam komitmen perusahaan, dimana seorang karyawan tidak akan betah bekerja di lingkungan yang tidak mendukung. Perusahaan harus memiliki lingkungan kerja yang sesuai bagi kelangsungan kerja karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan (Lestary, 2017). Lingkungan kerja merupakan sarana penunjang kelancaran proses kerja, dimana kenyamanan dan keselamatan dalam bekerja juga diperhitungkan dalam menciptakan suasana bekerja yang menyenangkan bagi para karyawan sehingga dapat mendukung kinerja karyawan dalam

melaksanakan tugas-tugasnya dalam bekerja (Bahri, 2019). Maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif dapat mempengaruhi dan meningkatkan semangat kerja karyawan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada karyawan PT.ABC 2022, perusahaan perlu memperhatikan lingkungan kerja dengan memiliki hubungan yang baik antara atasan dan bawahan, selain itu kurangnya arahan dari atasan membuat pembagian kerja yang tidak merata sehingga menimbulkan kesulitan untuk bekerja sama dengan karyawan lain. Rekan kerja yang solidaritas merupakan salah satu faktor timbulnya kenyamanan di lingkungan kerja.

Faktor terakhir yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Beban kerja adalah suatu hal yang berkaitan dengan kondisi fisik dan mental seorang karyawan yang dipengaruhi oleh faktor tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan (Pinatih & Gorda, 2017). Beban kerja yang tinggi mengakibatkan karyawan kurang nyaman didalam perusahaan sehingga dapat mempengaruhi produktivitas karyawan dalam bekerja. Beban kerja adalah besarnya tugas yang diberikan berdasarkan hasil kali antara kapasitas pekerjaan dan norma waktu yang harus dipikul dan menjadi tanggung jawab suatu jabatan atau unit organisasi (Nurwahyuni, 2019). Kesimpulan bahwa beban kerja yang berat berpengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga mengakibatkan turunnya kinerja karyawan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada karyawan PT.ABC 2022, karyawan juga terbebani dengan pekerjaan dengan tambahan tugas yang selalu diberikan oleh atasan, hal ini membuat karyawan pulang tidak tepat waktu sehingga karyawan tidak memiliki waktu untuk beristirahat dengan cukup.

PT. ABC adalah salah satu anak perusahaan Telekomunikasi di Indonesia yang menyediakan jasa layanan *contact center* dan *bussines outsourcing* terbaik di Indonesia melalui pengalaman lebih dari 25 tahun. *Call center* adalah layanan Inbound yaitu layanan panggilan yang masuk untuk pemenuhan permintaan *End User* (*complain handling / problem handling*), penerangan (*information service*), penawaran produk melalui nomor *special service* perusahaan. Produk dan layanan yang ditawarkan berupa layanan Wifi serta pilihan paket internet, terkait dengan informasi dan permintaan untuk pemasangan internet baru atau komplain terkait internet yang lambat. Untuk mempertahankan keterampilan tersebut tentunya perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja karyawan agar selalu memberikan kontribusi pada perusahaan. Berdasarkan penjelasan sebelumnya maka penulis akan meneliti **“Pengaruh Kompensasi Finansial, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT.ABC”**

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Berikut ini adalah ruang lingkup yang dibuat penulis dalam menyusun penelitian :

1. Penelitian ini diteliti penulis berdasarkan pengembangan dari hasil-hasil

penelitian sebelumnya. Penelitian ini merupakan modifikasi model dari Permadi et al., (2018) yang berjudul *“The Impact of Compensation and Work Environment towards Job Satisfaction to Affect The Employee Performance”* dan Tobing et al., (2021) *“Role of Leadership, Workload and Compensation on Employee Performance”*

2. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kinerja karyawan dan tiga variabel independent yaitu kompensasi, lingkungan kerja dan beban kerja.
3. Objek pada penelitian ini hanya berfokus pada karyawan PT.ABC. Metode penelitian ini bersifat kuantitatif dan pengambilan data akan dilakukan melalui kuesioner.

1.3 Identifikasi Masalah

Kinerja karyawan didalam perusahaan tentu akan berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan. Kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Beban kerja yang akan menjadi topik pembahasan inti dalam penelitian ini.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan apa yang dijelaskan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kompensasi finansial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT.ABC ?
2. Apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT.ABC?

3. Apakah beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT.ABC ?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

Tujuan penulis dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Menguji dan menganalisis apakah kompensasi Finansial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
2. Menguji dan menganalisis apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
3. Menguji dan menganalisis apakah beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis
 - a. Hasil penulisan ini bermanfaat untuk memberikan pemahaman yang mendalam terkait Kompensasi, Lingkungan kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan
 - b. Sebagai salah satu syarat kelulusan sarjana manajemen di STIE Indonesia Banking School

2. Manfaat bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat yang berkaitan untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan pada PT.ABC

3. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi pada ilmu sumber daya manusia khususnya pada pembahasan Kompensasi Finansial, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan dapat memberikan gagasan dan wawasan baru pada penelitian selanjutnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini, sistematika penulisan dibagi menjadi lima (5) bab, yang diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini sebagai pengantar untuk menuju pendiskripsian isi skripsi. Membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai landasa teori, kerangka pemikiran, model penelitan, dan hipotesis yang berkaitan dengan kompensasi, lingkungan kerja, beban kerja dan kinerja yang menjadi dasar pemikiran untuk membahas permasalahan dalam penelitian.

BAB III : METEDOLOGI PENULISAN

Bab ini berisikan tentang sample, populasi, sumber data dan sampling data, metode pengumpulan data dan alat analisis data.

BAB VI : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, analisis dan juga pembahasan dari hasil penelitian pengaruh kompensasi finansial, lingkungan kerja non fisik dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.

BAB V : PENUTUPAN

Bab terakhir yang menampilkan hasil yang telah diperoleh dan dijadikan kesimpulan lalu ditutup dengan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan