

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara yang telah menerapkan sistem pemerintahan dalam permusyawaratan perwakilan. Dalam hal ini bahwa memilih para wakil-wakil rakyat merupakan suatu gambaran dari rakyat, oleh rakyat untuk rakyat. Oleh sebab itu, pemilihan umum merupakan media yang tersedia agar mengetahui apa yang menjadi keinginan rakyat berkaitan langkah serta adanya kebijakan negara kedepannya.

Di dalam instansi, sumber daya manusia (SDM) adalah harta atau aset yang sangat penting yang dimiliki oleh suatu instansi yang perlu diperhatikan, dijaga dan dipelihara dengan baik. Sumber daya manusia yang dalam hal ini manusia sebagai kekuatan untuk menjadikan sebuah organisasi dapat lebih berkembang.

Sejalan dengan (Setyoningrum & Abdullah, 2024), meningkatnya tuntutan organisasi maka semakin besar tanggung jawab yang harus diemban oleh bagian sumber daya manusia dalam mengelola dan mengembangkan pegawai karena pegawai harus mampu melaksanakan tugas tugas dan tanggung jawab sesuai dengan tuntutan organisasi tersebut.

Faktor sumber daya manusia merupakan faktor yang penting didalam suatu perusahaan, sumber daya manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam suatu perusahaan karena manusia menjadi perencana, pelaku dari terwujudnya tujuan suatu perusahaan, suatu perusahaan tidak akan berjalan dengan baik dan tidak dapat mencapai tujuannya apabila tidak memiliki sumber daya manusia yang baik dan kompeten.

Perusahaan yang ingin mencapai tujuannya harus memiliki sumber daya manusia yaitu karyawan yang mampu bekerja dengan baik, manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karena setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan semangat kerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan

perusahaan tercapai. Semangat kerja karyawan dapat tercapai apabila variabel-variabel yang mempengaruhinya seperti komunikasi dan motivasi kerja dapat diakomodasikan dengan baik dan diterima oleh semua karyawan didalam suatu organisasi atau perusahaan, dalam melakukan sebuah tugas dan pekerjaan, masing-masing individu di tuntut untuk memiliki hubungan dan komunikasi yang baik secara menyeluruh hak dari atasannya langsung maupun dari pegawai.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Lingkungan kerja tempat suatu perusahaan berada menjadi faktor eksternal yang mempengaruhi semangat kerja karyawan. Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang dahsyat untuk seorang individu dan memberikan efek yang besar pada apa yang dikerjakan. Kondisi fisik dari suatu lingkungan kerja mempunyai pengaruh besar dalam tingkat semangat kerja karyawan. Organisasi agar dapat mencapai tahap produktivitas pekerja yang tinggi, perlu memastikan bahwa lingkungan kerja fisik sudah mendukung para karyawan. Lingkungan kerja mempengaruhi semangat kerja karyawan suatu perusahaan secara signifikan. Semangat kerja karyawan sangat tergantung pada keadaan lingkungan kerja mereka. Tingkat semangat kerja karyawan seara individu akan berbeda tergantung pada persepsi masing-masing karyawan akan pekerjaannya.

Kenyamanan tempat kerja secara fisik dan non fisik (*psikis*) merupakan harapan bagi setiap karyawan. Upaya mencapai kenyamanan tempat kerja antara lain dapat dilakukan dengan jalan memelihara prasarana fisik seperti kebersihan yang selalu terjaga, penerangan, warna dinding dan perabotan kantor, suara dan tata ruang serta yang berkaitan dengan kondisi *psikis*. Hal ini memberikan rasa nyaman pada karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga pada akhirnya kondisi kerja akan lebih baik dan membantu mengurangi kejenuhan dan kelelahan.

Selain faktor lingkungan kerja faktor motivasi kerja juga berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan. Karyawan dalam melakukan kegiatan umumnya didorong oleh adanya motivasi untuk menunjukkan kinerja terbaik. Apabila motivasi baik maka semangat kerja akan meningkat, begitu pula apabila motivasi tidak baik maka semangat kerja akan menurun. Penurunan motivasi dapat

berdampak pada produktivitas kerja karyawan. Agar karyawan yang berada didalam perusahaan dapat bekerja dengan baik dan memberikan hasil yang maksimal, maka perusahaan perlu memperhatikan kebutuhan, keinginan dan harapan karyawan atas pekerjaan yang mereka lakukan. Dengan demikian hal ini berarti jika kebutuhan dan harapan tersebut terpenuhi maka karyawan akan merasa puas dan termotivasi dalam melakukan pekerjaannya.

PT. Telkom Ases (PTTA) merupakan salah satu perusahaan PT. Telkom Indonesia yang bergerak di bidang kontruksi pembangunan dan *manage service* infrastruktur jaringan. PT. Telkom Akses (PTTA) sepenuhnya dimiliki oleh PT. Telkom Indonesia, Tbk. PTTA didirikan sebagai bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan *broadband* untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan beberapa karyawan PT. Telkom Akses cabang Tenggarong terdapat permasalahan yang berkaitan dengan semangat kerja yang dapat diuraikan sebagai berikut; pertama, belum adanya kedisiplinan terhadap waktu kerja sebagai contoh masih banyaknya karyawan tetap yang datang terlambat melebihi jam kerja, padahal disisi lain karyawan kontrak yang bertugas di lapangan memiliki kewajiban apel pagi sehingga terdapat kecemburuan sosial antara karyawan. Kedua, berkaitan dengan kepuasan kerja yaitu upah kerja yang mereka terima tidak sebanding dengan beban kerja yang diberikan terutama bagi karyawan kontrak. Hal ini menyebabkan semangat kerja mereka menurun dalam bekerja.

Berkaitan dengan permasalahan lingkungan kerja, beberapa karyawan di Telkom Akses yang berjumlah 53 orang, *Leader* 6 orang, *Assurance* 9 orang, *Provisioning* 18 orang, *Maintenance* 8 orang, *Squad* 4 orang, CCAN (*Contact Center Acces Network*) 2 orang, *Mitratel* 3 orang, *Warehouse* 2 orang, Administrasi 1 Orang, sebagian dari karyawan mengeluhkan minimnya jumlah kendaraan untuk kelapangan. Jumlah kendaraan yang memadai sangat diperlukan ketika dibutuhkan perbaikan seperti perbaikan kabel optik, pemasangan internet "*speedy*:" dan sebagainya. namun minimnya jumlah kendaraan sehingga menyebabkan berbagai

pelayanan terhadap masyarakat terhambat. Kondisi ini seharusnya menjadi perhatian bagi pihak manajemen PT. Telkom Akses cabang Tenggarong.

Berkaitan dengan permasalahan motivasi kerja sebagai karyawan kontrak mengeluh karena hanya mendapatkan imbalan ketika mendapatkan proyek-proyek perbaikan saja dan belum adanya kejelasan mengenai pengangkatan menjadi karyawan tetap. Kondisi ini akan berpengaruh terhadap kebutuhan mendasar karyawan.

Berbagai keluhan karyawan tersebut apabila tidak ditangani akan berpengaruh terhadap produktivitas dan kinerja karyawan. Perusahaan dalam meningkatkan kerja perusahaan harus memperhatikan semangat kerja karyawannya. Di mana, seperti yang dikemukakan sebelumnya bahwa komunikasi dan motivasi kerja pada lingkungan kerja merupakan faktor penting untuk mencapai semangat kerja. Berdasarkan uraian tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses Cabang Tenggarong Kutai Kartanegara”**

1.2 Rumusan Masalah

Kenyataan dalam praktiknya, semangat kerja karyawan pada PT. Telkom Akses Cabang Tenggarong Kutai Kartanegara masih menghadapi berbagai tantangan. Hal ini terlihat dari belum optimalnya kondisi lingkungan kerja, baik dari aspek fisik maupun nonfisik, kurang efektifnya komunikasi antara atasan dan karyawan, serta adanya perbedaan tingkat motivasi kerja di antara karyawan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan antusiasme, kedisiplinan, dan partisipasi karyawan dalam melaksanakan tugas, sehingga dapat berdampak pada pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan.

Seharusnya, lingkungan kerja yang kondusif mampu menciptakan kenyamanan bagi karyawan dalam bekerja, karena lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berada di sekitar pekerja yang dapat memengaruhi pelaksanaan tugas (Sedarmayanti, 2017). Selain itu, komunikasi yang efektif diperlukan agar tercipta kesamaan pemahaman dalam bekerja, karena komunikasi merupakan

proses penyampaian informasi atau gagasan dari seseorang kepada orang lain (Handoko, 2013). Motivasi kerja juga perlu ditingkatkan karena dapat mendorong kegairahan kerja karyawan agar mampu bekerja secara optimal (Hasibuan, 2016). Dengan terpenuhinya ketiga faktor tersebut, maka semangat kerja karyawan yang merupakan kondisi mental yang mencerminkan kegairahan dan kesungguhan dalam bekerja (Nitisemito, 2010) diharapkan dapat meningkat sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Dengan demikian yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Telkom Tenggara Kutai Kartanegara ?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Telkom Tenggara Kutai Kartanegara ?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Telkom Tenggara Kutai Kartanegara ?
4. Apakah lingkungan kerja, komunikasi, dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Telkom Tenggara Kutai Kartanegara?
5. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Telkom Tenggara Kutai Kartanegara ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Telkom Tenggara Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap semangat kerja karyawan PT. Telkom Tenggara Kutai Kartanegara.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Telkom Tenggara Kutai Kartanegara.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja, komunikasi, dan motivasi kerja secara simultan terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Telkom Tenggara Kutai Kartanegara.

5. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Telkom Tenggara Kutai Kartanegara.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Dapat digunakan oleh perusahaan sebagai alat untuk mengukur semangat kerja karyawan berdasarkan lingkungan kerja dan motivasi kerja karyawan.
 - b. Dapat memberikan masukan atau saran yang dapat digunakan untuk pengembangan lingkungan kerja dan motivasi dimasa yang akan datang dalam meningkatkan semangat bekerja.
2. Bagi Penulis

Diharapkan melalui penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan baru khususnya dalam bidang ilmu sumber daya manusia.
3. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan referensi yang diharapkan dapat membantu dalam penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara sistematis penelitian ini disusun dalam beberapa bab guna membantu para pembaca dalam memahami apa yang akan disajikan dalam penulisan ini, dimana masing-masing bab berisikan sebagai berikut :

- BAB I : PENDAHULUAN**, yang terdiri latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.
- BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**, yang menguraikan teori-teori yang terdiri dari pengertian lingkungan kerja, komunikasi, motivasi semangat kerja.

- BAB III : METODE PENELITIAN**, yang menguraikan jenis penelitian, subjek penelitian, obyek penelitian, metode pengambilan data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel dan teknik analisis data.
- BAB IV : HASIL PENELITIAN**, yang menguraikan tentang gambaran umum objektif penelitian dan pembahasan guna memberi hasil dari penelitian.
- BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**, yang menyajikan analisis, hasil penelitian, pembahasan, dan keterbatasan penelitian.
- BAB VI : PENUTUP**, merupakan hasil penelitian dari seluruh karya tulis ini serta mengemukakan saran-saran sehubungan dengan hasil penelitian.