

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap perusahaan yang didirikan mempunyai harapan, bahwa dikemudian hari akan mengalami perkembangan yang pesat didalam lingkup usaha dan menginginkan terciptanya produktivitas yang tinggi dalam bidang pekerjaannya. Faktor tenaga kerja atau manusia merupakan hal yang penting, karena manusia merupakan pemakai dan penggerak serta penentu segala aktivitas yang ada di perusahaan. Keberadaan manusia yang berkualitas akan sangat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Produktivitas kerja menjadi masalah nasional, karena produktivitas tenaga kerja Indonesia masih memprihatinkan. Produktivitas yang tinggi dapat dicapai dengan berbagai upaya, antara lain adanya lingkungan fisik tempat bekerja yang menyenangkan dan terdapat perbaikan terus menerus yang dilakukan oleh semua pihak dengan melakukan perubahan, baik secara internal maupun eksternal. Perubahan internal misalnya perubahan dalam strategi organisasi ataupun perubahan kebijakan perusahaan, sedangkan perubahan eksternal misalnya adalah perubahan teknologi

Kualitas sumber daya manusia Indonesia dewasa ini dibandingkan dengan kualitas sumber daya manusia di beberapa negara anggota-anggota ASEAN nampaknya masih rendah kualitasnya, sehingga mengakibatkan produktivitas per jam kerjanya masih rendah (menurut *World Development Report*, Indonesia pada

tahun 2002 produktivitas per pekerja per jam sebesar 1,84 US \$ dan yang tertinggi adalah Singapura 35,91 US \$, diikuti oleh Malaysia 4,71 US \$ dan Thailand 4,56 US \$)''.

PT. Infomedia *Call Center* Telkomsel Medan merupakan salah satu perusahaan jasa yang memberikan peranan penting khususnya dalam melayani keluhan pelanggan serta informasi yang terkait dengan produk Telkomsel yaitu menangani bidang Layanan Contact Center & Outsourcing dan Layanan Digital Media & Rich Content (DMRC), maka sangat diperlukan produktivitas kerja karyawan yang tinggi karena produktivitas ini menyangkut dengan sikap mental yang dapat mendorong karyawan untuk bekerja keras. Sesuai dengan visi menjadi penyedia layanan informasi terintegrasi dan solusi media digital yang utama dikawasan regional serta komitmen untuk senantiasa memberikan layanan terbaik bagi pengguna dan pelanggan.

Banyaknya bidang pelayanan jasa yang bergerak dibidang call center mendorong perusahaan untuk mampu meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Pesatnya perkembangan teknologi tentunya menuntut PT. Infomedia *Call Center* Telkomsel Medan untuk mampu menghadapi tantangan yang ada. Manajemen yang berpengalaman dan infrastruktur yang didukung dengan teknologi yang tinggi menjadi salah satu keunggulan dari perusahaan untuk mampu bersaing dengan perusahaan layanan contact center lainnya.

**Tabel 1.1**  
**Performansi Kinerja Jasa Layanan *Call Center* Telkomsel Medan**

Periode Tahun 2010	Target	Realisasi
Januari	90%	90%
Februari	90%	90%
Maret	90%	88%
April	90%	84%
Mei	90%	90%
Juni	90%	87%
Juli	90%	88%
Agustus	90%	85%
September	90%	90%
Oktober	90%	90%
November	90%	87%
Desember	90%	83%

Diolah berdasarkan data PT Infomedia *Call Center* Telkomsel Medan (internet)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa performansi kinerja karyawan PT. Infomedia *Call Center* Telkomsel Medan ini mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan yaitu sebesar 90%, namun ada beberapa bulan yang tidak mencapai target. Target yang ditetapkan perusahaan 90%, namun ada beberapa bulan yang tidak mencapai target. Target yang ditetapkan perusahaan 90% artinya penilaian kinerja berdasarkan KPI harus mencapai 90% dari jumlah populasi. Misalnya jumlah populasi 813 karyawan maka jumlah karyawan yang harus mendapat nilai sesuai penilaian KPI sebanyak 731 karyawan. Penurunan

performansi kinerja karyawan PT. Infomedia *Call Center* Telkomsel Medan ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain tingginya tingkat ketidakhadiran karyawan PT. Infomedia *Call Center* Telkomsel, waktu menangani pelanggan lama, rendahnya kemampuan terhadap produk karyawan. Jika dibiarkan maka tidak tertutup kemungkinan pada tahun yang akan datang performansi kinerja tidak mencapai target yang telah ditentukan dan hal ini mempengaruhi produktivitas karyawan.

Waktu menangani pelanggan lama disebabkan karena kurangnya keinginan karyawan untuk menangani masalah pelanggan dengan serius, hal ini disebabkan karena tingkat kejenuhan dengan pekerjaan yang monoton (sama) dari hari ke hari. Untuk mencapai upaya tersebut, organisasi harus dapat memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya diantaranya yaitu budaya organisasi dan lingkungan kerja.

Membahas masalah budaya itu sendiri merupakan hal yang esensial bagi suatu organisasi atau perusahaan, karena akan selalu berhubungan dengan kehidupan yang ada dalam perusahaan. Budaya organisasi merupakan falsafah, ideologi, nilai-nilai, anggapan, keyakinan, harapan, sikap dan norma-norma yang dimiliki secara bersama serta mengikat dalam suatu komunitas tertentu. Secara spesifik budaya dalam organisasi akan ditentukan oleh kondisi *team work* (kerja tim), *leaders* (pemimpin), *characteristic of organization* (karakteristik organisasi), serta *administration process* (proses administrasi) yang berlaku. “Budaya organisasi berperan penting, karena akan merubah sikap dan perilaku sumber daya manusia untuk mencapai produktivitas yang tinggi dalam menghadapi tantangan

masa depan” (Triguno, 1995:3). Menurut Henry “Budaya organisasi pada dasarnya merupakan “apa yang dirasakan, diyakini, dan dijalani” oleh sebuah organisasi” (2012, Juni 2009). Budaya organisasi merupakan faktor yang akan menentukan bagaimana tujuan dapat dicapai secara efektif dan efisien. PT.Infomedia *Call Center* Telkomsel menerapkan budaya organisasi yaitu: Mature, Kredibel, Kompeten, Kokoh, Bersahabat, Dinamis, dan Canggih.

Penerapan target maksimal dalam satu harinya dengan cakupan wilayah yang cukup luas (seluruh pulau Sumatera) dan waktu kerja shift tentunya menuntut para agent untuk dapat bekerja lebih keras sehingga tidak memiliki waktu luang selain waktu istirahat yang harus dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menghilangkan kejenuhan seharian bekerja. Penerapan budaya kerja seperti ini, tentunya memiliki pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT.Infomedia *Call Center* Telkomsel Medan.

Banyak cara yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan produktivitas karyawan antara lain dengan adanya perbaikan dalam hal perubahan baik internal maupun eksternal, salah satunya dengan memperhatikan lingkungan kerja para karyawan. Menurut Kesuma (2012: Desember 2007) “Lingkungan kerja adalah lingkungan tempat dimana karyawan itu bekerja”. Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan produktivitas karyawan, sebaliknya lingkungan kerja yang kurang baik dapat menurunkan produktivitas karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif yang diciptakan oleh karyawan dan perusahaan akan mendorong efektivitas dari perusahaan tersebut didalam menjalankan roda organisasinya.

Serta akan menimbulkan semangat dan gairah kerja yang tinggi karena adanya lingkungan kerja yang baik dan menyenangkan.

Pengaruh suhu udara serta kebisingan tentunya dapat menurunkan tingkat produktivitas karyawan, karena hal tersebut mengganggu konsentrasi dalam bekerja. Sehingga budaya organisasi yang telah dibuat pun tidak dapat secara maksimal di terapkan kepada para pelanggan, hingga teguran pun wajib diberikan manajemen kepada agent atas kelalaian tersebut.

Oleh sebab itu para pemimpin perusahaan harus memberikan perhatian yang besar terhadap lingkungan besar. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Asri (2002:12) bahwa "Lingkungan kerja yang menyenangkan dan membuat betah akan membantu seseorang untuk berbuat sesuatu atau mengerjakan sesuai dengan potensi yang dimilikinya".

Untuk itu budaya perusahaan dan lingkungan kerja sebagai dua faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan sebaiknya dilakukan dengan baik, karena kedua hal ini akan sangat menentukan, baik itu untuk karyawan maupun untuk perusahaan. Jika kedua hal ini mendapat perhatian lebih dari perusahaan maka keuntungan yang diperoleh tentu sangat besar dan berguna untuk masa kini dan masa yang akan datang. Perusahaan dapat memperoleh keuntungan berupa pencapaian tujuan dan produktivitas yang tinggi dan bagi karyawan akan memperoleh kinerja yang tinggi. Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul: "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Infomedia *Call Center* Telkomsel Medan".

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah yang sudah dikemukakan, maka penulis merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Budaya Organisasi karyawan PT. Infomedia *Call Center* Telkomsel Medan
2. Pengaruh Lingkungan Kerja karyawan PT. Infomedia *Call Center* Telkomsel Medan
3. Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Infomedia *Call Center* Telkomsel Medan

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka permasalahan penelitian ini dibatasi hanya pada dua faktor yaitu faktor budaya organisasi dan lingkungan kerja yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan PT. Infomedia *Call Center* Telkomsel Medan.

## 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas dapat diambil rumusan masalah yaitu :

1. Pengaruh budaya organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Infomedia *Call Center* Telkomsel Medan

2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT.Infomedia Call Center Telkomsel Medan
3. Pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT.Infomedia Call Center Telkomsel Medan, baik secara parsial maupun serentak.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pengaruh budaya dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Infomedia Call Center Telkomsel Medan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

#### **1. Bagi Peneliti**

Sebagai alat untuk mentransformasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah serta untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya mengenai budaya dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Infomedia *Call Center* Telkomsel Medan.

#### **2. Bagi Universitas Negeri Medan**

Sebagai Literature Kepustakaan dibidang Penelitian mengenai budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT.Infomedia *Call Center* Telkomsel Medan.



### 3. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan kepada PT. Infomedia *Call Center* Telkomsel Medan, agar mampu mengambil langkah-langkah yang tepat dalam menerapkan budaya dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja yang baik.

### 4. Bagi Peneliti Lanjutan

Sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang ingin meneliti objek yang sama.