

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

(Kotler, 2005). Pengaruh globalisasi dalam dunia industri saat ini telah menyebabkan persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat dan kompetitif. Berdasarkan hal itu, maka perusahaan dituntut untuk dapat terus berkembang sehingga mampu menghadapi persaingan yang ada. Seiring dengan kemajuan teknologi yang semakin berkembang, membuat para pelaku bisnis lebih memacu diri dalam menghasilkan produk yang dapat diterima dan dipergunakan oleh konsumen. Hal tersebut menyebabkan semakin banyak produk yang dipasarkan haruslah mempunyai banyak keunggulan yang memudahkan konsumen sebagai pemakai produk. Banyak terobosan baru yang dikembangkan oleh produsen yang intinya adalah untuk meningkatkan kualitas produk, Segala upaya yang dilakukan oleh pihak produsen tersebut memacu pihak konsumen untuk melakukan pilihan atau lebih selektif dalam menggunakan suatu jenis produk atau pelayanan dari pihak produsen.

Untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi, perusahaan perlu memperhatikan masalah pengetahuan, ketrampilan, kemampuan sikap dan perilaku yang merupakan faktor pendorong dalam mencapai produktivitas, karena dengan produktivitas yang tinggi akan dapat menjamin kelangsungan hidup suatu perusahaan

Peningkatan produktivitas merupakan salah satu faktor kunci bagi perkembangan bagi suatu perusahaan supaya dapat maju. Pengertian dari produktivitas itu sendiri adalah hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang). Masukan sering dibatasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam kesatuan fisik, bentuk dan nilai (Sutrisno,2009:105).

Produktivitas kerja karyawan menurut (Hasibuan, 2009 : 125) mempunyai pengertian sebagai sikap mental yang selalu berpandangan bahwa mutu kehidupan karyawan pada hari esok lebih baik pada hari ini. Sedangkan secara umum dikemukakan oleh Umar (2002) produktivitas kerja karyawan adalah perbandingan antara sumber hasil yang dapat di capai perusahaan dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Dengan kata lain, produktivitas kerja karyawan memiliki dua dimensi pengetahuan. Pengetian dimensi yang pertama adalah tingkat efektifitas yang mengarah pada hasil pencapaian kerja secara optimal. Yaitu pencapaian hasil target yang berkaitan dengan kualitas, dan waktu kerja. Sedangkan pengertian dimensi yang kedua adalah tingkat efisiensi yang berkaitan dengan upaya dengan membandingkan input dengan realisasi penggunaannya atau aktivitas kerjanya.

Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan disuatu perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan

tersebut. Banyak faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan yang baik berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun faktor – faktor yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan dengan kebijakan pemerintah secara keseluruhan. Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan menurut Sinungan (2002:39-42)

Dalam melakukan suatu pekerjaan, seorang karyawan hendaknya memiliki produktivitas kerja yang tinggi. Pada dasarnya produktivitas kerja bukan semata-mata ditunjukkan untuk mendapatkan hasil kerja sebanyak-banyaknya, melainkan kualitas kerja juga penting diperhatikan. Tentunya seorang karyawan dapat dikatakan produktif apabila karyawan tersebut mampu menghasilkan output yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Dengan demikian produktivitas menyangkut hasil akhir, yakni seberapa besar hasil akhir yang diperoleh dalam proses produksi (Sulistiani dan Rosidah, 2003)

menurut Mardiana (2005:15) kondisi kerja adalah kondisi dimana karyawan melakukan pekerjaannya sehari-hari. Kondisi kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan kemungkinan para karyawan untuk dapat bekerja optimal. Kondisi kerja dapat mempengaruhi emosi karyawan. Jika karyawan menyenangi kondisi kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja karyawan juga tinggi. Kondisi kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat karyawan bekerja.

Dalam menyempurnakan hasil produktivitas kerja karyawan serta optimal menciptakan produk yang berkualitas, perusahaan juga di tuntut untuk memberikan pelayanan kerja bagi karyawan dalam bentuk program pelayanan bagi karyawan. Apabila program pelayanan bagi karyawan yang diberikan oleh perusahaan dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi karyawan. Maka dalam pelaksanaan aktivitas kerja para karyawan dapat lebih merasa terjamin.

Suatu perusahaan yang sukses senantiasa meningkatkan produktivitas kerja karyawan, tetapi pada dasarnya semua tergantung pada kualitas sumber daya manusianya yaitu sebagai karyawan apakah karyawan sudah dapat bekerja secara lebih baik efektif atau belum. begitu pula yang terjadi dalam perusahaan PT. Telkom Kantor Cabang Atambua. Dimana perusahaan ini lebih dalam mendaya gunakan sumber daya manusia secara optimal dengan tujuan para karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien.

Program pelayanan karyawan juga berpengaruh dalam mencapai tujuan perusahaan, kecendrungan perusahaan memberikan pelayanan kepada karyawan berupa program-program tunjangan, kafetaria, penyuluhan karir, uang pelayanan kesehatan, pelayanan hukum dibayar oleh perusahaan dan penggunaan kendaraan milik perusahaan. Dalam mencapai tujuan perusahaan membutuhkan sumber daya (karyawan) yang memiliki sikap dan sifat membangun dan mempunyai daya tanggap, inisiatif, serta daya adaptasi yang tinggi. selain itu, tenaga kerja suatu perusahaan sangat penting karena tenaga kerja merupakan tenaga gerak utama atas kelancaran dan kinerja perusahaan, tenaga kerja merupakan salah satu aset atau kekayaan

perusahaan yang harus dipelihara dan di juga dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan baik selain menciptakan dan memasarkan produk jasa pelayanan maupun perekrutan tenaga ahli dengan tawaran gaji yang tinggi dan disertai berbagai fasilitas (*intensif dan gaji*) yang menunjang.

Sedarmayati (2009) mengemukakan bahwa karyawan akan melaksanakan kegiatan dengan baik sehingga mencapai hasil yang optimal secara kondisi lingkungan yang sesuai. Maka dari itu salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah kondisi kerja, karena kondisi kerja merupakan segala sesuatu disekitar pekerjaan yang dapat berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. kondisi kerja yang baik akan membuat Suasana kerja menjadi kondusif dalam perusahaan.

Pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom Cabang Atambua yaitu : transportasi untuk karyawan yang berjabatan, fasilitas kesehatan, asuransi dan dana perincian. Dalam pelayanan program tersebut masih sebagian karyawan PT. Telkom merasa puas akan program pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu gaji, kondisi kerja dan program pelayanan karyawan sangat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. PT. Telkom Cabang Atambua. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi dengan misinya yaitu menjadi penyedia jaringan komunikasi yang utama. Sudah seharusnya memiliki karyawan – karyawan yang penuh semangat dan bermotivasi tinggi dalam bekerja dan melakukan pekerjaannya secara efektif dan efisien untuk menunjukkan produktivitas yang tinggi dalam usaha mewujudkan misi dan tujuan yang telah ditetapkan.

Di dalam usaha untuk meningkatkan produktivitas kerja para karyawan , perusahaan tidak bisa lepas dari faktor gaji, kondisi kerja dan program pelayanan. Untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan faktor yang paling berpengaruh adalah gaji bagi karyawan karena besar kecilnya gaji karyawan sangat menentukan dalam motivasi karyawan untuk dapat bekerja lebih giat, gaji yang ditetapkan perusahaan salah – satu sumber kepuasan bagi karyawan. Karyawan yang bekerja pada dasarnya mempunyai serangkaian kebutuhan yang harus di penuhi. Gaji yang diterima setiap bulan dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan primer sehari – hari, karyawan pada umumnya mengharapkan gaji yang ditetapkan secara adil dan memadai untuk mencukupi kebutuhan setiap bulannya. Tercukupinya kebutuhan preimer tersebut akan berdampak pada rasa puas dalam bekerja., sehingga karyawan dapat bersemangat dalam bekerja yang pada akhirnya akan mendukung tingkat produktivitas perusahaan. PT. Telkom Cabang Atambua sebagian menggunakan teknologi seperti computer dalam bekerja sehingga mendukung jalanya kegiatan. karyawan yang bekerja bersama teknologi yang dimilikinya teknologi membantu karyawan dalam bekerja sehingga mengurangi keributan dalam bekerja maksudnya karyawan sudah asik dengan pekerjaannya dan tidak korupsi waktu dengan bercerita bersama karyawan lain. PT. Telkom merupakan salah – satu provide telekomonikasi tersebar di Indonesia yang bergerak dalam bidang telekomonikasi. Layanan telekomonikasi teklom telah menjangkau beragam segmen pasar mulai dari pelanggan individu sampai denagan usaha kecil menengah (UKM) serta salah satu produk yang ditawarkan oleh Telkom adalah Indihome. Indihome merupakan layanan *triple play* dari Telkom yang terdiri dari *internet on fiber* (internet cepat). *Phone*(telepon rumah) dan *interactive TV* (Usee TV cable)

Tabel.1.1

**Data Produktivitas Kerja Karyawan Dikantor PT. Telkom Atambua Pada
Tahun 2022**

no	Produktivitas Kerja	%
1	Kemampuan	90%
2	Meningkatkan Hasil Yang Dicapai	100%
3	Membangun Kerja, Membangun Diri	80%
4	Mutu	100%
5	Efisiensi	90%

Sumber data tahun 2022

Berdasarkan hasil table diatas, berikut adalah penjelasan dari setiap pernyataan sebagai berikut:

1. Kemampuan

Karyawan memiliki kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Karyawan tergantung kepada keterampilan yang dimilikinya, disini perusahaan harus mampu meletakkan karyawannya sesuai dengan keahlian yang dimilikinya.

2. Meningkatkan hasil yang dicapai

Dalam melakukan pekerjaan pasti menginginkan hasil yang memuaskan. Hasil merupakan salah satu yang dapat disarankan baik oleh pekerja maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut. Jika hasil yang dicapai meningkat maka pastinya prestasi kerja karyawanpun akan meningkat.

3. Semangat kerja dan membangun diri

Semangat kerja juga sangat diperlukan dalam bekerja. Semangat kerja mempengaruhi sikap karyawan. Jika semangat kerja karyawan berkurang pastinya hasil yang dicapainya akan rendah dan membangun diri maksudnya memperbaiki diri untuk berbuat lebih baik dan meninggalkan kebiasaan yang lama.

4. Mutu

Mutu yang ada semakin hari semakin meningkat, memiliki mutu yang lebih tinggi rendahnya mutu karyawan akan mempengaruhi hasil yang akan dicapai.

5. Efisiensi

Dalam melakukan pekerjaan, dituntut untuk selalu efisiensi, baik dalam menggunakan fasilitas, menempatkan karyawan, atau yang lain. Serta tidak terjadi pemborosan dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

Adapun penelitian terdahulu Menurut Renaldy dan Ryzky (2020) melakukan penelitian yang berjudul “Gaji, kondisi kerja dan program pelayanan bagi karyawan terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. Trio Mitra bersama” metode penelitian yaitu deskriptif dan verivikatif. Hasil penelitiannya yaitu variabel kondisi kerjadan program pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerjakaryawan secara parsial, sedangkan variabel gaji, kondisi kerja dan program

pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan secara simultan.

Menurut penelitian Agung sadewo (1999) yang berjudul “ pencapaian produktivitas kerja yang mencakup tingkat gaji, kondisi tempat terjadinya program pelayanan karyawan sesuai dengan kebutuhan karyawan (studi pada karyawan bagian produksi tahun (1999) “faktor-faktor yang diteliti adalah faktor tingkat gaji, faktor kondisi tempat kerja dan faktor program pelayanan karyawan. Sampel yang diambil terdiri dari 30 responden. Dengan metode pengambilan convenience sampel. Alat analisis yang digunakan adalah analisis dan regresi linier berganda.

Deri hasil penelitian diperoleh bahwa persepsi produktivitas kerja karyawan dipengaruhi secara signifikan oleh faktor tingkat gaji yang diterima oleh karyawan, dipengaruhi secara kondisi tempat karyawan bekerja dan adanya program pelayanan bagi karyawan, dari ketiga faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan, faktor yang paling kuat pengaruhnya terhadap produktivitas kerja karyawan adalah tingkat gaji yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa dari perusahaan.

Dari penelitian yang diambil di PT.Telkom Atambua. Bahwa mengenai gaji tidak ada masalah dalam produktivitas kerja, hanya kondisi kerja berjalan ssi SOP yang ada dan program pelayanan serta target yang direncanakan, begitu juga terhadap produktivitas kerja karyawan selalu didorong untuk bekerja solid, speed dan smart untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya dan merasa puas dengan layanan Telkom dan selalu

bersinergi dan berkolaborasi dalam bekerja. Perusahaan provit, karyawan sejahtera, pelanggan Telkom merasa puas dengan layanan telekomunikasi yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengangkat penelitian mengenai produktivitas kerja PT. Telkom Kantor Cabang Atambua dengan judul” pengaruh gaji, kondisi kerja dan program pelayanan karyawan-karyawan terhadap produktivitas kerja di PT. Telkom Kantor Cabang Atambua”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : pengaruh gaji, kondisi kerja dan program pelayanan karyawan terhadap produktivitas di PT.Telkom Kantor Cabang Atambua.

1.3 Persoalan penelitian

Dari rumusan masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah gaji berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. Telkom Kantor Cabang Atambua ?
2. Apakah kondisi kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan di PT.Telkom Kantor Cabang Atambua ?
3. Apakah program pelayanan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. Teklom Kantor Cabang Atambua.

1.4 Tujuan dan manfaat penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka adanya tujuan dan manfaat penelitian yaitu :

a. Tujuan penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh gaji terhadap produktivitas kerja di PT.Telkom Kantor cabang Atambua.
2. Untuk menganalisis pengaruh kondisi kerja terhadap produktivitas kerja di PT. Telkom Kantor cabang Atambua.
3. Untuk menganalisis pengaruh program pelayanan karyawan terhadap produktivitas kerja di PT.Telkom Kantor cabang Atambua.

b. Manfaat penelitian

1. Manfaat bagi lembaga dan Fakultas Ekonomi

Sebagai masukan yang membangun guna meningkatkan kualitas lembaga pendidikan yang ada. Khususnya untuk para pendidik yang ada didalamnya, dan penentu kebijakan dalam lembaga pendidikan serta secara umum sebagai sarana referensi untuk penelitian pada masa yang akan datang khususnya bagi Fakultas Ekonomi.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi penulis, untuk mengembangkan wawasan ilmu pengetahuan yang di dapat di bangku kuliah.
- b. Bagi perusahaan, memberikan masukan bagi perusahaan yang berupa informasi-informasi tentang tingkat pendidikan dan pengalaman kerja guna meningkatkan produktivitas karyawan