

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia diakui sebagai suatu isu global dan integral dari daya saing di arena globalisasi. Tidak dapat dipungkiri bahwa segala masalah yang muncul dalam perkembangan dan persaingan pelayanan publik maupun bisnis yang muncul berasal dari sumber daya manusia yang dapat diselesaikan oleh sumber daya manusia itu sendiri. Oleh karena itu muncul konsep penting yang diakui sebagai kunci keunggulan di bidang sumber daya manusia yaitu melalui *the right men in the right place at the right time*.

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dalam suatu organisasi baik organisasi dalam skala besar maupun kecil, karena merupakan sumber yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman. Menurut Nurul Ulfatin (2016:6) sumber daya manusia merupakan pekerja, pegawai, karyawan, atau orang-orang yang mengerjakan atau mempunyai pekerjaan. Sedangkan Menurut Sadili Samsudin (2013:1) SDM atau sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia yaitu seni dan ilmu yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar menjadi efisien dan efektif dalam

membantu terwujudnya organisasi Arifin (2010:20). Untuk menunjang kesuksesan perusahaan diperlukan pengintegrasian fungsi sumber daya manusia melalui praktek-praktek dalam strategi bisnis perusahaan. Pemilihan dan penerapan strategi yang tepat akan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang berperan penting dalam kegiatan operasional perusahaan, merencanakan dan melaksanakan strategi bisnis yang ditetapkan.

Melihat dari pentingnya peranan sumber daya manusia dalam organisasi, maka sumber daya manusia harus dikelola dengan baik. Begitu halnya dalam suatu perusahaan, di mana banyak konsumen atau pelanggan yang membutuhkan produk mereka, untuk itu seorang pemimpin perusahaan juga harus memikirkan tingkat kinerja karyawannya. Di sisi lain perusahaan tidak mungkin berjalan dengan lancar tanpa adanya sumber daya manusia, karena faktor tenaga kerja manusia memegang peranan yang sangat penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Setiap manusia mempunyai watak dan perilaku yang berbeda, di sebabkan karena beberapa hal, misalnya latar belakang pendidikan, keterampilan, watak dasar maupun faktor-faktor lainnya dari tenaga kerja itu sendiri. Keberagaman perilaku tersebut akan mempengaruhi jalannya kegiatan perusahaan, yang bukan saja berdampak pada hasil yang akan dicapai perusahaan, tetapi juga bagi masyarakat yang membutuhkan produk perusahaan tersebut. Majunya teknologi yang dimiliki oleh perusahaan tanpa ditunjang dengan tenaga kerja yang cakap maka kemungkinan besar sasaran dari perusahaan tidak akan tercapai, dimana salah satu bentuk permasalahan yang terjadi pada PT. Telkom Wilayah Denpasar yaitu presentase pencapaian kinerja karyawan dalam pelayanan pada pelanggan di

PT. Telkom Wilayah Denpasar pada tahun 2015-2020 masih kurang maksimal.

PT. Telkom Wilayah Denpasar sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanannya dalam bidang jasa telekomunikasi hingga ke pelosok daerah di seluruh Indonesia, tentu saja menjadi penyedia dan pemberi sarana yang paling berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari. Perusahaan BUMN ini memiliki visi Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat. Hal tersebut menjadikan PT. Telkom Wilayah Denpasar memiliki tanggung jawab besar dalam peningkatan kinerja karyawan yang ada. Sesuai dengan visinya, perusahaan ingin menjadi lebih baik dan lebih cepat, sehingga karyawan merupakan asset penting perusahaan. dengan pengalaman dan kinerja karyawan dalam perusahaan, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan sesuai dengan visi perusahaan. Berikut adalah pencapaian kinerja karyawan dapat dilihat dengan kepuasan pelanggan di PT. Telkom wilayah Denpasar pada tahun 2015-2020 dapat di lihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1
Presentase Pencapaian Kinerja Karyawan Dalam Pelayanan
Pada Pelanggan di PT. Telkom wilayah Denpasar pada Tahun 2015-2020

Tahun	Uraian			Rata-Rata Persentase (%)
	Pelayanan	Prioritas	Komunikasi	
2015	62,5%	72%	80%	71,5%
2016	64,7%	71%	72%	69,2%
2017	63,3%	76%	81%	73,4%
2018	62,1%	78,3%	88%	76,1%
2019	60%	71%	76%	69%
2020	60,2%	73%	78,3%	70,5

Sumber: HRD PT Telkom Wilayah Denpasar Tahun 2020

Berdasarkan data tabel 1.1 tersebut diatas, terjadi fluktuasi dari jumlah presentase pencapaian kinerja karyawan dalam melayani pelanggan pada pelanggan di PT. Telkom wilayah Denpasar. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa kinerja yang dihasilkan karyawan masih kurang maksimal dan belum mencapai angka yang stabil yakni 100 % sesuai harapan perusahaan sehingga menimbulkan naik turunnya tingkat kepuasan pelanggan disetiap tahunnya dari tahun 2015-2020. Penurunan yang sangat tinggi terjadi pada tahun 2019, dimana hanya mencapai angka presentase 69% dan berbeda jauh dibandingkan dengan pencapaian pada tahun sebelumnya.

Kinerja karyawan dipengaruhi banyak faktor, karyawan bekerja dengan produktif atau tidak bergantung pada faktor-faktor yang mempengaruhinya, kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya adalah lingkungan kerja dan karakteristik individu. Kinerja kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kenyamanan dalam bekerja karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan lingkungan kerja.

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempegaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja (Isyandi, 2004:134).

Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil survey penelitian di lapangan pada kasus PT Telkom wilayah Denpasar. Beberapa karyawan merasa kurang nyaman dengan lingkungan kerja yang ada saat ini dengan begitu dapat dikatakan kinerja karyawan yang kurang maksimal. Sebaiknya pihak manajemen dapat memperhatikan kenyamanan karyawannya dalam bekerja yang dapat berdampak kepada peningkatan kinerja. Apabila seseorang merasakan kenyamanan, maka itu berarti dia memiliki kepuasan, dan dengan demikian dia akan termotivasi untuk melakukan tindakan ke arah pencapaian peningkatan kinerja. Jika karyawan merasa nyaman, maka dia akan merasa puas. Tetapi, jika kenyamanannya kurang, maka dia tidak akan merasa puas, sehingga dapat memunculkan kinerja yang kurang maksimal. Adapun pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan telah diteliti sebelumnya Hidayat dan Cavorina (2017), Ardianti dan Susanty (2020), Tangkawarouw, dkk (2019) menyatakan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil temuan yang berbeda dapat dilihat pada penelitian yang dilakukan oleh Setyani (2014) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain lingkungan kerja, karakteristik individu juga merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Karakteristik Individu adalah orang yang memandang berbagai hal secara berbeda akan berperilaku yang berbeda, orang yang memiliki sikap yang berbeda akan memberikan respon yang berbeda terhadap perintah, dan berbeda berinteraksi dengan atasan, rekan kerja maupun bawahannya. Setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan hasil survey penelitian di lapangan pada kasus PT Telkom wilayah Denpasar terdapat fenomena karakteristik individu yang mempengaruhi kinerja karyawan, seperti halnya dalam pembagian karakteristik pekerjaan serta pembagian dari karakter tugas dari pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidang dan dukungan dari perusahaan sehingga menimbulkan kurang minatnya karyawan dalam bekerja. Karakter yang dimiliki seseorang tercermin melalui sikap dan tingkah lakunya. Semakin baik karakteristik individu terhadap organisasi maka akan semakin baik pula kinerjanya. Sebaliknya, semakin buruk karakteristik individu terhadap organisasi maka kinerja akan semakin menurun.

Karakteristik individu sangat menunjang seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dan akan memberikan kontribusi positif terhadap keberhasilan dan kelangsungan organisasi. Berkaitan dengan fenomena inilah serta pentingnya sumber daya manusia dalam setiap organisasi, maka banyak organisasi menerapkan manajemen sumber daya manusia yang lebih strategis, yang tentunya dimaksudkan tidak hanya untuk mengembangkan kemampuan mereka saja namun yang lebih penting dari itu adalah untuk membangun dan

meningkatkan hubungan emosional, sinergi dan rasa kebersamaan dengan organisasi. Adapun pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan telah diteliti sebelumnya Hidayat dan Cavorina (2017) dan Gaffar (2017) menyatakan karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas masih banyak permasalahan terkait pengaruh lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Wilayah Denpasar. Dengan adanya permasalahan maka peneliti termotivasi untuk meneliti mengenai Pengaruh Lingkungan Kerja dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telkom wilayah Denpasar.

1.2. Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Telkom wilayah Denpasar?
2. Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Telkom wilayah Denpasar?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkom wilayah Denpasar.
2. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan PT Telkom wilayah Denpasar.

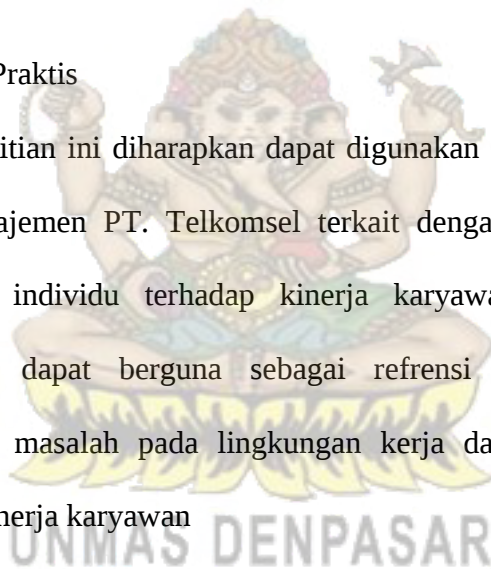
1.4. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini digunakan untuk menyelesaikan studi dan juga menambah pengetahuan penulis khususnya mengenai pengaruh lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada pihak manajemen PT. Telkomsel terkait dengan lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan. Dan penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi bagi mahasiswa yang mengambil masalah pada lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1 Goal Setting Theory

Teori penetapan tujuan atau *goal setting theory* awalnya dikemukakan oleh (Locke, 1978) (Rosyidah, 2016). *Goal setting* menjelaskan, bahwa yang menunjukkan adanya keterkaitan antara tujuan dan kinerja seseorang terhadap tugas. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh dua buah cognition yaitu nilai (*values*) dan tujuan. Orang telah menentukan goal atas perilakunya di masa depan dan goal tersebut akan mempengaruhi perilaku yang sesungguhnya terjadi. Perilakunya akan diukur oleh ide (pemikiran) dan niatnya sehingga akan mempengaruhi tindakan dan konsekuensi kinerjanya. Umumnya, kepala instansi atau organisasi menerima penetapan tujuan sebagai hal yang sangat berarti untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja (Kriyantono, 2017:244).

(Latham dan Yukl, 1975) (Kriyantono, 2017:244) menyatakan, sebuah goal merupakan suatu yang ingin dilakukan seseorang secara sadar. Penentuan sasaran (*goal*) merupakan sesuatu yang sederhana namun kesederhanaan ini tidak dapat diartikan secara sederhana ataupun biasa, melainkan harus ditanggapi dengan perencanaan yang matang. Dengan penentuan sasaran (*goal*) yang *spesifik*, seseorang akan mampu membandingkan apa yang telah dilakukan dengan sasaran (*goal*) itu sendiri, dan kemudian menentukan posisinya saat itu.

Goal Setting memungkinkan individu untuk melihat hasil kerja disaat ini dan membandingkannya dengan hasil kerja di masa lalu. Hal ini akan menimbulkan sebuah motivasi tersendiri bagi individu untuk lebih berusaha lebih baik, agar tidak ada kesenjangan saat melakukan rencana (Rosyidah, 2016). (Latham dan Yukl, 1975) (Kriyantono, 2017:245) menemukan bahwa *Goal setting* berpengaruh pada kinerja pegawai dalam instansi publik atau organisasi tertentu. Salah satu bentuk nyata dari goal setting ini adalah anggaran. Sebuah anggaran tidak hanya mengandung rencana dan jumlah nominal yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan, tetapi juga mengandung sasaran yang *spesifik* yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan, temuan utama dari goal setting theory adalah bahwa orang yang diberi tujuan yang *spesifik*, sulit tetapi dapat dicapai, memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan orang-orang yang menerima tujuan yang mudah dan *spesifik* atau tidak ada tujuan sama sekali. Pada saat yang sama, seseorang juga harus memiliki kemampuan yang cukup, menerima tujuan yang ditetapkan dan menerima umpan balik yang berkaitan dengan kinerja (Rosyidah, 2016).

2.1.2 Lingkungan Kerja

a. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan

proses produksi tersebut. Lingkungan kerja adalah suasana dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya.

Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Beberapa ahli mendefinisikan lingkungan kerja antarlain sebagai berikut:

Menurut (Nuraini 2013:97) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya air conditioner (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya.

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, keaduan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja (Isyandi, 2004:134)

Dari beberapa pendapat para ahli disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja/karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung

karyawan dalam penyelesaian tugas yang bebaskan kepada karyawan guna meningkatkan kerja karyawan dalam suatu perusahaan.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut (Priansa, 2017) secara umum lingkungan kerja terdiri dari lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja psikis.

1. Faktor Lingkungan Fisik

Faktor lingkungan fisik adalah lingkungan yang berada disekitar pekerja itu sendiri. Kondisi di lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang meliputi:

a. Rencana Ruang Kerja

Meliputi kesesuaian pengaturan dan tata letak peralatan kerja, hal ini berpengaruh besar terhadap kenyamanan dan tampilan kerja karyawan.

b. Rancangan Pekerjaan

Meliputi peralatan kerja dan prosedur kerja atau metode kerja, peralatan kerja yang tidak sesuai dengan pekerjaannya akan mempengaruhi kesehatan hasil kerja karyawan.

c. Kondisi Lingkungan Kerja

Penerangan dan kebisingan sangat berhubungan dengan kenyamanan para pekerja dalam bekerja. Sirkulasi udara, suhu ruangan dan penerangan yang sesuai sangat mempengaruhi kondisi seseorang dalam menjalankan tugasnya.

d. Tingkat Visual Pripacy dan Acoustical Privacy

Dalam tingkat pekerjaan tertentu membutuhkan tempat kerja

yang dapat memberikan privasi bagi karyawannya. Yang dimaksud privasi disini adalah sebagai “keleluasan pribadi “ terhadap hal-hal yang menyangkut dirinya dan kelompoknya. Sedangkan acoustical privasi berhubungan dengan pendengaran.

2. Faktor Lingkungan Psikis

Faktor lingkungan psikis adalah hal-hal yang menyangkut dengan hubungan sosial dan keorganisasian. Kondisi psikis yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah:

a. Pekerjaan Yang Berlebihan

Pekerjaan yang berlebihan dengan waktu yang terbatas atau mendesak dalam penyelesaian suatu pekerjaan akan menimbulkan penekanan dan ketegangan terhadap karyawan, sehingga hasil yang didapat kurang maksimal.

b. Sistem Pengawasan Yang Buruk

Sistem pengawasan yang buruk dan tidak efisien dapat menimbulkan ketidak puasaan lainnya, seperti ketidak stabilan suasana politik dan kurangnya umpan balik prestasi kerja.

c. Frustrasi

Frustrasi dapat berdampak pada terhambatnya usaha pencapaian tujuan, misalnya harapan perusahaan tidak sesuai dengan harapan karyawan, apabila hal ini berlangsung terus menerus akan menimbulkan frustrasi bagi karyawan.

d. Perubahan-Perubahan Dalam Segala Bentuk

Perubahan yang terjadi dalam pekerjaan akan mempengaruhi cara orang-orang dalam bekerja, misalnya perubahan lingkungan kerja seperti perubahan jenis pekerjaan, perubahan organisasi, dan pergantian pemimpin perusahaan.

e. Perselisihan Antara Pribadi Dan Kelompok

Hal ini terjadi apabila kedua belah pihak mempunyai tujuan yang sama dan bersaing untuk mencapai tujuan tersebut. Perselisihan ini dapat berdampak negatif yaitu terjadinya perselisihan dalam berkomunikasi, kurangnya kekompakan dan kerjasama. Sedangkan dampak positifnya adalah adanya usaha positif untuk mengatasi perselisihan di tempat kerja, diantaranya: persaingan, masalah status dan perbedaan antara individu.

Lingkungan kerja fisik maupun psikis keduanya sama pentingnya dalam sebuah organisasi, kedua lingkungan kerja ini tidak bisa dipisahkan. Apabila sebuah perusahaan hanya mengutamakan satu jenis lingkungan kerja saja, tidak akan tercipta lingkungan kerja yang baik, dan lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien dan akan menyebabkan perusahaan tersebut mengalami penurunan produktivitas kerja.

c. Aspek Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat dibagi menjadi beberapa bagian atau bisa disebut juga aspek pembentuk lingkungan kerja, bagian-bagian itu bisa diuraikan sebagai berikut (Simanjuntak, 2003:39):

1. Pelayanan kerja

Pelayanan karyawan merupakan aspek terpenting yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan terhadap tenaga kerja. Pelayanan yang baik dari perusahaan akan membuat karyawan lebih bergairah dalam bekerja, mempunyai rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya, serta dapat terus menjaga nama baik perusahaan melalui produktivitas kerjanya dan tingkah lakunya. Pada umumnya pelayanan karyawan meliputi beberapa hal yakni :

- a. Pelayanan makan dan minum.
- b. Pelayanan kesehatan.
- c. Pelayanan kamar kecil/kamar mandi ditempat kerja, dan sebagainya.

2. Kondisi Kerja

Kondisi kerja karyawan sebaiknya diusahakan oleh manajemen perusahaan sebaik mungkin agar timbul rasa aman dalam bekerja untuk karyawannya, kondisi kerja ini meliputi penerangan yang cukup, suhu udara yang tepat, kebisingan yang dapat dikendalikan, pengaruh warna, ruang gerak yang diperlukan dan keamanan kerja karyawan.

3. Hubungan karyawan

Hubungan karyawan akan sangat menentukan dalam menghasilkan produktivitas kerja. Hal ini disebabkan karena adanya hubungan antara

motivasi serta semangat dan kegairahan kerja dengan hubungan yang kondusif antar sesama karyawan dalam bekerja, ketidak serasian hubungan antara karyawan dapat menurunkan motivasi dan kegairahan yang akibatnya akan dapat menurunkan produktivitas kerja. kan objek situasi tertentu.

d. Indikator Lingkungan Kerja

Adapun indikator – indikator dalam lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2017: 28) adalah sebagai berikut:

a. Penerangan atau Cahaya di Tempat Kerja

Guna mendapatkan keselamatan dan kelancaran kerja, cahaya atau penerangan sangat dibutuhkan karyawan. Oleh sebab itu penerangan perlu diperhatikan agar adanya penerangan cahaya tidak terlalu gelap tetapi juga tidak menyilaukan. Karena penerangan yang terlalu gelap menyebabkan penglihatan menjadi kurang jelas, akibatnya pekerjaan menjadi lambat, karyawan sering mengalami kesalahan dalam bekerja, hingga pada akhirnya menyebabkan kurangnya efisien dalam melaksanakan pekerjaan, dan tujuan perusahaan akan sulit tercapai.

b. Sirkulasi Udara di Tempat Kerja

Untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk menjaga proses metabolisme tubuh, salah satu faktor yang mempengaruhi adalah ketersediannya oksigen yang cukup dalam tubuh. Ketersediannya oksigen dalam lingkungan kerja akan sangat memberikan kesegaran pada karyawan. Apabila udara disekitar lingkungan kerja

kadar oksigennya berkurang, atau telah bercampur dengan bau – bauan dan gas tertentu akan berbahaya bagi kesehatan tubuh karyawan. Oksigen dapat dipenuhi dengan adanya tanaman disekitar tempat kerja. Karena tanaman merupakan sumber penghasil oksigen.

c. Kebisingan di Tempat Kerja

Polusi yang cukup menyibukkan para ilmuwan atau pegawai dalam bekerja adalah karena adanya kebisingan, yaitu suara – suara yang keberadaanya tidak dikehendaki oleh telinga. Karena dalam waktu yang lama suara kebisingan tersebut dapat mengganggu ketenangan, merusak pendengaran, serta menyebabkan kesalahan dalam komunikasi. Bahkan beberapa penelitian menyebutkan bahwa kebisingan serius dapat menyebabkan kematian.

d. Bau Tidak Sedap di Tempat Kerja

Salah satu bentuk dari pencemaran udara adalah adanya bau – bauan yang tidak sedap. Karena bau - bauan tidak sedap tersebut dapat mengganggu konsentrasi dalam bekerja. Bahkan bau – bauan yang tidak sedap apabila terjadi secara terus menerus dalam jangka waktu yang cukup lama akan mempengaruhi kepekaan dalam penciuman. Pemakaian air condition adalah salah satu cara untuk mengatasi bau – bauan yang tidak nyaman dalam ruang kerja.

e. Keamanan di Tempat Kerja

Keamanan dalam bekerja merupakan faktor yang perlu diciptakan dalam lingkungan kerja. Karena keamanan dalam bekerja dapat

memerikan pengaruh ketenangan dalam bekerja. Keamanan dapat tercipta dengan memanfaatkan satuan petugas keamanan (Satpam).

2.1.3 Karakteristik Individu

a. Pengertian Karakteristik Individu

Menurut James (2004) karakteristik individu, adalah minat sikap dan kebutuhan yang dibawa seseorang didalam situasi kerja. Menurut Ivancevich (2008) Karakteristik Individu adalah orang yang memandang berbagai hal secara berbeda akan berperilaku yang berbeda, orang yang memiliki sikap yang berbeda akan memberikan respon yang berbeda terhadap perintah, dan berbeda berinteraksi dengan atasan, rekan kerja maupun bawahannya. Setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya.

Karakteristik individu dapat menggambarkan ciri khas yang melekat pada diri seseorang dalam kehidupannya terutama dalam bertindak dan berperilaku. Ardana (2008) Karakteristik individu merupakan perilaku atau karakter yang ada pada diri seseorang karyawan baik positif maupun negatif. Hasibuan (2005) kararakteristik individu merupakan sifat pembawaan seseorang yang dapat diubah dengan lingkungan atau pendidikan.

Dari pendapat ahli dapat disimpulkan karakteristik individu adalah ciri khas yang dimiliki setiap individu yang membedakan satu dengan yang lain. Setiap perusahaan dapat memilih karyawan yang mempunyai kriteria yang sesuai dengan apa yang diinginkan perusahaan.

b. Faktor-faktor Karakteristik Individu

Menurut Robbins (2008) terdapat beberapa faktor faktor karakteristik individu adalah sebagai berikut:

1. Usia

Hubungan kinerja dengan umur sangat erat kaitannya, alasannya adalah adanya keyakinan yang meluas bahwa kinerja merosot dengan meningkatnya usia. Pada karyawan yang berumur tua juga dianggap kurang luwes dan menolak teknologi baru. Namun di lain pihak ada sejumlah kualitas positif yang ada pada karyawan yang lebih tua, meliputi pengalaman, pertimbangan, etika kerja yang kuat, dan komitmen terhadap mutu, karyawan yang lebih muda cenderung mempunyai fisik yang kuat, sehingga diharapkan dapat bekerja keras.

2. Jenis Kelamin

Manusia dibedakan berdasarkan jenis kelaminnya, yaitu pria dan wanita. Tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, keterampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosialitas atau kemampuan belajar.

3. Status Perkawinan

Seseorang yang telah menikah merasa lebih mantap dengan pekerjaannya, hal ini dikarenakan bahwa mereka melihat sebagai jaminan untuk masa depannya. Karyawan yang telah menikah memiliki tanggungan yang lebih besar dibanding karyawan yang belum menikah. Sehingga dapat dikatakan status pernikahan dapat memberikan kontribusi terhadap produktivitas kerja karyawan.

4. Jumlah Tanggungan

Semakin banyak jumlah tanggungan seorang karyawan maka akan semakin besar tingkat ketergantungan terhadap perusahaan. Seorang yang memiliki tanggungan akan merasa bahwa pekerjaan mereka sangat berharga dan menjadi penting, karena penghasilan yang diperoleh dari pekerjaan tersebut akan digunakan untuk menghidupi anggota keluarga yang menjadi tanggungan. Mengakibatkan kemungkinan tingkat peputaran karyawan menjadi berkurang dan karyawan akan berusaha mempertahankan atau meningkatkan produktivitas kerjanya

5. Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja yang lama akan membuat pegawai lebih merasa betah dalam organisasi, disebabkan karena telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang pegawai nyaman dengan pekerjaannya dan karena adanya kebijakan instansi atau perusahaan mengenai jaminan hidup di hari tua. Faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman kerja seseorang adalah waktu, frekuensi, jenis tugas, penerapan dan hasil

c. Indikator Karakteristik Individu

Menurut Subyantoro (2009) indikator karakteristik individu terdiri atas:

1. Kemampuan (ability)

Kemampuan adalah kapasitas seorang individu untuk mengerjakan tugas dalam suatu pekerjaan

2. Nilai (value)

Nilai seorang individu didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang-orang pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga.

3. Sikap (attitude)

Sikap adalah pernyataan evaluatif, baik yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap objek, individu atau peristiwa.

4. Minat (interest)

Minat adalah sikap yang membuat orang senang akan objek situasi tertentu.

2.1.4 Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja karyawan

Kinerja adalah sesuatu yang penting bagi instansi, khususnya kinerja karyawan yang bisa membawa perusahaan pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Baik atau buruknya kinerja karyawan dapat berpengaruh pada baik buruknya kinerja instansi. Berikut adalah pengertian-pengertian kinerja menurut para ahli diantaranya yaitu:

Menurut Mangkunegara (2013: 67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Hasibuan, (2014: 94), kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Menurut Usman (dalam Hikman 2011: 487),

kinerja ialah kerja dan kemampuan yang telah dicapai seseorang dalam bidang tugasnya. Kinerja selalu merupakan tanda keberhasilan suatu organisasi dan orang-orang yang ada dalam organisasi tersebut.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas, penulis dapat menyimpulkan kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai oleh seorang karyawan melalui kecakapan pengalaman dan kesungguhannya dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang diberikan secara bertanggung jawab.

b. Penilaian Kinerja

Setiap hasil kerja dari para karyawan tidak lepas dari penilaian atasan. Penilaian kinerja dilakukan atasan dengan harapan bahwa kinerja dari para karyawan sesuai dengan harapan mereka. Penilaian kinerja adalah kegiatan untuk menilai keberhasilan atau kegagalan seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya (Usman, 2010: 456). Penilaian kerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut dengan karyawan.

Dari beberapa pengertian penilaian kerja yang dikemukakan oleh para ahli diatas, peneliti dapat menyimpulkan penilaian kinerja merupakan kegiatan menilai keberhasilan atau kegagalan dari hasil pekerjaan seseorang karyawan dalam mencapai tujuan dari pekerjaan yang diberikan, kemudian hasil penelitian diinformasikan kepada

karyawan yang bersangkutan, agar karyawan tersebut tahu bagaimana hasil kerjanya.

c. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Usman (2010: 495), tujuan dan manfaat penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

a) Tujuan Penilaian Kinerja

- 1) Untuk menjamin objektivitas dalam pembinaan calon karyawan dan karyawan berdasarkan sistem karier dan sistem prestasi kerja.
- 2) Memproleh bahan-bahan pertimbangan objektif (masukan) dalam pembinaan calon karyawan dan karyawan dalam membuat kebijakan, seperti promosi, transper (mutasi), hukuman, pemecatan dan bonus.
- 3) Memberi masukan untuk mengatasi masalah yang ada, misalnya kurang terampil atau keterampilan baru untuk menentukan jenis pelatihan dan engembangan karier calon karyawan dan para karyawan.
- 4) Mengukur validitas metode penelitian kinerja yang digunakan apakah skor penilaian berkolerasi dengan kinerja.
- 5) Mendiagnosa masalah-masalah organisasi
- 6) Umpan balik bagi calon karyawan dan karyawan, serta pimpinan.

b) Manfaat penilaian kinerja

- 1) Meningkatkan objektivitas penilaian kinerja karyawan

- 2) Meningkatkan keefektifan penilaian kinerja karyawan
- 3) Meningkatkan kinerja karyawan
- 4) Mendapatkan bahan-bahan pertimbangan yang objektif dalam pembinaan karyawan baik berdasarkan sistem karier maupun prestasi.

d. Indikator Kinerja Karyawan

Adapun indikator kinerja karyawan menurut Menurut Mathis (2016) adalah sebagai berikut :

1. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dilakukan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi dari karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

2. Kualitas

Kualitas adalah mutu pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan standar perusahaan.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan di awal waktu sampai menjadi output.

4. Kehadiran

Kehadiran waktu kerja yang ditentukan oleh perusahaan

5. Kemampuan bekerjasama

Kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dari pekerjaan yang telah ditetapkan.

2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya

Sebagai dasar untuk melakukan suatu penelitian, penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu penting untuk diketahui. Hal ini sangat berguna untuk menentukan langkah penelitian serta dapat digunakan sebagai bahan perbandingan. Adapun hasil penelitian sebelumnya antara lain sebagai berikut:

- 1) Hidayat dan Cavorina (2017), Melakukan penelitian tentang “Pengaruh Karakteristik Individu Dan lingkungan kerja Terhadap Kinerja karyawan PT Cladtek BI Metal Manufacturing”. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa karakteristik individu dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi tahun penelitian dan lokasi penelitian. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan
- 2) Gaffar (2017), Melakukan penelitian tentang “Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya di Makassar”. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis deskriptif dan Analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Karakteristik Individu berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi tahun penelitian dan lokasi penelitian. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan.

- 3) Ardhiyanti dan Susanty (2020). Penelitian tentang “Pengaruh Lingkungan kerja Terhadap Kinerja karyawan Pada Suatu Perusahaan Di Jakarta”. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi tahun penelitian dan lokasi penelitian. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
- 4) Hajati, dkk (2018). Penelitian tentang “Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Organisasi terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Politeknik Kotabaru)”. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi tahun penelitian dan lokasi penelitian. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan.

- 5) Hajati, dkk (2018). Penelitian tentang “Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Organisasi terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Politeknik Kotabaru).”. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi tahun penelitian dan lokasi penelitian. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan.
- 6) Tangkawarouw, dkk (2019). Penelitian tentang “Pengaruh Llingkungan Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Surya Wenang Indah”. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi tahun penelitian dan lokasi penelitian. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
- 7) Iskandar (2019). Penelitian tentang “Pengaruh Karakteristik Inidvidu, Beban Kerja Dan Lingkungan kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah”. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kausal analisis. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa karakteristik individu dan lingkungan kerja berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi tahun penelitian dan lokasi penelitian. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

- 8) Sihalohe dan Siregar (2019). Penelitian tentang “Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Super Setia Sagita Medan”. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi tahun penelitian dan lokasi penelitian. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
- 9) Lestary dan Harmon (2017). Penelitian tentang “Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan”. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi tahun penelitian. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
- 10) Yuniati (2016). Penelitian tentang “Pengaruh Karakteristik Individu, Pekerjaan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”. Analisis

data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa karakteristik individu dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi tahun penelitian. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas pengaruh lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan.

11) Setyani (2014). Penelitian tentang Analisis Pengaruh Kompensasi, Motivasi, Lingkungan Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi tahun penelitian. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

12) Tambingon, (2019). Penelitian tentang Pengaruh Lingkungan Kerja, Karakteristik Individu Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Coco Prima Lelema Indonesia. Metode yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi tahun penelitian. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas pengaruh lingkungan kerja dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan.