

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

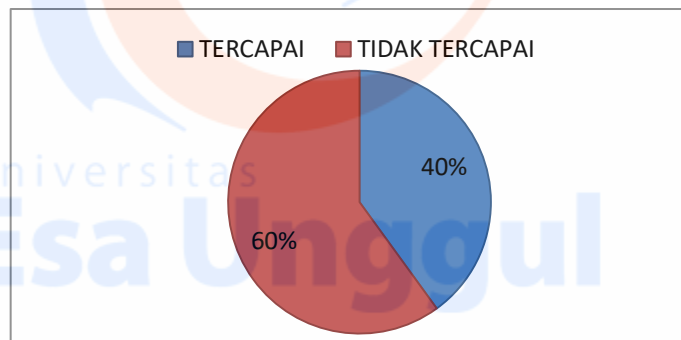
Tingkat persaingan bisnis jasa kebersihan dinilai kian prospektif seiring dengan pertumbuhan ekonomi yang telah mendorong perubahan gaya hidup di Indonesia, terutama di kota-kota besar. Semakin berkurangnya waktu di rumah dan kelangkaan tenaga pembantu rumah tangga, dan juga kesadaran akan pentingnya kebersihan dan sanitasi meningkat, menciptakan paradigma baru di sektor kebersihan. Melihat tren saat ini jasa kebersihan berkembang di sekitar Jakarta, Tangerang serta beberapa tempat di luar kota terutama di wilayah pemukiman padat kelas menengah. Hal ini juga terutama dipicu oleh pertumbuhan apartemen yang lahannya terbatas dengan sumber daya manusia yang makin terbatas juga. Petugas jasa kebersihan adalah orang yang bertanggung jawab dalam tugas pemeliharaan dan pelayanan kebersihan di suatu tempat, perkantoran atau institusi baik pemerintah maupun swasta. Secara umum petugas jasa kebersihan di rumah, gedung perkantoran, mall maupun rumah sakit memiliki tugas membersihkan setiap ruangan yang ada di area tersebut seperti menyapu, mengepel, membersihkan kaca gedung maupun tempat bagian yang berdebu atau kotor dan mengangkut sampah. Petugas kebersihan memerlukan energi yang cukup untuk melakukan pekerjaannya sebab petugas jasa kebersihan melakukan kegiatan pemeliharaan yang sama setiap harinya, namun masing-masing dari petugas tidak selalu mendapatkan tugas yang sama dikarenakan adanya tugas tambahan seperti mengangkat galon, membersihkan ruangan agar bersih, membantu pelayanan kantor seperti mengantar surat dan menyiapkan aula untuk keperluan rapat, tugas tambahan yang tidak menentu inilah yang membuat pekerja dari masing-masing petugas terkadang berbeda. Untuk kebersihan suatu gedung dibutuhkan jasa kebersihan gedung guna membersihkan area tempat tersebut.

Istilah dari jasa kebersihan gedung lebih kita kenal yaitu sebagai jasa *cleaning service*. Jasa *cleaning service* adalah petugas jasa untuk memberikan pelayanan kebersihan, kerapihan, dan *hygenisasi* dari sebuah gedung atau bangunan itu sendiri, itu meliputi kebersihan *indoor* ataupun *outdoor* sehingga bisa tercipta suasana yang *comfortable* dalam menunjang aktifitas sehari-hari sebagai tujuan jangka pendeknya, dan sebagai tujuan jangka panjangnya adalah untuk mempertahankan *life of time* semua benda yang termasuk dalam lingkup kerja *cleaning service* tersebut. Jasa *cleaning service* sangat dibutuhkan karena kebersihan

merupakan salah satu prioritas tempat kita atau area kita karena kita juga tidak mengetahui tempat yang harus diperhatikan lebih terutama bagian-bagian yang susah di jangkau terutama semisal diperkantoran yang mempunyai lantai yang tinggi dan harus dibersihkan kacanya dari luar. Tujuan *cleaning service* adalah menghilangkan kotoran sedang (debu, sampah, air, *soap scum, water scale*) yang menumpuk selama 1-3 bulan, dan juga membersihkan pada bagian permukaan dinding, lantai, *furniture, upholstery* (sofa, kursi, telephone, lampu meja, pegangan kunci, dll) peralatan sanitair kamar mandi serta *fixtures* (keran, *tissue holder, shower head* dan lain-lain) industri jasa kebersihan atau *cleaning service* adalah industri yang mencakup segala sesuatu, mulai jasa kebersihan alat-alat rumah tangga setiap minggu, sampai bisnis komersial besar yang memerlukan ratusan orang untuk mengerjakannya. Ada juga pekerjaan kebersihan rumah tangga, pekerja kebersihan kantor, pekerja kebersihan sekolah dan pekerja kebersihan rumah sakit. Belum termasuk yang lainnya dalam sektor industri ini, seperti pembersihan karpet, jendela, dan kendaraan. Dengan begitu *cleaning service* sangat dibutuhkan ditempat kita karena bisa saja banyak tempat yang kurang terawat, atau mungkin kita termasuk orang yang sibuk, maka *cleaning service* sangat dibutuhkan. Serta yang paling dibutuhkan *cleaning service* adalah tenaga yang professional dan kerjanya tidak asal.

PT. Freshklindo Graha Solusi sebuah perusahaan jasa yang mempunyai keahlian dan kemampuan di bidang perawatan dan pemeliharaan kebersihan (*cleaning service*) yang lengkap dengan peralatan & perlengkapan kerja (*machine, accessories, chemical.*) PT. Freshklindo Graha Solusi menerima bermacam-macam jenis layanan *cleaning service*, seperti *home cleaning* hingga layanan kebersihan dan perawatan gedung-gedung perkantoran, rumah sakit serta mall besar, beralamat di Jalan Olahraga VI, No.28, Kemanggisan Ilir, Jakarta. Freshklindo Graha Solusi (FGS) merupakan Salah satu perusahaan *cleaning service* terbaik Indonesia dan berdiri sejak tahun 1995. Karyawan PT. Freshklindo Graha Solusi ini terdapat beberapa karyawan yang bekerja di bagian lapangan, seperti: *cleaning service, leader office boy serta supervisor*. Komitmen dari Freshklindo Graha Solusi (FGS) adalah memberi manfaat segera kepada perusahaan dalam penciptaan lingkungan kerja yang bersih, sehat, aman dan nyaman. Sebuah perusahaan pasti pernah mengalami penuruna target kerja yang disebabkan kinerja karyawan yang menurun. Kinerja yang baik merupakan suatu tujuan, oleh karena itu perlu diupayakan agar kinerja karyawan meningkat. Untuk mendapatkan kinerja yang optimal dibutuhkan kesadaran akan rasa tanggung jawab pada dalam diri *cleaning service*.

Berikut merupakan hasil pra survei 35 responden mengenai kinerja karyawan pelaksana *cleaning service* di PT. Freshklindo Graha Solusi yang akan dijelaskan melalui hasil pra survei berikut ini



Sumber: data olahan penulis, 2018

Gambar 1.1 Hasil pra survei terhadap pencapaian target kerja karyawan

Dari hasil pra survei gambar 1.1 diatas membuktikan bahwa belumlah pencapaian target kerja sebanyak 21 responden (60%) bahwa target kerja yang belum tercapai secara maksimal karena mereka dalam waktu satu hari harus membersihkan seluruh ruangan, akan tetapi kenyataannya mereka hanya bisa melakukan pekerjaan tersebut hanya sebagian dari seluruh ruangan. Selanjutnya ketidak puasannya yaitu terdapat perusahaan yang memutuskan kontrak kerja samanya, dikarenakan tidak puas dari hasil pekerjaan *cleaning service* tersebut dari segi sikap berkomunikasi yang kurang maupun hasil kerjanya yang kurang memuaskan yang menyebabkan faktor dari kinerja yang rendah. Terdapat pula faktor dari jam kerja yang terlalu panjang bagi pekerja sehingga membuat kinerjanya berkurang dan mengalami penurunan. Selain itu terdapat 14 responden (40%) yang menyatakan bahwa mereka telah mencapai targetnya karena telah menyelesaikan tugasnya secara tepat waktu, seperti membersihkan ruangan secara menyeluruh serta banyak hal yang sudah di dapatkan selama mereka bekerja di PT. Freshklindo Graha Solusi dengan dilakukannya *training*.

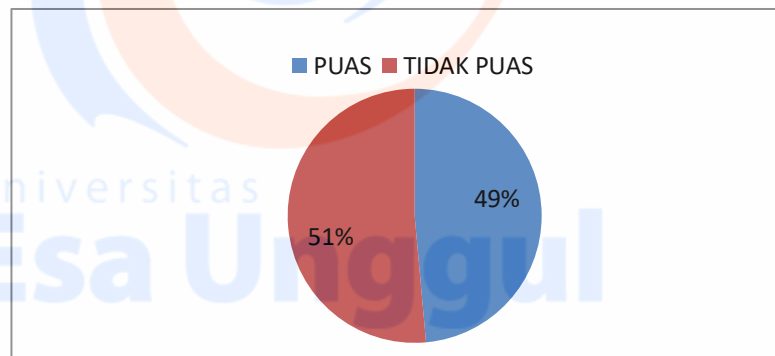
Oleh karena itu, setiap karyawan yang sudah ditempatkan dipastikan mendapat pelatihan dengan sistem '*integrated training program*', yaitu program pelatihan yang mensinergikan pendekatan antara *knowledge, skill, attitude* dimana pendekatan ini merupakan cara yang sangat efektif untuk pengembangan kompetensi dan kapabilitas para karyawan. Sistem kerja yang digunakan berdasarkan *standard operating procedure* (SOP) dibuat sebagai acuan dari pelaksanaan pekerjaan di lapangan. SOP merupakan langkah-langkah secara urut

dan terperinci mengenai bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan, antara lain SOP *Cleaning* (pembersihan debu, menyapu, mengepel, kristalisasi lantai, dan lain-lain) dan SOP Administrasi (sistem administrasi proyek, sistem penggajian, dan lain-lain).

Selain target kerja untuk dapat meningkatkan kinerja yang baik terhadap kinerja karyawan, kompensasi juga menjadi masalah dalam penurunan kinerja karyawan. salah satu cara adalah dengan cara pemberian kompensasi yang sesuai dan layak kepada karyawan tersebut. Jika program kompensasi dirasa adil oleh karyawan maka perusahaan akan lebih mudah untuk menarik kinerja karyawan agar meningkatkan kinerjanya, sehingga perusahaan mampu menghasilkan karyawan yang kompetitif. Menurut Purwanto dan Wulandari (2016) kompensasi mempunyai pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Kemudian Menurut penelitian (Syaifullah dan Prasetyo, 2018) Untuk dapat mencapai tujuan perusahaan, para karyawan harus diberi suatu imbalan yang layak dan adil agar dalam melaksanakan tugasnya lebih bersemangat dan lebih baik lagi (Retnoningsih *et al.*, 2016). Pengaruh ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi responden mengenai kompensasi yang diterima karyawan akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Jadi apabila karyawan memperoleh peningkatan gaji, insentif yang menarik, serta bonus atas prestasi maka akan berdampak pada peningkatan produktivitas kerja karyawan.

Ketika seorang karyawan bekerja pada suatu perusahaan, maka hasil kerja yang dia selesaikan akan mempengaruhi keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, sikap, kondisi, dan juga perasaan seorang karyawan terhadap pekerjaannya harus tetap terjaga pada sisi positif dari pekerjaannya agar produktivitasnya dapat terus ditingkatkan. Pada dasarnya, karyawan akan merasa nyaman dan memiliki komitmen yang tinggi untuk bekerja di perusahaan apabila memperoleh hak dari perusahaan sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Selain itu terdapat beberapa faktor penting yang menghambat kinerja karyawan yaitu kompensasi yang berbeda disetiap proyek antara pelaksana *cleaning service* dan koordinator. Kompensasi harus cukup kompetitif dengan beberapa jenis kompensasi untuk memperkejakannya, mempertahankan dan memberi imbalan terhadap kinerja karyawan. Sistem kompensasi dalam perusahaan harus dihubungkan dengan tujuan dan strategi perusahaan. Kompensasi juga menuntut keseimbangan antara keuntungan dan biaya perusahaan dengan harapan dari para karyawan. Kompensasi suatu bentuk yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan dalam bentuk uang berupa gaji, upah, bonus insentif dan tunjangan.

Berikut ini merupakan hasil pra survei kompensasi terhadap karyawan pada PT. Freshklindo Graha Solusi dapat dilihat pada gambar berikut ini:



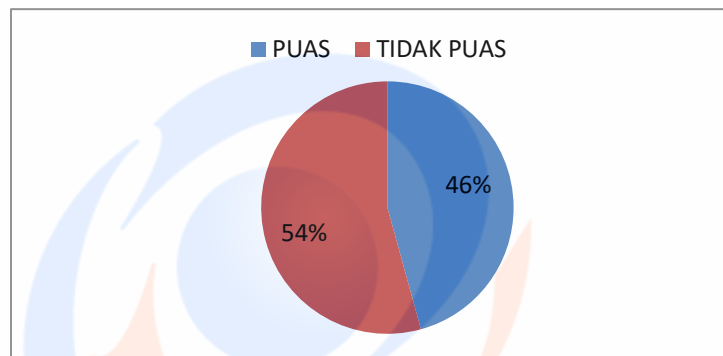
Sumber: data olahan penulis, 2018

Gambar 1.2 Hasil pra survei kepuasan kompensasi terhadap kinerja karyawan

Dari hasil pra survei gambar 1.2 dapat dilihat bahwa terdapat sebanyak 18 responden (51%) merasa belum puas terhadap kompensasi yang telah mereka peroleh dari perusahaan, karena mereka mengeluhkan gaji harian yang mereka dapatkan. Sedangkan sebanyak 17 responden (49%) merasa telah puas dengan kompensasi yang telah diberikan karena gaji tersebut sudah mencakup semua kebutuhan hidup karyawan. Mengenai kompensasi terdapat perbedaan antara gaji pelaksana *cleaning service* dengan koordinator di setiap proyek. Penghasilan untuk pelaksana *cleaning service* masih dirasa kurang karena sebagian gajinya sedikit di bawah UMR, sedangkan untuk koordinator penghasilannya sedikit mendekati UMR. Selain itu karyawan merasa tidak puas dengan kompensasi yang telah diberikan oleh perusahaan karena tidak adanya tunjangan kerja para karyawan, dan mereka merasa bahwa jam kerja yang tidak sesuai dengan kompensasi yang mereka dapatkan. Kemudian terdapat karyawan yang merasa tidak puas dengan jaminan sosial yang diperoleh karena *leadtime* pembuatan kartu sosial dirasa kurang cepat, serta terdapat karyawan yang mengeluhkan tidak adanya kompensasi saat seseorang karyawan tidak hadir walau terdapat lampiran surat dokter. Selain itu faktor lainnya adalah pendapatan karyawan yang rendah membuat mereka kurang semangat dalam bekerja sehingga menyebabkan penurunan terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya selain kompensasi, lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi penurunan terhadap kinerja karyawan, tingkat kinerja pada karyawan di dalam perusahaan sangat diperlukan. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat

mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang baik agar menciptakan lingkungan kerja yang baik, maka para karyawan memiliki hubungan yang baik terhadap sesama karyawan yang baik juga karena hal tersebut akan menciptakan kinerja karyawan yang baik, apabila hubungan lingkungan kerja nya baik maka para karyawan akan bisa saling bahu membahu menyelesaikan pekerjaan tersebut secara bersama-sama agar pekerjaan tersebut menjadi lebih cepat selesai dan memberikan suasana dan situasi kerja karyawan yang nyaman dalam pencapaian tujuan yang diinginkan oleh suatu perusahaan. Dalam mencapai kenyamanan tempat kerja antara lain dapat dilakukan dengan menjalin hubungan kerja yang baik kepada sesama rekan kerja maupun dengan atasan. Berikut merupakan hasil berdasarkan dari pra survei 35 responden dalam hal lingkungan kerja.

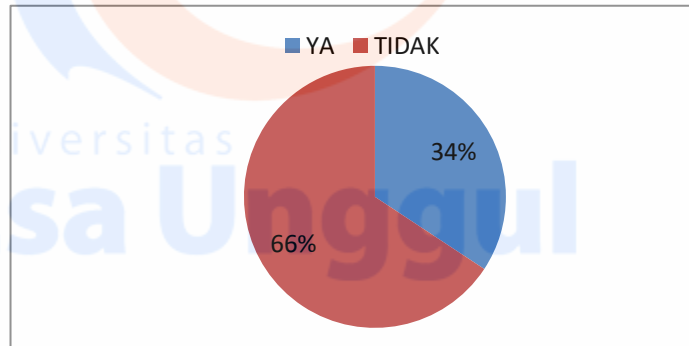


Sumber: data olahan penulis, 2018

Gambar 1.3 Hasil pra survei kepuasan hubungan kerja terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan hasil pra survei pada gambar 1.3 diatas sebanyak 35 responden menunjukkan bahwa sebanyak 19 responden (54%) responden menjawab bahwa karyawan tidak puas dalam lingkungan kerja sedangkan sebanyak 16 responden (46%) menjawab bahwa karyawan telah puas terhadap lingkungan kerja. Menurut responden yang menyatakan tidak puas dengan lingkungan kerja nya karena terdapat beberapa karyawan yang tidak selalu membangun hubungan kerja yang baik dengan sesama karyawannya, karena memiliki pendapat yang berbeda antar karyawan, dan juga terdapat karyawan yang sudah merasa puas dengan lingkungan kerja tempat mereka bekerja sekarang karena mereka sudah nyaman terhadap ruang lingkup tempat mereka bekerja. Walaupun terdapat perselisihan karena perbedaan pendapat antar karyawan, namun dengan sikap *profesionalitas* antar karyawan untuk sebisa mungkin para karyawan tetap saling mendukung kelancaran dalam pekerjaan satu sama lain dan membuat mereka agar tetap menjaga hubungan yang baik dan harmonis. Faktor selanjutnya yang menyebabkan penurunan pada kinerja karyawan

adalah motivasi pada karyawan yang masih kurang. Berikut ini juga merupakan hasil pra survei kepada 35 responden yang sama dengan pertanyaan berbeda sesuai dengan variabel terakhir yaitu tentang motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Freshklindo Graha Solusi.



Sumber: data olahan penulis, 2018

Gambar 1.4 Hasil pra survei hubungan karyawan dengan pimpinan

Berdasarkan dari hasil pra survei 35 responden dalam motivasi karyawan, menunjukkan bahwa sebanyak 23 responden (66%) mengatakan pimpinan terkadang sedikit kurang memberikan dorongan serta semangat kepada karyawan agar mereka bisa bekerja dengan lebih baik untuk kedepannya, karena disebabkan terdapat hubungan antara karyawan dengan pimpinan yang terbatas dan sebanyak 12 responden (34%) mengatakan bahwa pimpinan selalu mendorong dan memberi semangat terhadap karyawan untuk bekerja lebih baik lagi. Terdapat beberapa responden yang menyatakan tidak puas dengan adanya motivasi yaitu kurang adanya penghargaan atas pekerjaan yang telah mencapai targetnya karena hal ini menimbulkan kurangnya motivasi karyawan yang berpengaruh terhadap penurunan kinerja karyawan itu sendiri dan bagi karyawan kurangnya motivasi terhadap dirinya sendiri yang menyebabkan penurunan kinerja karyawan tersebut. Begitu pula motivasi dalam perusahaan dalam rangka peningkatan produksi dan penekanan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dengan adanya motivasi kerja maka dapat dilihat pengaruhnya dari kinerja karyawan. Menurut Kiswanto *et al.* (2016) motivasi kerja berdampak terhadap kinerja karyawan. Sedangkan (Badeni, 2013) mengatakan bahwa motivasi akan mendorong karyawan untuk lebih berprestasi dan produktif. Penelitian ini dilakukan di PT. Freshklindo Graha Solusi yang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang penyediaan barang dan jasa, dimana salah satu usaha pokoknya adalah jasa *cleaning service*. Fenomena yang terjadi di PT. Freshklindo Graha Solusi terjadi karena kurangnya efektivitas pada sebuah organisasi bisa terlihat dari interaksi kerja

dalam tingkat individu, kelompok, serta sistem organisasi. Sebuah organisasi akan berjalan lebih baik apabila terdapat gaji yang adil serta adanya bonus untuk mengapresiasi para karyawan, tingkat kinerja karyawan dapat tercapai apabila karyawan nya puas akan gaji dan bonus yang diberikan, selain itu lingkungan kerja sangat mempengaruhi karyawan, apabila ruangan pekerjaannya nyaman bagi para karyawannya, serta adanya hubungan baik antar karyawan maka karyawan tersebut akan memiliki hasil kinerja yang akan lebih baik pula. Kemudian apabila tingkat kinerja karyawannya menurun, maka harus ada motivasi dari pemimpinnya kepada karyawannya, agar kinerja karyawan tersebut bisa meningkat lagi dan bisa ter motivasi secara baik dari pemimpinnya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dilihat berbagai fenomena-fenomena yang terjadi di perusahaan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Freshklindo Graha Solusi)”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas masalah yang di identifikasikan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Target kerja yang belum tercapai secara maksimal menyebabkan penurunan terhadap kinerja karyawan.
2. Pendapatan karyawan yang rendah menyebabkan mereka kurang semangat dalam bekerja.
3. Lingkungan kerja yang dirasa masih kurang kondusif disebabkan adanya hubungan antar karyawan yang kurang harmonis.
4. Kurangnya motivasi kerja terhadap karyawan kurang adanya penghargaan, kurangnya motivasi yang ada pada diri karyawan karena hubungan dengan pimpinan atau sesama rekan kerja yang kurang harmonis yang menyebabkan karyawan tersebut kurang semangat dalam bekerja.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Supaya pembahasan tidak menyimpang dari yang di harapkan maka permasalahan dibatasi pada:

1. Penelitian ini dilakukan di PT. Freshklindo Graha Solusi bagian pelaksana cleaning service.

2. Penelitian ini hanya membahas masalah kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi sebagai variabel intervening pada PT. Freshklindo Graha Solusi.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini, di antaranya sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap motivasi pada PT. Freshklindo Graha Solusi?
2. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi pada PT. Freshklindo Graha Solusi?
3. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Freshklindo Graha Solusi?
4. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Freshklindo Graha Solusi?
5. Apakah terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Freshklindo Graha Solusi?
6. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan melalui motivasi PT. Freshklindo Graha Solusi?
7. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi PT. Freshklindo Graha Solusi?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap motivasi pada PT. Freshklindo Graha Solusi.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan Kerja terhadap motivasi pada PT. Freshklindo Graha Solusi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Freshklindo Graha Solusi.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Freshklindo Graha Solusi.
5. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Freshklindo Graha Solusi.
6. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan melalui motivasi pada PT. Freshklindo Graha Solusi.
7. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi pada PT. Freshklindo Graha Solusi.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini dapat diharapkan membantu dan memberikan masukan, saran atau sebagai pertimbangan dalam menjalankan kegiatan usahanya yang berkaitan dengan kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi sebagai variabel intervening agar dapat menciptakan sumber daya manusia yang lebih baik bagi perusahaan untuk masa yang akan datang.

2. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan serta dapat dijadikan bahan referensi mengenai faktor-faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kaitannya melalui motivasi di bidang pengembangan perusahaan.

3. Manfaat Bagi Pembaca

Penelitian ini untuk memberi informasi dan menambah pengetahuan serta sebagai bahan referensi bagi yang ingin melakukan pembahasan yang sama untuk dijadikan inspirasi bagi pembaca dari perusahaan lain.