

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi telah menciptakan tantangan dan peluang signifikan bagi perusahaan telekomunikasi, PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkom) menghadapi tantangan signifikan akibat perkembangan teknologi, namun juga memiliki peluang besar untuk terus berkembang. Tantangan yang dihadapi termasuk persaingan ketat dengan perusahaan telekomunikasi lainnya, kebutuhan untuk bertransformasi digital, perubahan regulasi pemerintah, serta peningkatan ekspektasi konsumen terhadap layanan yang lebih cepat dan andal (Somu, 2020). Di sisi lain, peluang besar terbuka dari meningkatnya permintaan layanan internet, terutama melalui layanan unggulan seperti Indihome, yang menawarkan solusi internet, telepon, dan televisi kabel. Cabang Temanggung memainkan peran vital dalam strategi Telkom untuk menjangkau pelanggan di wilayah tersebut, memberikan layanan yang cepat dan efisien. Dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan dan inovasi produk, Telkom dapat memanfaatkan peluang pertumbuhan pasar internet dan layanan digital untuk mengatasi tantangan dan memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin beragam (Gomathy, 2022).

Pentingnya pengelolaan sumber daya manusia di Cabang Temanggung menjadi faktor kunci dalam memastikan layanan yang optimal. Dalam konteks ini, fokus pada *work environment*, *performance appraisal*, dan *reward system* di PT. Telkom Cabang Temanggung bukan hanya keharusan, tetapi juga suatu kebijakan strategis untuk mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan di tengah dinamika industri yang terus berubah. Dengan investasi perhatian dalam ketiga aspek tersebut, perusahaan menciptakan fondasi yang kokoh untuk kinerja karyawan dan membangun landasan untuk mempertahankan serta meningkatkan keunggulan bersaingnya di pasar telekomunikasi yang terus berkembang (Alfaresi, Ardianto, Hurairah, Barlian, & Noverianty, 2020).

Kebutuhan mendalam untuk memahami interaksi yang kompleks antara *work environment*, *performance appraisal*, dan *reward system* dalam PT. Telkom. Melalui eksplorasi faktor-faktor krusial ini, penelitian bertujuan untuk menggali rahasia bagaimana dinamika kerja lingkungan, evaluasi kinerja, dan sistem penghargaan saling berinteraksi untuk membentuk sebuah ekosistem organisasi yang tidak hanya memberikan motivasi kepada karyawan tetapi juga memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pencapaian tujuan perusahaan (Chandra, Anugrah, & Setyoko, 2013). Pemahaman yang mendalam terhadap bagaimana *work environment* dapat menciptakan motivasi, bagaimana *performance appraisal* dapat memberikan arahan pengembangan, dan bagaimana *reward system* dapat menjadi pendorong prestasi akan menjadi kunci untuk merinci dinamika keterkaitan ini dalam mencapai keberhasilan jangka panjang bagi PT. Telkom.

Penekanan kajian ini difokuskan pada evaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Telkom Cabang Temanggung. Aspek yang menjadi sorotan utama adalah kondisi lingkungan kerja yang berpengaruh. Dalam lingkungan kerja yang memberikan dukungan dapat menciptakan situasi yang memfasilitasi karyawan untuk mencapai kinerja optimal. Dukungan dari sesama karyawan, fasilitas yang memadai, dan manajemen yang responsif terhadap kebutuhan karyawan merupakan elemen kunci yang berkontribusi terhadap terbentuknya lingkungan kerja yang mendorong pencapaian kinerja yang unggul (Moulana, Sunuharyo, & Utami, 2017).

Selain itu, penelitian ini juga mengeksplorasi dampak proses penilaian performa yang transparan terhadap kinerja karyawan. Proses penilaian yang terstruktur dan adil dapat memberikan gambaran yang akurat tentang pencapaian karyawan, memotivasi mereka untuk meningkatkan kualitas kerja, dan pada akhirnya, memberikan kontribusi pada kinerja karyawan secara keseluruhan (Anggapraja, 2016). Pengakuan dan imbalan yang sesuai terhadap prestasi karyawan bukan hanya sebagai insentif individu, melainkan juga menciptakan atmosfer positif yang

mendorong kerjasama dan komitmen terhadap tujuan perusahaan. Dengan demikian, studi ini bertujuan untuk menyelidiki secara menyeluruh bagaimana faktor-faktor ini bersama-sama berperan dalam mencapai kinerja karyawan yang optimal di lingkungan kerja PT. Telkom (Octavianus, 2018)..

*Work environment* yang positif tidak hanya mencakup aspek fisik, seperti fasilitas dan infrastruktur yang memadai, tetapi juga menitik beratkan pada suasana kerja yang mendukung dan memelihara budaya perusahaan (Damayanti, Rimadiaz, Haque, Sunarsi, Kosasih, & Kesumadewi, 2021). Keberadaan fasilitas modern, seperti ruang kerja yang ergonomis dan fasilitas rekreasi, menciptakan lingkungan yang nyaman bagi karyawan. Selain itu, budaya perusahaan yang dijunjung tinggi, dengan nilai-nilai yang diterapkan secara konsisten, memberikan arah dan identitas bersama, menciptakan rasa kebersamaan di antara tim. Faktor ini dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan, membuat mereka merasa diakui dan bernilai dalam kontribusi mereka (Arwin, Yuliana, & Erika, 2021).

Hubungan interpersonal antar karyawan juga menjadi bagian integral dari *work environment* di PT. Telkom Cabang Temanggung. Komunikasi yang terbuka dan kolaborasi yang erat di antara anggota tim menciptakan suasana kerja yang positif dan memperkuat ikatan antarindividu. Tim yang solid tidak hanya memfasilitasi pertukaran ide yang kreatif tetapi juga mempromosikan dukungan antar rekan kerja. Adanya hubungan yang baik di tempat kerja dapat menciptakan motivasi yang tinggi, meningkatkan produktivitas, dan mengurangi tingkat stres karyawan. Dengan demikian, *work environment* yang dikelola dengan baik di PT. Telkom Cabang Temanggung menjadi landasan penting bagi kesejahteraan dan performa optimal karyawan (Kurniawan, Nurmaya, & Hidayat, 2022).

*Performance appraisal* menjadi alat manajemen yang krusial dalam mengevaluasi kontribusi karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Sistem penilaian kinerja yang terstruktur di perusahaan ini

bukan hanya memberikan umpan balik yang jelas kepada setiap karyawan, tetapi juga berperan sebagai panduan untuk mengidentifikasi kekuatan dan area pengembangan (Levy, & Williams, 2004). Melalui *performance appraisal*, karyawan dapat dengan lebih baik memahami sejauh mana kontribusinya terhadap kesuksesan perusahaan. Umpan balik yang diberikan membantu mereka untuk merinci kekuatan yang dimiliki dan menyoroti area pengembangan yang perlu diperhatikan. Dengan demikian, setiap individu dapat memahami dengan lebih baik peran mereka dalam mencapai tujuan bersama.

*Performance appraisal* juga menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajemen terkait dengan promosi, pelatihan, dan pengembangan karyawan. Dengan menggunakan data dari *performance appraisal*, PT. Telkom Cabang Temanggung dapat merancang program pengembangan yang lebih terarah, memberikan arahan yang spesifik untuk setiap karyawan guna memaksimalkan potensi mereka dalam lingkungan kerja. Sehingga, *performance appraisal* di PT. Telkom Cabang Temanggung tidak hanya sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai instrumen kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan profesional karyawan (Wijaya & Kartini, 2022).

*Reward system* memegang peranan penting sebagai alat motivasi yang kuat dalam dunia kerja. Berbagai bentuk penghargaan, seperti insentif finansial, pengakuan publik, dan peluang pengembangan karir, dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan (Sejati, 2017). Keberadaan sistem penghargaan yang efektif tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang positif, tetapi juga memberikan dorongan kepada karyawan untuk mencapai target kerja yang telah ditetapkan. Insentif finansial, seperti bonus atau kenaikan gaji, mendorong karyawan untuk bekerja lebih keras dan berdedikasi. Pengakuan publik, seperti penghargaan karyawan terbaik atau apresiasi dari atasan, tidak hanya meningkatkan rasa bangga karyawan tetapi juga memberikan dorongan psikologis yang positif. Selain itu, peluang pengembangan karir, seperti pelatihan dan promosi, menjadi langkah-langkah yang dapat

memacu karyawan untuk terus meningkatkan keterampilan (Gunawan, 2020).

Melalui *Reward system* yang cermat dan berkelanjutan, perusahaan dapat menciptakan budaya kerja yang inklusif dan memotivasi karyawan untuk berkontribusi secara optimal. Penghargaan tidak hanya berfungsi sebagai bentuk apresiasi terhadap pencapaian individu, tetapi juga sebagai strategi investasi jangka panjang untuk meningkatkan retensi karyawan dan membangun tim yang solid. Dengan demikian, implementasi sistem penghargaan yang baik tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, tetapi juga meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja secara keseluruhan (Pratama, 2020).

Fenomena *work environment* mengacu pada kondisi fisik dan psikologis tempat kerja di cabang Temanggung. ini mencakup faktor-faktor seperti kebijakan perusahaan, suasana kerja, fasilitas, dan interaksi antar-karyawan. lingkungan kerja yang kondusif dapat menciptakan atmosfer positif, meningkatkan kreativitas, dan memotivasi karyawan (Ahmad, 2019).

*Performance appraisal* merujuk pada proses penilaian kinerja karyawan di cabang Temanggung. penilaian ini mungkin melibatkan evaluasi ketercapaian tujuan, kompetensi, dan kontribusi karyawan. sebuah sistem penilaian yang efektif dapat memberikan umpan balik yang jelas kepada karyawan, membantu mereka mengidentifikasi area pengembangan, dan secara keseluruhan memotivasi untuk meningkatkan kinerja (Denisi, 2017).

*Reward system* mencakup kebijakan penghargaan dan insentif yang diterapkan di cabang Temanggung. ini bisa termasuk bonus, pengakuan, promosi, atau manfaat lainnya yang diberikan kepada karyawan sebagai bentuk apresiasi terhadap pencapaian mereka. sistem penghargaan yang baik dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas karyawan (Baik, 2020).

Kinerja karyawan menggambarkan sejauh mana karyawan di cabang Temanggung mencapai target dan tanggung jawab mereka. ini

dapat diukur dengan produktivitas, kualitas kerja, tingkat kehadiran, dan pencapaian tujuan individu atau tim. kinerja yang baik menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti lingkungan kerja, penilaian kinerja, dan sistem penghargaan berkontribusi positif terhadap hasil kerja karyawan (Lestary, 2017).

Gap penelitian tentang pengaruh *work environment* terhadap kinerja karyawan dapat dikaji dengan fokus pada aspek-aspek non-fisik, seperti budaya kerja, iklim kerja, dan hubungan antar karyawan. Penelitian ini dapat dilakukan dengan mengkaji pengaruh aspek-aspek tersebut terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom di Cabang Temanggung (Heri & Sulisty, 2021). Pada umumnya, penelitian tentang pengaruh *work environment* terhadap kinerja karyawan hanya berfokus pada aspek-aspek fisik dari *work environment*, seperti fasilitas kerja, kondisi lingkungan kerja, dan keamanan kerja. Padahal, aspek non-fisik dari *work environment* juga dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, seperti budaya kerja, iklim kerja, dan hubungan antar karyawan (Jusuf dan Raisa, 2020).

Latar belakang dan fenomena masalah di atas, keterikatan antara *work environment*, *performance appraisal*, dan *reward system* terhadap Kinerja Karyawan maka penelitian ini mengambil judul” Pengaruh *work environment*, *performance appraisal*, dan *reward system* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom di Cabang Temanggung”.

## **1.2 Batasan Masalah**

Dengan merujuk kepada paparan yang telah diuraikan dilatar belakang penelitian ini akan mengulas mengenai Pengaruh *work environment*, *performance appraisal*, dan *reward system* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom di Cabang Temanggung

## **1.3 Perumusan Masalah**

1. Pengaruh *work environment* terhadap kinerja karyawan?
2. Pengaruh *performance appraisal* terhadap kinerja karyawan?
3. Pengaruh *Reward System* terhadap kinerja karyawan?

4. Pengaruh *work environment*, *performance appraisal*, dan *Reward System* secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

#### 1.4 Tujuan

1. Untuk mengetahui *work environment* berpengaruh terhadap kinerja karyawan
2. Untuk mengetahui *performance appraisal* berpengaruh terhadap kinerja karyawan
3. Untuk mengetahui *Reward System* berpengaruh terhadap kinerja karyawan
4. Untuk mengetahui *work environment*, *performance appraisal*, dan *Reward System* secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

#### 1.5 Manfaat

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini bisa menjadi sumber mengukur kualitas PT. Telkom di Cabang Temanggung untuk para konsumen. Mereka dapat belajar dari pengalaman yang Anda temukan dalam penelitian.

2. Manfaat Untuk PT. Telkom

PT. Telkom Indonesia, sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, memiliki peran penting dalam pembangunan infrastruktur telekomunikasi yang luas dan terintegrasi di seluruh nusantara. Inovasi teknologi yang terus dikembangkan oleh Telkom juga memperluas layanan digital dan internet, meningkatkan akses informasi bagi masyarakat. Selain itu, kontribusi ekonomi Telkom sangat signifikan, baik dalam menciptakan lapangan kerja maupun mendukung pertumbuhan bisnis lokal. Dalam hal tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), Telkom aktif dalam berbagai kegiatan yang memberikan dampak positif di bidang pendidikan, lingkungan, dan bantuan sosial. Dengan semua manfaat tersebut, Telkom berperan besar dalam mendorong transformasi digital dan meningkatkan konektivitas di Indonesia.

### 3. Manfaat Empiris

Manfaat empiris dari penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan literatur ilmiah terkait efek parafrase, yang nantinya dapat digunakan sebagai referensi yang kaya dan orisinal dalam penelitian-penelitian selanjutnya, tanpa risiko plagiarisme.

