

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATARBELAKANG

Industri telekomunikasi merupakan sektor strategis yang berperan penting dalam mendukung aktivitas ekonomi, sosial, dan pemerintahan, khususnya di wilayah perkotaan seperti Jakarta. Tingginya mobilitas masyarakat dan kebutuhan akan layanan komunikasi yang cepat serta stabil mendorong peningkatan pembangunan infrastruktur jaringan telekomunikasi. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya volume pekerjaan perusahaan-perusahaan penyedia jasa konstruksi dan pemeliharaan jaringan, termasuk PT. China Comservice Indonesia yang beroperasi di wilayah Jakarta.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang konstruksi, instalasi, dan pemeliharaan jaringan telekomunikasi, PT. China Comservice Indonesia dituntut untuk menyelesaikan proyek secara tepat waktu dengan standar kualitas yang tinggi. Namun, dalam pelaksanaannya perusahaan menghadapi dinamika operasional berupa peningkatan jumlah proyek yang harus diselesaikan secara bersamaan, keterbatasan waktu penyelesaian, serta kondisi lingkungan kerja yang menuntut kesiapan fisik dan mental karyawan. Tekanan operasional tersebut berpotensi memengaruhi capaian kinerja karyawan individu di lapangan.

Berdasarkan data operasional perusahaan selama tiga tahun terakhir, terdapat kecenderungan peningkatan beban pekerjaan yang diikuti dengan meningkatnya keterlambatan proyek dan kesalahan teknis instalasi, sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Operasional Proyek PT. China Comservice Indonesia Jakarta (2023–2025)

Tahun	Jumlah Proyek	Proyek Tepat Waktu	Proyek Terlambat	Kesalahan Teknis	Rata-rata Jam Lembur
2023	335	262	73	58 kasus	19 jam/bulan
2024	360	275	85	72 kasus	24 jam/bulan
2025	385	290	95	80 kasus	28 jam/bulan

Berdasarkan data operasional perusahaan selama beberapa tahun terakhir, terdapat kecenderungan peningkatan beban pekerjaan yang diikuti dengan meningkatnya keterlambatan proyek dan kesalahan teknis instalasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin meningkatnya jumlah proyek yang ditangani perusahaan juga diikuti dengan meningkatnya tuntutan kerja yang harus diselesaikan oleh karyawan. Kondisi ini berpotensi memengaruhi efektivitas pelaksanaan pekerjaan di lapangan serta berdampak pada kualitas penyelesaian proyek.

Permasalahan tersebut berkaitan dengan kinerja karyawan sebagai variabel dependen dalam penelitian ini. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja

adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam konteks perusahaan ini, kinerja karyawan dapat tercermin dari ketepatan waktu penyelesaian proyek, tingkat kesalahan teknis instalasi, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), serta konsistensi dalam penerapan standar keselamatan kerja. Peningkatan keterlambatan proyek dan kesalahan teknis yang terjadi menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum sepenuhnya optimal dalam mendukung penyelesaian proyek secara efektif dan efisien.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Menurut Tarwaka (2015), beban kerja merupakan sejumlah tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan oleh pekerja dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang tinggi dapat menimbulkan kelelahan fisik maupun mental yang berpotensi menurunkan konsentrasi dan produktivitas kerja. Peningkatan jumlah proyek yang harus diselesaikan serta meningkatnya rata-rata jam lembur karyawan menunjukkan adanya peningkatan tuntutan pekerjaan yang harus ditangani oleh karyawan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara optimal dan berpotensi meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan teknis dalam pelaksanaan proyek.

Selain beban kerja, motivasi kerja juga merupakan faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Menurut Hasibuan (2019), motivasi kerja merupakan dorongan yang menimbulkan semangat kerja seseorang sehingga individu bersedia bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam lingkungan kerja yang memiliki tekanan target penyelesaian proyek serta tuntutan waktu yang ketat, motivasi kerja menjadi faktor penting yang dapat menentukan tingkat semangat, kedisiplinan, serta tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Apabila motivasi kerja karyawan rendah, maka kinerja yang dihasilkan juga berpotensi menurun baik dari segi kualitas pekerjaan maupun ketepatan waktu penyelesaian proyek.

Selain itu, reward kerja juga merupakan faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Menurut Kadarisman (2018), reward merupakan bentuk penghargaan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan atas kontribusi dan prestasi kerja yang telah dicapai. Pemberian reward yang adil dan sesuai dengan kontribusi karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja, semangat kerja, serta loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Sebaliknya, apabila sistem reward yang diberikan tidak sebanding dengan beban kerja dan tuntutan pekerjaan yang dihadapi, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja yang pada akhirnya berpotensi memengaruhi kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Berdasarkan fenomena empiris dan landasan teoritis tersebut, terdapat indikasi bahwa beban kerja, motivasi kerja, dan reward kerja memiliki pengaruh

terhadap kinerja karyawan individu pada PT. China Comservice Indonesia di Jakarta. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, motivasi kerja, dan reward kerja terhadap kinerja karyawan individu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan individu PT. China Comservice Indonesia di Kota Jakarta?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan individu PT. China Comservice Indonesia di Kota Jakarta?
3. Bagaimana pengaruh reward kerja terhadap kinerja karyawan individu PT. China Comservice Indonesia di Kota Jakarta?
4. Bagaimana pengaruh beban kerja, motivasi kerja, dan reward kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan individu PT. China Comservice Indonesia di Kota Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan individu PT. China Comservice Indonesia di Kota Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan individu PT. China Comservice Indonesia di Kota Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh reward kerja terhadap kinerja karyawan individu PT. China Comservice Indonesia di Kota Jakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, motivasi kerja, dan reward kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan individu PT. China Comservice Indonesia di Kota Jakarta.

1.4 Tinjauan Pustaka

Pengertian Beban Kerja

Menurut Tarwaka (2020), beban kerja adalah sejumlah aktivitas yang harus diselesaikan oleh tenaga kerja dalam jangka waktu tertentu yang ditinjau dari aspek fisik maupun mental. Beban kerja muncul sebagai akibat dari tuntutan tugas yang harus diselesaikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan organisasi.

Indikator Beban Kerja (Tarwaka, 2020):

1. Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan
2. Target waktu penyelesaian
3. Tingkat kesulitan pekerjaan
4. Tekanan kerja
5. Kondisi fisik dan mental saat bekerja

Teori Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja

Tarwaka (2020) menjelaskan bahwa beban kerja yang melebihi kapasitas individu dapat menimbulkan kelelahan fisik dan mental yang berdampak pada

penurunan konsentrasi dan produktivitas. Sebaliknya, beban kerja yang proporsional dapat mendorong efektivitas kerja. Dengan demikian, beban kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Motivasi Kerja

Pengertian Motivasi Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2020), motivasi kerja adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seseorang dalam mencapai tujuan tertentu. Motivasi merupakan faktor yang mendorong individu untuk bekerja secara sungguh-sungguh dan berkomitmen terhadap pekerjaannya.

Indikator Motivasi Kerja (Robbins & Judge, 2020):

1. Intensitas usaha dalam bekerja
2. Ketekunan dalam menyelesaikan tugas
3. Arah perilaku kerja menuju tujuan
4. Komitmen terhadap pekerjaan
5. Tanggung jawab kerja

Teori Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja

Robbins dan Judge (2020) menyatakan bahwa kinerja merupakan fungsi dari kemampuan dan motivasi. Individu dengan tingkat motivasi yang tinggi akan menunjukkan usaha yang lebih besar dalam mencapai target kerja, sehingga berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja

Reward Kerja

Pengertian Reward Kerja

Menurut Kadarisman (2018), reward adalah segala bentuk penghargaan atau balas jasa yang diberikan kepada karyawan atas kontribusi dan prestasi kerja yang telah diberikan kepada organisasi, baik dalam bentuk finansial maupun nonfinansial.

Indikator Reward Kerja (Kadarisman, 2018):

1. Gaji atau kompensasi finansial
2. Bonus atau insentif
3. Penghargaan nonfinansial
4. Promosi jabatan
5. Pengakuan atas prestasi kerja

Teori Pengaruh Reward terhadap Kinerja

Kadarisman (2018) menjelaskan bahwa sistem reward yang adil dan berbasis kinerja dapat meningkatkan semangat, kepuasan, dan komitmen kerja karyawan. Pemberian reward yang sesuai akan mendorong karyawan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja, sehingga berpengaruh positif terhadap kinerja.

Kinerja Karyawan (Y)

Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2020), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas

dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Indikator Kinerja Karyawan (Mangkunegara, 2020):

1. Kualitas kerja
2. Kuantitas kerja
3. Ketepatan waktu
4. Tanggung jawab
5. Kerja sama

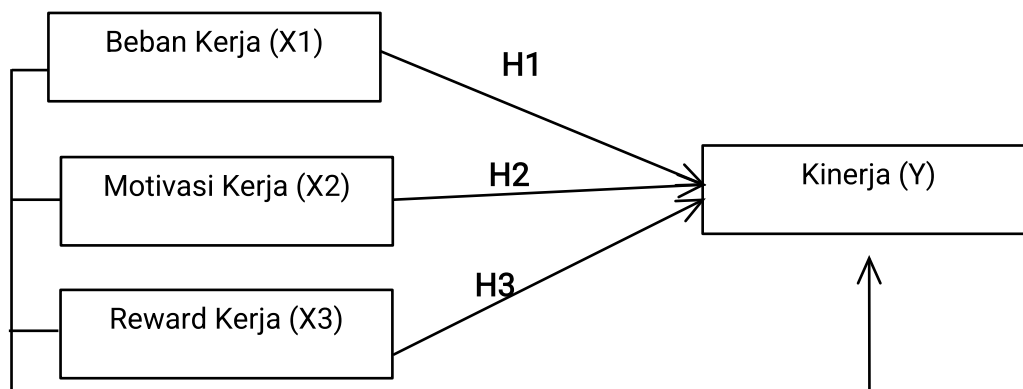
Teori Kinerja

Mangkunegara (2020) menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor kemampuan dan motivasi. Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, faktor-faktor seperti beban kerja dan reward juga berperan dalam menentukan tingkat pencapaian hasil kerja individu. Kinerja yang optimal akan tercapai apabila tuntutan pekerjaan sesuai dengan kapasitas individu serta didukung oleh motivasi dan sistem penghargaan yang memadai.

1.4 Kerangka Konseptual

Berdasarkan tinjauan pustaka diatas maka kerangka konseptual pada pemelirian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual



1.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan landasan teori yang telah dikemukakan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan individu PT. China Comservice Indonesia di Kota Jakarta.

H2: Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan individu PT. China Comservice Indonesia di Kota Jakarta.

H3: Reward kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan individu PT. China Comservice Indonesia di Kota Jakarta.

H4: Beban kerja, motivasi kerja, dan reward kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan individu PT. China Comservice Indonesia di Kota Jakarta.