

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Telkomsel

1. Lokasi Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra

Lokasi Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra terletak di Plaza BRI lantai 15-17 yang berada di Jalan Basuki Rahmad no 122 kota Surabaya.

2. Visi dan Misi PT. Telkomsel

a. Visi PT. Telkomsel

Visi dari PT. Telkomsel adalah berkelas dunia, menjadi *provider* yang terpercaya dalam menjadi penyedia layanan, gaya hidup dan memberikan solusi dalam dunia telekomunikasi digital.

b. Misi PT. Telkomsel

Adapun misi dari PT. Telkomsel adalah memberikan layanan dan solusi dalam dunia telekomunikasi digital yang melebihi harapan pelanggan, menciptakan nilai untuk *stakeholder* kami dan mendukung pengembangan ekonomi nasional.

3. Sejarah Singkat PT. Telkomsel

PT. Telkomsel adalah salah satu perusahaan operator telekomunikasi selular terkemuka di Indonesia. PT. Telkomsel memiliki banyak pelanggan dari berbagai kalangan masyarakat dan berbagai usia. PT. Telkomsel merupakan perusahaan yang menyediakan berbagai layanan, diantaranya dua

kartu Prabayar yaitu simPATI dan Kartu As serta layanan pascabayar yaitu kartuHalo. PT. Telkomsel merupakan perusahaan operator telekomunikasi selular pertama di Asia yang memperkenalkan layanan pengisian kartu GSM Prabayar pada tahun 2007 dan yang pertama kali meluncurkan layanan 3G di Indonesia. PT. Telkomsel jika dibandingkan dengan perusahaan telekomunikasi lainnya di Indonesia merupakan perusahaan telekomunikasi dengan jaringan terbesar di seluruh Indonesia. Jaringan yang dimiliki oleh PT. Telkomsel menjangkau 95% daerah populasi masyarakat Indonesia serta merupakan perusahaan operator telekomunikasi selular satu-satunya yang mampu menjangkau provinsi, kabupaten, kecamatan secara menyeluruh di Sumatera, Jawa, dan Bali serta Nusra.

PT. Telkomsel berdiri pada tanggal 26 Mei 1995 di Batam. Batam dipilih karena pada saat itu, Jakarta masih dikuasai oleh pihak-pihak berkuasa (Satelindo), selain itu disebabkan oleh peralatan yang pada saat itu dibeli dari Singapura sehingga jarak antara Batam dengan Singapura lebih dekat dan masih bebas pada saat itu sehingga dipilihlah Batam. Berdirinya PT. Telkomsel berawal dari keinginan beberapa karyawan PT. Telkomsel untuk mengembangkan teknologi GSM yang dipicu oleh permintaan BJ. Habibie.

Sejumlah orang terkait dalam sejarah kelahiran PT. Telkomsel diantaranya adalah Setyanto, Koesmarihati Sugondo, Wisnu Marantika, Garuda Sugardo, Adek Julianwar, dll. Jaringan PT. Telkomsel dibangun di pelosok-pelosok terlebih dahulu, seperti daerah Sumatera dan Jawa sehingga ketika pada tahun 1997 PT. Telkomsel telah diperbolehkan memasuki Jakarta. PT. Telkomsel

telah banyak mendapat perhatian masyarakat Jakarta dikarenakan sebagian besar penduduk Jakarta adalah pendatang dan mereka mencari operator telekomunikasi selular yang telah menjangkau daerah-daerah serta pelosok-pelosok di Indonesia. Awalnya PT. Telkomsel menerapkan *open distributor channel* yaitu hanya menjual kartu sim (sim card) saja tanpa menjual handphonenya sekaligus.

4. Sejarah Singkat PT. Telkomsel Jawa-Bali Nusra

PT. Telkomsel Jawa – Bali Nusra mempunyai sejarah yang cukup singkat untuk menjadi operator terkemuka di Jawa, Bali dan Nusa Tenggara. Berikut adalah sejarah singkatnya :

- a. Tahun 1995 berdiri Telkomsel Regional Bali Nusra.
- b. Tahun 1996 berdiri Telkomsel Regional Jawa Timur.
- c. Tahun 1999 bergabungnya Telkomsel Regional Bali Nusra dan Jawa Timur menjadi Telkomsel Regional IV (Jatim Bali Nusra).
- d. Tahun 2002 Telkomsel Regional IV terbagi menjadi dua, yaitu :
 1. Telkomsel divisi *Regional Sales* dan *Customer Service* Jawa Timur serta Telkomsel Regional *Network Operation* Jawa Timur.
 2. Telkomsel divisi *Regional Sales* dan *Customer Service* Bali Nusra serta Telkomsel divisi *Regional Network Operation* Bali Nusra.

- e. Tahun 2003 Telkomsel Regional IV pindah dari gedung Wisma Dharmala dan menempati gedung baru Plaza BRI lantai 15-17 tepatnya di Jalan Basuki Rahmad no. 122-138 Surabaya.
- f. Tahun 2004 Telkomsel *Regional Sales* dan *Customer Service* Jawa Tengah dan Jogjakarta, Telkomsel *Regional Sales* dan *Customer Service* Jawa Timur, Telkomsel *Regional Sales* dan *Customer* Bali dan Nusa Tenggara, Telkomsel *Regional Network Operation* Jawa Timur, Telkomsel *Regional Network Operation* Jawa Tengah dan Jogjakarta, Telkomsel *Regional Network Operation* Bali dan Nusa Tenggara bergabung menjadi satu yaitu Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra.

Telkomsel Area III Jawa-Bali, Nusra ini membawahi beberapa *branch* yang tersebar di daerah Jawa Timur, Bali dan Nusra.

5. Profil Perusahaan PT. Telkomsel

Telkomsel merupakan operator seluler terkemuka di Indonesia, dimiliki oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk dan *Singapore Telecom Mobile Pte. Ltd* dengan kepemilikan saham 65% dan 35% masing-masing. Sampai akhir bulan Desember 2012, Telkomsel melayani lebih dari 125 juta pelanggan, Telkomsel menjadi pemimpin pasar dalam industri telekomunikasi seluler di Indonesia dengan pangsa pasar sekitar 45%. Sebagai pemimpin pasar, Telkomsel menyediakan cakupan terluas, mencakup lebih dari 95% penduduk Indonesia dengan 54.000 Basis *Transceiver Stations* (BTS), dimana 15.000 adalah BTS 3G.

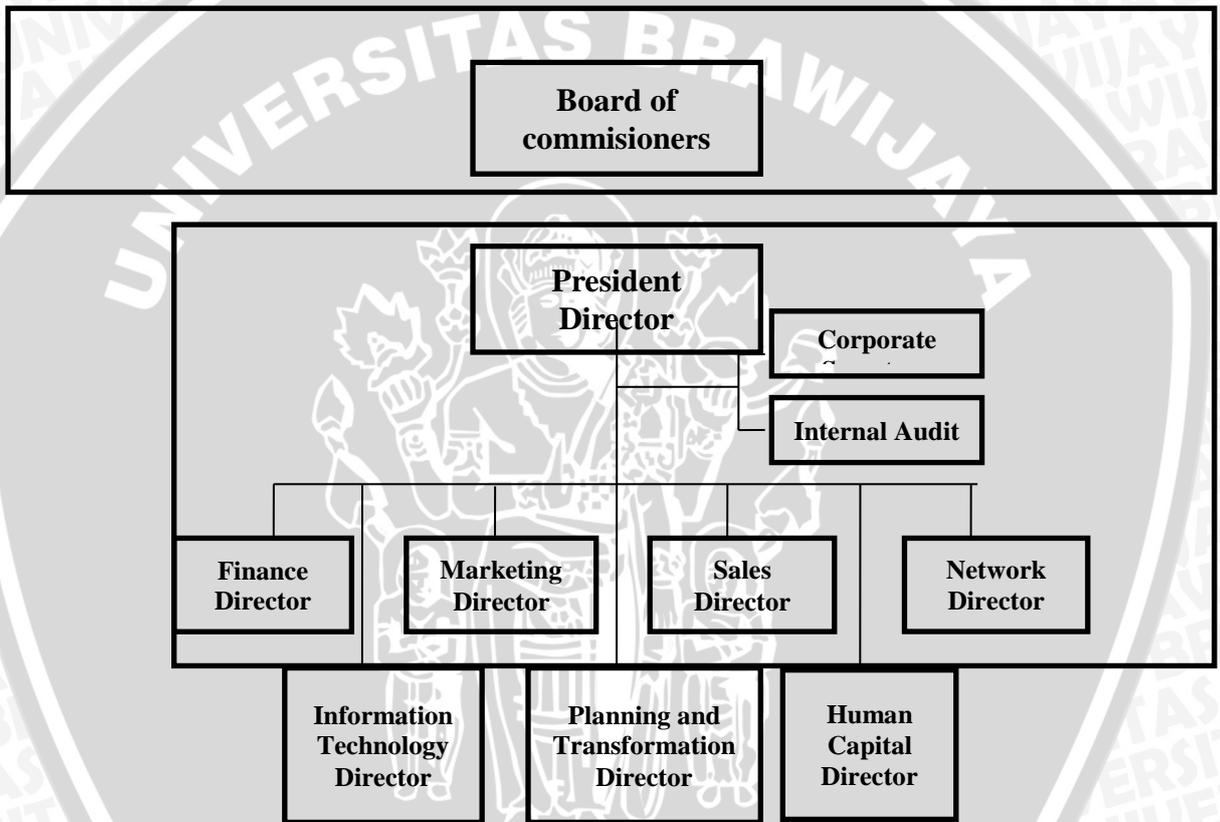
Telkomsel diposisikan sebagai perusahaan telekomunikasi seluler paling inovatif, Telkomsel menawarkan jangkauan layanan terluas telepon, layanan suara dan SMS, selain itu mengalami perkembangan yang pesat data dan layanan digital. Telkomsel telah melakukan investasi yang signifikan dalam jaringannya, sumber daya manusia dan teknologi. Komitmen yang kuat dari Telkomsel dalam menghadirkan layanan yang berkualitas baik sebagai *mobile lifestyle* tercermin dalam implementasi dari *roadmap* terbaru untuk teknologi selular, termasuk 3G, HSDPA, HSPA, dan HSPA+, dan yang akan datang LTE (*Long Term Evolution*) teknologi. Proyek utama pada tahun 2012 termasuk restrukturisasi arsitektur jaringan inti untuk mempercepat *mobile broadband*, Telkomsel telah meletakkan serta meningkatkan infrastruktur pada beberapa kota untuk meningkatkan secara signifikan kecepatan data dari dan ke internet. Hal ini adalah contoh dari sinergi sejati antara investasi sendiri Telkomsel dan Telkom Infrastruktur Metro *Ethernet*. Upaya ini dikombinasikan dengan perluasan kapasitas dan optimalisasi aset transportasi untuk mempercepat peningkatan berbasis jaringan IP, dan pembentukan proses manajemen kapasitas. Program *Telkomsel's Broadband Cities*, yang diluncurkan untuk mendukung permintaan untuk data, mencapai 100 kota di Indonesia pada akhir 2012.

Pada tahun 2012, dengan meningkatnya permintaan untuk layanan data, Telkomsel meluncurkan program transformasi, yaitu 'Telkomsel 2.0'. Melalui program "Telkomsel 2.0" ini, Telkomsel melakukan reposisi perusahaan untuk mengubah bisnis, organisasi, budaya dan orang-orang untuk menangkap

peluang dari data layanan dan mengkonsolidasikan platform untuk pertumbuhan yang berkelanjutan di masa depan.

6. Struktur Organisasi PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra

Struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra adalah sebagai berikut ini :



Gambar 5 : Bagan Struktur Organisasi PT. Telkomsel

Sumber : Annual Report TELKOMSEL. 2012 www.telkomsel.com

7. Deskripsi Pekerjaan

Penjelasan mengenai deskripsi pekerjaan sesuai dengan bagian-bagian yang terdapat dalam struktur organisasi PT.Telkomsel akan dijabarkan di bawah ini :



1) Dewan Komisaris

Dewan Komisaris ini terdiri dari enam orang yang memegang jabatan serta wewenang tertinggi dalam PT. Telkomsel. Dewan komisaris dari PT. Telkomsel adalah Arief Yahya selaku *President Commisioner*, Priyantono Rudito, Muchlis Moechtar, Yuen Koan Moon, Paul O'Sullivan, dan Rizhkan Chandra selaku *Commisioner*. Adapun beberapa tugas dan wewenang dari para dewan komisaris adalah sebagai berikut :

- a. Mengawasi dewan manajemen direktur perusahaan.
- b. Mengawasi pelaksanaan strategi bisnis jangka panjang perusahaan.
- c. Mengawasi efektivitas praktik tata kelola perusahaan yang baik bagi perusahaan, termasuk manajemen risiko dan pengendalian internal untuk memantau kinerja bisnis dan memberikan arahan, rekomendasi, serta bimbingan untuk direksi dalam mengelola bisnis perusahaan.

2) Direksi

Direksi merupakan jabatan yang berada di bawah dewan komisaris. Direksi merupakan kumpulan para direktur yang merupakan pimpinan dari beberapa bidang. Pemegang jabatan sebagai *President Director* dipegang oleh Alex J. Sinaga. Sedangkan Heri Suriadi selaku direktur keuangan, Alistair D. Johnston selaku direktur pemasaran, Abdus Somad Arief selaku direktur yang menangani persoalan jaringan, Ng

Soo Kee selaku direktur teknologi informasi, Edward Ying Siew Heng selaku direktur perencanaan dan transformasi, Mas'ud Khamid selaku direktur penjualan serta Herdy Rosadi Harman selaku direktur manajemen sumber daya manusia. Adapun beberapa gambaran tugas dan wewenang sebagai direktur secara umum, yaitu sebagai berikut :

- a. Mengelola usaha penyusunan rencana bisnis perusahaan dari hari ke hari.
- b. Menyiapkan anggaran tahunan.
- c. Mempersiapkan laporan tahunan kepada para pemegang saham.
- d. Memastikan pemerintahan bisnis yang efektif untuk memberikan nilai, kepada pemegang saham dan *stakeholder* bagi Telkomsel dalam setiap kasus hukum.

3) *Corporate Secretary*

Secara umum jabatan ini adalah untuk membantu pekerjaan dan mendampingi para direktur dalam pelaksanaan kegiatan mereka sehari-hari, seperti menyiapkan jadwal dan membuat janji dengan relasi bisnis yang berurusan dengan para dewan komisaris dan para direksi. Selain itu terdapat tugas dan wewenang lain seperti sebagai berikut :

- a. Memberikan masukan kepada direksi.
- b. Menjadi penghubung antara perusahaan dan masyarakat.

- c. Memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan perusahaan dan terbatas pada informasi yang bukan merupakan informasi rahasia.

4) *Audit Internal*

Bagian audit adalah untuk memeriksa dan memastikan kebenaran dari laporan-laporan keuangan perusahaan. Ketelitian dan kecermatan sangat diperlukan dalam jabatan ini. Selain itu diharuskan menjaga kerahasiaan dari laporan-laporan keuangan perusahaan agar tidak diketahui oleh pihak yang tidak seharusnya.

Tugas dan wewenang lain dari bagian audit adalah sebagai berikut :

- a. Menyediakan jaminan obyektif dan kegiatan konsultasi yang bertujuan untuk menambah nilai dan meningkatkan kinerja organisasi.
- b. Memberikan dukungan kepada perusahaan untuk mencapai tujuan bisnis dengan memperkenalkan pendekatan yang sistematis dan disiplin. Untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas manajemen perusahaan, risiko, pengendalian, dan proses tata kelola.
- c. Membantu manajemen dan dewan komisaris, melalui komite audit memberikan analisis, rekomendasi, saran dan informasi tentang kegiatan yang diperiksa.

5) Direktur Keuangan

Tanggung jawab sebagai direktur keuangan adalah menjadi pemimpin di bidang keuangan yang membawahi jabatan-jabatan yang berkaitan dengan keuangan yang berada di area regional dan di area branch. Adapun beberapa tugas dan wewenang seorang direktur keuangan adalah sebagai berikut :

- a. Mengawasi aktivitas-aktivitas keuangan yang terjadi dalam perusahaan berdasarkan laporan keuangan dari para manajer.
- b. Mengawasi kinerja para manajer keuangan.
- c. Memeriksa anggaran keuangan yang dibuat oleh para manajer dan memberikan persetujuan pengeluaran anggaran yang telah dibuat.

6) Direktur Pemasaran

Tugas dan wewenang sebagai direktur pemasaran adalah untuk membuat rencana serta menyusun strategi untuk memperlus pemasaran produk-produk yang dimiliki oleh perusahaan. Selain itu adapun tugas dan wewenang lain dari direktur pemasaran seperti di bawah ini :

- a. Membuat perencanaan untuk mempromosikan produk-produk yang dimiliki oleh perusahaan agar dapat diterima oleh pelanggan baru dan dapat mempertahankan pelanggan lama.

- b. Mengawasi dan memastikan bahwa kualitas layanan telah dilakukan dengan baik dan maksimal untuk menjaga nama baik perusahaan.

7) Direktur Penjualan

Penjualan produk-produk perusahaan yang tinggi akan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan karena akan mendapatkan pendapatan yang tinggi pula. Tugas dan wewenang dari seorang direktur penjualan diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Mengawasi transaksi-transaksi penjualan yang ada.
- b. Mengawasi kinerja para manajer penjualan.
- c. Menyusun strategi untuk meningkatkan penjualan dan berkoordinasi dengan manajer penjualan.

8) Direktur Jaringan

Pengawasan dari pengelolaan jaringan bagi perusahaan telekomunikasi seluler merupakan hal yang penting karena akan berkaitan dengan kualitas jaringan yang digunakan oleh para pelanggan. Direktur jaringan memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

- a. Mengawasi pengelolaan jaringan.

- b. Memberi persetujuan untuk penambahan *Base Transceiver Station* (BTS) demi perluasan wilayah jaringan dan peningkatan kualitas.
- c. Mengawasi kinerja manajer dan staff jaringan.

9) Direktur Teknologi Informasi

PT. Telkomsel sebagai perusahaan telekomunikasi seluler terkemuka di Indonesia, menggunakan perangkat-perangkat berteknologi canggih dalam pengoperasiannya. Pengelolaan teknologi secara tepat harus dilakukan untuk menghindari kesalahan-kesalahan dan menciptakan kualitas sistem yang baik. Tugas dan wewenang seorang direktur teknologi informasi adalah sebagai berikut :

- a. Mengawasi kinerja manajer dan staff teknologi informasi.
- b. Memeriksa dan memastikan keamanan sistem yang dimiliki oleh perusahaan.
- c. Memberikan persetujuan dalam rangka pembaharuan dan perbaikan sistem yang diperlukan.

10) Direktur Perencanaan dan Transformasi

Menghadapi situasi yang berubah-ubah dalam dunia bisnis dan karena adanya persaingan ketat dengan kompetitor lain maka

diperlukan untuk memperbaiki kualitas perusahaan dan melakukan perubahan ke arah yang lebih baik untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Sebagai direktur perencanaan dan transformasi yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Merencanakan inovasi yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas perusahaan.
- b. Membawa perusahaan menjadi *trendsetter* dari segi produk dan layanan.
- c. Mengawasi kinerja manajer.

11) Direktur Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan hal yang penting dan memiliki pengaruh yang besar bagi pencapaian tujuan organisasi. Penempatan sumber daya manusia dalam jabatan yang tepat harus dilakukan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Pengelolaan sumber daya manusia pada PT. Telkomsel dilakukan oleh bagian *Human Capital Management* atau lebih dikenal dengan bagian sumber daya manusia. Direktur Sumber Daya Manusia sebagai pimpinan divisi sumber daya manusia tertinggi memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

- a. Mengawasi kinerja manajer sumber daya manusia.
- b. Mengelola dan memberikan keputusan berkaitan dengan permasalahan karyawan yang muncul.

- c. Mengawasi keadaan karyawan.
- d. Menetapkan kualifikasi karyawan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan.
- e. Menetapkan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan karyawan (seleksi, rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, pemberian reward, sanksi, dan lain sebagainya).

8. Produk dan Layanan

a. Produk dan Layanan Utama :

- **KartuHalo**

Merek Pascabayar yang menyediakan berbagai fitur dan layanan penuh yang disempurnakan, dengan fokus pada pelayanan segmen akhir dan korporasi pelanggan.

- **SimPATI**

Merek Prabayar Premium yang menyediakan berbagai macam fitur dan jasa, menawarkan tema kartu dengan paket yang terbaru dan dinamis.

- **Kartu AS**

Merek produk prabayar untuk segmen *mid-low*, diposisikan sebagai merek ekonomis.

b. Solusi Bisnis Perusahaan :

Layanan pribadi dan solusi untuk perusahaan.

c. **Pelayanan Internasional “Aliansi Bridge”**

Pelanggan dapat menikmati hal yang sama dengan layanan Telkomsel di luar negeri melalui kemitraan kami dengan mobile operator dari seluruh dunia dalam *Aliansi Bridge*.

d. **Mobile Broadband Perangkat Kemitraan :**

• **Telkomsel Flash**

Akses *broadband* yang dapat dinikmati melalui *USB dongle*, *router WiFi portabel*, *smartphone* dan paket tablet.

• **BlackBerry**

Berbagai paket dan layanan untuk individu dan korporasi nasabah yang menyediakan layanan *browsing*, pesan instant, email dan akses sosial media.

• **Smartphone Data Plans**

Kemitraan strategis dengan produsen perangkat, menawarkan paket data untuk Apple, Nokia dan *smartphone* Samsung.

e. **Pelayanan Digital :**

- *Mobile Games and Entertainment.*
- *Mobile News, Directory and Utilities.*
- *Digital Music.*
- *Portal and Social Media.*

f. Pembayaran *Mobile dan Digital Money*

- **Mobile Banking**

Sebuah plat form yang memungkinkan untuk melakukan transaksi perbankan melalui ponsel.

- **TCash**

Sebuah plat form untuk melakukan transfer yang dilakukan antar ponsel.

- **Tap Izy**

Sebuah layanan pembayaran “*contactless*” yang dapat mengubah telepon pelanggan sendiri menjadi dompet elektronik.

g. Pengiklanan Digital

- **Pelayanan *Interactive***

Sebuah layanan interaktif yang memungkinkan pengiklan untuk langsung menjangkau pelanggan Telkomsel.

- **WAP Banner**

Iklan *banner* di Halaman konten Telkomsel WAP.

h. Layanan Massal

Iklan pribadi dan siaran Informasi untuk komunitas merek melalui SMS, MMS dan RBT.

i. **Location Based Advertising (LBA) (Lokasi berbasis Iklan)**

Sebuah bentuk baru iklan yang menargetkan konsumen berdasarkan pada lokasi spesifik perangkat ponsel.

9. Logo PT. Telkomsel

Gambar logo PT.Telkomsel adalah sebagai berikut ini :



Gambar 6 : Logo PT. Telkomsel

Sumber : PT. Telkomsel Regional

10. Makna Logo dan Makna Simbol PT. Telkomsel

a. Makna Logo

Logo Telkomsel mempresentasikan penuh karakteristik Telkomsel yang dinamis, berteknologi tinggi dan mencerminkan perusahaan telekomunikasi selular yang berteknologi tinggi dan mencerminkan perusahaan telekomunikasi selular yang berorientasi kepada pelayanan pelanggan.

b. Makna Simbol

Setiap bagian dan warna dari simbol Telkomsel memiliki maksud dan arti tersendiri yaitu :

1) Lingkaran elips horisontal

Lingkaran yang membelah heksagon secara horisontal melambangkan cakupan wilayah Telkomsel secara nasional dan domestik *shareholder* (Telkom).

2) Lingkaran elips vertikal

Menggambarkan jangkauan internasional Telkomsel dan internasional *shareholder* (Singtel).

3) Heksagon merah

Heksagon itu sendiri melambangkan selular, sedangkan warna merah memiliki makna bahwa Telkomsel berani dan siap menyongsong masa depan dengan segala kemungkinannya.

4) Heksagon abu-abu kehitam-hitaman

Telkomsel selalu siap mangayomi dan terus memenuhi kebutuhan pelanggannya, sedangkan warna abu-abu adalah warna logam yang berarti kesejukan, luwes dan fleksibel.

5) Pertemuan dua lingkaran elips berwarna putih

Kedua lingkaran elips tersebut berpotongan di atas heksagon merah yang membentuk huruf “t” yang merupakan huruf awal dari telkomsel. Warna putih mengandung makna kebersihan, keterbukaan, dan transparansi.

B. Penyajian Data

1. Data Responden Penelitian

a. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

Gambaran responden pada PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra menurut jenis kelamin berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan, tampak dalam tabel berikut ini :

Tabel 9
Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pria	37	50,7
2	Wanita	38	49,3
	Total	75	100

Sumber : Data Primer yang Diolah (2013)

Berdasarkan data yang terdapat dalam tabel 9, maka diketahui bahwa dari jumlah keseluruhan responden sebanyak 75 responden (50,7%) berjenis kelamin pria dan sebanyak 38 responden (49,3%) berjenis kelamin wanita

b. Distribusi Responden Menurut Usia

Gambaran responden pada PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra menurut jenis kelamin berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan, tampak dalam tabel 10 berikut ini :

Tabel 10
Distribusi Responden Menurut Usia

Interval Usia	Frekuensi	Persentase%
23-26	10	13,3
27-30	17	22,7
31-34	22	29,3
35-38	14	18,7
39-42	8	10,7
43-46	3	4
47-50	1	1,3
Total	75	100

Sumber : Data Primer yang Diolah (2013)

Berdasarkan data dalam tabel di atas dapat diketahui bahwa distribusi responden yang berusia 23-26 tahun berjumlah 10 orang (13,3%), responden berusia 27-30 tahun berjumlah 17 orang (22,7%). Selain itu responden berusia 31-34 tahun berjumlah 22 orang (29,3%). responden berusia 35-38 tahun berjumlah 14 orang (18,7%), responden dengan usia 39-42 tahun berjumlah 8 orang (10,7%), sebanyak 3 orang

responden (4%) berusia 43-46 tahun, serta sebanyak 1 orang (1,3%) berusia 47-50 tahun. Berdasarkan tabel 10 di atas interval usia 31-34 tahun memiliki jumlah responden terbanyak dengan jumlah 22 orang atau sebesar 29,3%. dari keseluruhan jumlah responden yaitu 75 orang,

c. Distribusi Responden Menurut Status

Jumlah responden menurut tingkat pendidikan sesuai dengan hasil dari kuesioner dapat diketahui dalam tabel 11 berikut ini :

Tabel 11
Distribusi Responden Menurut Status

No	Status	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kawin	20	26,7
2	Belum Kawin	55	73,3
Total		75	100

Sumber : Data Primer yang Diolah (2013)

Jumlah responden berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden berstatus kawin berjumlah 20 orang responden atau sebanyak 26,7% sedangkan yang berstatus belum kawin berjumlah 55 orang responden atau sebanyak 73,3%.

d. Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Jumlah responden menurut tingkat pendidikan sesuai dengan hasil dari kuesioner dapat diketahui dalam tabel 12 berikut ini :

Tabel 12
Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D3	1	1,3
2	S1	62	86,7
3	S2	12	16
	Total	75	100

Sumber : Data Primer yang Diolah (2013)

Jumlah responden yang berpendidikan D3 sebanyak 1 responden (1,3%), jumlah responden yang berpendidikan S1 sebanyak 62 orang responden (86,7%), yang berpendidikan S2 sebanyak 12 responden (16%). Dengan demikian tingkat pendidikan dengan jumlah terbesar yang dimiliki oleh responden adalah S1.

c. Distribusi Responden Menurut Masa Kerja

Penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti kepada karyawan tetap PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra menghasilkan gambaran responden menurut masa kerja seperti tabel 13 di bawah ini :

Tabel 13
Distribusi Responden Menurut Masa Kerja

Interval Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1-3	23	30,7
4-6	25	33,3
7-9	10	13,3
10-12	12	16
13-15	2	2,7
16-18	3	4
Total	75	100

Sumber : Data Primer yang Diolah (2013)

Data mengenai distribusi responden menurut masa kerja dalam tabel di atas menjelaskan bahwa jumlah responden yang memiliki masa kerja selama 1-3 tahun adalah 23 orang dengan persentase 30,7%, untuk masa kerja selama 4-6 tahun sebanyak 25 responden (33,3%). Masa kerja selama 7-9 tahun dimiliki oleh responden sejumlah 10 orang dengan persentase 13,3%, masa kerja selama 10-12 tahun sebanyak 12 responden (16%),

masa kerja selama 13-15 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase 2,7%. Jumlah responden sebanyak 3 orang memiliki masa kerja selama 16-18 tahun atau sebesar 4%. Berdasarkan tabel 13 di atas interval masa kerja 4-6 tahun memiliki jumlah responden terbanyak dengan jumlah 25 orang atau sebesar 33,3%. dari keseluruhan jumlah responden yaitu 75 orang,

2. Deskripsi Variabel Lingkungan Kerja Fisik (x_1)

Dalam menginterpretasi data atau jawaban dari responden dapat digunakan tabel 14 di bawah ini :

Tabel 14
Interpretasi Rata-Rata Jawaban Responden

Interval rata – rata	Pernyataan
1 – 1,8	Sangat Tidak Setuju
1,9 – 2,6	Tidak Setuju
2,7 – 3,4	Ragu – Ragu
3,5 – 4,2	Setuju
4,3 – 5	Sangat Setuju

Sumber : Supranto (2000 : 64)

Terdapat 12 item pernyataan dalam kuesioner yang disebarkan kepada responden mengenai lingkungan kerja fisik (x_1). Distribusi frekuensi jawaban responden untuk item variabel lingkungan kerja fisik (x_1), dapat dilihat pada tabel 15 berikut ini :

Tabel 15
Deskripsi Responden Berdasarkan Lingkungan Kerja Fisik (x_1)

Item	Frekuensi Jawaban Responden										Mean
	SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS (1)		
	F	F %	F	F %	F	F %	F	F %	F	F %	
X _{1.1}	37	49,3	38	50,7	0	0	0	0	0	0	4,49
X _{1.2}	41	54,7	34	45,3	0	0	0	0	0	0	4,55
X _{1.3}	29	38,7	38	50,7	5	6,7	3	4	0	0	4,24
X _{1.4}	25	33,3	40	53,3	2	2,7	4	5,3	4	5,3	4,04
X _{1.5}	15	20	46	61,3	7	9,3	5	6,7	2	2,7	3,89
X _{1.6}	15	20	40	53,3	7	9,3	11	14,7	2	2,7	3,73
X _{1.7}	27	36	46	61,3	2	2,7	0	0	0	0	4,33
X _{1.8}	23	30,7	44	58,7	6	8	0	0	2	2,7	4,15
X _{1.9}	34	45,3	37	49,3	3	4	0	0	1	1,3	4,37
X _{1.10}	37	49,3	36	48	2	2,7	0	0	0	0	4,47
X _{1.11}	39	52	35	46,7	0	0	0	0	1	1,3	4,48
X _{1.12}	24	32	43	57,3	3	4	4	5,3	1	1,3	4,13
Rata-rata total variabel X ₁ = 4,24											

Sumber : Data Primer yang Diolah (2013)

Keterangan :

- X1.1 = Sumber cahaya yang ada dalam ruangan kerja anda memadai
- X1.2 = Distribusi cahaya dalam ruangan kerja anda memadai ketika anda sedang bekerja
- X1.3 = Sirkulasi udara dalam ruang kerja lancar
- X1.4 = Suhu udara yang dalam ruang kerja terjaga dengan baik
- X1.5 = Tersedianya peredam suara bising pada ruang kerja
- X1.6 = Tidak adanya suara bising di sekitar ruang kerja
- X1.7 = Warna dinding yang cerah membuat nyaman dan dapat membantu distribusi cahaya yang merata
- X1.8 = Penataan peralatan kantor dalam ruang kerja telah tertata dengan baik
- X1.9 = Selalu sadar dalam menjaga kebersihan ruang kerja
- X1.10 = Adanya tempat sampah yang tersedia di dalam ruang kerja
- X1.11 = Adanya petugas keamanan
- X1.12 = Tersedianya fasilitas atau peralatan K3

Tabel di atas memberikan informasi bahwa dari keseluruhan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yang berjumlah 75 responden. Item dalam variabel lingkungan fisik yang pertama yaitu cahaya yang memadai sebanyak 38 responden (50,7%) menyatakan setuju dan 37 responden menyatakan sangat setuju atau sebesar 49,3%. Jumlah rata – rata yang didapatkan untuk item pertanyaan yang pertama untuk variabel lingkungan kerja fisik adalah 4,49. Hal ini menunjukkan bahwa responden menanggapi sangat setuju terhadap sumber cahaya di dalam ruang kerja mereka yang telah dianggap memadai.

Item mengenai distribusi cahaya, sebanyak 34 responden (45,3%) menyatakan setuju bahwa distribusi cahaya telah berjalan baik, dan 41 responden

lainnya (54,7%) menyatakan sangat setuju. Jumlah rata-rata item pertanyaan kedua ini yaitu 4,55. Dengan demikian, responden menanggapi sangat setuju bahwa penerangan dalam lingkungan kerja PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra dianggap memadai oleh para responden.

Pada item ketiga tentang sirkulasi udara, 29 responden (38,7%) menyatakan sangat setuju, 38 responden (50,7%) menyatakan setuju, 5 responden (6,7%) menyatakan ragu-ragu, dan 3 responden atau sebanyak (4%) lainnya menyatakan tidak setuju. Jumlah rata-rata untuk item mengenai sirkulasi udara pada PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra ini adalah 4,24. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyatakan setuju terhadap kelancaran sirkulasi udara yang ada di dalam ruang kerja mereka.

Pada item keempat yaitu mengenai suhu udara, 25 responden atau sebesar 33,3% menyatakan sangat setuju bahwa di lingkungan kerja mereka suhu udara terjaga dengan baik, 40 responden menyatakan setuju atau sebesar 53,3%, 2 responden (2,7%) menyatakan ragu-ragu, 4 responden (5,3%) menyatakan tidak setuju, dan 2 responden (5,3%) lainnya menyatakan sangat tidak setuju sedangkan jumlah rata-ratanya adalah 4,04 dan hal ini berarti bahwa responden menyatakan setuju terhadap suhu udara yang terjaga dengan baik di ruang kerja mereka.

Item peredam suara bising ditanggapi dengan sangat setuju oleh 15 responden (20%), ditanggapi dengan setuju oleh 46 responden (61,3%), 7 responden (9,3) menanggapi dengan ragu-ragu, 5 responden (6,7%) menanggapi

tidak setuju, serta 2 responden (2,7%) menanggapi sangat tidak setuju terhadap item ini. Jumlah rata-rata untuk item kelima ini sebesar 3,89. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyatakan setuju terhadap adanya peredam suara bising dalam PT.Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra.

Pada item keenam yaitu suara bising, 15 responden (20%) menyatakan sangat setuju, 40 responden (53,3%) menyatakan setuju, 7 responden (9,3%) menyatakan ragu-ragu, 11 responden (14,7%) menyatakan tidak setuju, 2 responden yang tersisa menyatakan sangat tidak setuju atau sebesar 2,7%. Besarnya jumlah rata-rata untuk item suara bising ini adalah 3,73. Dapat disimpulkan bahwa dalam PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra tidak terdapat suara bising dan sebagian besar responden menyatakan setuju akan hal tersebut.

Selain itu item pewarnaan dinding yang sesuai sebagai item ketujuh, ditanggapi sangat setuju oleh 27 responden (36,0%) , 46 responden lainnya atau sebesar 61,3% menyatakan setuju terhadap kesesuaian penggunaan warna dinding, dan sisanya 2 responden (2,7%) menyatakan ragu-ragu. Dari keseluruhan item pewarnaan dinding ini maka didapatkan jumlah rata-rata sebesar 4,33. Berdasarkan hasil dari jawaban, responden menyatakan sangat setuju bahwa pewarnaan dinding yang digunakan dalam PT.Telkomsel Area III Jawa-Bali telah sesuai.

Dalam item kedelapan yaitu mengenai penataan peralatan kantor sebanyak 23 responden atau sebesar 30,7% menyatakan sangat setuju, 44 responden atau sebesar 58,7% menyatakan setuju, 6 responden atau sebesar 8% menyatakan

ragu-ragu, 2 responden atau sebesar 2,7% menyatakan tidak setuju. Jumlah rata-rata untuk item ini adalah 4,15. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyatakan setuju tentang kesesuaian penataan peralatan kantor.

Kesadaran terhadap kebersihan lingkungan kerja sebagai item kesembilan mendapat tanggapan sangat setuju dari 34 responden (45,3%), setuju dinyatakan oleh 37 responden (49,3%), ragu-ragu dinyatakan oleh 3 responden (4%), tidak setuju dinyatakan oleh 1 responden (1,27%). Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka rata-rata item kesembilan mengenai kesadaran terhadap kebersihan lingkungan ini berjumlah 4,37 yang berarti bahwa responden menyatakan sangat setuju terhadap adanya kesadaran terhadap kebersihan lingkungan kerja.

Item kesepuluh yaitu tersedianya fasilitas kebersihan seperti tempat sampah, sebesar 37 responden atau 49,3% menyatakan sangat setuju, sebesar 36 responden atau 4% menyatakan setuju, serta sebesar 2 responden atau 2,7% menyatakan ragu-ragu. Item ini jumlah rata-ratanya adalah 4,47 dan dapat diartikan bahwa responden menyatakan sangat setuju terhadap adanya fasilitas kebersihan pada PT.Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra.

Keberadaan petugas keamanan yang merupakan item kesebelas diberi tanggapan sangat setuju oleh 39 responden (52%), tanggapan setuju oleh 35 responden atau sebesar 46,7%, sangat tidak setuju ditanggapi oleh 1 responden atau sebesar 1,3%. Jumlah rata-rata item ini sebesar 4,48 dan dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan sangat setuju terhadap item ini.

Item terakhir dari lingkungan kerja fisik yaitu item kedubelas adalah mengenai fasilitas dan peralatan K3 yang mendapat tanggapan sangat setuju sebanyak 24 responden (32%), tanggapan setuju oleh 43 responden (57,3%), tanggapan ragu-ragu oleh 3 responden (4%) tidak setuju 4 responden, sangat tidak setuju oleh 1 responden. Jumlah rata-rata yang diperoleh sebesar 4,13. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa responden menyatakan setuju tentang peralatan K3 yang telah dianggap memadai dalam PT.Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra.

Berdasarkan keseluruhan tanggapan responden terhadap 12 item yang terdapat dalam variabel lingkungan kerja fisik (x_1), yaitu mengenai sumber cahaya, distribusi cahaya, sirkulasi udara, suhu udara, adanya peredam suara bising, tidak adanya suaranya bising, pewarnaan dinding yang tepat, penataan peralatan kantor, kesadaran dalam menjaga kebersihan dan adanya petugas keamanan serta tersedianya fasilitas dan peralatan K3 maka diperoleh 4,24 sebagai rata-rata total variabel lingkungan kerja fisik (x_1), dan hal ini berarti bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap variabel lingkungan kerja fisik (x_1) pada PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra.

3. Deskripsi Jawaban Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (x_2)

Terdapat 8 item pernyataan dalam kuesioner yang disebarkan kepada responden mengenai lingkungan kerja non fisik (x_2). Distribusi frekuensi jawaban responden untuk item variabel lingkungan kerja non fisik (x_2), dapat dilihat pada tabel 16 berikut ini :

Tabel 16

Deskripsi Responden Berdasarkan Lingkungan Kerja Non Fisik (x_2)

Item	Frekuensi Jawaban Responden										Mean
	SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS (1)		
	F	F %	F	F %	F	F %	F	F %	F	F %	
X _{2.1}	26	34,7	44	58,7	3	4	2	2,7	0	0	4,25
X _{2.2}	33	44	41	54,7	1	1,3	0	0	0	0	4,43
X _{2.3}	30	40	38	50,7	7	9,3	0	0	0	0	4,31
X _{2.4}	30	40	45	60	0	0	0	0	0	0	4,4
X _{2.5}	31	41,3	44	58,7	0	0	0	0	0	0	4,41
X _{2.6}	33	44,0	42	56	0	0	0	0	0	0	4,44
X _{2.7}	35	46,7	40	53,3	0	0	0	0	0	0	4,47
X _{2.8}	29	38,7	44	58,7	0	0	2	2,7	0	0	4,33
Rata-rata total variabel $X_2 = 4,38$											

Sumber : Data Primer yang Diolah (2013)

Keterangan :

- X_{2.1} = Adanya kelancaran dan kejelasan komunikasi dari atasan dalam penyampaian tugas
- X_{2.2} = Adanya kesempatan untuk berkonsultasi mengenai pekerjaan dengan atasan
- X_{2.3} = Adanya kejelasan tugas dan tanggung jawab yang dimiliki
- X_{2.4} = Hubungan dengan sesama teman kerja terjalin baik
- X_{2.5} = Adanya kerja sama yang baik dengan teman kerja

- X2.6 = Adanya kerja sama dengan teman kerja secara rutin
- X2.7 = Hubungan dengan atasan terjalin dengan baik
- X2.8 = Adanya kesiapan yang matang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan

Tabel di atas memberikan informasi bahwa dari keseluruhan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yang berjumlah 75 responden, untuk item pertama yaitu mengenai kelancaran penyampaian tugas dari atasan sebanyak 26 responden (34,7%) menyatakan sangat setuju dan 44 responden (58,7%) menyatakan setuju, 3 responden (4%) menyatakan ragu-ragu, dan 2 responden (2,27%) menyatakan tidak setuju, dengan jumlah rata-rata sebesar 4,25. Tanggapan responden tersebut menunjukkan bahwa mereka menyatakan setuju tentang adanya kelancaran penyampaian tugas dari atasan pada PT.Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra.

Sedangkan untuk item kedua mengenai kesempatan berkonsultasi dengan atasan, sebanyak 33 responden atau sebesar 44% menyatakan sangat setuju, 41 responden atau sebesar 54,7% lainnya menyatakan setuju, dan 1 responden lainnya atau sebesar 1,3% menyatakan ragu-ragu. Dengan demikian dapat dilihat bahwa kesempatan berkonsultasi dengan atasan dalam PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra terbuka lebar dan disambut baik oleh karyawan. Jumlah rata-rata untuk item ini sebesar 4,43. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat setuju terhadap adanya kesempatan berkonsultasi dengan atasan pada PT.Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra.

Pada item ketiga mengenai kejelasan tanggung jawab, 30 responden (40%) menyatakan sangat setuju, 38 reponden (50,7%) menyatakan setuju, 7 responden

(9,3%) menyatakan tidak setuju. Hal ini berarti bahwa sebagian besar karyawan telah mengerti tanggung jawab yang dimilikinya. Sebesar 4,31 diperoleh sebagai rata-rata item kejelasan tanggung jawab atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa responden menyatakan sangat setuju terhadap item ini.

Pada item keempat yaitu mengenai hubungan antar sesama teman kerja, 30 responden atau sebesar 40% menyatakan sangat setuju bahwa di lingkungan kerja mereka hubungan antar sesama teman kerja berjalan harmonis, 45 responden lainnya atau sebesar 60% menyatakan setuju. Jumlah rata-rata untuk item ini adalah 4,4. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju terhadap keharmonisan hubungan yang mereka miliki dengan sesama teman kerja.

Item kelima adalah mengenai kerja sama ditanggapi dengan sangat setuju oleh 31 responden (41,3%), ditanggapi dengan setuju oleh 44 responden (58,7%), dengan jumlah rata-rata yang diperoleh sebesar 4,41. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju mengenai kerja sama yang ada pada PT.Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra berjalan dengan baik.

Pada item rutusnya kerja sama yang ada sebagai item keenam, 33 responden (44%) menyatakan sangat setuju dan 42 responden (56%) setuju. Jumlah rata-rata yang diperoleh untuk item ini adalah 4,44 dan hal ini dapat diartikan bahwa responden menyatakan sangat setuju bahwa kerja sama yang ada di dalam PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra berjalan secara rutin.

Selain itu item hubungan harmonis dengan atasan, sebagai item ketujuh ditanggapi sangat setuju oleh 35 responden atau sebesar 46,7% dan 40 responden

lainnya atau sebesar 53,3% menyatakan setuju. Berdasarkan tanggapan responden diperoleh rata-rata berjumlah 4,47. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju bahwa hubungan dengan atasan mereka berjalan harmonis.

Dalam item kedelapan mengenai kesiapan diri dalam melaksanakan pekerjaan, sebanyak 29 responden (38,7%) menyatakan sangat setuju, 44 responden (58,7%) menyatakan setuju, dan 2 responden (2,27%) menyatakan ragu-ragu. Jumlah rata-rata dalam item ini yaitu 4,33 dan dapat disimpulkan responden menyatakan sangat setuju bahwa mereka memiliki kesiapan diri yang matang dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Melalui tanggapan responden terhadap 8 item pertanyaan mengenai variabel lingkungan kerja non fisik (x_2), yaitu mengenai kelancaran penyampaian tugas dari atasan, adanya kesempatan berkonsultasi, adanya kejelasan tugas yang dimiliki, hubungan antar sesama teman kerja, adanya kerja sama yang baik dan kerja sama secara rutin, hubungan dengan atasan berjalan baik serta adanya kesiapan diri dalam melaksanakan tugas. Rata-rata total variabel lingkungan kerja non fisik (x_2) adalah sebesar 4,38 atau dengan kata lain responden menyatakan sangat setuju terhadap variabel lingkungan kerja non fisik (x_2) ini.

4. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Terdapat 9 item pernyataan dalam kuesioner yang disebarkan kepada responden mengenai kinerja karyawan (Y). Distribusi frekuensi jawaban responden untuk item variabel kinerja karyawan (Y) dapat dilihat pada tabel 17 berikut ini :

Tabel 17
Deskripsi Responden Berdasarkan Kinerja Karyawan (Y)

Item	Frekuensi Jawaban Responden										Mean
	SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS (1)		
	F	F %	F	F %	F	F %	F	F %	F	F %	
Y ₁	21	28	54	72	0	0	0	0	0	0	4,28
Y ₂	22	29,3	49	65,3	4	5,3	0	0	0	0	4,24
Y ₃	29	38,7	44	58,7	0	0	2	2,7	0	0	4,33
Y ₄	30	40	45	60	0	0	0	0	0	0	4,4
Y ₅	31	41,3	43	57,3	1	1,3	0	0	0	0	4,4
Y ₆	32	42,7	43	57,3	0	0	0	0	0	0	4,43
Y ₇	28	37,3	46	61,3	1	1,3	0	0	0	0	4,36
Y ₈	30	40,0	43	57,3	2	2,7	0	0	0	0	4,37
Y ₉	22	29,3	50	66,7	3	4	0	0	0	0	4,25
Rata-rata total variabel Y = 4,34											

Sumber : Data Primer yang Diolah (2013)

- Y1.1 = Adanya kemampuan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab pekerjaan sesuai dengan beban yang diberikan perusahaan
- Y1.2 = Kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan mengalami peningkatan dibandingkan waktu yang lalu
- Y1.3 = Hasil kerja yang dimiliki telah mampu memuaskan perusahaan
- Y1.4 = Kualitas pekerjaan yang anda hasilkan telah sesuai dengan standar yang Ditetapkan

- Y1.5 = Kualitas dari hasil kerja yang dimiliki meningkat dari yang sebelumnya
- Y1.6 = Telah mampu untuk mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan
- Y1.7 = Telah mampu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu
- Y1.8 = Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan meningkat dibandingkan dengan waktu yang lalu
- Y1.9 = Telah mampu untuk menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan

Tabel di atas memberikan informasi bahwa dari keseluruhan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yang berjumlah 75 responden, untuk item kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan beban yang diberikan, sebanyak 21 responden (28%) menyatakan sangat setuju dan 54 responden (72%) menyatakan setuju. Dalam item pertama ini berdasarkan jawaban responden diperoleh rata-rata sebesar 4,28. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju tentang adanya kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan beban yang diberikan oleh perusahaan.

Item kedua yaitu mengenai kemampuan penyelesaian pekerjaan yang meningkat dibandingkan waktu yang lalu, sebanyak 22 orang menyatakan sangat setuju atau sebesar 29,3% responden dan 49 orang lainnya menyatakan setuju atau sebesar 65,3% responden, dan 4 orang menyatakan ragu-ragu atau sebesar 5,3% responden. Jumlah rata-rata item ini adalah 4,24 dan hal ini berarti bahwa

responden menyatakan setuju tentang kemampuan penyelesaian pekerjaan yang meningkat dibandingkan waktu yang lalu.

Pada item kepuasan perusahaan atas hasil kerja karyawan sebagai item ketiga, 29 responden (38,7%) menyatakan sangat setuju, 44 reponden (58,7%) menyatakan setuju, dan 2 responden (2,27%) menyatakan tidak setuju. Rata-rata dalam item kepuasan perusahaan atas hasil kerja karyawan ini adalah berjumlah 4,33. Berdasarkan hasil dari jawaban, responden menyatakan sangat setuju untuk item ini dan terlihat bahwa perusahaan PT.Telkomsel cukup puas dengan kinerja sebagian besar karyawannya.

Pada item keempat mengenai kesesuaian kualitas kerja dengan standar perusahaan, 30 responden (40%) menyatakan sangat setuju dan 45 responden (60%) menyatakan setuju, hal ini berarti bahwa mereka memiliki kualitas kerja yang baik. Jumlah rata-rata jawaban responden untuk item ini yaitu 4,4 dan berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan responden sangat setuju bahwa kualitas kerja mereka telah sesuai dengan standar yang dimiliki perusahaan.

Item peningkatan kualitas kerja sebagai item kelima ditanggapi dengan sangat setuju oleh 31 responden atau sebesar 41,3%, ditanggapi dengan setuju oleh 43 responden atau sebesar 57,3%, 1 responden atau sebesar 1,3% menanggapi dengan ragu-ragu. Jumlah sebesar 4,4 sebagai rata-rata yang diperoleh dalam item kelima dalam variabel kinerja karyawan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat setuju terhadap adanya peningkatan kualitas kerja yang mereka miliki.

Kemampuan dalam mencapai target merupakan item keenam mendapat tanggapan sangat setuju dari 32 responden atau sebesar 42,7% dalam persentase dan tanggapan setuju dari 43 responden atau sebesar 57,3% dalam persentase. Jumlah rata-rata dalam item ini diperoleh sebesar 4,43 dan berarti bahwa responden sangat setuju tentang kemampuan dalam mencapai target yang mereka miliki.

Item ketujuh adalah ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan, 28 responden (37,3%) menyatakan sangat setuju, 46 responden (61,3%) menyatakan setuju, serta 1 responden (1,3%) menyatakan ragu-ragu. Berdasarkan tanggapan dari responden terhadap item ketepatan waktu diperoleh rata-rata sebesar 4,36. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju mengenai adanya ketepatan waktu dalam setiap penyelesaian pekerjaan.

Adanya peningkatan ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan sebagai item kedelapan diberi tanggapan sangat setuju oleh 30 responden atau sebesar 40% , setuju oleh 43 responden (57,3%), sangat ragu-ragu oleh 2 responden (2,7%). Jumlah rata-rata untuk item ini diperoleh sebesar 4,37 atau dengan kata lain berarti bahwa responden menyatakan sangat setuju adanya peningkatan yang terjadi dalam penyelesaian setiap pekerjaan.

. Item terakhir dari kinerja karyawan atau item kesembilan adalah mengenai kemampuan penyelesaian pekerjaan sebelum waktu yang ditentukan, yang mendapat tanggapan sangat setuju sebanyak 22 responden (29,3%), tanggapan setuju 50 responden (66,7%), tanggapan ragu-ragu 3 responden (4%). Jumlah rata-

rata untuk item ini diperoleh sebesar 4,25. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan responden setuju bahwa mereka mampu menyelesaikan pekerjaan sebelum waktu yang ditentukan oleh perusahaan.

Jumlah rata-rata total untuk variabel kinerja karyawan (x_2) berdasarkan keseluruhan jawaban responden terhadap 9 item pertanyaan adalah sebesar 4,34 dan dapat diartikan bahwa sebagian besar dari responden menyatakan sangat setuju terhadap variabel kinerja karyawan (x_2) pada PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra.

3. Hasil Analisis Inferensial

a. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda untuk melihat pengaruh lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan SPSS 20 *for windows* secara parsial dan simultan dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 18
Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	B (<i>Unstandardized Coefficients</i>)	t	Sig. t	Keterangan
Konstanta	2,560	5,319	0,000	
X ₁	0,211	2,169	0,033	Signifikan
X ₂	0,202	1,773	0,081	Tidak Signifikan

R	= 0,409
R Square	= 0,167
Adjusted R Square	= 0,144
F _{hitung}	= 7,228
Sig. F	= 0,001

Sumber : Data Primer yang Diolah (2013)

Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

$$Y = 2,560 + 0,211x_1 + 0,202x_2$$

Keterangan:

Y = Kinerja yang diprediksi

a = konstanta

b₁, b₂ = koefisien regresi

X₁ = Lingkungan Kerja Fisik

X₂ = Lingkungan Kerja Non Fisik

Dari persamaan regresi linier berganda di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut ini :

a = Nilai konstanta a sebesar 2,560 menunjukkan besarnya nilai variabel kinerja karyawan (Y) jika variabel lingkungan kerja fisik (x₁) dan

variabel lingkungan kerja non fisik (x_2) adalah 0., maka kinerja (Y) nilainya adalah 2,560.

b_1 = Koefisien regresi variabel Lingkungan Kerja Fisik (x_1) sebesar 0,211 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Lingkungan Kerja Fisik mengalami kenaikan 1%, maka kinerja (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,211. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara lingkungan kerja fisik dengan kinerja, semakin meningkatnya lingkungan kerja fisik maka akan semakin meningkat pula kinerja.

b_2 = Koefisien regresi variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (x_2) sebesar 0,202 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan lingkungan kerja non fisik mengalami kenaikan 1%, maka kinerja (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,202. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara lingkungan kerja non fisik dengan kinerja, semakin meningkat nilai lingkungan kerja non fisik maka semakin meningkat pula nilai kinerja.

Berdasarkan tabel di atas juga diperoleh angka Adjusted R^2 (*R Square*) sebesar 0,144 atau (14,4%). Hal ini menunjukkan bahwa presentase kontribusi pengaruh variabel bebas (lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan) sebesar 14,4%. Atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model (lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik) mampu menjelaskan sebesar 14,4% variasi variabel

dependen (kinerja). Sedangkan sisanya sebesar 85,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini, diantaranya adalah variabel motivasi dan kemampuan.

b. Pengujian Hipotesis

1) Uji Simultan (uji F)

Pengujian uji F dilakukan dengan menggunakan hipotesis sebagai berikut :

H_0 : Tidak ada pengaruh secara signifikan antara lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan.

H_a : Ada pengaruh secara signifikan antara lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan.

Kriteria pengujian adalah seperti berikut ini :

- H_0 diterima bila nilai $\text{sig} > \alpha$ (alfa)

- H_0 ditolak bila nilai $\text{sig} < \alpha$ (alfa)

Nilai sig dengan α (alfa) kemudian dibandingkan dan apabila nilai $\text{sig} < \alpha$ (alfa), ($0,001 < 0,05$), maka H_0 ditolak.

Tabel 19

Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Jumlah Variabel	Sig. F	F_{hitung}
2	0,001	7,228

Sumber : Data Primer yang Diolah (2013)

Dalam penelitian ini karena nilai $\text{sig} < \alpha$ (alfa), ($0,001 < 0,05$), maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara lingkungan kerja fisik (x_1) dan lingkungan kerja non fisik (x_2) secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan. Jadi dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkomsel.Area III Jawa-Bali Nusra.

2) Uji Parsial (uji t)

Pengujian uji t dilakukan dengan menggunakan hipotesis sebagai berikut :

H_0 : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan.

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut ini :

- H_0 diterima bila nilai $\text{sig} > \alpha$ (alfa)
- H_0 ditolak bila nilai $\text{sig} < \alpha$ (alfa)

Nilai sig dengan α (alfa) kemudian dibandingkan dan apabila nilai sig $< \alpha$ (alfa), ($0,033 < 0,05$), maka H_0 ditolak.

Tabel 20
Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Variabel	T	Sig. t	Keterangan
X ₁	2,169	0,033	Signifikan
X ₂	1,773	0,081	Tidak Signifikan

Sumber : Data Primer yang Diolah (2013)

Kesimpulannya, karena dalam tabel di atas untuk variabel lingkungan kerja fisik menunjukkan nilai sig $< \alpha$ (alfa), ($0,033 < 0,05$), maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara lingkungan kerja fisik (x_1) terhadap kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkomsel.Area III Jawa-Bali Nusra. Sedangkan untuk variabel lingkungan kerja non fisik (x_2) bila nilai sig $< \alpha$ (alfa), ($0,081 > 0,05$), maka H_0 diterima dan karena nilai sig $< \alpha$ (alfa), ($0,081 > 0,05$), maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh secara signifikan antara lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pembahasan Analisis Deskriptif

Dalam pembahasan hasil penelitian ini akan dipaparkan hasil dari analisis deskriptif. Hasil dari analisis deskriptif ini mencakup keseluruhan tanggapan responden terhadap 12 item yang terdapat dalam variabel

lingkungan kerja fisik (x_1), yaitu mengenai sumber cahaya, distribusi cahaya, sirkulasi udara, suhu udara, adanya peredam suara bising, tidak adanya suaranya bising, pewarnaan dinding yang tepat, penataan peralatan kantor, kesadaran dalam menjaga kebersihan dan adanya petugas keamanan serta tersedianya fasilitas dan peralatan K3 dan selanjutnya diperoleh 4,24 sebagai rata-rata total variabel lingkungan kerja fisik (x_1), dan hal ini berarti bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap variabel lingkungan kerja fisik (x_1) pada PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra.

Tanggapan responden terhadap 8 item pertanyaan mengenai variabel lingkungan kerja non fisik (x_2), yaitu mengenai kelancaran penyampaian tugas dari atasan, adanya kesempatan berkonsultasi, adanya kejelasan tugas yang dimiliki, hubungan antar sesama teman kerja, adanya kerja sama yang baik dan kerja sama secara rutin, hubungan dengan atasan berjalan baik serta adanya kesiapan diri dalam melaksanakan tugas diperoleh rata-rata total variabel lingkungan kerja non fisik (x_2) adalah sebesar 4,38 atau dengan kata lain responden menyatakan sangat setuju terhadap variabel lingkungan kerja non fisik (x_2) ini.

Rata – rata total untuk variabel kinerja karyawan (Y) berdasarkan keseluruhan jawaban responden terhadap 9 item pertanyaan adalah sebesar 4,34 dan dapat diartikan bahwa sebagian besar dari responden menyatakan

sangat setuju terhadap variabel kinerja karyawan (Y) pada PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra.

Berdasarkan tanggapan responden tersebut menunjukkan bahwa responden setuju terhadap lingkungan kerja fisik (x_1) mereka dan sangat setuju terhadap lingkungan kerja non fisik (x_2) serta sangat setuju terhadap kinerja karyawan (Y). Hal ini berarti responden menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik (x_1) dan lingkungan kerja non fisik (x_2) sangat penting dan mempengaruhi kinerja karyawan (Y). Pernyataan di atas sesuai dengan pendapat Robbins (2006:36) yang mengatakan bahwa para karyawan menaruh perhatian yang besar terhadap lingkungan kerja mereka, baik dari segi kenyamanan pribadi maupun kemudahan melakukan pekerjaan dengan baik. Selain itu didukung juga oleh pendapat milik Timple yang dikutip oleh Mangkunegara (2004:31) yang menjelaskan bahwa faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal, faktor-faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan kerja organisasi.

2. Pembahasan Hasil Analisis Inferensial

a. Pengaruh Secara Simultan (uji F)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai $\text{sig} < \alpha$ (alfa), ($0,001 < 0,05$), maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara lingkungan kerja fisik (x_1) dan lingkungan kerja non fisik (x_2) secara

bersama-sama terhadap kinerja. Nilai F_{hitung} diperoleh sebesar 7,228 yang berarti bahwa lingkungan kerja fisik (x_1) dan lingkungan kerja non fisik (x_2) secara simultan berpengaruh sebesar 0,144 (14,4%) terhadap kinerja karyawan (y) pada PT. Telkomsel.Area III Jawa-Bali Nusra.

Hasil dari analisis inferensial yaitu hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah diperoleh angka Adjusted R^2 (*R Square*) sebesar 0,144 atau (14,4%). Hal ini menunjukkan bahwa presentase kontribusi pengaruh variabel bebas (lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan) sebesar 14,4%. Atau variasi variabel bebas yang digunakan dalam model (lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik) mampu menjelaskan sebesar 14,4% variasi variabel terikat (kinerja karyawan). Sedangkan sisanya sebesar 85,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini, diantaranya adalah motivasi dan kemampuan.

Hasil analisis dari penelitian ini yang menunjukkan bahwa sebanyak 85,6% kinerja dipengaruhi oleh variabel lain, didukung oleh beberapa teori yang mengemukakan variabel-variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap kinerja karyawan, diantaranya adalah teori dari Mathis dan Jackson (2002:81) yang menyatakan bahwa *performance* atau kinerja (P) adalah hasil dari *ability* atau kemampuan (A) dikalikan dengan *effort* atau usaha (E) dikalikan dengan *support* atau dukungan (S) yang

diwujudkan dalam rumusan $P = A \times E \times S$. Selain itu didukung juga oleh pendapat dari Darufitri dalam jurnal yang berjudul “*Pengaruh Motivasi, Iklim Organisasi, EQ dan IQ Terhadap Kinerja Karyawan. Studi Kasus DPU dan SETDA di Kabupaten Bantul*”, yang mengatakan bahwa pada dasarnya kinerja karyawan merupakan hasil proses yang kompleks, baik berasal dari diri pribadi karyawan (*internal factor*), keadaan lingkungan perusahaan (*external factor*) maupun upaya strategis dari perusahaan. Faktor-faktor internal misalnya motivasi, tujuan, harapan, dan lain-lain. Faktor eksternal adalah lingkungan fisik dan lingkungan non fisik perusahaan. Faktor-faktor lain dalam lingkungan kerja non fisik yang dapat memiliki pengaruh terhadap kinerja dikemukakan oleh Vistiawathi dalam skripsinya yang berjudul “*Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan*” (2010:17) menjelaskan tentang unsur-unsur dari lingkungan kerja non fisik, yaitu struktur tugas, desain pekerjaan, pola kepemimpinan, pola kerja sama, dan budaya organisasi.

b. Pengaruh Secara Parsial (uji t)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk lingkungan kerja fisik (x_1) sebesar 2,169 yang artinya ada pengaruh secara signifikan antara lingkungan kerja fisik (x_1) terhadap kinerja karyawan (y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik (x_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkomsel.Area III Jawa-

Bali Nusra. Sedangkan Nilai t_{hitung} variabel lingkungan kerja non fisik (x_2) besarnya adalah 1,773, hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh secara signifikan antara lingkungan kerja non fisik (x_2) terhadap kinerja karyawan (y). Jadi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja non fisik (x_2) berpengaruh sangat kecil terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra. Hal ini dapat terjadi karena adanya variabel lain lain yang mempengaruhi, seperti variabel motivasi dan kemampuan, selain itu tidak adanya pengaruh dari lingkungan kerja non fisik (x_2) terhadap kinerja karyawan (y) pada PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra ini juga dapat terjadi karena adanya target dalam setiap pekerjaan yang diberikan sehingga setiap individu karyawan berusaha memberikan yang terbaik dan tidak terlalu memperhatikan hubungan dengan karyawan lain.

Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya dari Vistiawathi yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan” (Studi pada Karyawan Bagian Produksi PT. Charoen Pokphand Jaya Farm Gempol) pada tahun 2010, penelitian dari Handayani pada tahun 2011 dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Karyawan” (Studi pada Karyawan Tingkat Operasional Bank Syariah Mandiri Malang) serta penelitian yang dilakukan oleh Karina pada tahun 2013 dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan” (Studi pada Karyawan Tetap Bagian Admin dan Sales Counter Auto 2000 Malang-Sutoyo). Jika

hasil penelitian ini dibandingkan dengan hasil dari penelitian-penelitian tersebut maka besarnya variabel lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja terhadap kinerja dalam penelitian ini lebih kecil sehingga diperlukan penelitian lanjutan untuk meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

