

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Teoritis

2.1.1. Lingkungan Kerja

Menurut Danang (2012: 43) mengemukakan lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting didalam karyawan melakukan aktivitas bekerja. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor dari Manajemen Sumber Daya Manusia, tepatnya fungsi perencanaan. Fungsi perencanaan berhubungan langsung dengan pegawai yang bekerja pada lingkungan organisasi. Dengan demikian lingkungan kerja dalam suatu organisasi akan berpengaruh kepada semua kegiatan organisasi. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan bekerja.

Menurut Nitisemito dalam Setyadi (2015) Lingkungan kerja dianggap berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan baik langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja merupakan tempat dimana seorang pegawai melakukan aktivitas kerjanya.

Menurut Bartono (2012: 158) mengatakan bahwa supervisor perlu memahami karakter, kondisi dan situasi lingkungan kerjanya. Lingkungan

kerja seorang supervisor di lapangan lebih terbuka, lebih leluasa dan dapat menerima inter kasih yang tak seharusnya lingkungan yang bukan lapangan.

2.1.2. Lingkungan Kerja Fisik

2.1.2.1. Pengertian Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja merupakan salah satu penyebab dari keberhasilan dalam melaksanakan suatu pekerjaan, tetapi juga dapat menyebabkan suatu kegagalan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, karena lingkungan kerja dapat mempengaruhi pekerja, terutama lingkungan kerja yang bersifat psikologis. Sedangkan pengaruhnya itu sendiri dapat bersifat positif dan dapat bersifat negatif.

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja dimana dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung Sedarmayanti (2009: 22).

Menurut Gie dalam Yacinda (2014 : 3) lingkungan kerja fisik merupakan sekumpulan faktor fisik dan merupakan suatu suasana fisik yang ada di suatu tempat kerja.

Menurut Komarudin dalam Vivi (2014: 5) lingkungan kerja fisik sebagai keseluruhan atau setiap aspek dari gejala fisik dan sosial-kultural yang mengelilingi atau mempengaruhi individu.

Berdasarkan definisi tersebut dapat dinyatakan lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan bekerja yang mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan beban tugasnya. Masalah lingkungan kerja dalam

suatu organisasi sangatlah penting, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor-faktor lingkungan kerja fisik dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi.

2.1.1.2. Indikator Lingkungan Kerja Fisik

Berikut ini beberapa faktor yang di uraikan Sedarmayanti (2009: 22) yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan, diantaranya adalah :

1. Penerangan atau cahaya di tempat kerja.
Penerangan atau cahaya sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja
2. Temperatur atau suhu udara di tempat kerja
Dalam keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperature yang berbeda.
3. Kelembaban di tempat kerja
Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasanya dinyatakan dalam persentase
4. Sirkulasi udara di tempat kerja
Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme.
5. Kebisingan di tempat kerja

Salah satu gangguan dalam lingkungan kerja yang cukup menyibukan para karyawan para karyawan untuk mengatasi masalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga.

6. Getaran mekanisme di tempat kerja

Getaran mekanisme pada umumnya sangat mengganggu tubuh karena ketidakteraturannya, baik tidak teratur dalam intensitas maupun frekuensinya.

7. Jaminan Keamanan

Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan. Rasa aman akan menimbulkan ketenangan dan akan mendorong semangat dan gairah kerja karyawan. Yang dimaksud dengan rasa aman ini adalah rasa aman menghadapi hari tua. Oleh karena itu, perlu jaminan masa depan, salah satunya dengan pensiun.

2.1.2. Lingkungan Kerja Non Fisik

2.1.2.1. Pengertian Lingkungan Kerja Non Fisik

Menurut Sedarmayanti (2009: 26) “Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan”. Pendapat lain muncul mengenai lingkungan kerja non fisik dan serupa dengan pendapat Sedarmayanti di atas yaitu diungkapkan oleh Nitisemito dalam Yacinda (2014: 3), perusahaan hendaknya mencerminkan

kondisi yang mendukung kerjasama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki jabatan yang sama di perusahaan.

Lingkungan kerja non fisik menurut Sugito dan Sumartono dalam Benny (2015: 3) terdiri dari komunikasi yang lancar, hubungan baik antara karyawan dengan pimpinan, atau sesama karyawan.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah kondisi yang berkaitan dengan hubungan karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

2.1.2.2. Jenis Lingkungan Kerja Non Fisik

Beberapa macam lingkungan kerja yang bersifat non fisik menurut Wursanto dalam Hendri (2012: 5) disebutkan yaitu:

1. Perasaan aman pegawai

Perasaan aman pegawai merupakan rasa aman dari berbagai bahaya yang dapat mengancam keadaan diri pegawai. Perasaan aman tersebut terdiri dari sebagai berikut :

- a) Rasa aman dari bahaya yang mungkin timbul pada saat menjalankan tugasnya.
- b) Rasa aman dari pemutusan hubungan kerja yang dapat mengancam penghidupan diri dan keluarganya.
- c) Rasa aman dari bentuk intimidasi ataupun tuduhan dari adanya kecurigaan antar pegawai.

2. Loyalitas pegawai

Loyalitas merupakan sikap pegawai untuk setia terhadap perusahaan atau organisasi maupun terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Loyalitas ini terdiri dari dua macam, yaitu loyalitas yang bersifat vertikal dan horizontal. Loyalitas yang bersifat vertikal yaitu loyalitas antara bawahan dengan atasan atau sebaliknya antara atasan dengan bawahan. Loyalitas ini dapat terbentuk dengan berbagai cara untuk menunjukkan loyalitas tersebut dilakukan dengan cara:

- a) Kunjungan atau silaturahmi ke rumah pegawai oleh pimpinan atau sebaliknya, yang dapat diwujudkan dalam bentuk kegiatan seperti arisan.
- b) Keikutsertaan pimpinan untuk membantu kesulitan pegawai dalam berbagai masalah yang dihadapi pegawai.
- c) Membela kepentingan pegawai selama masih dalam koridor hukum yang berlaku.
- d) Melindungi bawahan dari berbagai bentuk ancaman. Sementara itu, loyalitas bawahan dengan atasan dapat dibentuk dengan kegiatan seperti open house, memberi kesempatan kepada bawahan untuk bersilaturahmi kepada pimpinan, terutama pada waktu-waktu tertentu seperti hari besar keagamaan seperti lebaran, hari natal atau lainnya. Loyalitas yang bersifat horisontal merupakan loyalitas antar bawahan atau antar pimpinan. Loyalitas horisontal ini dapat diwujudkan dengan kegiatan seperti kunjung mengunjungi sesama pegawai, bertamasya bersama, atau kegiatan-kegiatan lainnya.

3. Kepuasan pegawai

Kepuasan pegawai merupakan perasaan puas yang muncul dalam diri pegawai yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan. Perasaan puas ini meliputi kepuasan karena kebutuhannya terpenuhi, kebutuhan sosialnya juga dapat berjalan dengan baik, serta kebutuhan yang bersifat psikologis juga terpenuhi.

2.1.2.3. Upaya Peningkatan Kualitas Lingkungan Kerja Non Fisik

Untuk peningkatan adanya lingkungan kerja yang memberikan kesempatan berlatih dan motivasi belajar, manajer membutuhkan (Noe et al dalam Fath (2015: 21):

1. Penyediaan bahan, waktu, informasi hubungan kerja, dan alat bantu kerja lainnya bagi karyawan untuk digunakan dengan keterampilan yang baru atau perilaku yang baru sebelum berpartisipasi dalam program pelatihan.
2. Berbicara positif tentang program-program pelatihan perusahaan kepada karyawan.
3. Biarkan karyawan mengetahui bahwa mereka melakukan pekerjaan yang baik bila mereka menggunakan materi-materi pelatihan dalam pekerjaannya.
4. Memperhatikan keanggotaan kelompok kerja yang dilibatkan bersama yang lainnya dalam percobaan penggunaan keterampilan baru pada pekerjaan dan mensosialisasikan umpan balik serta berbagi pengalaman-pengalaman pelatihan dan situasi-situasi yang sesuai dengan materi pelatihan yang dapat membantu pekerjaannya.

5. Berikan karyawan waktu dan kesempatan yang praktis untuk mengaplikasikan keterampilan baru atau perilaku yang baru pada pekerjaannya.

Dengan demikian lingkungan kerja non fisik merupakan cermin dari suasana kerja yang terjadi dalam suatu organisasi. Suasana kerja yang nyaman dan kondusif akan mampu membuat seseorang lebih berkonsentrasi dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Makin kondusif suasana kerja seseorang, makin besar pula peluangnya untuk mencari hal-hal baru yang dapat lebih meringankan.

2.1.2.4. Indikator Lingkungan Kerja Non Fisik

Indikator - indikator lingkungan kerja non fisik oleh DeStefano dalam Fath (2015: 22) yaitu sebagai berikut:

1. **Prosedur Kerja**, adalah rangkaian tata pelaksanaan kerja yang di atur secara berurutan, sehingga terbentuk urutan kerja secara bertahap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.
2. **Standar Kerja**, adalah persyaratan tugas, fungsi atau perilaku yang ditetapkan oleh pemberi kerja sebagai sasaran yang harus dicapai oleh seorang karyawan.
3. **Pertanggung jawaban Supervisor**, tanggung jawab seorang supervisor untuk menyusun tugas karyawan agar dapat dikerjakan secara efektif dan adil. Supervisor juga bertanggung jawab mengadakan evaluasi karyawan untuk menjamin pencapaian sasaran yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

4. Kejelasan Tugas, yaitu sejauh mana pekerjaan itu menuntut diselesaikannya seluruh potongan kerja secara utuh dan dapat dikenali oleh karyawan. Dalam hal ini karyawan dituntut untuk memahami dan mampu melaksanakan pekerjaan mereka berdasarkan instruksi dari atasan.
5. Sistem Penghargaan, Sistem imbalan atau sistem penghargaan (reward system) adalah sebuah program yang digunakan untuk mengenali prestasi individual karyawan, seperti pencapaian sasaran atau proyek atau penggunaan ide-ide kreatif.
6. Hubungan antar Karyawan, yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan kerja. Salah satu faktor yang mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja.

Dengan demikian lingkungan kerja non fisik merupakan cermin dari suasana kerja yang terjadi dalam suatu organisasi. Suasana kerja yang nyaman dan kondusif akan mampu membuat seseorang lebih berkonsentrasi dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Makin kondusif suasana kerja seseorang, makin besar pula peluangnya untuk mencari hal-hal baru yang dapat lebih meringankan.

2.1.3. Motivasi

2.1.3.1. Pengertian Motivasi

Pada dasarnya motivasi akan muncul ketika ada dorongan untuk berperilaku dan bertindak. Biasanya hal ini sering kali dihubungkan dengan kebutuhan dan keinginan manusia. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Harsey *et al* dalam Kadarisman (2012: 273) bahwa “*the motivation of people depends on the strength of their motives. Motives are sometimes define as needs, wants, or impulses within the individual*”. Kebutuhan atau keinginan pegawai pada dasarnya berbeda – beda, untuk itu perusahaan perlu melakukan survey untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pegawainya dalam rangka menciptakan motivasi kerja.

Motivasi merupakan kegiatan mengakibatkan, menyalurkan, dan memelihara perilaku manusia. motivasi adalah juga subyek yang membingungkan, karena motif tidak dapat diamati atau diukur secara langsung, tetapi harus disimpulkan dari perilaku orang yang tampak. Brantas (2010:101).

Motivasi berasal dari kata latin *movera* yang berate dorongan atau gerakan. Motivasi (*motivation*) dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan pada bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerjasama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan (Hasibuan 2012: 141).

Jadi, berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan motivasi adalah dorongan baik dari dalam maupun luar seseorang untuk melakukan sesuatu demi mencapai tujuannya.

2.1.3.2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut Sutrisno (2012: 116) motivasi sebagai proses psikologi dalam diri seseorang yang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor - faktor tersebut aadapat dibedakan atas faktor

Dapat dibedakan atas faktor intern dan faktor ekstren yang berasal dari karyawan:

1. Faktor intern

Faktor intern yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain:

a. Keinginan untuk dapat hidup

Untuk mempertahankan hidup, orang mau mengerjakan apa saja, apakah pekerjaan itu baik atau tidaknya, apakah halal atau haram, dan sebagainya.

b. Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan.

c. Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui dan dihormati oranglain.

d. Keinginan untuk memperoleh pengakuan

e. Keinginan untuk berkuasa

Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja

1. Faktor ekstren

Faktor ekstren juga tidak kalah peranannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang. Faktor – faktor ekstren tersebut adalah :

a. Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan.

b. Kompensasi yang memadai

Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik.

c. Adanya jaminan pekerjaan

Setiap orang akan mau bekerja mati - matian kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karir yang jelas dalam melakukan pekerjaan,

d. Supervise yang baik

Peranan supervisor yang melakukan pekerjaan supervise sangat mempengaruhi motivasi kerja karyawan.

2.1.3.3. Indikator - Indikator Motivasi

Indikator – indikator yang digunakan untuk mengukur motivasi menurut Maslow dalam buku karangan Sanusi (2012: 68) adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan fisiologis (physiological needs), adalah kebutuhan dasar untuk mempertahankan hidup seperti kebutuhan makan minum, tempat tinggal, bebas dari sakit.
2. Kebutuhan keamanan dan rasa aman (safety and security needs), adalah kebutuhan akan kebebasan dari ancaman dan terjaminnya keselamatan yang meliputi keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.
3. Kebutuhan social (social needs), adalah kebutuhan yang meliputi akan kasih sayang, rasa memiliki, diterima baik, dan persahabatan.
4. Kebutuhan harga diri (esteem needs), meliputi kebutuhan akan harga diri dan penghargaan dari orang lain seperti pengakuan akan prestasi, harga diri, dan perhatian.
5. Kebutuhan aktualisasi diri (self actualization), meliputi tercapainya potensi diri dan pemenuhan diri.

2.1.3.4. Tujuan Motivasi

Tujuan pemberian motivasi antara lain mendorong gairah dan semangat kerja karyawan, meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan, meningkatkan produktivitas kerja karyawan,, mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan, meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, meningkatkan kreatifitas dan partisipasi karyawan, meningkatkan kesejahteraan

karyawan, mempertinggi rasa tanggung jawab terhadap tugas – tugasnya (Sunyoto, 2012: 98).

2.1.3.5. Proses Timbulnya Motivasi

Proses timbulnya motivasi seseorang merupakan gabungan dari konsep kebutuhan, dorongan, tujuan, dan imbalan. Menurut Gitosudarmo dalam Sunyoto (2012: 192) proses motivasi terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Apabila dalam diri manusia itu timbul suatu kebutuhan tertentu dan kebutuhan tersebut belum terpenuhi maka akan menyebabkan lahirnya dorongan untuk berusaha melakukan kegiatan.
2. Apabila kebutuhan belum terpenuhi maka seseorang kemudian akan mencari jalan bagaimana caranya untuk memenuhi keinginannya.
3. Untuk mencapai tujuan prestasi yang diharapkan maka seseorang harus didukung dengan kemampuan, keterampilan maupun pengalaman dalam memenuhi segala kebutuhannya.
4. Melakukan evaluasi prestasi secara formal tentang keberhasilan dalam mencapai tujuan yang dilakukan secara bertahap.
5. Seseorang akan bekerja lebih baik apabila mereka merasa bahwa apa yang mereka lakukan dihargai dan diberikan suatu imbalan atau ganjaran.
6. Dari gaji atau imbalan yang diterima kemudian seseorang tersebut dapat mempertimbangkan seberapa besar kebutuhan yang bias terpenuhi dari gaji atau imbalan yang diterima.

2.1.3.6. Langkah-Langkah Memotivasi

Menurut Sunyoto (2012: 198) ada beberapa langkah-langkah yang perlu diperhatikan oleh pemimpin dalam memotivasi karyawan yaitu :

1. Pemimpin harus tau apa yang dilakukan oleh bawahan.
2. Pemimpin harus berorientasi pada kerangka acuan orang.
3. Tiap orang berbeda-beda dalam memuaskan kebutuhan
4. Setiap pemimpin harus memberikan contoh yang baik bagi karyawan.
5. Pemimpin mampu mempergunakan keahlian dalam berbagai bentuk.
6. Pemimpin harus berbuat dan berlaku realistik.

2.2. Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai dasar dan pertimbangan dalam penelitian, antara lain :

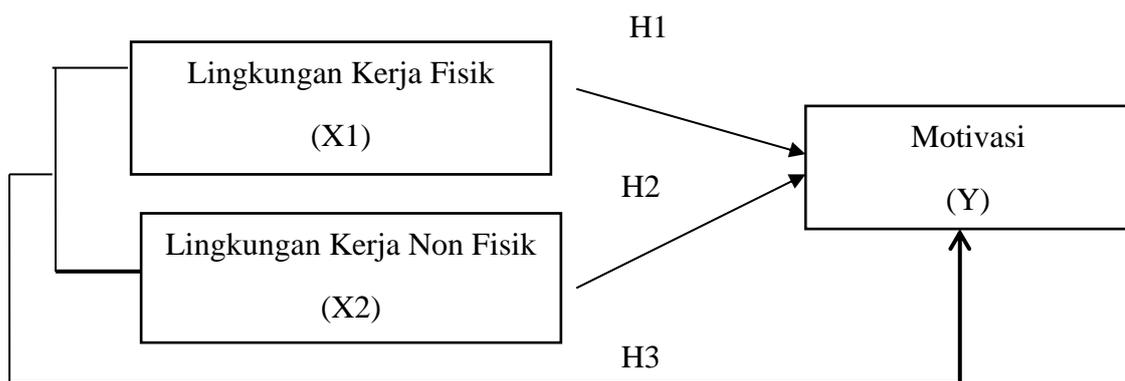
Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Benny Setyadi, Hamidah Nayati Utami, Gunawan Eko Nurtjahjono (2015)	Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan	Metode yang digunakan adalah menggunakan metode deskriptif dan analisis dengan menggunakan regresi linear sederhana	Secara keseluruhan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2	Elda Cintia, Alini Gilang (2016)	Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan pada KPPN Bandung I	Metode yang digunakan adalah menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan regresi linier	Secara keseluruhan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
3	Yacinda Chresstela Prasidya Norianggono, Djamhur Hamid, Ika Ruhana (2014)	Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali	Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial, analisis statistik inferensial yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.	Secara keseluruhan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
4	Moh. Mujid Khoiri (2013)	Pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasikerja pegawai perpustakaan di Universitas Negeri Yogyakarta	Teknik analisis data yang digunakan adalah analisi deskriptif dengan menggunakan uji regresi sederhana	Secara keseluruhan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja
5	Fazarwati, Nasir Aziz, Syafruddin Chan (2014)	Pengaruh lingkungan kerja fisik dan non fisik terhadap motivasi kerja serta dampaknya terhadap kinerja staf lembaga swadaya masyarakat di kabupaten Aceh Utara	Teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis jalur	Secara keseluruhan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja

2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan fenomena yang diteliti penulis, bahwa di PT. Asus Service Indonesia mengalami masalah pada lingkungan kerjanya yang berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan yang ditunjukkan dari tingginya persentase absen karyawan. Untuk alasan penelitian, peneliti menggunakan variabel lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan tersebut di atas, secara skematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

Sumber : Peneliti (2016)

2.4. Pengembangan Hipotesis

Menurut Priadana dan Muis (2009: 90) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan

sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta

Priyatno (2010: 9) menyatakan bahwa “Hipotesis adalah jawaban sementara tentang rumusan masalah penelitian yang belum dibuktikan kebenarannya”. Hipotesis dinyatakan dengan kalimat pernyataan dan bukan kalimat pernyataan. Dalam penelitian yang menggunakan sampel, hipotesisnya menggunakan kata signifikan.

Berdasarkan rumusan masalah yang di atas, maka dalam penelitian ini peneliti dapat memberikan hipotesis sebagai berikut:

1. H1 : Diduga lingkungan kerja fisik berpengaruh secara parsial terhadap motivasi karyawan pada PT Asus Service Indonesia Batam.
2. H2 : Diduga lingkungan kerja non fisik berpengaruh secara parsial terhadap motivasi karyawan pada PT Asus Service Indonesia Batam.
3. H3 : Diduga lingkungan kerja fisik dan non fisik berpengaruh secara simultan terhadap motivasi karyawan pada PT Asus Service Indonesia Batam.