BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat diberbagai bidang, khususnya pertumbuhan perusahaan pada bidang industri telekomunikasi. Menurut UU No. 8 tahun 1997, pasal 1 (1) menjelaskan, perusahaan merupakan bentuk usaha yang melakukan kegiatan secara tetap dan terus menerus dengan tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba, baik yang diselenggarakan oleh orang-perorangan maupun badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan dalam wilayah Negara Republik Indonesia. Memperoleh kesejahteraan *financial* adalah tujuan utama berdirinya suatu perusahaan, dengan memperoleh laba yang meningkat dari tahun ketahun selain itu menjaga kelangsungan perusahaan yang mencakup seluruh aset yang ada didalamnya, maupun perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi diera global yang membutuhkan inovasi saat ini.

Tingginya kebutuhan telekomunikasi pada era masyarakat sekarang, berdampak cukup besarnya pengguna jasa telekomunikasi dikalangan masyarakat, hal ini menyebabkan persaingan di dunia bisnis telekomunikasi saat ini semakin ketat. Kondisi ini membuat perusahaan telekomunikasi di Indonesia dituntut untuk memiliki inovasi dan fleksibilitas yang tinggi agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan global agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

PT Telkom Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang penyedia layanan telekomunikasi dan jaringan. Memiliki komitmen yang kuat untuk memberikan layanan yang maksimal bagi masyarakat khususnya dibidang telekomunikasi yaitu PT Telkom Indonesia. Seiring berkembangnya zaman PT Telkom Indonesia membuat inovasi-inovasi, oleh karena itu PT Telkom Indonesia mengembangkan anak perusahaan, salah satunya PT Telkom Akses (TA) yang bergerak dalam bidang bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PT TA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan *broadband* untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Saat ini PT TA Witel Jember mencakup unit: Witel, Jember I, Jember II, Tanggul, Perbatasan Jember-Bondowoso, Bodowoso, Banyuwangi, Genteng dan Situbondo dengan karyawan berjumlah 221 yang berstatus kontrak.

Terkait dengan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di era persaingan global yang tinggi dalam hal ini perusahaan dituntut untuk memiliki SDM yang merupakan salah satu aset penting bagi perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan, sehingga SDM harus memiliki kualifikasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Perusahaan melakukan berbagai macam cara untuk meningkatkan produktifitas kerja karyawan agar karyawan menjadi lebih produktif. SDM merupakan orang-orang yang merancang dan menghasilkan

barang dan jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya *financial*, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi dibutuhkan kinerja karyawan yang optimal (Samsudin, 2005). Kinerja karyawan merupakan salah satu komponen penunjang dalam pengembangan perusahaan.

Menurut Colquit et al (2009) Kinerja merupakan hasil kerja seseorang secara keseluruhan selama waktu tertentu dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan standart hasil kerja, sasaran atau kriteria yang telah di tentukan atau yang telah di sepakati bersama oleh organisasi. Kinerja sendiri memiliki beberapa aspek yang mendukung agar kinerja karyawan menjadi optimal. Kinerja yang optimal dapat dilihat dari perencanaan yang ditentukan sebelum melakukan pekerjaan, cara karyawan menyelesaikan pekerjaannya, memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pekerjaannya, adanya ketekunan dan motivasi karyawan dalam bekerja. Selain itu kinerja yang optimal juga membutuhkan keterampilan komunikasi dan hubungan interpersonal antar karyawan serta mampu beradaptasi pada situasi kerja baru (Koopmans et al, 2011).

Fenomena yang di dapat dari hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan pada salah satu koordinator yang ada di PT TA Witel Jember mengatakan bahwasanya, koordinator memiliki tugas mengkoordinir karyawan dengan melakukan perencanaan dalam menyelesaikan tugas, koordinator akan memimpin *brieafing* yang diikuti oleh perwakilan divisi, *brieafing* ini dilakukan untuk mengkoordinasikan tugas yang akan dilakukan pada hari tersebut selain itu juga melakukan sebagai sarana evalusasi ketika ada hambatan-hambatan

pekerjaan yang dikerjakan hari sebelumnya. Sehingga karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan lebih baik dari hal itu nampak koordinator memiliki *taks performance*, Koordinator juga memiliki perhatian terhadap pekerjaan yang dikerjakan oleh karyawannya dengan selalu memeriksa atau berkoordinasi dengan karyawan ketika ada pekerjaan yang tidak tepat akan langsung disampaikan. Selain itu koordinator juga memiliki keterampilan komunikasi yang baik dengan karyawannya, selain itu koorinator akan menerima laporan dari karyawan oprasional dan karyawan teknisi mengenai apa saja yang telah dikerjakannya, sehingga nampak koordinator memiliki *contextual performance* .

Hasil wawancara dan observasi pada karyawan teknisi dalam menyelesaikan tugasnya dengan menunggu informasi dari karyawan oprasional dengan berkomunikasi melalui aplikasi. Selanjutnya penyelsaian tugas yang dilakukan teknisi saat dilapangan ialah dengan bekerja secara tim, pada satu tim terdiri dari dua orang teknisi yang saling membantu dalam proses pekerjaannya. Teknisi juga memiliki program perencanaan kerja, kegiatan ini dilaksanakan dalam bentuk *brieafing* yang dilaksanakan setiap pagi hari. Pelaksanaan koordinsi untuk perencanaan dan evaluasi kerja, sehingga nampak teknisi memiliki *taks performance*. Teknisi menunjukkan kinerja yang optimal yaitu dengan teknisi memiliki kemampuan adaptasi terhadap kondisi lapangan yang tidak dapat diprediksi seperti cuaca yang tidak menentu dan adanya gangguan masal, hal ini nampak juga ketika terdapat gangguan masal karyawan merasa tertekan sehingga karyawan teknisi akan mengerjakan tugas yang isidental

terlebih dahulu. Relasi dan komunikasi yang dilakukan ketika berkoordinasi dan melaporkan tugasnya kepada koordinator maupun karyawan oprasional dengan menggunakan aplikasi *telegram* sehingga mempermudah komunikasi antar karyawan tersebut, hal ini nampak karyawan teknisi memiliki *contextual performance*. Selain itu adapula teknisi yang kurang disiplin, seperti datang terlambat dan tidak masuk kerja tampa alasan, adapula teknisi yang menunda pekerjaannya sehingga pekerjaan menjadi menumpuk yang mengakibatkan kurang optimalnya kinerja, hal tersebut menampakkan teknisi memiliki *counter productive behavior*.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan didapatkan karyawan PT TA Witel Jember memiliki *taks performance* dengan melalukan *brieafing* terlebih dahulu sebelum bekerja, cara menyelesaikan tugas karyawan akan menyelesaikan tugas yang isidental terlebih dahulu, *taks performance* ini berkaitan dengan cara karyawan dalam menyelesaikan tugasnya, perencanaan, pengorganisasian serta administrasi dalam pelaksanaan tugas, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan serta kemampuan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.

Selain itu karyawan juga memiliki kinerja *contextual performance* dengan memiliki perhatian antar apa yang sudah dikerjakan karyawan, penyampaian informasi antar karyawan dan karyawan memiliki hubungan interpersonal dalam situasi kerja dengan saling melaporkan hasil kerja. *Contextual performance* ini berkaitan dengan tugas ekstra, usaha dan inisiatif karyawan dalam bekerja, selain

itu berkaitan dengan perhatian, ketekunan dedikasih dan motivasi karyawan dalam bekerja.

Namun karyawan oprasional dan teknisi juga memiliki perilaku yang *counterproductive behavior* seperti datang terlambat dan tidak hadir tanpa alasan. Selain itu juga ada karyawan yang menunda-nunda pekerjaannya sehingga tugasnya akan menumpuk dan membuat kinerja tidak optimal, *counterproductive behavior* mengungkap perilaku yang tidak mendukung perilaku kinerja yang produktif, sehingga dapat merugikan perusahaan.

Data yang didapatkan sebelumnya karyawan PT TA yang terkait dengan Kinerja, pada penelitian ini peneliti sebelumnya menggunakan skala kinerja yang diadaptasi dari peneliti Linda Koopmans (2011). Hasilnya didapatkan bahwa kinerja karyawan PT TA masuk dalam kategori tinggi, sehingga dalam konteks Kinerja seorang karyawan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, memiliki perencanaa dalam melaksanakan tugas, memiliki motivasi dan tekun. Dalam tipe ini juga karyawan cenderung mampu bersikap fleksibel, terbuka pada orang lain dan mampu untuk beradaptasi terhadap situasi yang isidental. Namun dari hasil tersebut juga didapatkan data yang imbang antara prosentase tinggi dan rendahnya kinerja karyawan PT TA, yang mana karyawan PT TA masih memiliki kinerja yang rendah pula.

Secara khusus tuntutan pekerjaan yang tinggi dan ketidak tetapan karyawan yang ada pada PT TA akan berdampak buruk pada kesejahteraan karyawan terutamanya pada karyawan kontrak. Kesejahteraan subjective (*subjective well-being)* dapat diketahui ada atau tidaknya perasaan bahagia yang dirasakan

karyawan. Ketika karyawan menilai lingkungan kerjanya sebagai lingkungan yang menarik, menyenangkan, dan penuh dengan tantangan dapat dikatakan karyawan tersebut merasa bahagia dan menunjukkan kinerja yang optimal. Kebahagiaan ditempat kerja ialah bila karyawan tersebut merasa puas dengan pekerjaannya (Wright & Bonnet, 2007).

Setiap kayawan pastinya mengalami permasalahan di tempat kerja, begitupula pada karyawan di PT TA tidak luput dari permasalahan seperti ketika adanya gangguan masal karyawan mengontrol dirinya untuk mengambil keputusan dengan mengerjakan tugas yang isidental terlebih dahulu, karyawan akan mengatasi konsekuensi dari keputusan yang telah diambil tersebut. Karyawan PT TA juga optimis akan menjadi karyawan tetap dikarenakan karyawan merasa memiliki kemampuan didalam dirinya dan dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik. Selain itu, karyawan merasakan kedekatan secara emosional dengan karyawan yang lainnya dikarenakan ketika ada permasalahan maka teman yang lainnya akan membatu untuk mengatasi permasalah tersebut sehingga hal ini membuat individu menjadi sehat secara fisik. Namun adapula karyawan ketika mendapatkan tugas yang bertubi-tubi dari atasan karyawan merasa terbebani dan memberikan *feedback* yang kurang tepat kepada atasan. Berbagai aktivitas kinerja yang terjadi di tempat kerja mempengaruhi kemampuan kontrol karyawan sehingga ia mampu merasakan emosi dan persepsi yang positif dan negatif mengenai tempat kerjanya. Penilaian yang positif merupakan indikator dari kesejahteraan. *Subjective well-being* (kesejahteraan subjektif) adalah persepsi seseorang terhadap pengalaman hidupnya, yang terdiri dari evaluasi kognitif dan

afeksi terhadap hidup dan merepresentasikan dalam kesejahteraan psikologis (Ed Diener, Richard E. Lucas & Shigero Oishi, 2005).

Subjective well-being juga diartikan sebagai kepuasan hidup dan bergantung pada tujuan hidup. Hal ini mengacu pada penelitian individu terhadap bagaimana situasi kehidupannya yang mencakup perasaan senang dan sakit, atau kualitas hidupnya (Diener, 1984). Konsep *subjective well-being* sebagai evaluasi individu terhadap kehidupannya meliputi penilaian kognitif akan kepuasan hidup dan evaluasi terhadap afeksi dari *mood* dan emosi. Jika seseorang lebih banyak mengalami afeksi positif atau perasaan senang dan puas atas kehidupannya maka orang tersebut memiliki *subjective well-being* yang tinggi. Sebaliknya, orang yang memiliki *subjective well-being* rendah akan cenderung diliputi perasaan-perasaan negatif dalam dirinya (Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999).

Penelitian ini penting dilakukan, sebab *subjective well-being* penting bagi karyawan karena ketika karyawan merasakan *subjective well-being* yang meliputi kepuasan hidup dan lebih dominan afek positif dibandingkan afek negatif maka karyawan cenderung memunculkan kinerja yang optimal (Ariati Jati, 2010).

Fenomena yang dikaji oleh peneliti dapat diketahui bahwasanya kinerja karyawan belum optimal dan persepsi karyawan secara kognitif dan afektif pada perusahaan termasuk minim, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti “Pengaruh *Subjective well-being* terhadap Kinerja Karyawan PT. TA Witel Jember”.

B. Rumusan Masalah

Fenomena yang telah ditemukan peneliti dari hasil observasi dan wawancara terhadap kinerja karyawan di PT TA Witel Jember, masalah yang akan dikaji adalah apakah ada pengaruh *Subjective well-being* Terhadap Kinerja Karyawan PT TA Witel Jember?.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan peneliti, maka tujuan yang ingin peneliti capai dari hasil penelitian ini adalah mengetahui pengaruh *Subjective well-being* terhadap kinerja karyawan PT TA Witel Jember.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan tambahan *literature* tentang Pengaruh *Subjective well-being* Terhadap Kinerja Karyawan di PT TA Witel Jember yang berkaitan dengan ilmu psikologi *setting* industri.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi PT TA

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan referensi terhadap pelaksanaan kerja pada PT TA dan berikutnya diharapkan berguna sebagai masukan bagi PT TA dan pihak yang berkepentingan untuk perkembangan dan kemajuan PT TA.

b. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan maupun pengetahuan baru mengenai kinerja karyawan terutamanya yang dipengaruhi kesejahteraan subjective (*subyekif well-being).*

E. Keaslian Penelitian

Guna melengkapi penelitian ini, penulis menggunakan kajian dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan masalah yang serupa dengan kajian penulis, yaitu tentang pengaruh *subjective well-being* terhadap kinerja karyawan. Penelitian sebelumnya antara lain penelitian yang dilakukan oleh:

1. **Penelitian Rochimah Imawati dan Ilmi Amalia, 2011 yang terkait dengan "Pengaruh Budaya Organisasi dan *Work Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan".** Kinerja merupakan suatu tingkat peranan anggota organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya adalah budaya organisasi. Dimana faktor tersebut dapat mempengaruhi *work engagement*. Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah variabel budaya organisasi dan *work engagement* dapat mempengaruhi secara langsung sendiri-sendiri atau bersama terhadap kinerja karyawan. Subyek pada penelitian ini adalah karyawan Universitas Al Azhar Indonesia-Jakarta (UAI). Variabel pada penelitian ini adalah, "budaya organisasi" dan "*work engagement"* dan dependen variabelnya "kinerja karyawan". Subyek penelitian sebanyak 50 orang karyawan yang telah bekerja selama minimal 1 tahun. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purpossive sampling* dengan cara

isidental sampling. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini yaitu budaya organisasi memberikan kontribusi yang bermakna dalam memprediksi kinerja karyawan selain itu juga variabel *subjective well-being*memberikan kontribusi yang bermakna dalam memprediksi kinerja dan variabel budaya organisasi menjadi prediktor yang lebih baik bagi kinerja kerja dibandingkan *work engagement.*

2. **Peneliti Richard, Christoffel, dkk. 2014 yang terkait dengan "Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Outsourcing* Pada Grapari Telkom Manado".** Lingkungan kerja adalah hal-hal yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Oleh karena itu setiap perusahaan harus mengusahakan agar faktorfaktor yang termasuk dalam lingkungan kerja lebih ditingkatkan sehingga mempunyai pengaruh yang baik bagi karyawan untuk semangat. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, budaya kerja dn semangat kerja secara simultan dan secara parsial terhadap kinerja karyawan *outsourcing* pada GraPari Telkomsel Manado. Populasi pada penelitian ini sebanyak 50 orang, besaran sampel yan digunakan dengan tingkat kesalahan 5% berdasarkan rumus Solvin menjadi 45 orang sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Metode pengumpulan data yang menggunakan metode kepustakaan, lapangan dan kuesioner. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa lingkungan kerja, budaya kerja dan semangat kerja mempengaruhi kinerja karyawan *outsourcing* GraPARI

Telkomsel Manado karena pada dasarnya kinerja karyawan akan meningkat dengan adanya lingkungan kerja, budaya kerja dan semangat kerja yang lebih baik.

3. **Penelitian yang dilakukan oleh Jati Ariati, 2010 yang terkait dengan "*Subjective Well-Being* (Kesejahteraan Subjektif) Dan Kepuasan Kerja Pada Staf Pengajar (Dosen) Di Lingkungan Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro".** Kesejahteraan subjektif (subjective well-being) dapat diketahui dari ada atau tidaknya perasaan bahagia. Ketika seseorang menilai lingkungan kerja sebagai lingkungan yang menarik, menyenangkan, dan penuh dengan tantangan dapat dikatakan bahwa ia merasa bahagia dan menunjukkan kinerja yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan jawaban tentang seberapa besar hubungan antara kesejahteraan subjektif dengan tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh para pengajar (dosen) di lingkungan Universitas Diponegoro. Selain itu juga ingin diketahui kategorisasi dari tingkat *subjective well-being* dan kepuasan kerja dari subjek penelitian, Pendekatan yang digunakan adalah menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh dosen di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro baik dengan latar belakang psikologi dan non psikologi yang berjumlah 35 orang. Namun, karena ada beberapa yang sedang studi lanjut dan ada skala yang tidak kembali , maka jumlah data yang dapat dianalisis hanyalah 21 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dan *subjective well-being* tidak dapat diterima, diharapkan instansi dapat menciptakan peraturan yang

merangsangatau dapat memberikan kontribusi terhadap munculnya kepuasan kerja yang lebih besar dari para staf sehingga dapat memperbesar kesejahteraan yang dirasakan.

4. **Penelitian Erlinda Wongso Hartanto dan Jimmy Ellya Kurniawan 2015 yang terkait tentang "Hubungan Antara Iklim Organisasi Dengan *Subjective Well-Being* Pada Karyawan Di Perusahaan X".** *Subjective well being* adalah hal penting yang ingin dicapai dalam kehidupan karena dapat meningkatkan produktivitas dan hubungan sosial yang baik. *Subjective well being* merupakan evaluasi kepuasan dan afeksi individu terhadap pengalaman hidup mereka baik secara keseluruhan maupun per domain kehidupan. Domain yang memakan waktu paling banyak dalam kehidupan manusia dewasa adalah domain kerja. Evaluasi individu terhadap domain pekerjaannya disebut iklim organisasi. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara iklim organisasi dengan SWB karyawan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasian. Subjek terdiri dari 63 karyawan perusahaan X dan dipilih menggunakan cluster sampling. Alat ukur iklim organisasi menggunakan LSOCQ sementara SWB menggunakan SWLS dan SPANE. Hasil menunjukan ada korelasi positif antara iklim organisasi dengan SWB ($r = 0.623$, $p = 0.000$; $r = 0.434$, $p= 0.000$). semakin baik iklim di suatu organisasi maka semakin tinggi SWB karyawan dan begitu sebaliknya.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini dilakukan di PT Telkom Akses Witel Jember dengan menggunakan metode

kuantitatif asosiatif dan menggunakan teknik *proportionate straitified random sampling*. Penelitian ini juga memfokuskan langsung dengan bagaimana *subjective well-being* dan kinerja dalam bentuk angka yang bermakna.