

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor internal yang memegang peranan penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan, organisasi yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas maka organisasi tersebut akan menjadi suatu organisasi yang mampu bersaing, dan unggul karena akan menghasilkan kinerja yang tinggi. Sumber daya manusia merupakan sumber daya terpenting yang dimiliki oleh suatu organisasi, salah satu implikasinya adalah bahwa investasi terpenting yang mungkin dilakukan oleh suatu organisasi adalah di bidang sumber daya manusia. (Ritonga, 2014:1).

Sumber Daya Manusia menjadi unsur pertama dan utama dalam setiap aktifitas yang dilakukan. Peralatan yang handal dan canggih tanpa peran aktif Sumber Daya Manusia tidak berarti apa-apa. Manusia sebagai tenaga kerja tidak dapat disamakan dengan faktor produksi lain, karena manusia mempunyai pemikiran, perasaan, keinginan dan kebutuhan yang dapat menjadikannya sebagai tumpuan utama suatu organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan kinerja. Banyak permasalahan yang menyangkut tenaga kerja, salah satunya adalah kinerja yang rendah. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi antara lain termasuk kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif (Mathis dan Jackson, 2002). Sedangkan, menurut Prabu (2006) bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang tercapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Salah satu hal yang sangat mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi, motivasi menurut Supardi dan Anwar (2004) adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan – kegiatan tertentu guna

mencapai tujuan. Dalam suatu perusahaan, karyawan merupakan unsur terpenting dan sangat menentukan, untuk itu motivasi terhadap karyawan perlu diperhatikan. Berdasarkan penelitian sebelumnya dengan judul pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Regina Aditiya Reza (2010) mengungkapkan hasil penelitiannya bahwa gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Sinar Sentosa Banjarnegara. Selain motivasi kerja, terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu disiplin kerja yang sudah diteliti sebelumnya oleh Mashita Ariani Wara Puspa (2016) yang hasilnya adalah Motivasi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera Jember. Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh karyawan (Siagian 2002). Pendisiplinan karyawan adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para karyawan dapat bekerja secara kooperatif dengan karyawan yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya. Bagi perusahaan yang karyawannya memiliki tingkat disiplin yang tinggi akan menghasilkan penggunaan waktu efektif dan efisien sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Telkom Group adalah satu-satunya BUMN telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom Group melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. Telkom Group juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan *edutainment*, termasuk *cloud-based and server-based managed services*, layanan *e-Payment* dan *IT enabler*, *e-Commerce* dan layanan portal lainnya.

Berikut penjelasan portofolio bisnis Telkom:

Telecommunication

Telekomunikasi merupakan bagian bisnis legacy Telkom. Sebagai ikon bisnis perusahaan, Telkom melayani sambungan telepon kabel tidak bergerak *Plain Ordinary*

Telephone Service ("POTS"), telepon nirkabel tidak bergerak, layanan komunikasi data, *broadband*, satelit, penyewaan jaringan dan *interkoneksi*, serta telepon seluler yang dilayani oleh Anak Perusahaan Telkomsel. Layanan telekomunikasi Telkom telah menjangkau beragam segmen pasar mulai dari pelanggan individu sampai dengan Usaha Kecil dan Menengah ("UKM") serta korporasi.

Information

Layanan informasi merupakan model bisnis yang dikembangkan Telkom dalam ranah *New Economy Business* ("NEB"). Layanan ini memiliki karakteristik sebagai layanan terintegrasi bagi kemudahan proses kerja dan transaksi yang mencakup *Value Added Services* ("VAS") dan *Managed Application/IT Outsourcing* ("ITO"), *e-Payment dan IT enabler Services* ("ITeS").

Media

Media merupakan salah satu model bisnis Telkom yang dikembangkan sebagai bagian dari NEB. Layanan media ini menawarkan *Free To Air* ("FTA") dan *Pay TV* untuk gaya hidup digital yang modern.

Edutainment

Edutainment menjadi salah satu layanan andalan dalam model bisnis NEB Telkom dengan menargetkan segmen pasar anak muda. Telkom menawarkan beragam layanan di antaranya *Ring Back Tone* ("RBT"), *SMS Content*, portal dan lain-lain.

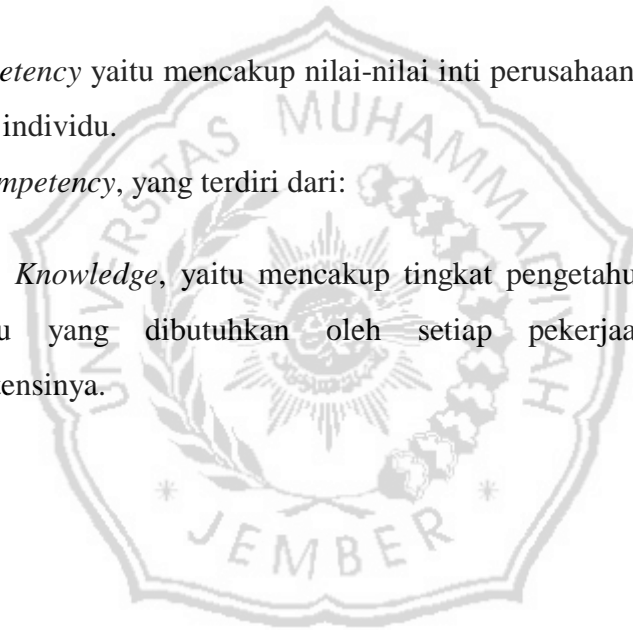
Services

Services menjadi salah satu model bisnis Telkom yang berorientasi kepada pelanggan. Ini sejalan dengan *Customer Portfolio* Telkom kepada pelanggan *Personal*, *Consumer/Home*, *SME*, *Enterprise*, *Wholesale*, dan *Internasional*. Sebagai perusahaan telekomunikasi, Telkom Group terus mengupayakan inovasi di sektor-sektor selain telekomunikasi, serta membangun sinergi di antara seluruh produk, layanan dan solusi, dari bisnis *legacy* sampai *New Wave Business*. Untuk meningkatkan business value, pada tahun 2012 Telkom Group mengubah portofolio bisnisnya menjadi *TIMES (Telecommunication, Information, Media Edutainment & Service)*. Untuk menjalankan portofolio bisnisnya, Telkom Group

memiliki empat anak perusahaan, yakni PT. Telekomunikasi Indonesia Selular (Telkomsel), PT. Telekomunikasi Indonesia International (Telin), PT. Telkom Metra dan PT. Daya Mitra Telekomunikasi (Mitratel).

Sistem manajemen *performance* karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM), secara garis besar mengukur 2 unsur dasar, yaitu:

1. Kinerja individu, yang berisi tentang target-target (program kerja) atau sasaran kinerja yang ingin dicapai.
2. Kompetensi individu, yang terdiri dari:
 - a) *Care competency* yaitu mencakup nilai-nilai inti perusahaan yang harus dimiliki oleh setiap individu.
 - b) *Spesific competency*, yang terdiri dari:
 - *Skill & Knowledge*, yaitu mencakup tingkat pengetahuan dan ketrampilan individu yang dibutuhkan oleh setiap pekerjaan sesuai dengan kompetensinya.



Berikut merupakan data kinerja layanan jaringan PT. TELKOM Tbk pada triwulan III tahun 2015 dan 2016

Tabel 1.1 Data Kinerja Layanan Jaringan PT. TELKOM Tbk Pada Triwulan III Tahun 2015 Dan 2016

Kinerja Layanan Jaringan Tetap Sambungan Internasional					
No	Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Realisasi TW III Tahun 2015	Realisasi TW III Tahun 2016
1	Standar Network Post Dialing Delay	Persentase Network Post Dialing Delay	$\geq 95\%$	100%	100%
2	Standar Panggilan yang tidak berhasil antar jaringan	Persentase yang tidak berhasil antar jaringan	$\leq 7.5\%$	0%	0%
Kinerja Layanan Jaringan Tetap SLJJ					
No	Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Realisasi TW III Tahun 2015	Realisasi TW III Tahun 2016
1	Standar Intra Network Post Dialing Delay	Persentase Intra Network Post Dialing Delay	$\geq 95\%$	100%	99.19%
2	Standar Inter Network Post Dialing Delay	Persentase Inter Network Post Dialing Delay	$\geq 95\%$	98.5%	99.42%
3	Standar Panggilan Yang Tidak berhasil dalam jaringan	Persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan	$\leq 6\%$	0.002%	0.002%
4	Standar Panggilan yang	Persentase yang tidak	$\leq 7.5\%$	0%	0%

Lanjutan Tabel 1.1

	tidak berhasil antar jaringan	berhasil antar jaringan			
Kinerja Layanan Jaringan Tetap Lokal					
No	Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Realisasi TW III Tahun 2015	Realisasi TW III Tahun 2016
1	Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	$\leq 5\%$	2.9%	1.26%
		Persentase keluhan umum yang ditangani	$\geq 90\%$	100%	100%
2	Standar Pemulihan Layanan	Persentase permohonan pemulihan layanan diselesaikan dalam 24 jam	$\geq 90\%$	90.98%	89.52%
		Persentase permohonan pemulihan layanan diselesaikan dalam 48 jam	$\geq 95\%$	95.39%	96.77%
3	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan per 1000 pengguna dalam 12 bulan	≤ 50	9.64%	1
4	Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase panggilan yang dijawab dalam 30 detik	$\geq 90\%$	95.23%	92.02%
5	Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru	Persentase persetujuan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	$\geq 95\%$	98.64%	95%

Lanjutan **Tabel 1.1**

		Persentase pemenuhan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	$\geq 95\%$	89.18%	99.99%
6	Standar Kinerja Penagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan	$\leq 5\%$	0.01%	0.002%
		Persentase keluhan diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	99.71%	99.28%

Sumber : Data Skunder PT. TELKOM Tbk

Dapat dilihat pada tabel 1.1, kinerja keseluruhan dari PT. TELKOM Tbk Indonesia sudah baik, Perbandingan antara tahun 2015 dan 2016 pada triwulan III tidak terlalu signifikan perbedaannya, hanya perlu sedikit perbaikan pada kinerja layanan jaringan tetap lokal yaitu pada Standar Pemulihan Layanan dengan tolok ukur 90% sedang realisasinya 89.52% dan Standar Pemenuhan Permohonan pasang baru yang masih sama antara tolok ukur dan realisasinya yaitu 95% Sedang untuk keseluruhan sudah baik hanya perlu ditingkatkan demi mempertahankan kualitas pada pengguna.

Penelitian yang dilakukan hanya meneliti salah satu cabang dari PT. TELKOM Tbk, yaitu PT TELKOM, Tbk Wilayah telekomunikasi cabang Jember yang mana untuk masalah kinerja karyawan, secara kuantitatif terdapat indikasi adanya penurunan motivasi dan disiplin kerja yang ditunjukkan oleh tidak konsistennya tingkat absensi karyawan PT TELKOM, Tbk Wilayah telekomunikasi cabang Jember (yang merupakan objek dari peneliti), pada tahun 2015 – 2016 dari bulan oktober 2015 sampai dengan bulan september 2016 yang cenderung mengalami penurunan dan hal itu dapat dilihat dari table 1.1 berikut :

Tabel 1.2
Daftar ketidakhadiran karyawan PT. TELKOM Tbk,
Wilayah telekomunikasi Jember (Oktober 2015 – September 2016)

Bulan / Tahun	Jumlah Karyawan	Rata - rata hari kerja	Total ketidakhadiran karyawan	%	Keterangann	
					Naik / Turun	%
Oktober / 15	143	25	7	100	-	0,196
Nopember / 15	143	25	4	100	Turun	0,112
Desember / 15	143	24	11	100	Naik	0,32
Januari / 16	143	24	3	100	Turun	0,087
Februari / 16	142	24	3	100	Naik	0,088
Maret / 16	142	24	7	100	Naik	0,205
April / 16	142	24	5	100	Turun	0,147
Mei / 16	142	24	7	100	Naik	0,205
Juni / 16	142	24	6	100	Naik	0,176
Juli / 16	142	24	4	100	Turun	0,117
Agustus / 16	142	24	5	100	Naik	0,147
September / 16	142	24	10	100	Naik	0,293

Sumber : Data Skunder PT. TELKOM Tbk, Witel Jember (diolah)

Dari tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa tingkat kehadiran atau absensi karyawan dalam setahun terakhir terlihat naik turun yang cenderung pada penurunan, dari tabel tersebut dapat diketahui, tingkat ketidakhadiran karyawan tertinggi ada pada bulan desember 2015 yaitu sebesar 0,32% dan tingkat ketidakhadiran karyawan terendah terdapat pada bulan Januari 2016 yaitu sebesar 0,087%. Ketidakhadiran karyawan tersebut akan berpengaruh pada kinerja karyawan, karena semakin seringnya karyawan tidak hadir maka akan menurun pula kinerja karyawan tersebut. Sedangkan perusahaan mengharapkan agar semua karyawannya memiliki tingkat akumulasi ketidakhadiran yang rendah, guna terus berlangsungnya produktivitas perusahaan dalam mencapai visi dan misi yang ditentukan.

PT TELKOM Tbk, Witel Jember memiliki komitmen terhadap karyawannya yakni mensejahterakan setiap karyawan. Untuk itu perlu adanya perhatian dan upaya dari pihak perusahaan untuk selalu memperhatikan kepentingan, kebutuhan dan kesejahteraan karyawan dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Motivasi dan

Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan”, dengan objek penelitian pada PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk. Witel Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan di PT TELKOM Witel Jember ini terkait dengan kinerja karyawan yang menurun, hal ini dapat dilihat dari tingginya tingkat ketidakhadiran karyawan yang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan tersebut. Dengan adanya permasalahan tersebut, maka akan diteliti tentang :

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk. Witel Jember?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk. Witel Jember?
3. Apakah motivasi dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk. Witel Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk. Witel Jember.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk. Witel Jember.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel motivasi dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk. Witel Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Bagi pihak perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk. Witel Jember, terutama mengetahui pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi pihak akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

