

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

PT Telkom Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang penyedia layanan telekomunikasi dan jaringan. PT Telkom Indonesia telah membangun jaringan *backbone* berbasis serat optik maupun *Internet Protocol* (IP) dengan menggelar 30 *node terra router* dan sekitar 75.000 Km kabel serat optik. Pembangunan kabel serat optik merupakan bagian dari program *Indonesia Digital Network* (IDN). Telkom mempunyai strategi untuk mengoptimalkan layanannya agar dapat melakukan pengembangan jaringan *broadband* untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh rakyat Indonesia dengan mendirikan PT Telkom Akses.

PT Telkom Akses merupakan salah satu anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Kehadiran PT Telkom Akses diharapkan dapat mendorong pertumbuhan jaringan akses *broadband* di Indonesia. Selain instalasi jaringan akses *broadband*, layanan lain yang diberikan oleh PT Telkom Akses adalah *Network Terminal Equipment* (NTE), serta Jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan (O&M – *Operation & Maintenance*) jaringan akses pita lebar. PT Telkom akses berkomitmen akan memberikan layanan dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan kualitas layanan yang terbaik bagi seluruh masyarakat dengan mendirikan unit di berbagai daerah seperti di PT. Telkom Akses Witel Jember terbagi dalam unit Witel, Jember I, Jember II, Jember *Outer* (perbatasan) Jember-Bondowoso, Tanggul *Inner*, Tanggul *Outer*, Bondowoso,

Banyuwangi, Banyuwangi *Outer*, Genteng dan Situbondo dengan jumlah sebanyak 195 karyawan. Adanya beberapa unit yang tersebar di berbagai daerah diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap akses jaringan secara luas ke masyarakat serta dapat menikmati layanan *digital* yang jauh lebih baik.

Perusahaan dituntut untuk mampu berkinerja baik yang salah satunya dapat ditunjukkan oleh kemampuan karyawannya dalam memberikan layanan yang optimal dan berkualitas bagi pelanggannya. Tingginya kinerja perusahaan dapat membantu perusahaan untuk tetap bertahan dan bersaing dengan kompetitor lainnya di era kompetitif saat ini. Dalam mencapai kinerja yang tinggi tentunya perusahaan perlu meningkatkan kinerja dari karyawannya. Kinerja karyawan merupakan indikator penting bagi suatu perusahaan karena karyawan yang memiliki kinerja tinggi akan berkontribusi pada produktivitas perusahaan. Kinerja merupakan hasil yang dapat dicapai oleh seseorang karyawan dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan tugasnya yang mengarah pada suatu tujuan organisasi (Setiawan, 2015).

Menurut Prasetya (2019) menyatakan bahwa salah satu tujuan perusahaan yaitu meningkatkan kinerja karyawan yang akan mengarah pada peningkatan kinerja perusahaan. Selain itu kinerja dapat menjadi sumber kepuasan diri dan dapat menimbulkan perasaan bangga terhadap individu (Sumakto & Sami'an, 2013). Melihat karakteristik pekerjaan di PT Telkom Akses yang menjadi penyedia utama layanan *broadband* di Indonesia seperti menciptakan dan menjaga akses informasi serta komunikasi tanpa batas sehingga kualitas dari karyawan dalam mengerjakan tugas-tugasnya akan mempengaruhi kinerjanya (Sriyanto, 2018). Oleh karena itu,

PT Telkom Akses harus mempunyai karyawan berkualitas setiap bekerja karena karyawan berhubungan langsung dengan pelanggan sehingga citra perusahaan dan kepuasan pelanggan akan ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Menurut Koopmans (2014) kinerja merupakan pola perilaku atau tindakan karyawan yang searah dengan tujuan perusahaan. Kinerja memiliki beberapa aspek yaitu *task performance*, *contextual performance* dan *counterproductive work behavior*. Aspek *task performance* yaitu mengacu pada kemampuan karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas inti atau spesifik. Kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dapat menunjang untuk menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai dengan *job description* yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Karyawan dikatakan mempunyai *task performance* apabila mempunyai perencanaan dalam menyelesaikan tugasnya, mengetahui cara yang harus dilakukan dalam menyelesaikan tugas, pengorganisasian dan administrasi dalam mengerjakan tugas. Terkait aspek *contextual performance* yaitu perilaku karyawan untuk melakukan tugas-tugas yang tidak termasuk dalam tanggung jawab utamanya tetapi perilaku yang dimunculkan secara tidak langsung dapat membantu produktivitas perusahaan. Dalam aspek *contextual performance* karyawan diharapkan dapat beradaptasi terhadap situasi lingkungan kerja yang tidak pasti, beradaptasi terhadap perubahan teknologi dan prosedur baru sehingga mampu menghadapi masalah secara kreatif. Karyawan perlu mempunyai kemampuan dalam mengelola dirinya sehingga dapat memberikan kinerja yang baik. Aspek *contextual performance* ditandai dengan tugas-tugas ekstra, usaha, inisiatif, selain itu yang berkaitan dengan perhatian serta ketekunan dan dedikasi karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan penjelasan tentang aspek yang dikemukakan oleh Koopmans (2014) bahwa aspek yang harus dimiliki dan dikelola oleh perusahaan yaitu *task performance* dan *contextual performance* karena dengan memiliki kedua aspek tersebut karyawan dapat membantu produktivitas dan efisiensi perusahaan tetapi melalui cara yang berbeda seperti *task performance* dengan perilaku dalam peran sedangkan *contextual performance* dengan perilaku diluar peran atau ekstra peran. (Sonnentag & Frese, 2002). Kinerja karyawan dikatakan optimal apabila dilihat dari kemampuan karyawan dalam merencanakan sebelum melakukan pekerjaannya, bagaimana cara dalam menyelesaikan pekerjaannya, mampu beradaptasi pada situasi kerja yang baru, adanya ketekunan, inisiatif, motivasi dan dedikasi tinggi dalam bekerja serta membutuhkan karyawan yang mempunyai keterampilan komunikasi dan hubungan interpersonal yang baik (Koopmans, 2014).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan di PT Telkom Akses bahwa karyawan dapat memenuhi target harian yang diberikan oleh perusahaan. Keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya karena dilakukan secara *team* dan setiap *team* memiliki strategi-strategi tertentu seperti membagi tugas yang akan dilakukan sehingga dapat menyelesaikan dengan cepat. Karyawan ketika mengerjakan tugasnya yaitu memprioritaskan tugas yang *urgent* terlebih dahulu karena setiap tugas yang dikerjakan memiliki MTTR (*Management time to recovery*). Karyawan selalu melakukan koordinasi kepada divisi lain terkait tugas yang telah dikerjakan baik sebelum maupun sesudah proses penyelesaian tugas. Selain itu usaha yang dilakukan karyawan agar memenuhi target dengan mengikuti *briefing* harian yang dilaksanakan oleh perusahaan. *Briefing* dilakukan

bersama koordinator sebagai evaluasi kerja untuk melaporkan tugas yang telah dilakukan dan melaporkan hambatan yang terjadi selama mengerjakan tugas. Koordinator juga membangun semangat kerja bagi karyawan dengan memberikan motivasi sehingga karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan di PT Telkom Akses bahwa karyawan memiliki *task performance* yaitu mempunyai perencanaan kerja dengan setiap *team* memiliki strategi yang dilakukan untuk menyelesaikan tugasnya dan karyawan selalu mengikuti *briefing* harian, mengetahui cara-cara yang harus dilakukan untuk menyelesaikan tugasnya yaitu memilih tugas yang *urgent*, mengetahui administrasi dan pengorganisasian yang harus dilakukan ketika bekerja yaitu saling berkoordinasi ke divisi lain.

Berkaitan dengan aspek *contextual performance* ditunjukkan dengan karyawan mampu beradaptasi terhadap situasi yang tidak dapat diprediksi pada saat proses menyelesaikan tugasnya. Tetapi tidak semua karyawan mampu beradaptasi dengan cepat seperti pada saat ada pergantian rekan kerja dan *team leader*. Karyawan memiliki inisiatif untuk membantu dan merasa tidak kesulitan ketika harus membantu rekan kerjanya karena setiap karyawan telah memiliki kemampuan dasar yang diperoleh pada saat awal bekerja sehingga dapat mempercepat dalam proses menyelesaikannya dan juga asalkan dilingkup tugas yang sesuai dengan posisi jabatannya. Tetapi tidak semua karyawan mau terlibat untuk membantu rekan kerjanya karena lebih memilih melakukan aktivitas lain. Karyawan juga memiliki keterampilan komunikasi yang baik karena pada saat proses mengerjakan tugasnya harus melakukan koordinasi dengan rekan kerja ataupun dengan divisi lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bahwa karyawan memiliki *contextual performance* dengan memiliki inisiatif untuk membantu rekan kerjanya, mampu beradaptasi dan ada kemauan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang dinamis serta memiliki hubungan interpersonal dalam bekerja yaitu saling melaporkan hasil kerja kepada karyawan lainnya.

Ketika karyawan tidak mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan berperilaku sesuai dengan harapan perusahaan maka akan berdampak negatif bagi proses yang terjadi di perusahaan (Saraswati & Purba, 2019). Perusahaan mengharapkan agar karyawan tidak memiliki aspek *counterproductive work behavior* karena aspek ini menunjukkan perilaku yang tidak mendukung kinerja produktif sehingga berdampak pada kesejahteraan perusahaan ditandai dengan adanya ketidakhadiran, keterlambatan, pencurian, penyalahgunaan zat, mengambil jam istirahat lebih lama dan melakukan pekerjaan dengan salah (Koopmans, 2014). Menurut Bennert & Robinson (dalam Anggoro & Suhariadi, 2018) faktor-faktor yang menyebabkan perilaku *counterproductive work behavior* muncul dikarenakan adanya respon terhadap ketidakadilan yang terjadi didalam perusahaan, karyawan yang merasa tidak puas, adanya *role modeling* serta pencarian sensasi. Selain itu gaya kepemimpinan, kepribadian, emosi, pengaruh rekan kerja dan stress kerja (Sprung, 2011).

Aspek *counterproductive work behavior* ditunjukkan dengan adanya karyawan yang masih datang terlambat ketika bekerja yaitu datang 30 menit setelah jam masuk kerja, mengambil jam istirahat lebih lama dan menunda tugas karena karyawan teknisi merasa tidak terikat dengan waktu saat berada dilapangan serta

karyawan yang melakukan kesalahan saat bekerja. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bahwa karyawan menunjukkan *counterproductive work behavior* seperti datang terlambat, mengambil jam istirahat lebih lama dan sengaja melakukan kesalahan ketika bekerja.

Menurut VanScotter, Motowidlo & Cross (dalam Sonnentag & Frese, 2002) karyawan yang mempunyai kinerja tinggi akan lebih mudah dipromosikan oleh perusahaan dan akan memiliki peluang karir yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang mempunyai kinerja yang rendah. Mathis dan Jackson (dalam Prasetya, 2019) menambahkan bahwa karyawan yang mempunyai kinerja tinggi dapat meningkatkan produktivitas perusahaan, mengurangi *turnover* karyawan sedangkan kinerja karyawan yang rendah akan berdampak pada penurunan pendapatan perusahaan, mengurangi kualitas dan produktivitas kerja serta meningkatkan pergantian karyawan.

Pentingnya peranan karyawan bagi perusahaan, seharusnya perusahaan terus meningkatkan kualitas karyawan yang dimilikinya dengan melakukan pengelolaan secara benar. Perusahaan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan agar dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan. Menurut Ruky (dalam Diastama & Fajrianti, 2018) beberapa cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya yaitu perusahaan dapat melakukan penilaian kinerja karyawan karena cara ini dinilai akan membuat karyawan akan merasa terpacu untuk memberikan kinerja terbaiknya. Cara lain yang dapat dilakukan perusahaan yaitu dengan pendekatan melalui komunikasi. Komunikasi bertindak untuk mengendalikan perilaku karyawan dengan beberapa

cara seperti karyawan diminta untuk mengkomunikasikan keluhan apapun yang terkait dengan pekerjaan kepada atasan langsung, komunikasi sebagai motivasi dengan cara menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan oleh perusahaan, mengkomunikasikan seberapa baik karyawan harus melakukannya dan apa yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja jika belum sesuai dengan standart yang telah ditetapkan (Robbins, 2010).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di PT Telkom Akses bahwa upaya yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja yaitu adanya penilaian kinerja yang dilakukan secara *online*. Perusahaan juga melakukan evaluasi harian bersama koordinator untuk mengkomunikasikan pencapaian target harian yang sudah dilakukan, kendala yang terjadi selama mengerjakan tugas dan *support* yang diharapkan oleh karyawan agar mempunyai inovasi ketika bekerja. Selain itu perusahaan memberikan *reward* kepada karyawan sebagai pemicu untuk mencapai target yang sudah ditentukan dan semakin meningkatkan kualitas kerjanya. Upaya-upaya yang telah dilakukan karyawan untuk meningkatkan kinerja pribadinya yaitu dengan mengerjakan tugas secara totalitas dan mengutamakan kualitas, memprioritaskan tugas yang *urgent* sehingga pekerjaan dengan cepat diselesaikan, meng-*upgrade skill* yang dimiliki agar bisa mengikuti ujian kenaikan jabatan.

Apabila kinerja karyawan tidak dapat dikelola maka berdampak buruk bagi suatu perusahaan seperti tidak dapat mencapai target yang telah ditentukan bahkan berdampak pada menurunnya produktivitas perusahaan (Gumilar, 2010). Mencermati sikap karyawan penting dilakukan karena perilaku negatif bisa berasal dari karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya sehingga akan

merespon dengan berbagai cara seperti bekerja seenaknya, menunjukkan kerja seadanya, datang terlambat, mangkir atau bolos kerja, tidak mencintai pekerjaannya dan adanya kemungkinan tidak bisa bertahan ditempat kerjanya Tuhumena (dalam Tentama, 2015). Berbagai cara yang dapat dilakukan untuk meminimalisir perilaku negatif di perusahaan yaitu menanggapi secara cepat dan tegas kepada karyawan yang menunjukkan perilaku negatif (Robbins, 2010); sering terlibat dalam perilaku membantu perusahaan atau menunjukkan aspek *contextual performance* seperti melakukan tugas ekstra, berinisiatif membantu rekan kerjanya, menunjukkan perhatian dan dedikasinya ketika bekerja (Koopmans, 2014).

Menurut Damayanthi (2015) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, motivasi kerja, sistem komputerisasi, budaya, komitmen organisasi, beban kerja, stress kerja, pelatihan dan pengembangan, tingkat pendidikan, penghargaan dan keterampilan. Menurut Anggita & Kawedar (2017) beberapa faktor demografi memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan seperti usia, tingkat pendidikan, posisi jabatan dan lama jabatan. Adanya keberagaman karakteristik atau demografi yang dimiliki karyawan akan membuat lingkungan kerja semakin kompleks karena timbul berbagai persepsi, ide, pemikiran, perilaku yang berbeda yang akan mempengaruhi kinerja dari setiap karyawan.

Usia termasuk faktor demografi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan karena menurut hasil penelitian oleh Pradhan & Jena (2017) dan Kasih dkk (2013) menemukan bahwa usia memiliki hubungan terhadap kinerja. Karakteristik usia muda lebih cenderung memiliki inovasi-inovasi ketika melakukan pekerjaannya,

mempunyai motivasi dan semangat kerja yang ekstra serta mudah beradaptasi terhadap teknologi baru. Usia muda yang belum menikah biasanya memiliki beban kerja yang rendah dikarenakan rendahnya tanggung jawab terhadap keluarganya. Berbeda dengan karyawan dengan usia tua meskipun terkadang sulit menerima teknologi baru, namun memiliki pengalaman kerja tinggi sehingga karyawan akan lebih menguasai dan mampu mengerjakan pekerjaan secara cepat dengan adanya pengalaman kerja tinggi. Tingginya usia karyawan menjadikan mereka memiliki banyak rekan kerja. Karyawan juga akan memiliki berbagai pengalaman masa kerja, etika, dan komitmen yang baik.

Faktor lain yang tidak kalah penting dapat mempengaruhi kinerja yaitu latar belakang pendidikan. Penelitian yang dilakukan oleh Patiran (2010), Anggita & Kawedar (2017) membuktikan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki jenjang pendidikan tinggi biasanya memiliki *self-efficacy* yang lebih tinggi. Individu lebih banyak belajar pada saat menerima pendidikan formal. Semakin tinggi pendidikan formal yang ditempuh maka akan mendapatkan lebih banyak kesempatan untuk belajar serta mendapatkan pengetahuan yang lebih baik yang dijadikan dasar dalam menyelesaikan tugas-tugasnya (Anggita & Kawedar, 2017).

Masa kerja merupakan faktor yang tidak kalah penting dalam mempengaruhi kinerja. Kurniawati (2014) masa kerja adalah kurun waktu atau lamanya pegawai dalam mengabdikan dirinya pada sebuah perusahaan atau organisasi. Penelitian oleh Pradhan & Jena (2017), Kasih dkk (2013), Anggita & Kawedar (2017) membuktikan bahwa ada pengaruh antara masa kerja dengan kinerja. Karyawan

yang menduduki jabatan yang lama akan mendapatkan pengalaman yang banyak mengenai pekerjaannya sehingga pengetahuan yang dimiliki akan berkembang dengan bertambahnya pengalaman sehingga dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti di PT Telkom Akses menunjukkan bahwa dari 195 karyawan yang termasuk dalam kategori dewasa awal yaitu berkisar umur 20 tahun – 30 tahun sebanyak 148 karyawan. Beberapa karyawan mengatakan bahwa karyawan yang berusia muda lebih banyak memiliki inovasi dan lebih kreatif ketika bekerja. Karyawan yang mempunyai latar pendidikan sarjana khususnya lulusan teknik lebih cepat dalam menyelesaikan pekerjaannya yang berkaitan dengan masalah jaringan karena mendapatkan ilmu yang mencukupi selama di perkuliahan. Karyawan yang mempunyai masa kerja yang lama akan lebih cepat dalam menyelesaikan pekerjaannya karena telah memiliki banyak pengalaman seperti dalam melakukan pekerjaannya sehingga karyawan lebih memahami strategi-strategi yang akan dilakukan untuk menunjang pekerjaannya.

Deskripsi tentang kinerja karyawan dalam perusahaan merupakan suatu fenomena yang penting dan menarik untuk dikaji. Dilakukannya kajian tentang kinerja karyawan, akan didapatkan suatu kajian yang dapat digunakan sebagai referensi dan acuan dalam meningkatkan kinerja karyawan untuk pencapaian tujuan organisasi. Penelitian ini menggunakan model penelitian dari Anggita & Kawedar (2017) yang telah melakukan penelitian tentang faktor demografi (umur, pendidikan, lama jabatan dan posisi) terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga

menggunakan model dari Nur'Aini (2019) yang melakukan penelitian gambaran kinerja karyawan (jenis kelamin, status kepegawaian, lama bekerja, dan usia). Penelitian ini menambahkan faktor demografi yaitu status pernikahan. Jadi, demografi dalam penelitian ini yaitu jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, posisi jabatan, masa kerja dan status pernikahan. Dikarenakan masih sedikitnya penelitian yang mendeskripsikan secara *detail* dan secara teoritis tentang gambaran kinerja karyawan ditinjau berdasarkan demografi khususnya di Jember, hal inilah yang menjadi salah satu alasan bagi peneliti untuk menjadikan permasalahan dalam sebuah penelitian yang berjudul **“Gambaran Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Demografi Pada PT. Telkom Akses Witel Jember”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan maka dapat dituliskan rumusan masalah penelitian sebagai berikut: bagaimana gambaran secara menyeluruh terkait dengan kinerja karyawan ditinjau dari demografi pada PT. Telkom Akses Witel Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin di capai yaitu melihat gambaran kinerja karyawan ditinjau dari demografi (jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, posisi jabatan, masa kerja dan status pernikahan) pada PT. Telkom Akses Witel Jember.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan dapat digunakan sebagai tambahan referensi tentang gambaran kinerja karyawan yang berkaitan dengan ilmu psikologi pada *setting* industri.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi PT. Telkom Akses

Penelitian ini dapat digunakan untuk mengevaluasi kemampuan, keterampilan dan menilai kembali pertumbuhan pada setiap karyawan serta sebagai acuan untuk merencanakan pelatihan dan pengembangan yang dibutuhkan karyawannya untuk berkinerja lebih optimal.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi tambahan mengenai kinerja karyawan ditinjau dari demografi (jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, posisi jabatan, masa kerja dan status pernikahan).

E. Keaslian Penelitian

Penulis menggunakan kajian dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan ditinjau dari berbagai demografi. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh:

1. (Nur'Aini, 2019) dengan judul "Gambaran Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Di Kabupaten Jember)" tujuan dari penelitian ini yaitu ingin mengetahui gambaran secara umum kinerja karyawan yang berada di kabupaten Jember. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk

mengetahui gambaran secara detail berdasarkan geografis. Populasi penelitian berasal dari tiga instansi yang bergerak dalam bidang retail, perkebunan dan pendidikan dan mempunyai budaya yang berbeda disetiap perusahaannya. Pengambilan sampel menggunakan *cluster sampling* dan responden penelitian ini sebanyak 167 karyawan. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini yaitu karyawan yang memiliki kinerja tinggi hanya 55.7% dan pada kategori tinggi rendah 44.3% menunjukkan bahwa masih banyak yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu Perbedaan kinerja karyawan ditinjau dari demografi, secara kuantitas tidak mengalami perbedaan yang cukup signifikan. Terlihat bahwa laki-laki yang mempunyai kinerja tinggi 48.8% dan rendah 51.2% sedangkan perempuan yang mempunyai kinerja tinggi 62.7% yang rendah 37.3%. Kinerja karyawan ditinjau dari status kepegawaian bahwa karyawan tetap memiliki kinerja tinggi 64.6% yang rendah 35.4% sedangkan karyawan tidak tetap yang memiliki kinerja tinggi 42% yang rendah 58%. Ditinjau dari masa kerja diperoleh hasil bahwa pada kuadran 1 yang memiliki kinerja tinggi sebesar 54.8% yang kinerja rendah sebesar 45.2%. Sedangkan masa kerja pada kuadran 2 yang memiliki kinerja tinggi sebesar 51.2% yang rendah sebesar 48.8% serta masa kerja pada kuadran 3 yang memiliki kinerja tinggi sebesar 88.9% yang rendah sebesar 11.1%. Kinerja karyawan ditinjau dari usia diperoleh hasil bahwa karyawan yang berusia <30 tahun memiliki kinerja tinggi 47.6% yang rendah 52.4%. sedangkan karyawan yang berusia >30 tahun memiliki kinerja tinggi 52.4% yang rendah 42.9%.

2. (Anggita & Kawedar, 2017) dengan judul “Pengaruh *Knowledge Sharing* dan Faktor Demografi terhadap Kinerja Pegawai” Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara *sharing knowledge*, faktor-faktor demografis (usia, tingkat pendidikan, posisi dan masa kerja) terhadap kinerja karyawan. Populasi penelitian ini yaitu 12 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten/ Kota di Jawa Tengah. Dua belas Kabupaten/ Kota di Jawa Tengah terdiri dari Kabupaten Tegal, Pekalongan, Rembang, Jepara, Temanggung, Semarang, Blora, Kendal, Kebumen, Ungaran, Kota Salatiga dan Kota Semarang. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu pegawai yang bekerja di bidang pengelolaan keuangan daerah di 12 SKPD Kabupaten/Kota di Jawa Tengah, memiliki kejelasan alamat *e-mail* yang tertera di *website*. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu *knowledge sharing* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai karena semakin tinggi pegawai melakukan aktivitas *knowledge sharing* (bertukar pengetahuan) maka akan meningkatkan kinerja, Umur berpengaruh secara positif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai karena semakin bertambahnya umur akan meningkatkan kinerja pegawai. Namun pengaruh tidak signifikan, dikarenakan umur bukan sebagai jaminan dalam meningkatkan kualitas seseorang tanpa disertai adanya pelatihan, pembelajaran, dan pengalaman. Tingkat pendidikan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai karena semakin tinggi tingkat pendidikan yang didapatkan pegawai maka akan meningkatkan kinerja. Posisi atau jabatan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai karena posisi atau jabatan yang dibebankan kepada pegawai tidak

berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal tersebut dikarenakan, pengaruh politik dalam penempatan suatu jabatan. Sehingga tidak memperhatikan kemampuan, kinerja, keahlian, dan pengalaman. Lama jabatan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai karena semakin lama pegawai menduduki suatu jabatan maka akan semakin meningkat kinerjanya

3. (Shafril & Uli, 2010) dengan judul “*The Influence Of Socio Demographic Factors On Work Performance Among Employees Of Government Agriculture Agencies In Malaysia*” penelitian ini bertujuan ingin menemukan apa yang mempengaruhi *work performance* diantara karyawan lembaga pertanian pemerintah di Malaysia. Responden dari penelitian ini sebanyak 180 karyawan yang dipilih dari 10 lembaga pertanian pemerintah di Malaysia. Pengumpulan data selesai dalam 2 bulan dengan metode *drop and pick*. Karakteristik subjek penelitian ini yaitu memilih karyawan hanya yang terlibat dalam ketiga sistem kerja (ISO, KOI dan E Pemerintah). Hanya 200 responden yang terlibat dan beberapa kuesioner tidak lengkap, 20 formulir tidak dikeluarkan. Prosedur pengambilan sampel dengan *stratified random sampling*. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu secara keseluruhan pegawai dinas pertanian di Malaysia memiliki tingkat kinerja yang tinggi. *Gender* tidak ada perbedaan signifikan yang ditemukan antara pria dan wanita, ada perbedaan kinerja pekerjaan yang signifikan antara kedua tipe rumah tinggal dimana karyawan yang memiliki rumah memiliki kinerja kerja yang lebih baik. Untuk pengkategorian pekerjaan ditemukan tidak ada perbedaan signifikan diantara staf manajemen dan staf pendukung karena meskipun staf pendukung

mempunyai gaji yang lebih rendah tetapi memiliki kinerja kerja yang sama dengan staf manajemen. Lalu hasil yang ditemukan yaitu tidak ada perbedaan yang signifikan dalam kinerja kerja pada 3 kelompok tersebut karena dari ketiga pendidikan tersebut mempunyai tingkat kinerja yang sama.

4. (Ekawatie & Bachri, 2014) dengan judul “Analisis Hubungan Faktor Demografi, Pelatihan Dan Pengembangan Dengan Kinerja Pegawai (Studi Pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Kapuas, Kalimantan Tengah)” tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis hubungan faktor demografi, pelatihan dan pengembangan dengan kinerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah. Variabel independen dari penelitian ini yaitu faktor demografi (X1), Pelatihan (X2), dan Pengembangan (X3) sedangkan variabel dependen yaitu Kinerja (Y). Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dan metode yang digunakan yaitu sensus atau sampel jenuh. Karakteristik subjeknya yaitu keseluruhan pegawai BPS Kabupaten Kapuas, Kalteng berjumlah 22 orang (1 orang kepala Kantor, 5 orang Kepala Seksi, 6 orang Staff, 10 orang Koordinator Statistik Kecamatan. Sampel yang digunakan sebanyak 22 orang. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu faktor demografi (X1), pelatihan (X2) dan pengembangan (X3) dengan kinerja (Y) berhubungan secara positif dan signifikan. Diantara ketiga variabel X yang diuji, variabel Pengembangan (X3) memiliki nilai koefisien korelasi *rank spearman* terbesar.

Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini dilakukan di PT Telkom Akses Witel Jember dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan pengambilan sampelnya menggunakan teknik *cluster sampling*. Penelitian

ini menambahkan demografi status pernikahan sehingga penelitian ini memfokuskan pada gambaran kinerja karyawan ditinjau dari demografi (jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, posisi jabatan, masa kerja dan status pernikahan). Penelitian ini mendeskripsikan secara *detail* secara teoritis terkait alasan yang melatarbelakangi kinerja karyawan ditinjau dari beberapa demografi yang ada.

