

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

PT. Telkom adalah perusahaan BUMN dalam bidang penyedia layanan dan jaringan telekomunikasi terbesar di Indonesia dengan memiliki banyak kantor yang tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya yaitu PT. Telkom Regional III Jawa Barat yang memiliki banyak karyawan dengan berbagai unit.

PT. Telkom Regional III Jawa Barat adalah perusahaan *pioneer* dan perusahaan terbesar dalam kegiatan telekomunikasi yang ada di Indonesia, karena memiliki produk-produk unggulan di bidang telekomunikasi seperti IndiHome dan Indonesian Wifi, selain itu pun memiliki wilayah yang sangat luas dan tersebar di seluruh penjuru Indonesia.

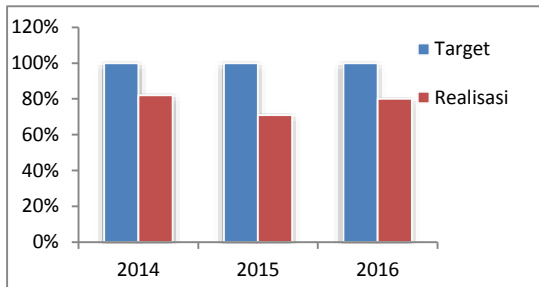
Salah satu masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia yaitu mengelola sumber daya manusia untuk menciptakan kemampuan (kompetensi) sumber daya manusia, mengelola tenaga kerja untuk meraih keunggulan kompetitif, dan mengelola sumber daya manusia untuk mencapai target yang belum terpenuhi.

Kinerja karyawan merupakan gambaran dari apa yang telah dicapainya, untuk mengukur keberhasilan atau kegagalan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Dalam konteks manajemen, kinerja digunakan sebagai indicator untuk melakukan penilaian secara periodik mengenai kemampuan (kompetensi) karyawan dalam menjalankan tugas, pembagian tugas dalam organisasi dan karyawan sesuai dengan standar yang ditetapkan sebelumnya. Berikut adalah presentase capaian target kinerja karyawan PT. Telkom Regional III Jawa Barat.

Erna Meliawanti, 2018

PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM REGIONAL III JAWA BARAT

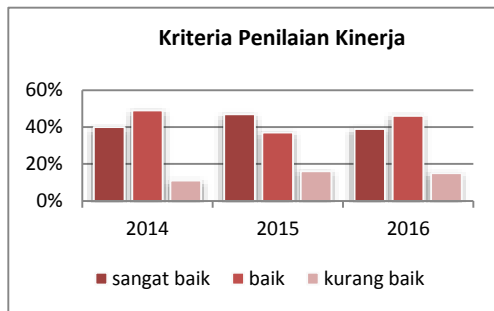
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Gambar 1.1
Capaian Target Kinerja Karyawan

Sumber : HRD PT. Telkom Regional III Jawa Barat

Target kinerja karyawan ditentukan di awal tahun, data diatas dihitung dari jumlah target kinerja yang berhasil dikerjakan per tahun dalam kurun waktu 3 tahun terakhir, dapat dilihat bahwa realisasi kinerja karyawan di PT. Telkom Regional III Jawa Barat kurang optimal karena target kerja yang telah ditentukan tidak tercapai. Kinerja karyawan juga berpengaruh kepada pencapaian kinerja perusahaannya. Berikut data pencapaian kinerja karyawan PT. Telkom Regional III Jawa Barat.



Gambar 1.2
Pencapaian Kinerja Karyawan PT. Telkom Regional III Jawa Barat

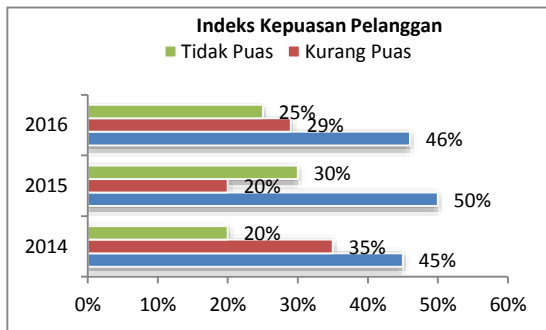
Erna Meliawanti, 2018

PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM REGIONAL III JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sumber : HRD PT. Telkom Regional III Jawa Barat

Berdasarkan gambar 1.2 diatas dapat dilihat bahwa pencapaian kinerja karyawan PT. Telkom Regional III Jawa Barat mengalami naik turun dalam tiga tahun terakhir, hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. Telkom Regional III Jawa Barat belum sesuai dengan target atau standar kerja yang telah ditentukan. Berikut ini adalah survey kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. Telkom Divre III Jawa Barat (Divisi Customer Care & Marketing).



Gambar 1.3
Kepuasan Pelanggan Terhadap pelayanan PT. Telkom Regional III Jawa Barat (Divisi Customer Care & Marketing)

Sumber : HRD PT. Telkom Regional III Jawa Barat

Berdasarkan gambar 1.3 diatas dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. Telkom Regional III Jawa Barat dalam kurun waktu 3 tahun terakhir mengalami naik turun, terutama pada tahun 2015-2016 yang cukup tinggi. Hal itu disebabkan karena pelayanan yang dilakukan karyawan terhadap *customer* kurang optimal, misalnya ketika pemasangan IndiHome, pelayanan gangguan IndiHome, atau pelayanan lainnya yang berhubungan dengan *customer*.

Masalah mengenai rendahnya kinerja karyawan merupakan masalah yang harus diperhatikan oleh perusahaan karena dapat mempengaruhi kinerja organisasi itu sendiri. Penurunan kinerja

Erna Meliawanti, 2018

PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM REGIONAL III JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

karyawan tersebut selain dilihat dari masalah diatas, yaitu dilihat dari tingkat absensi karyawan PT. Telkom Regional III Jawa Barat

Erna Meliawanti, 2018

PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM REGIONAL III JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No.	Bulan	Pegawai yang hadir sebulan penuh	Pegawai yang absen
1.	Januari	190	16
2.	Februari	191	15
3.	Maret	189	17
4.	April	190	16
5.	Mei	191	15
6.	Juni	180	26
7.	Juli	181	25
8.	Agustus	189	17
9.	September	192	14
10.	Oktober	190	16
11.	November	193	13
12.	Desember	195	11
Rata-rata/bulan		189 orang	17 orang

Tabel 1.1
Tingkat Absensi Karyawan PT. Telkom Regional III Jawa Barat Tahun 2016

Sumber : HRD PT. Telkom Regional III Jawa Barat

Berdasarkan Tabel 1.1 dari jumlah karyawan yaitu 206 orang maka persentase rata-rata karyawan yang hadir sebulan penuh adalah 189 orang dan yang absen setiap bulannya adalah 17 orang. Berdasarkan peraturan yang mengatur hak cuti karyawan maka bagi karyawan yang meninggalkan tugas tanpa keterangan/bukan dari hak cuti dianggap absen. Absensi dalam perusahaan merupakan masalah, karena absensi berarti kerugian akibat terhambatnya penyelesaian pekerjaan. Karyawan yang memiliki tingkat kehadiran rendah cenderung akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan secara keseluruhan, karena jumlah jam kerja karyawan mengalami penurunan sehingga memperlambat pencapaian target kinerja karyawan.

Erna Meliawanti, 2018

PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM REGIONAL III JAWA BARAT
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kompetensi dan komunikasi organisasi merupakan salah satu variabel yang harus dimiliki oleh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga dengan adanya kompetensi dan komunikasi organisasi yang telah dimiliki dapat membantu para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Dari paparan diatas, dan upaya dalam mengetahui pengaruh kompetensi dan komunikasi organisasi maka perlu dilakukan penelitian. Inilah yang menarik penulis untuk melakukan penelitian. Selanjutnya akan dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Regional III Jawa Barat”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diketahui bahwa permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini berkaitan dengan rendahnya kinerja karyawan dilihat dari jumlah pegawai yang absen setiap bulan, menurunnya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, yang menjadi kendala dalam pengoptimalan kinerja pegawai yang berdampak pada capaian kinerja karyawan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang di ambil adalah :

1. Bagaimana gambaran mengenai kompetensi PT. Telkom Regional III Jawa Barat?
2. Bagaimana gambaran mengenai komunikasi organisasi PT. Telkom Regional III Jawa Barat?
3. Bagaimana gambaran mengenai kinerja karyawan PT. Telkom Regional III Jawa Barat?
4. Seberapa besar pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Regional III Jawa Barat?
5. Seberapa besar pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja PT. Telkom Regional III Jawa Barat?

Erna Meliawanti, 2018

PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM REGIONAL III JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

6. Seberapa besar pengaruh kompetensi dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Regional III Jawa Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui gambaran mengenai kompetensi PT. Telkom Regional III Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui gambaran mengenai komunikasi organisasi PT. Telkom Regional III Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui gambaran mengenai kinerja karyawan PT. Telkom Regional III Jawa Barat.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Regional III Jawa Barat.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja PT. Telkom Regional III Jawa Barat.
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Regional III Jawa Barat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia yang terkait dengan pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan melalui penerapan ilmu dan teori yang didapatkan selama perkuliahan dan meninjau dari realita yang ada, sehingga dapat dijadikan salah satu acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau informasi bagi PT. Telkom Regional III Jawa Barat tentang cara

Erna Meliawanti, 2018

PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM REGIONAL III JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

mengatasi kinerja karyawan yang rendah pada karyawan PT. Telkom Regional III Jawa Barat berkaitan dengan kompetensi dan komunikasi organisasi yang dilaksanakan itu harus sangat tepat.

Erna Meliawanti, 2018

PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM REGIONAL III JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu