

BAB I

PENDAHULUAN

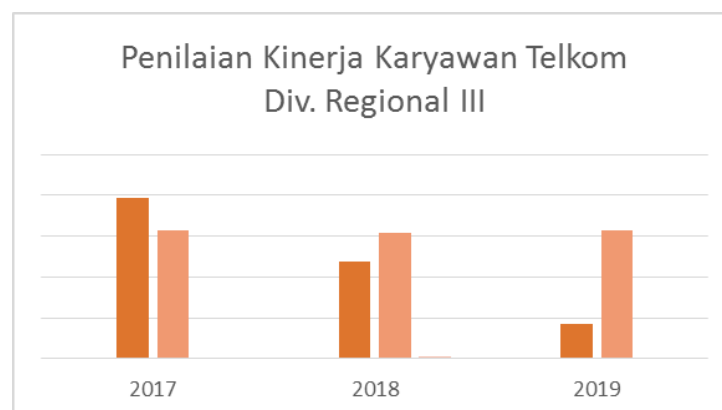
1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan industri di Indonesia semakin cepat dan ketat ditambah dengan Indonesia akan menghadapi revolusi industri 4.0. Pada revolusi industri 4.0 yang semuanya berbasis digital, setiap sumber daya manusia yang ada harus mumpuni dalam soft skill dan hard skill. Melihat kondisi sumber daya manusia di Indonesia sekarang ini masih banyak yang harus dikelola dan dikembangkan untuk dapat menyongsong revolusi industri 4.0 atau sebatas agar perusahaan dapat bertahan di persaingan dalam bidang bisnis dan tidak tertinggal dengan pesaing-pesaingnya yang lain. Disebutkan dalam laporan yang dikeluarkan oleh Bank Dunia “The Human Capital Index (HCI) 2020 Update: The Human Capital in The Time of Covid-19” bahwa indeks sumber daya manusia Indonesia 2020 sebesar 0,54 naik dari sebelumnya sebesar 0,53 di tahun 2018. Disebutkan juga bahwa Indonesia berada di peringkat 111 dari 189 negara mengenai kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Dari laporan tersebut dapat dilihat bahwa kualitas sumber daya manusia Indonesia masih tergolong rendah. Kualitas sumber daya manusia yang rendah tersebut dapat menyebabkan kinerja yang dihasilkan tidak maksimal dan berdampak pada menghambat perkembangan perusahaan dan lebih parahnya tidak dapat menyongsong revolusi industri 4.0.

Disebutkan sebelumnya bahwa persaingan industri saat ini sangat cepat dan ketat, selain itu tidak hanya bersaing melawan perusahaan lokal saja, akan tetapi perusahaan multi nasional dan internasional juga. Persaingan di bidang telekomunikasi pun tidak bisa dihindari, tahun kemarin disaat pertumbuhan ekonomi Indonesia melemah karena pandemi Covid-19, sektor layanan telekomunikasi meningkat berdasarkan data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) sebesar 10,88 persen pada bulan April-Juni atau kuartal II 2020. Melihat peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa semakin banyak orang yang menggunakan

jaringan telekomunikasi pada periode itu dimana perusahaan-perusahaan telekomunikasi harus meningkatkan pelayanan jasa agar tidak tertinggal oleh pesaingnya. Sementara untuk meningkatkan pelayanan jasa, dibutuhkan kinerja yang baik.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi dan komunikasi dan telekomunikasi di Indonesia adalah PT. Telkom Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PT. Telkom Indonesia (Persero) memiliki beberapa kantor perwakilan di setiap daerah, salah satunya adalah Telkom Divisi Regional III yang berada di Jawa Barat. Meskipun merupakan perusahaan terbesar yang bergerak di bidang teknologi informasi dan komunikasi dan telekomunikasi di Indonesia, tidak memungkiri bahwa kinerja karyawannya masih belum maksimal jika dilihat dari penilaian kinerja yang dilakukan. Penilaian kinerja dilakukan sesuai dengan bagaimana karyawan dapat menyelesaikan tugas yang dibebankan padanya. Penilaian kinerja yang dilakukan di Telkom Divisi Regional III dibagi dalam beberapa kategori yang dapat mempermudah melihat seberapa banyak karyawan yang memiliki kinerja baik. Berikut adalah penilaian kinerja karyawan Telkom Divisi Regional III pada tahun 2018 & 2019.



Gambar 2.1.1.1-1
Penilaian Kinerja tahun 2018-2019

Sumber: HR Telkom Divisi Regional III

Dapat dilihat dari bagan penilaian kinerja bahwa dari tahun 2018-2019 adanya penurunan kinerja karyawan. Masalah penurunan kinerja karyawan tersebut dapat mengindikasikan bahwa kinerja karyawan di Telkom Divisi Regional III pada periode tertentu belum maksimal dan dapat menghambat tercapainya target yang telah ditetapkan perusahaan. Selain menghambat tercapainya target, kinerja yang kurang baik pun akan membuat perusahaan kesulitan untuk bertahan di persaingan industri. Pada tahun 2019 pun hanya sejumlah karyawan yang mampu mencapai kategori istimewa. Melihat hal ini mengharuskan perusahaan untuk melakukan pengelolaan kinerja karyawan. Menurut Dessler (2017) kinerja adalah standar kinerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan yang diharapkan dapat tercapai sesuai dengan masing-masing tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan yang baik akan membuat target tercapai lebih mudah.

Untuk mencapai tujuan perusahaan dan dapat memenuhi tuntutan dalam persaingan bisnis yang sudah disebutkan sebelumnya, pengelolaan dan peningkatan kinerja karyawan harus dilakukan agar karyawan dapat memberikan hasil yang maksimal. Peningkatan kinerja karyawan merupakan hal yang harus secara terus menerus dilakukan oleh perusahaan baik dengan melakukan pelatihan, pengembangan, pembekalan, dan sebagainya yang harus perusahaan berikan pada karyawannya atau dapat dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Menurut (Kasmir, 2016) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kepemimpinan, gaya kepemimpinan, motivasi, kepuasan kerja, dan sebagainya. Faktor-faktor tersebut yang harus diperhatikan oleh perusahaan saat mengelola dan meningkatkan kinerja karyawan, karena jika terbengkalai akan berdampak pada kinerja karyawan, menghambat tercapainya tujuan, yang berarti perusahaan pun lalai dalam mengelola karyawan. Jika mengelola karyawan gagal, perusahaan akan tertinggal oleh pesaing-pesaingnya di bidang yang sama.

Kepuasan kerja karyawan adalah salah satu hal penting yang selalu harus diperhatikan oleh perusahaan atau organisasi. Menurut Greenberg dan Baron dalam (Indrasari, 2017) bahwa sikap positif atau negatif adalah bentuk kepuasan kerja individu terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja karyawan merupakan hak-hak karyawan yang harus dipenuhi oleh perusahaan. Hak-hak tersebut contohnya seperti terpenuhinya kebutuhan karyawan, mendapatkan gaji yang setimpal dengan beban kerja, dan sebagainya. Jika kepuasan kerja karyawan tinggi, maka mereka akan semakin termotivasi untuk melakukan yang terbaik bagi perusahaan dan kinerja mereka pun akan baik.

Selain kepuasan kerja, motivasi adalah salah satu faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi merupakan penggerak atau pendorong yang ada dalam diri karyawan untuk mereka dapat bergerak ke arah tertentu. Akan tetapi, motivasi juga dapat muncul dari luar diri. Menurut McLelland dalam (Robbins, Judge, & Campbell, 2017) disebutkan motivasi memiliki tiga indikator yaitu kebutuhan akan kekuasaan, kebutuhan akan prestasi, dan kebutuhan akan afiliasi untuk dapat mendorong individu ke arah tertentu. Seperti yang disebutkan sebelumnya bahwa karyawan yang termotivasi akan bekerja lebih baik sehingga dapat menguntungkan perusahaan. Selain motivasi yang muncul dari dalam diri sendiri, perusahaan pun dapat memotivasi karyawan dengan terus mengingatkan tujuan awal karyawan tersebut bergabung dan visi misi perusahaan.

Melihat permasalahan di latar belakang penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk melihat peningkatan kinerja melalui kepuasan kerja dan motivasi **“Model Peningkatan Kinerja Dilihat Melalui Kepuasan Kerja dan Motivasi PT. Telkom Divisi Regional III”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran mengenai kepuasan kerja, motivasi dan kinerja karyawan Telkom Divisi Regional III

2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja di Telkom Divisi Regional III
3. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja di Telkom Divisi Regional III
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja di Telkom Divisi Regional III

1.3 Tujuan Penelitian Masalah

1. Untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan kerja, motivasi dan kinerja karyawan Telkom Divisi Regional III
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja di Telkom Divisi Regional III
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja di Telkom Divisi Regional III
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja di Telkom Divisi Regional III

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dan manfaat dari penelitian ini terbagi dua yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen terlebih untuk ilmu manajemen sumber daya manusia. Selain itu juga untuk pendalaman teori mengenai kepuasan kerja, motivasi, dan kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi mengenai kontribusi kepuasan kerja dan motivasi dalam peningkatan kinerja di PT. Telkom Divisi Regional III.