BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia kini makin berperan besar bagi kesuksesan suatu organisasi atau instansi pemerintah. Banyak organisasi atau instansi pemerintah menyadari bahwa unsur manusia dalam suatu organisasi atau instansi pemerintah dapat memberikan keunggulan bersaing. Mereka membuat strategi dan inovasi dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu setiap perusahaan selalu berupaya untuk memiliki SDM yang berkualitas, karena tanpa sumber daya manusia yang berkualitas suatu perusahaan tidak akan berjalan dengan baik (Aisyah, 2019, hlm. 18). Dengan adanya sumber daya manusia maka dapat memberikan hasil yang berkualitas merupakan harapan organisasi atau instansi pemerintah, bagi organisasi atau instansi pemerintah yang memiliki akan dapat mencapai kinerja yang optimal sesuai yang diinginkan organisasi, baik oleh karyawan individu maupun kelompok dalam organisai atau instansi pemerintah sehingga tujuan akan dapat dicapai dan diwujudkan.

Sumber daya manusia merupakan elemen yang sangat penting dalam satu perusahaan. Kegagalan mengelola sumber daya manusia dapat mengakibatkan timbulnya gangguan dalam pencapaian tujuan organisasi, baik kinerja, profit, maupun kelangsungan hidup organisasi. Manajer seharusnya mengerti bahwa keberhasilan dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas harus melibatkan karyawan karena karyawan tidak hanya menjadi kekuatan utama dalam mewujudkan perubahan, tetapi juga semakin aktif berpartisipasi dalam merencanakan perubahan tersebut (Putri, 2018, hlm. 2).

Menurut Mangkunegara (2017, hlm. 67) “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Berdasarkan definisi kinerja menurut ahli di atas, maka kinerja merupakan hasil kerja, baik kualitas maupun kuantitas, yang dicapai seseorang untuk melaksanakan pekerjaannya dalam kurun waktu tertentu. Sebagaimana telah disebutkan bahwa kinerja karyawan merupakan hal yang dapat

mendukung pelaksanaan pekerjaan suatu organisasi. Dengan demikian, suatu organisasi harus berupaya agar dapat menjamin kinerja karyawan dapat berjalan dengan baik.

Sejalan dengan tugas pokok Divisi *Human Capital Service* PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih, maka sebagai perusahaan untuk menunjang tercapainya tugas yang diemban diperlukan peran serta setiap karyawan agar tujuan dapat tercapai. Dalam melaksanakan tujuannya, tentu memerlukan kinerja yang sangat baik. Oleh karena itu, Divisi *Human Capital Service* PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih memerlukan kinerja karyawan yang baik.

Berdasarkan hasil pra-penelitian yang peneliti fokuskan pada karyawan Divisi *Human Capital Service* PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih. Diperoleh data bahwa terdapat indikasi kerja karyawan yang belum optimal. Hal ini bisa terlihat dari adanya masalah dari segi kuantitas pekerjaan, maka peneliti sajikan data empirik sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Standar Penilaian Kinerja PT. Telkom Indonesia Tbk

Performansi (P)	Nilai Kinerja Individu (Persentase)	Keterangan
P1	> 110%	Istimewa
P2	103% - 110%	Baik Sekali
P3	96% - 103%	Cukup
P4	90% - 96%	Kurang
P5	< 90%	Kurang Sekali

Sumber: *Dokumen Standar Nilai Kinerja Human Capital Service PT Telkom Graha Merah Putih*

Tabel 1 P1 menunjukan pencapaian target kerja diatas 110% dari yang telah ditargetkan, P2 menunjukkan pencapaian target kerja antara 103-110% dari yang telah ditargetkan, P3 menunjukkan pencapaian target kerja antara 96-103% dari yang telah ditargetkan, P4

menunjukkan pencapaian target kerja antara 90-96% dari yang telah ditargetkan, dan P5 menunjukkan pencapaian target kerja 90 kebawah.

Tabel 1. 2

Nilai Kinerja Layanan Bisnis Kantor Divisi Human Capital Service PT. Telkom Indonesia Graha Merah Putih

No.	Bagian Pekerjaan	Penilaian Kinerja (%)		
		2017	2018	2019
1.	*BENEFIT & FACILITY ADMINISTRATION*	102,19	107,3767	100,34
2.	*EMPLOYEE DATA ADMNISTRATION*	102,01	105,57	101,51
3.	*HC SERVICE AREA (BANDUNG)*	100,95	107,0029	99,95
4.	*GENERAL MANAGER*	101,01	106,41	99,98
5.	*IS OPERATION SUPPORT*	102,07	107,06	96,03
6.	*TALENT & PROHIRE ACQUISITION OPERATION*	75,83	84,996	78,57
Rata – rata nilai kinerja		97,34	103,06	96,06

Sumber: *Dokumen Penilaian Kinerja Divisi Human Capital Service PT. Telkom Indonesia*

Berdasarkan tabel 2 di atas, penilaian hasil kerja (kinerja) di Divisi *Human Capital Service* PT. Telkom Indonesia dari tahun 2017 sampai tahun 2019 mengalami naik turun dan belum mencapai target sasaran yaitu sebesar >110%. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bu Sri Kusrini Sodikin selaku karyawan, sasaran penilaian hasil kerja (kinerja) yang ingin dicapai yaitu >110%. Sasaran penilaian hasil kerja (kinerja) dengan target >110% merupakan sasaran kinerja berdasarkan tupoksi setiap karyawan di PT. Telkom Indonesia sesuai dengan standar penilaian kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Tbk.

Tabel 1. 3

Persentase Tingkat Kehadiran Karyawan di Divisi Human Capital Service PT. Telkom Indonesia

Tahun	Kehadiran (%)	Ketidakhadiran (%)	Terlambat Masuk (%)
2017	92,5	7.5	20,8
2018	84,2	15,8	20
2019	90,4	9,6	19,8

Sumber: *Dokumen Data Presensi Karyawan Divisi Human Capital Service PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih*

Dapat dilihat dari tabel 3 diatas bahwa masalah mengenai kehadiran karyawan Divisi *Human Capital Service* PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih. Target kehadiran karyawan di Divisi *Human Capital Service* PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih yaitu sebesar 100%. Namun, berdasarkan informasi yang didapatkan dari data di atas terdapat karyawan yang tidak masuk kerja, dan datang terlambat tanpa keterangan. Ketidakhadiran dan datang terlambat menunjukan motivasi karyawan di dalam bekerja.

Banyak faktor yang bisa mempengaruhi kinerja layanan bisnis kantor dan motivasi karyawan dalam bekerja.

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang penulis tetapkan dalam penelitian ini adalah berhubungan dengan "Pengaruh Perencanaan Karir Terhadap Kinerja Layanan Bisnis Kantor Melalui Motivasi Kerja?"

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka masalah yang diangkat dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tingkat efektivitas Perencanaan karir para karyawan di Divisi *Human Capital Service* PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih?

2. Bagaimana gambaran tinggi rendahnya kinerja layanan bisnis kantor di Divisi *Human Capital Service* PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih?
3. Bagaimana gambaran tingkat Motivasi kerja para karyawan di Divisi *Human Capital Service* PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih?
4. Adakah pengaruh Perencanaan Karir terhadap motivasi kerja di Divisi *Human Capital Service* PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih?
5. Adakah pengaruh Perencanaan Karir terhadap kinerja layanan bisnis kantor di Divisi *Human Capital Service* PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih?
6. Adakah pengaruh Perencanaan Karir terhadap kinerja layanan bisnis kantor melalui motivasi kerja di Divisi *Human Capital Service* PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai pedoman dalam melaksanakan penelitian, oleh karena itu penulis membagi tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Secara umum, maksud dilakukannya penelitian ini berdasarkan identifikasi msalah diatas yaitu untuk mendapatkan pengetahuan dan melaksanakan kajian ilmiah mengenai manajemen sumber daya manusia dan melakukan analisis mengenai Pengaruh Perencanaan Karir Terhadap Kinerja layanan bisnis kantor Melalui Motivasi Kerja Di Divisi Human Capital Service PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih.

2. Tujuan Khusus

a. Gambaran tingkat efektivitas Perencanaan Karir para karyawan di Divisi *Human Capital Service* PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih.
b. Gambaran tinggi rendahnya kinerja layanan bisnis kantor di Divisi *Human Capital Service* PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih.
c. Gambaran tingkat motivasi kerja para karyawan di Divisi *Human Capital Service* PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih.
d. Pengaruh Perencanaan Karir terhadap kinerja layanan bisnis kantor di Divisi *Human Capital Service* PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih.

e. Pengaruh Perencanaan Karir terhadap motivasi kerja di Divisi *Human Capital Service* PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih.
f. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja layanan bisnis kantor di Divisi *Human Capital Service* PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih.
g. Pengaruh Perencanaan Karir terhadap kinerja layanan bisnis kantor melalui motivasi kerja di Divisi *Human Capital Service* PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih.

1.4. Kegunaan Penelitian

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
   a) Memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang ilmu pendidikan dalam Perencanaan Karir pada karyawan, motivasi kerja dan kinerja layanan bisnis kantor
   b) Menjadi kontribusi bahan acuan bagi peneliti lain dalam mengkaji masalah pengembangan karir dan motivasi kerja dari sudut pandang yang berbeda.
2. Kegunaan Praktis
   a) Pertimbangan bagi perusahaan untuk menentukan langkah dan strategi untuk meningkatkan kinerja layanan bisnis kantor berdasarkan pengembangan karir dan motivasi kerja
   b) Sebagai acuan perusahaan yang bersangkutan dan perusahaan lain dalam mengoptimalkan sumber daya manusia untuk kemajuan perusahaan.