

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Telekomunikasi merupakan salah satu faktor penting untuk mendukung kegiatan perekonomian. Hal ini karena telekomunikasi memberikan masukan yang positif untuk dunia bisnis dan dapat mendorong perekonomian hingga tahap yang menggembirakan. Saat ini telekomunikasi dapat dijangkau baik secara lokal maupun global. Hal ini dapat menunjang perkembangan dunia telekomunikasi di Indonesia (<https://telekomunikasi101.wordpress.com>) diakses pada tanggal 15 September 2019.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi adalah PT Telkom Indonesia (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia (www.telkom.co.id) diakses pada tanggal 15 September 2019. Pada zaman sekarang teknologi maju dengan sangat pesat. Kebutuhan masyarakat akan informasi semakin tinggi, ini menjadikan keberhasilan tersendiri bagi Telkom. Hal ini dibuktikan dengan data perkembangan jumlah pelanggan seperti Pelanggan Seluler dan Pelanggan *Broadband* tahun 2015 menunjukkan 152,6 juta dan 30,28 juta, tahun 2016 menunjukkan 173,9 juta dan 65,92 juta, sedangkan tahun 2017 menunjukkan 196,3 juta dan 111,1 juta. Berdasarkan data tersebut, masyarakat Indonesia terbukti mempunyai kebutuhan akan jaringan dan informasi. Sehingga perusahaan Telkom harus mampu membuat

kualitas dalam pelayanan agar tetap dapat dijangkau baik secara lokal maupun global dengan cara memperhatikan manajemen sumber daya manusianya (Laporan tahunan Telkom 2015, 2016, 2017) diakses pada 15 September 2019.

Dalam upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, TelkomGroup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi TelkomGroup menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas (telkom.co.id) diakses pada 25 September 2019.

PT. Telkom memiliki beberapa anak perusahaan. Salah satunya adalah Telkom Akses. PT Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PTTA bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PTTA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan *broadband* untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia (id.wikipedia) diakses pada 26 November 2019.

Dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan Site Manager Fiber Academy & HSE PT. Telkom Akses Purwokerto Bapak Fajar Kusdwianto.

Terdapat layanan terbaru dari PT. Telkom Akses Purwokerto salah satunya yaitu *IndiHome Smart*. *IndiHome Smart* merupakan layanan dari *IndiHome* yang memberikan keamanan dan kenyamanan yang lebih pada tempat tinggal. *IndiHome Smart* dapat memantau dan mengontrol sistem pengamanan rumah yang efisiensi dengan melalui *gadget* ataupun *smartphone* (indihome.co.id) diakses pada 25 September 2019. Beliau mengatakan bahwa persaingan bisnis saat ini semakin ketat. Oleh karena itu PTTA Purwokerto memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas agar mampu bersaing dengan perusahaan lainnya.

Sumber daya manusia mempunyai fungsi penting dalam menentukan kesuksesan ketika perusahaan menghadapi tantangan-tantangan globalisasi (Daly, 2015). Tantangan dan peluang dalam menciptakan dan mengelola organisasi kerap kali bersumber dari masalah-masalah yang ada kaitannya dengan manusia. Oleh karena itu mengelola sumber daya manusia (SDM) adalah sumber daya paling vital merupakan aktivitas sentral dan strategis (Ataunur & Ariyanto, 2016). Dengan demikian suatu perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang kompeten agar perusahaan dapat mencapai tujuannya dengan baik.

Sumber daya manusia memerlukan strategi dalam pengelolaannya agar dapat memenangi persaingan antar perusahaan. Untuk memahaminya diperlukan pendekatan manajemen sumber daya manusia (MSDM) sebagai bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada manusia (Edison dkk, 2018:4). Oleh karena itu, maka pengelolaan sumber daya

manusia harus dilakukan secara maksimal dan profesional agar perusahaan dapat menang dalam persaingan.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2009 dalam Kowaas dkk, 2016). Menurut Soekidjo (2003) dalam Yulianti (2015), MSDM adalah seni untuk merencanakan, mengordinasikan, mengarahkan, mengawasi kegiatan-kegiatan sumber daya karyawan, dalam rangka mencapai tujuan organisasi. MSDM didefinisikan sebagai proses mengelola, memotivasi, dan membangun sumber daya manusia untuk dapat menunjang aktivitas organisasi secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan strategis organisasi, dengan fungsi-fungsi diantaranya adalah data kepegawaian, perencanaan dan pengembangan, rekrutmen, kompensasi dan kesejahteraan, kedisiplinan dan aturan, penilaian dan penghargaan, memotivasi, pemeliharaan, pengintegrasian, kesehatan kerja (Edison, 2018:10).

Pengelolaan sumber daya manusia dalam perusahaan merupakan suatu hal yang penting. Perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusia dengan efektif dan efisien sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan. Sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan haruslah memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas, mengingat karyawanlah yang menentukan sukses atau tidaknya perusahaan (Dusauw & Lengkong, 2016).

Kinerja karyawan merupakan suatu hal penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya (Rachmawati, 2017). Menurut Ataunur & Ariyanto (2016) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan terhadap tujuan strategis organisasi, apabila hasil kinerja karyawan tidak dioptimalkan maka akan mempengaruhi kinerja organisasi yang tidak optimal sebaliknya jika kinerja karyawan yang meningkat, maka efektivitas dan produktivitas perusahaan pun akan meningkat pula.

Salah satu hal yang mendukung dalam efektivitas kinerja karyawan adalah pelatihan. Pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan intelektual dan kepribadian manusia. Pelatihan dengan maksud dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan lebih baik, sehingga mereka mampu bekerja lebih efektif dan efisien, dan akhirnya karyawan tersebut mendapat penilaian kerja yang baik pula (Handoko, 2012 dalam Kowaas 2016).

Selain itu faktor keberhasilan lainnya adalah dengan kompetensi. Menurut Edison dkk (2018:139) kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sedangkan menurut Wibowo (2010) dalam Ataunur & Ariyanto (2016) bahwa kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan itu tersebut.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Daly, 2015). Disiplin kerja dapat diartikan sebagai bentuk sikap, mental, pengetahuan dan perilaku pegawai untuk secara sukarela berusaha secara kooperatif dengan pegawai lain, menaati ketentuan-ketentuan dan standar kerja yang berlaku, serta berusaha meningkatkan kinerjanya (Siagian, 2007 dalam Kowaas, 2016).

Peneliti memilih variabel pelatihan karena pada PTTA Purwokerto masih cukup banyak terjadi problematika mengenai *human error* seperti kesalahan dalam penginputan server. Karyawan kurang bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin berkembang. Hal ini membuat karyawan harus dapat *upgrade* intelektualnya untuk bisa mengikuti perkembangan teknologi yang semakin maju.

Variabel kedua yang dipilih peneliti adalah kompetensi. Pada PTTA Purwokerto cukup banyak karyawan yang tidak mampu melaksanakan pekerjaannya dengan maksimal. Setelah dicek oleh pihak MSDM terdapat beberapa gejala bahwa karyawan memiliki kompetensi yang berbeda.

Variabel ketiga yang dipilih peneliti adalah disiplin kerja. Karyawan PTTA Purwokerto masih cukup banyak yang tidak mengikuti peraturan yang telah ditetapkan perusahaan, seperti tidak memakai atribut lengkap saat bekerja di lapangan. Oleh karena itu peneliti merasa bahwa variabel pelatihan, kompetensi dan disiplin kerja cocok untuk dijadikan penelitian, dimana

variabel-variabel tersebut dapat atau tidak mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Purwokerto.

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari penelitian terdahulu yang diteliti oleh (Dusauw & Lengkong, 2016) dengan judul Pengaruh Pelatihan, Keterlibatan Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Sulut Go Manado. Pada penelitian ini penulis mengganti variabel keterlibatan kerja menjadi disiplin kerja karena pada penelitian terdahulu terdapat perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Yuliyanto & Wulandari (2018) pada PLN (Persero) Area Surakarta yang menyatakan bahwa keterlibatan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Faktor lain peneliti ingin mengembangkan penelitian terdahulu karena diduga terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan selain Pelatihan, Keterlibatan Kerja dan Kompetensi. Peneliti memilih variabel disiplin kerja karena disiplin kerja dianggap menjadi pengaruh dalam meningkatkan kinerja (Sinambela, 2018: 332). Disiplin kerja merupakan variabel yang berpengaruh baik terhadap kinerja karyawan dibuktikan dengan besarnya pengaruh tersebut adalah nilai koefisien determinasi sebesar 0,748 pada penelitian terdahulu yang diteliti oleh (Liyas & Primadi, 2017) dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Perkreditan Rakyat.

Penelitian tentang kinerja banyak dilakukan diantaranya oleh Winarto & Laela (2017), Susanti (2019), Kowaas (2016) menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan

oleh Sutedjo & Mangkunegara (2018), Ratulangi & Soegoto (2016), Dusauw & Lengkong (2016) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Liyas & Primadi (2017), Syafrina (2017), Daly (2015) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, agar dapat mengarah pada permasalahan dan pada ruang lingkup yang jelas maka dalam penelitian ini mengangkat penelitian dengan judul **"Pengaruh Pelatihan, Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Akses Purwokerto"**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka dirumuskan suatu permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Pelatihan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Purwokerto?
2. Apakah Kompetensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Purwokerto?
3. Apakah Disiplin Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Purwokerto?
4. Apakah Pelatihan, Kompetensi dan Disiplin Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Purwokerto?

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan terarah, maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi variabel yang diteliti yaitu variabel pelatihan, kompetensi, disiplin kerja dan kinerja karyawan. Objek penelitian ini adalah karyawan PT. Telkom Akses Purwokerto.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh Pelatihan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Purwokerto.
- b. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh Kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Purwokerto.
- c. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Purwokerto.
- d. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh Pelatihan, Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Akses Purwokerto.

2. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

- a. Bagi Manajemen PT. Telkom Akses Purwokerto.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan menjadi bahan pertimbangan dalam upaya untuk meningkatkan

kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Purwokerto agar lebih baik dan berkualitas.

b. Bagi Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia atau Akademis.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan *literature* MSDM khususnya yang berkaitan dengan pelatihan, kompetensi dan disiplin kerja pada objek perusahaan.

c. Bagi Penulis.

Hasil penelitian ini, untuk mengaplikasikan teori-teori tentang Sumber Daya Manusia dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, khususnya tentang pelatihan, kompetensi dan disiplin kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Sebagai syarat menyelesaikan studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

d. Bagi Karyawan PT. Telkom Akses Purwokerto.

Hasil penelitian ini memberikan manfaat untuk membantu pemahaman karyawan dalam pengaruh pelatihan, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam mengerjakan suatu tugas atau tanggung jawab.