

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Semakin ketatnya tingkat persaingan bisnis mengakibatkan organisasi dihadapkan pada tantangan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup. Pegawai merupakan sumber daya yang penting bagi organisasi, karena memiliki bakat, tenaga, dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya.

Organisasi atau instansi harus mampu mengolah sumber daya yang dimilikinya dengan baik, termasuk sumber daya manusia. Karena sumber daya manusia adalah aset utama yang sangat berpengaruh besar terhadap kemajuan organisasi atau instansi. Pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor pegawai yang diharapkan dapat mampu mengolah sumber daya yang baik untuk mencapai organisasi atau instansi. Pengelolaan sumberdaya manusia terkait dan mempengaruhi kinerja organisasi dengan cara menciptakan nilai atau menggunakan keahlian sumberdaya manusia yang berkaitan dengan praktek manajemen dan sarannya cukup luas, tidak hanya terbatas karyawan operasional semata, namun juga meliputi tingkatan manajerial.

Sumberdaya manusia sebagai penggerak organisasi banyak dipengaruhi oleh perilaku para pesertanya (partisipannya) atau aktornya. Keikutsertaan sumberdaya manusia dalam organisasi diatur dengan adanya pemberian wewenang dan tanggungjawab. Merumuskan wewenang dan tanggungjawab yang

harus dicapai karyawan dengan standar atau tolak ukur yang telah ditetapkan dan disepakati oleh karyawan dan atasan. Karyawan bersama atasan masing-masing dapat menetapkan sasaran kerja dan standar kinerja yang harus dicapai serta menilai hasil-hasil yang sebenarnya dicapai pada akhir kurun waktu tertentu. Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja sumberdaya manusia secara keseluruhan, yang direfleksikan dalam kenaikan produktifitas.

Perkembangan industri telekomunikasi saat ini, khususnya telekomunikasi bergerak (mobile) atau dikenal juga dengan telekomunikasi selular, sedikit banyak mempengaruhi bagaimana pelaku bisnis di industri ini dalam membuat keputusan strategi. Faktor yang mendorong perkembangan industri telekomunikasi di antaranya adalah tingginya tingkat persaingan antar perusahaan dalam industri, bergesernya cara pandang para pelaku bisnis di industri ini dalam berkompetisi dan pesatnya perkembangan teknologi yang mengubah cara masyarakat berkomunikasi (Indosat Ooredoo - Company Profile, 2014).

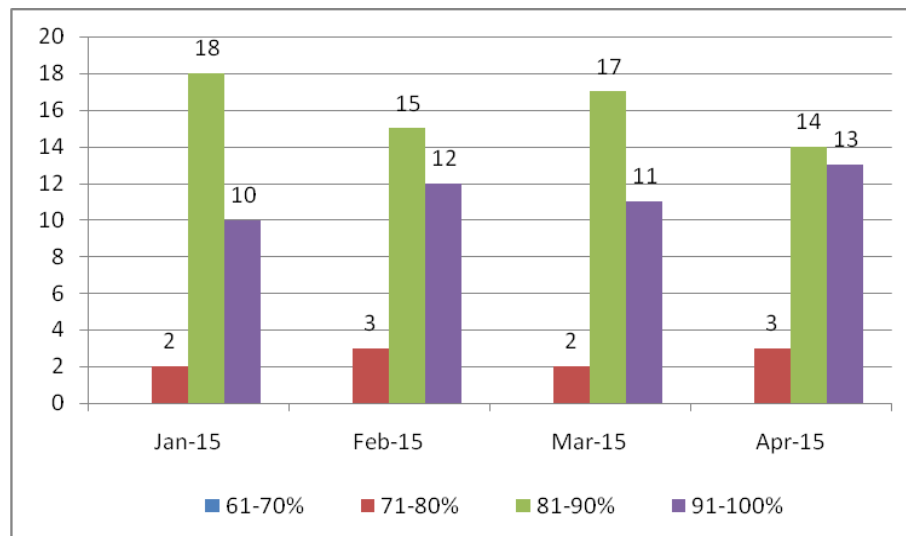
Salah satu pendorong ketatnya tingkat persaingan industri telekomunikasi bergerak adalah banyaknya jumlah operator yang ada di Indonesia. Ada sekitar 8 operator yang berkompetisi memperebutkan pangsa pasar Indonesia, diantaranya Indosat Ooredoo, Telkomsel, XL, Smartfren, 3, TelkomFlexi, Sampoerna Telkom, Bakrie Telecom. Sampai dengan saat ini, peta persaingan di industri telekomunikasi selular Indonesia belum banyak berubah, masih didominasi oleh tiga operator besar Telkomsel, menguasai pangsa pasar sekitar 45 - 50 % di akhir tahun 2014 (Indonesia-investments.com, 2015). Diikuti pangsa pasar Indosat

Ooredoo dan XL relatif seimbang di kisaran 20% di akhir tahun 2014. Sisanya sekitar 10-15% diperebutkan oleh operator selular lainnya.

PT. TELKOM, Tbk adalah Suatu Badan Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa Telekomunikasi. PT. TELKOM menyediakan sarana dan jasa layanan Telekomunikasi dan informasi kepada masyarakat luas sampai ke pelosok daerah di seluruh Indonesia. Penilaian kinerja dengan berbagai bentuk seperti key performance indicator atau key performance index pada dasarnya merupakan suatu sasaran dan proses sistematis untuk mengumpulkan, menganalisa dan menggunakan informasi untuk menentukan efisiensi dan efektivitas tugas-tugas karyawan serta pencapaian sasaran.

PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancekek tidak terlepas dari permasalahan kinerja karyawan, oleh karena itu perlu memperbaiki kinerja karyawannya guna mendapatkan hasil yang maksimal, sehingga penting untuk melakukan penilaian kinerja dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Karyawan terus menerus dievaluasi secara berkala kinerja pekerjaannya guna mencapai performa bekerja yang seharusnya.

Kurangnya kinerja karyawan PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancekek terlihat pada data penilaian kinerja karyawan yang dihitung melalui Sistem Manajemen Kinerja Unit/ Individu (SMKU/I) pada periode Januari- April 2015.



Gambar 1.1
Penilaian Kinerja Karyawan
melalui SMKU/I PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancekek

Data diatas menunjukkan menunjukkan bahwa hasil penilaian kinerja pada bulan Januari menunjukkan nilai 66,7% pada karyawan yang dianggap memenuhi standar dalam pencapaian kerjanya, kemudian pada bulan Februari mengalami penurunan sebesar 6.7% menjadi 60.0%. Namun kondisi yang menunjukkan progres tidak baik ini tidak bertahan lama, karena pada bulan Maret justru mengalami kenaikan yang sebesar 3.3% menjadi 63.3%, hingga puncaknya terjadi penurunan kembali pada bulan April dengan selisih 6.7% dari triwulan sebelumnya menjadi 56,7%. Berdasarkan data diatas menunjukkan terjadinya penurunan kinerja karyawan di PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancekek.

Untuk menjalankan roda perusahaan dan untuk melayani kebutuhan konsumen dalam penyediaan dibidang jasa telekomunikasi, maka Kantor Cabang Telkom Rancekek terus berusaha untuk mengembangkan diri dan bekerja secara optimal

demikian mewujudkan sumber daya potensial yang diperlukan untuk peningkatan mutu profesionalisme.

Salah satu jenis Diklat yang diselenggarakan di Kantor Cabang Telkom Rancaekek adalah Diklat Tahunan yang merupakan syarat masuknya calon karyawan menjadi karyawan tetap PT. Telkom Cabang Rancaekek, namun begitu masih terdapat berbagai masalah dalam pelaksanaan Diklat beberapa tahun kemarin yang diperkuat dengan menurunnya kinerja pada tahun 2015 yang mengalami penurunan sebesar 6,7% berdasarkan perhitungan sistem manajemen unit, masalah utama yang ditemukan dari komponen sarana dan prasarana serta instruktur Diklat yang belum memadai. Sarana dan prasarana meliputi fasilitas belajar dll pada saat kegiatan. Dengan demikian Diklat berlangsung masih jauh dari kriteria, sehingga kegiatan Diklat berjalan kurang efektif, maka penyelenggaraan Diklat di Kantor Cabang Telkom Rancaekek masih belum optimal.

Dalam menjalankan pekerjaannya, pegawai sering mengalami masalah kejenuhan karena karyawan melakukan pekerjaan yang sama secara terus menerus. Inilah yang mengakibatkan munculnya rasa jenuh dan bosan pada karyawan yang berhubungan dengan masalah rutinitas dan situasi yang monoton dan pada akhirnya menurunkan semangat kerja pegawai tersebut dan salah satu bentuk pembinaan terhadap karyawan PT. Telkom Cabang Rancaekek adalah mutasi

Menurut penelitian sebelumnya pada PT. Telkom Tbk, Cabang Rancaekek menyatakan bahwa pelaksanaan mutasi pegawai dilakukan dengan baik dan benar

dan terbukti berpengaruh terhadap kinerja , namun pada tahun 2015 pelaksanaan mutasi menimbulkan ketidak puasan diantara para karyawan karena pelaksanaan mutasi di PT. Telkom Tbk, Cabang Rancaekek dirasakan tidak adil.

Berdasarkan fenomena tersebut di atas, penulis memandang perlu mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Diklat dan Mutasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancaekek”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancaekek belum optimal.
2. Pelaksanaan diklat pegawai PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancaekek belum optimal.
3. Pelaksanaan mutasi pegawai PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancaekek tidak berjalan adil.
4. Tingginya pegawai pada PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancaekek yang absen
5. Disiplin kerja pegawai pada PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancaekek belum optimal.
6. Banyaknya pelanggaran peraturan pada PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancaekek yang dilanggar pegawai
7. Tidak maksimalnya kerjasama antar pegawai PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancaekek

8. Pemberian sanksi oleh pimpinan PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancaekek menurut pegawai tidak adil
9. Hasil kerja pegawai PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancaekek tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
10. Sering dijumpai pegawai yang bercanda dengan pegawai lain ketika menyelesaikan pekerjaan

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah, maka dapat ditentukan rumusan masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana Diklat pada PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancaekek.
2. Bagaimana mutasi pada PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancaekek.
3. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancaekek.
4. Seberapa besarnya pengaruh Diklat dan mutasi terhadap kinerja karyawan pada PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancaekek baik secara simultan dan parsial

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana Diklat dan mutasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan sebagai salah satu prasyarat untuk menempuh ujian kesarjanaan ekonomi pada Universitas Pasundan, Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen.

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji:

1. Pelaksanaan Diklat pada PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancaekek.

2. Mutasi pada PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancaekek.
3. Kinerja karyawan pada PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancaekek.
4. Besarnya pengaruh Diklat dan mutasi terhadap kinerja karyawan pada PT. TELKOM, Tbk Cabang Rancaekek baik secara simultan dan parsial

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi aspek-aspek sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi penulis
 - a. Meningkatkan pengetahuan mengenai teori diklat dan relevansinya dalam kehidupan yang terjadi dilapangan.
 - b. Meningkatkan pengetahuan mengenai pelaksanaan mutasi sehingga memiliki bekal masa depan dalam menjalankan suatu pekerjaan disebuah perusahaan
 - c. Meningkatkan pengetahuan mengenai kinerja di sebuah perusahaan sehingga termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik jika sudah memasuki dunia kerja .
 - d. Sebagai bahan perbandingan antara teori yang didapatkan selama perkuliahan dengan kenyataan yang terjadi di perusahaan, sehingga dapat menambah pengetahuan sehubungan dengan disiplin ilmu yang penulis tekuni.
 - e. Meningkatkan kedewasaan penulis dalam bersosialisasi ataupun bermasyarakat dan merupakan bekal awal dalam bentuk pengalaman

untuk memasuki dunia kerja.

2. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi dasar untuk penelitian berikutnya dalam bidang yang sama khususnya kinerja karyawan.

3. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada para akademisi atau pihak lain yang berorientasi pada disiplin ilmu manajemen, khususnya dalam kajian ilmu manajemen sumber daya manusia.

1.4.2 Kegunaan Praktris

1. Bagi Perusahaan

- a. Meningkatkan program pendidikan dan pelatihan dalam perusahaan dimasa yang akan datang
- b. Meningkatkan kualitas system pelaksanaan mutasi dalam perusahaan sehingga penempatan mutasi yang dilakukan oleh perusahaan lebih baik dan sesuai dengan fungsinya
- c. Memberikan informasi serta masukan yang berguna untuk mengembangkan dan memajukan perusahaan, terutama dalam meningkatkan kinerja karyawan.

2. Bagi Pihak Terkait

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat berguna dalam memberikan informasi dan masukan bagi peneliti, khususnya bagi mahasiswa yang hendak membuat skripsi dalam bidang yang sama sebagaimana yang ditulis dalam penelitian ini.