**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Menghadapi era globalisasi saat ini dan dalam kondisi masyarakat sekarang, seringkali ditemukan beberapa masalah yang menyebabkan banyak perusahaan mengalami kegagalan, baik disebabkan oleh ketidak mampuan beradaptasi dengan kemajuan teknologi maupun yang disebabkan oleh kurang baiknya hasil kerja dari sumber daya manusia yang ada pada perusahaan tersebut, bahwa harus diakui manusia adalah faktor penting yang turut menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi sangat ditentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia yaitu orang-orang yang menyediakan tenaga, bakat kreativitas dan semangat bagi perusahaan serta memegang peranan penting dalam fungsi operasional perusahaan.

Era globalisasi diikuti dengan perkembangan yang pesat. Tidak dapat dipungkiri, saat ini teknologi sudah menjadi hal yang tak dapat dipisahkan dengan segala kegiatan manusia di dunia. Teknologi seakan menjadi nyawa di jaman sekarang ini, mengingat berbagai aktivitas yang dijalankan akan sangat berkaitan erat dengan teknologi. Di Indonesia sendiri, teknologi membawa banyak perubahan di berbagai bidang, terutama di bidang bisnis. Teknologi memiliki peranan penting dalam perkembangan bisnis. Dengan teknologi sebaik mungkin, perusahaan bisa melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitasnya. Banyak perubahan-perubahan baru yang muncul dengan berbagai inovasi yang diberikan demi menarik hati konsumen. Banyak pula perusahaan yang kegiatan bisnisnya berbasis teknologi. Artinya, bisnis tersebut beriringan dengan perkembangan teknologi. Bisnis tersebut tidak dapat berjalan apabila tidak menggunakan bantuan teknologi. Contoh bisnis yang berbasis teknologi adalah jasa penyedia layanan Internet (PT.Telkom Akses Bandung Wilayah Bandung Barat).

MNC play yang berdiri pada tahun 2013, di bawah naungan MNC Kabel Mediacom (MKM) yang merupakan bagian dari grup Media Nusantara Citra, yang berfokus sebagai penyedia layanan jaringan berbasis serat optik. Jangkauan jaringan MNC play saat ini telah tersedia di enam kota besar di Indonesia diantaranya Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, Malang. MNC play belum sepenuhnya tersedia dan hanya terbatas di beberapa kota.

Perusahaan Telekomunikasi Indonesia mempunyai anak perusahaan yang bernama PT. Telkom Akses yang berdiri pada 2012, Telkom Akses sebagai penyedia layanan jaringan internet *(Internet On Fiber* atau *High Speed Internet).* Dan layanan televisi interaktif (Usee Tv Cable, Ip Tv). Karena penawaran inilah Telkom memberi label *Indiehome*. Telkom Akses sampai saat ini sudah tersebar luas dan mempunyai pelanggan di seluruh Indonesia mencapai 350 ribu pelanggan. Hal yang menjadi nilai lebih dari PT. Telkom Akses adalah memiliki banyak kantor untuk pelayanan perbaikan yang tersebar di daerah Indonesia sampai ke daerah terpencil.

Manajemen sumber daya manusia merupakan satu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi. Hal ini disebabkan manajemen sumber daya manusia mengatur tenaga kerja yang ada di dalam organisasi, sehingga terwujud tujuan organisasi dan kepuasan kerja karyawan. Manajemen sumber daya manusia juga dapat menghasilkan kinerja yang baik dalam sebuah perusahaan dengan cara penelitian, pemberian balas jasa dalam setiap individu anggota organisasi sesuai dengan kemampuan kerjanya. Perusahaan tidak mungkin terlepas dari tenaga kerja manusia, walaupun aktivitas perusahaan itu telah mempunyai modal yang cukup besar dan teknologi modern, sebab bagaimanapun majunya teknologi tanpa ditunjang oleh manusia sebagai sumber dayanya maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai, dengan demikian maka sumber daya manusia sangat penting untuk diberikan arahan dan bimbingan dari manajemen perusahaan pada umumnya dan manajemen sumber daya manusia pada khususnya. Untuk dapat mengikuti segala perkembangan yang ada dan tercapainya tujuan suatu perusahaan maka perlu adanya suatu motivasi agar pegawai mampu bekerja dengan baik, dan salah satu motivasi itu adalah dengan memenuhi keinginan-keinginan karyawan antara lain: gaji atau upah yang baik, pekerjaan yang aman, suasana kerja yang kondusif, penghargaan terhadap pekerjaan yang dilakukan, pimpinan yang adil dan bijaksana, pengarahan dan perintah yang wajar.

Organisasi atau tempat kerja yang dihargai masyarakat atau dengan mengupayakan insentif yang besarannya proporsional dan juga bersifat progresif yang artinya sesuai dengan karir, karena insentif sangat diperlukan untuk memacu kinerja para pegawai agar selalu berada pada tingkat tertinggi (optimal) sesuai dengan kemampuan masing-masing. Kompensasi merupakan pengeluaran dan biaya bagi perusahaan. Perusahaan mengharapkan agar kompensasi yang dibayarkan memperoleh imbalan prestasi kerja yang lebih besar dari karyawan. Maka, nilai kinerja kerja karyawan harus lebih besar dari kompensasi yang dibayar perusahaan. Kompensasi adalah segala sesuatu yang diberikan kepada para karyawan sebagai balas jasa untuk kinerja mereka. Kompensasi juga merupakan penghargaan yang diberikan organisasi baik langsung maupun tidak langsung, finansial maupun non finansial yang adil kepada para karyawan atas kinerja mereka dalam mencapai tujuan organisasi.

Insentif merupakan suatu yang menstimulasi minat untuk bekerja. Pemahaman ini merupakan pengertian yang baik apabila diterapkan pada suatu perusahaan karena kinerja dan produktifitas perusahaan akan meningkat. Hal tersebut akibat dari karyawan yang bekerja dengan optimal. Insentif juga dimaksudkan untuk memberikan upah atau gaji yang berbeda, bukan didasarkan pada evaluasi jabatan, namun karena adanya perbedaan prestasi kerja. Dari pengertian tersebut semakin menjelaskan pentinganya pemberian insentif sebagai pengakuan terhadap kinerja karyawan kepada perusahaan. Apabila insentif yang diberikan perusahaan sudah tepat, maka insentif yang diberikan akan meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja yang baik berarti karyawan dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas barang yang diproduksi. Peningkatan kualitas dan kuantitas produksi akan meningkatkan omset perusahaan sekaligus keuntungan bagi perusahaan. Pemberian insetif merupakan salah satu hal pokok yang harus diperhatikan oleh perusahaan, semangat tidaknya karyawan bisa juga disebabkan oleh besar kecilnya insentif yang diterima. Apabila karyawa tidak mendapatkan insentif yang sesuai dengan besarnya pengorbanan dalam bekerja, maka karyawan tersebut cenderung malas bekerja dan tidak bersemangat dan akhirnya mereka bekerja semaunya tanpa ada motivasi yang tinggi. Memberikan insentif kepada karyawan tujuannya adalah memotivasi sehingga karyawan lebih meningkatkan lagi dalam kinerjanya, sehingga kinerja meningkat maka perusahaan pun akan menghasilkan produk dengan harga yang kompetitif. Pemberian insentif terhadap kinerja karyawan merupakan suatu bentuk motivasi yang diberikan kepada karyawan dari pihak instansi atas dasar prestasi kerja dan kontribusi dalam mencapai tujuan organisasi.

PT Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PTTA bergerak dalam bisnis penyediaan layanan kontruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PTTA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. PT Telkom Akses berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di tingkat global. PT Telkom Akses adalah sebagai sarana yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan dan karyawan.

Sebagai contoh kasus di PT. Telkom Akses Bandung, mendapatkan laporan dari konsumen satu dan konsumen dua yang mempunyai kendala pada jaringan internet *Indiehome* dan juga masalah pada kabel optik yang menyambungkan akses internet. Dengan mendapatkan laporan tersebut petugas lapangan langsung menuju lokasi yang mempunyai kendala dan harus dilakukan perbaikan segera.

Berdasarkan penjajagan yang telah dilakukan di PT Telkom Akses, ditemukan permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan, diantaranya kinerja karyawan yang menyangkut:

1. Hasil kerja: seberapa jauh/baik sebuah aktivitas yang diselesaikan, atau hasil yang diproduksi, dalam pelaksanaannya terjadi keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan karena diluar dari target waktu yang ditentukan.

Contohnya: dalam pengerjaan kabel *viber optik* (VO) yang telah diperintahkan oleh PT.Telkom Akses mengalami keterlambatan waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan.

**Tabel 1.1**

**Target Waktu Untuk Penyelesaian**

**KomplainJaringan**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pelanggan** | **Tanggal** | **Lokasi** | **Target Waktu** | **Realisasi** |
| 1 | Konsumen 1 | 8/10/2018 | Kota Bandung | 12 Jam | 24 Jam |
| 2 | Konsumen 2 | 16/10/2018 | Kota Bandung | 12 Jam | 2 Hari |

*Sumber PT Telkom Akses Bandung Wilayah Bandung Barat 2018.*

1. Dalam melaksanakan tugas: Seberapa jauh/baik proses atau hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempuranaan, ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan suatu kegiatannya.

Contohnya: Setiap dilakukan perbaikan pada jaringan modem *Indie Home* dalam jangka waktu satu minggu masih ada saja konsumen yang menghubungi PT.Telkom Akses seperti program koneksi jaringan pada modem eror atau kabel *viber optik* (VO) yang bermasalah atau mengalami putus kabel.

Diduga permasalahan tersebut disebabkan oleh faktor sebagai berikut:

1. Pemberian penghargaan seperti bonus berupa uang kepada karyawan perorangan/kelompok pada PT. Telkom Akses.

Misalnya seperti: Pemberian balas jasa berupa uang insentif diluar gaji pokok atau upah tidak sesuai dengan pekerjaan yang telah dikerjakan.

1. Uang insentif yang diberikan sebagai balas jasa yang diberikan perusahaan tidak berdasarkan waktu yang di tentukan.

Misalnya seperti: Selalu mengalami keterlambatan pemberian uang insentif karena menggunakan sistem aplikasi yang disebut *E-Money* yang digunakan PT. Telkom Akses untuk memberikan uang insentif.

**Tabel 1.2**

**Tabel Pada Karyawan Pemberian Insentif**

**Bulan Agustus Sampai Dengan**

**September**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Bulan** | **Pemberian Insentif** | **Realisasi** |
| 1 | Agustus | 13/08/2018 | 16/08/2018 |
| 2 | September | 10/09/2018 | 17/09/2018 |

*Sumber PT Telkom Akses Bandung Wilayah Bandung Barat 2018.*

Maka berdasarkan uraian di atas, proses pemberian insentif terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Akses Bandung dapat berjalan dengan lancar, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut skripsi dengan judul**“PENGARUH PEMBERIAN INSENTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM AKSES BANDUNG WILAYAH BANDUNG BARAT”.**

* 1. **Identifaikasi dan Perumusan Masalah**
     1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Bandung?
2. Bagaimana pelaksanaan pemberian insentif dan kondisi kinerja karyawan pada PT.Telkom Akses Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Bandung?
4. Hambatan dan usaha apa yang ada dalam pemberian insentif terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Akses Bandung?

**1.2.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut: **“Apakah Pemberian Insentif Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses Bandung”.**

**1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

**1.3.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang bertajuk “Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Telkom Akses Bandung” adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran umum pada PT. Telkom Akses Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana pemberian insentif dan kondisi kinerja karyawan pada PT.Telkom Akses Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Bandung.
4. Untuk mengetahui hambatan dan usaha pemberian insentif dan kinerja karyawan yang ada pada PT.Telkom Akses Bandung.

**1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini untuk memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

**a. Secara Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi lebih dan berguna bagi pengembang ilmu pengetahuan pada umumnya dan untuk bidang Ilmu Administrasi Bisnis pada khususnya, dan juga dapat menjadikan sebagai referensi khususnya dalam pemberian insentif terhadap kinerja.

**b. Secara Praktis**

Penelitian ini dapat berguna bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Memberikan wawasan dan tambahan pengetahuan yang berhubungan dengan MSDM terutama yang menyangkut pemberian insentif terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagai bahan referensi bahwa pengembangan ilmu pengetahuan yang menyangkut masalah MSDM yang berhubungan dengan insentif dan kinerja karyawan.

3. Bagi PT. Telkom Akses

Diharapkan dapat menjadi masukan atau sumbangan pemikiran yang berguna dalam peningkatan kualitas secara keseluruhan dalam pemberian insentif terhadap kinerja karyawan.