

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Memasuki era serba digital saat ini kemajuan teknologi secara global mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dengan meningkatnya kebutuhan akan teknologi informasi, maka semakin meningkat pula persaingan dalam dunia bisnis. Seiring dengan meningkatnya persaingan ditambah dengan banyaknya perubahan selera konsumen, kemajuan teknologi serta perubahan sosial ekonomi memunculkan tantangan-tantangan dan peluang baru dalam dunia bisnis. Salah satunya adalah perusahaan penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia yang semakin beragam memberikan layanan terbaik berupa layanan komunikasi dan informasi berbasis internet. Berdasarkan uraian tersebut maka setiap perusahaan hendaknya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan komunikasi. Agar perusahaan dapat melakukan kegiatan usahanya dengan baik, maka perusahaan harus dapat mengelola faktor- faktor produksi yang dimilikinya dengan baik.

Pada dasarnya setiap perusahaan mengejar tujuan yang sama, yaitu ingin mempertahankan pangsa pasar dan meningkatkan laba perusahaan. Setiap perusahaan akan melakukan berbagai alternatif untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, perusahaan harus mempunyai kemampuan untuk mengerti apa yang diinginkan konsumen. Keunggulan yang dimiliki perusahaan bisa berasal dari faktor produksi perusahaan yaitu material, mesin, sumber daya manusia, modal dan lain-lain.

Sumber daya manusia adalah faktor produksi yang hidup, dinamis dan sekaligus merupakan kesatuan ekonomis, psikologis dan sosial yang berarti bahwa sumber daya manusia tersebut memiliki keinginan, emosi, rasio atau akal dan lingkungan, karena itulah manusia tidak patut disamakan dengan faktor produksi lainnya. Kemampuan karyawan sebagai sumber daya manusia dalam suatu perusahaan sangatlah penting keberadaannya yaitu untuk mengembangkan misi dan tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Betapapun modern sarana dan prasarana yang digunakan, jika tidak didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan berkualitas, semuanya menjadi tidak memiliki makna dan dapat diperkirakan suatu perusahaan tersebut sulit untuk maju dan berkembang.

Seiring dengan perkembangan teknologi, berbagai macam produk jasa telekomunikasi mulai bermunculan dan bersaing ketat untuk memberikan kinerja yang optimal. Perusahaan mengelola input produksi menjadi output yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Perusahaan telekomunikasi di Indonesia memiliki perkembangan yang sangat cepat seiring berkembangnya teknologi informasi. Teknologi memudahkan aktivitas manusia dalam berkomunikasi dan bertukar informasi. Dengan menggunakan alat komunikasi masyarakat mampu menghemat biaya pemakaian bagi konsumen, namun di samping itu perusahaan harus mampu bersaing dengan perusahaan saingannya dengan tetap memperhitungkan resiko dari setiap keputusan yang diambil agar tetap bisa bertahan dalam persaingan tersebut.

Berikut merupakan beberapa contoh daftar perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa telekomunikasi yang masih aktif dan terdaftar dalam Asosiasi Penyelenggara Telekomunikasi Seluruh Indonesia (ATSI):

Tabel 1.1
Daftar Perusahaan Penyelenggara Telekomunikasi Di Indonesia

No	Nama
1	PT. Telekomunikasi Seluler
2	PT. Hutchison 3 Indonesia
3	PT. Indosat Tbk
4	PT. XL Axiata Tbk
5	PT. Smartfren Telecom Tbk
6	PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia
7	PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk

Sumber : <https://www.atsi.or.id>

Persaingan antar pelaku bisnis dalam dunia bisnis semakin ketat, setiap perusahaan dituntut untuk selalu dapat menjaga kelangsungan hidup perusahaan yang telah ditetapkan. Agar kelangsungan hidup perusahaan tetap terjaga maka diperlukan karyawan yang memiliki beberapa faktor pendukung seperti keahlian, keterampilan, dan etos kerja yang tinggi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk memenuhi harapan tersebut diperlukan pengembangan kemampuan, pemenuhan keinginan dan kebutuhan karyawan agar karyawan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya secara optimal, sehingga memunculkan sinergi yang baik antara karyawan dan perusahaan. Menurut Mangkunegara dalam Rosalendro Eddy Nugroho (2017: 67) menyatakan bahwa kinerja itu adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan, menurut Mathis dan Jackson (2012: 378) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan. Dari beberapa definisi tersebut penulis menyimpulkan bahwa kinerja adalah kualitas dan kuantitas hasil kerja (*output*) yang dicapai oleh karyawan setelah melaksanakan suatu pekerjaan berbanding dengan sasaran kerja.

Sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan secara langsung. Kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi berbagai elemen seperti : kuantitas dari hasil, kualitas dari hasil, ketepatan dari hasil, kehadiran dan kemampuan bekerjasama. Dengan hal ini penulis memilih perusahaan jasa telekomunikasi sebagai objek penelitian karena dengan semakin banyaknya penyelenggara jasa telekomunikasi di Indonesia menjadikan sumber daya manusia sebagai salahsatu faktor yang memegang peranan penting dalam mencapai tujuan perusahaan maupun tujuan individu dalam perusahaan tersebut.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk atau **PT TELKOM** merupakan perusahaan BUMN yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi. Beberapa unit bisnis sudah tersebar di berbagai area di Indonesia. Salah satu unit bisnisnya adalah TELKOM (WITEL Jabar Tengah) yang terletak di Jl. Lembong No. 11-13 Bandung. Adapun produk dan layanan TELKOM (WITEL Jabar Tengah) antara lain : telepon rumah (*fixed phone*), PSTN (jaringan telepon), Speedy, UseeTV, kartu Halo serta ada pula paket *bundling* INDIHOME (jaringan internet). Unit ini menjangkau wilayah Bandung hingga batas wilayah yaitu Subang pada bagian utara, Soreang pada bagian selatan, Sumedang pada bagian timur, dan Padalarang pada bagian barat. Dalam hal memberikan pelayanan bagi konsumen, PT. TELKOM (WITEL Jabar Tengah) tentu harus memiliki karyawan dengan kualitas kinerja yang mampu mendukung produktivitas guna mencapai tujuan perusahaan yang dicita-citakan. Maka dari itu, demi kelangsungan hidup perusahaan, PT. TELKOM (WITEL Jabar Tengah) tentu harus memiliki karyawan dengan kualitas kinerja yang baik sesuai dengan standar perusahaan yang telah ditentukan.

Kinerja merupakan masalah yang sangat penting bagi setiap organisasi ataupun perusahaan. Kinerja yang tinggi sangatlah diperlukan dalam setiap usaha kerjasama karyawan untuk tujuan instansi perusahaan, seperti diketahui bahwa pencapaian tujuan perusahaan adalah sesuatu yang sangat diidam-idamkan oleh setiap perusahaan. Karyawan adalah bagian daripada sebuah kesatuan yaitu organisasi. Agar sebuah instansi dapat berhasil mencapai semua tujuannya, maka sebuah instansi wajib untuk meningkatkan selalu kinerja karyawannya. Kinerja karyawan yang optimal adalah gambaran dari sumber daya manusia yang berkualitas. Pada PT. TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung, kinerja karyawan sangat diperhatikan karena kinerja yang tinggi dari seseorang karyawan akan menghasilkan keuntungan yang tinggi pula dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Hal ini sesuai dengan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2013:75). Di antaranya sebagai berikut :

1. **Kualitas**, Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. **Kuantitas**, Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap masing-masing karyawan.
3. **Pelaksanaan tugas**, Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. **Tanggung Jawab**, Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Kinerja adalah hasil akhir dari tenaga dan pikiran yang dicapai seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia pada periode tertentu. Dalam melaksanakan tugas kerjanya yang didasarkan pada kecakapan, pengalaman dan kesungguhan dengan tanggung jawab yang diberikan untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil penilaian kerja di PT. TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung, penulis menemukan beberapa permasalahan mengenai kinerja karyawan yang dinilai belum maksimal. Hal ini meliputi beberapa indikator seperti masih rendahnya kuantitas kerja karyawan dalam menangani tugas yang diberikan dan masih terdapat beberapa kinerja karyawan yang dirasakan belum maksimal dalam memenuhi standar kuantitas yang diharapkan oleh perusahaan. Selain itu, masih kurangnya kemandirian karyawan berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan karyawan untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kompetensi yang optimal akan berpengaruh terhadap efisiensi dan efektivitas pekerjaan. Namun pada kenyataannya masih ditemukannya ketidakharmonisan hubungan antar rekan kerja masih kurang dalam berkontribusi dan bersosialisasi serta masih adanya blok-blok golongan antar karyawan, sehingga dalam hal kerjasama mengalami penurunan. Selain itu, *Reward* yang diberikan perusahaan kurang sesuai dengan hasil kerja karyawan, adanya hubungan lingkungan kerja antar karyawan dengan pemberian penghargaan yang sesuai diharapkan dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan. Hal ini sangat terlihat dengan hasil Rekapitulasi Rata-Rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung 2016-2018.

Adapun yang menjadi standar atau unsur-unsur dalam penilaian pelaksanaan pekerjaan di PT. TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung yakni ada 8 (delapan) unsur, antara lain:

1. Kesetiaan
2. Prestasi Kerja
3. Tanggung Jawab
4. Ketaatan
5. Kejujuran
6. Kerjasama
7. Inisiatif
8. Kepemimpinan

Tabel 1.2
Standar Nilai Kinerja Karyawan Pada PT TELKOM
(WITEL Jabar Tengah) Bandung

No.	Nilai	Keterangan
1	91 – 100	Sangat Baik
2	76 – 90	Baik
3	61 – 75	Cukup
4	51 – 60	Kurang
5	≤50	Buruk

Sumber : PT. TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung (2016-2018)

Tabel 1.2 merupakan tabel dengan kriteria nilai yang digunakan untuk mencocokkan unsur penilaian kinerja yang telah ditentukan oleh PT. TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung. Oleh karena itu, dengan standar nilai yang sudah ditentukan ini. Maka pada tabel 1.2 ini yang pada akhirnya dapat menentukan gambaran dari keseluruhan kinerja karyawan di PT. TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung sesuai dengan kriteria penilaian sebagaimana dalam tabel di atas.

Tabel 1.3
Rekapitulasi Rata-Rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan
Pada PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung
(2016-2018)

No.	Unsur-Unsur	Tahun 2016		Tahun 2017		Tahun 2018	
		Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
1	Loyalitas	92	Amat Baik	81	Baik	70	Cukup
2	Prestasi Kerja	84	Baik	64	Cukup	51	Kurang
3	Tanggung Jawab	82	Baik	69	Cukup	53	Kurang
4	Ketaatan	82	Baik	78	Baik	52	Kurang
5	Kejujuran	82	Baik	80	Baik	61	Cukup
6	Kerjasama	80	Baik	61	Cukup	52	Kurang
7	Inisiatif	82	Baik	70	Cukup	51	Kurang
8	Kepemimpinan	83	Baik	79	Baik	60	Kurang
Jumlah		667		582		450	
Rata-rata		83,38%	Baik	72,75%	Cukup	56,25%	Kurang

Sumber : PT. TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung

Pada Tabel 1.3 maka dapat di lihat bahwa rata-rata kinerja karyawan pada PT. TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung sudah tergolong cukup baik pada tahun 2016, namun pada tahun 2017 dan 2018 kinerja karyawan mengalami penurunan yang cukup tinggi sekitar kurang lebih 20% dari tahun 2016. Berdasarkan tabel di atas, Penurunan itu sangat terlihat pada indikator prestasi kerja, tanggung jawab, inisiatif dan kerjasama yang cukup signifikan, sehingga dalam hal ini penulis menyimpulkan bahwa sejak tahun 2017 hingga 2018 terdapat indikasi masalah pada kinerja karyawan. Sehingga hal ini dapat menjadi sebuah kajian awal dalam menentukan variabel apa akan diteliti selanjutnya.

Untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan penelitian, telah dilakukan tinjauan penelitian di PT. TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung, dengan memberikan beberapa pernyataan kepada pihak-pihak terkait untuk mendapatkan data-data yang jelas dan akurat. Dapat dilihat dari tabel 1.3 hasil pra survei mengenai kinerja karyawan di PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.4
Dimensi Kinerja Karyawan yang Bermasalah Pada
PT TELKOM (Witel Jabar Tengah) Bandung

No	Dimensi	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Skor	Mean
1	Hasil kerja	17	7	1	-	-	116	4,6
2	Perilaku kerja	13	6	2	3	1	102	4,1
3	Sifat pribadi	8	7	5	2	3	90	3,6
4	Kualitas kerja	6	10	2	2	3	83	3,3
5	Kreatifitas kerja	8	10	3	-	4	93	3,7
Hasil Rata-Rata								3,9

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei (2018)

Berdasarkan Tabel 1.2 maka dapat dilihat bahwa hasil penelitian awal yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Hasil kinerja karyawan dapat dikatakan belum mencapai standar yang diharapkan, hal ini dikarenakan ada beberapa dimensi yang memperoleh hasil di bawah rata-rata penilaian 3,9 yaitu dimensi sifat pribadi dengan rata-rata 3,6, kualitas kerja 3,3 dan kreativitas kerja karyawannya 3,7. Hal ini disebabkan karena dari pihak karyawan masih belum bisa optimal dalam menciptakan kualitas kerja. Hal yang terlihat masih rendah pada kinerja karyawan seperti kurangnya kemampuan atau *skill* yang dimiliki oleh karyawan sehingga hal ini dapat mempengaruhi hasil kerja yang diperoleh oleh perusahaan.

Peningkatan kinerja karyawan di perusahaan dapat ditempuh dengan beberapa cara, misalnya dengan pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, budaya organisasi, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, stress kerja, konflik kerja, disiplin kerja, serta pendidikan dan pelatihan. (Sedarmayanti, 2013 :229).

Kinerja karyawan dapat dilihat dari bagaimana kompetensi dan motivasi bagi seluruh karyawannya. Kinerja menjadi landasan yang sesungguhnya dalam suatu organisasi karena jika tidak ada kinerja maka tujuan organisasi tidak dapat tercapai. Kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemimpin untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja yang ada pada organisasi. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Beberapa faktor tersebut dapat dikategorikan sebagai faktor internal dan juga faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri dan tak terpengaruh oleh kondisi yang ada di luar dirinya. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar dari diri karyawan itu sendiri. Di mana dalam hal ini akan dipengaruhi oleh kondisi yang ada di luar dari diri karyawan tersebut.

Untuk mengetahui variabel-variabel yang mempunyai tingkat pengaruh terhadap kinerja karyawan di PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung, maka penelitian awal dilakukan oleh penulis melalui metode pra survei dengan menggunakan kuesioner dan wawancara kepada 25 orang karyawan di PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung dan pengukurannya menggunakan 7 variabel bebas yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Mitchell (2008). Data tersebut dapat dilihat pada tabel 1.3 yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.5
Variabel-Variabel Yang Mempengaruhi Kinerja

No	Variabel	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Skor	Mean
1	Kompensasi	9	12	2	2	-	144	4,1
2	Disiplin Kerja	10	11	3	1	-	108	4,2
3	Motivasi	8	7	7	3	-	95	3,8
4	Kompetensi	8	7	5	5	-	93	3,7
5	Lingkungan Kerja	9	12	4	-	-	109	4,2
6	Stress Kerja	12	8	3	2	-	121	4,2
7	Pelatihan	11	9	4	1	-	110	4,2
Hasil Rata-Rata								4.1

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei (2018)

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi rendahnya kinerja karyawan di PT. TELKOM (WITEL Jabar Tengah) yang masih berada di bawah hasil rata-rata 4,1 adalah variabel Kompetensi dan Motivasi. Variabel kompetensi diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,7. Dalam hal ini beberapa karyawan masih dinilai kurang kompeten dan belum mampu bekerja secara mandiri. Sedangkan pada variabel motivasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,8. Hal ini disebabkan oleh bentuk penghargaan yang diberikan masih kurang sesuai dengan hasil kerja. Oleh karena itu, maka perusahaan masih perlu memaksimalkan dari segi kinerja karyawan demi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Pengukuran kinerja dengan menggunakan ukuran kualitas dan kuantitas merupakan dua dimensi kinerja yang sangat penting dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Apabila semuanya terpenuhi maka pihak perusahaan bisa mencapai sebuah tujuan yang diinginkannya. Agar semua itu dapat tercapai, maka diperlukan sebuah prestasi yang baik dari karyawan dengan melihat kinerja karyawan itu sendiri.

Dalam menentukan sebuah kinerja karyawan, instansi atau organisasi harusnya memiliki beberapa komponen yang menjadi alat ukur kinerja, antara lain: kualitas pekerjaan, kejujuran karyawan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggungjawab dan pemanfaatan waktu kerja. Jadi apabila perusahaan merasa bahwa komponen-komponen kinerja di atas menurun, maka perusahaan harus segera mencari faktor penyebab terjadinya penurunan tersebut. Dengan kata lain, memperlihatkan kebutuhan dan keinginan karyawan seperti kemampuan apa yang harus mereka miliki dan mereka pelajari, serta pemberian motivasi seperti apa atau bagaimana yang mereka inginkan. Hal tersebut tentu harus menjadi tugas perusahaan untuk dapat memenuhinya.

Untuk mendapatkan data primer, maka penulis membagikan kuesioner kepada sekitar 25 orang karyawan di PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung. Alasan penulis melakukan kuesioner yaitu untuk mengetahui dimensi kompetensi apa saja yang dinilai memang bermasalah di PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung. Data yang telah didapatkan penulis adalah sebagai berikut:

Tabel 1.6
Perhitungan Hasil Kuesioner Pra Survei KOMPETENSI Karyawan
PT TELKOM (Witel Jabar Tengah) Bandung

No	Dimensi	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Skor	Mean
1	Motif	8	7	7	3	-	95	3,8
2	Watak	7	9	7	1	1	95	3,8
3	Konsep Diri	9	8	5	2	-	96	3,8
4	Pengetahuan	8	10	3	-	4	93	3,7
5	Keterampilan	8	7	6	2	4	91	3,6
Hasil Rata-Rata								3,8

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei (2018)

Tabel 1.4 menunjukkan kondisi kompetensi saat ini didapatkan dari hasil perhitungan olahan data kuesioner yang dibagikan kepada 25 responden. Tabel tersebut menunjukkan kondisi kompetensi saat ini masih belum mencapai standar yang diharapkan yaitu nilai yang masih berada di bawah rata rata penilaian sebesar 3,8 yang terjadi pada pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawannya dengan rata-rata sebesar 3,7 dan keterampilan sebesar 3,6. Pengetahuan atau wawasan yang luas wajib dimiliki oleh setiap orang individu karena akan berdampak baik bagi diri mereka sendiri dan bagi orang lain. Pengetahuan karyawan yang minim terlihat dari hasil pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan, lalu keterampilan yang terlihat pada karyawan adalah kurang memahami dan tidak optimal dalam menghasilkan prestasi dalam bekerja. Perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa telekomunikasi, jika keterampilan memunculkan ide-ide baru dari perusahaan kurang baik maka akan berdampak buruk bagi kemajuan perusahaan.

Kompetensi berarti pengetahuan, sikap dan nilai yang dimiliki dalam bertindak. Adapun pendapat yang dikemukakan oleh Ricky Alamsyah (2009: 25) bahwa kompetensi terdiri dari sejumlah perilaku kunci yang dibutuhkan untuk melaksanakan peran tertentu untuk menghasilkan prestasi atau kinerja yang memuaskan, penentuan kompetensi yang dibutuhkan tentunya akan dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi kinerja karyawan. Kompetensi yang belum optimal akan berpengaruh terhadap efisiensi dan efektivitas pekerjaan. Jika kompetensi dalam suatu perusahaan tidak dimiliki oleh para karyawannya kemungkinan tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi tidak dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Untuk mendapatkan data primer, penulis membagikan kuesioner kepada 25 orang karyawan di PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung. Alasan penulis melakukan kuesioner yaitu untuk mengetahui dimensi kompetensi apa saja yang dinilai bermasalah di PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung. Data yang didapatkan penulis adalah sebagai berikut:

Tabel 1.7
Perhitungan Hasil Kuesioner Pra Survei MOTIVASI Karyawan
PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung.

No	Dimensi	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Skor	Mean
1	Kebutuhan Fisiologis	14	8	2	1	-	110	3,8
2	Kebutuhan Keamanan	9	8	5	2	-	96	3,8
3	Kebutuhan Penghargaan	8	7	6	2	1	91	3,6
4	Kebutuhan Sosial	10	6	1	3	5	88	3,5
5	Kebutuhan Aktualisasi Diri	8	12	2	1	2	98	3,9
Hasil Rata-Rata								3,7

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei (2018)

Dari hasil perhitungan Tabel 1.5 menunjukkan kondisi motivasi saat ini masih belum mencapai standar yang diharapkan yaitu masih berada di bawah rata rata penilaian sebesar 3,7. Pada dimensi kebutuhan penghargaan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,6 di mana menurut karyawan di PT. TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung masih belum bisa memberikan penghargaan yang sesuai dengan hasil kerja karyawan. Adapun bentuk penghargaan seperti : uang, voucher, dan lainnya menurut para karyawan memang masih belum memuaskan. Sedangkan pada dimensi kebutuhan sosial diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,5 di mana karyawan merasa bahwa lingkungan kerja masih kurang kooperatif. Seperti kurangnya kerjasama antar kelompok, atau antara bawahan dan atasan, selain itu karyawan masih bersikap individual dalam menyelesaikan pekerjaan tim.

Untuk itu karyawan perlu membangkitkan motivasi kerja agar menghasilkan kinerja yang baik. Hal ini akan terwujud apabila ada kolaborasi yang baik antara perusahaan dan karyawannya dalam menciptakan lingkungan dan sistem kerja yang mampu meningkatkan hasil kerja perusahaan tersebut.

Berdasarkan pemaparan di atas bahwa adanya indikasi masalah penurunan kinerja karyawan di PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung. Dan telah diketahui dari beberapa alasan penyebab tersebut, beberapa faktor variabel penting yang mempengaruhinya di antaranya faktor kompetensi dan motivasi memegang peranan penting yang cukup signifikan. Sehingga sangat berhubungan erat dengan peningkatan atau penurunan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian di PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung dengan judul **“Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah merupakan proses pengkajian dari permasalahan-permasalahan yang akan diteliti. Sedangkan, rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup di dalam penelitian. Identifikasi penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang tercakup dalam penelitian. Permasalahan dalam penelitian ini meliputi faktor-faktor yang diindikasikan dapat mempengaruhi kinerja karyawan di PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung yaitu Kompetensi dan Motivasi.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Agar penelitian ini dapat membahas lebih tuntas dan sesuai dengan sasaran yang diharapkan. Permasalahan dalam penelitian ini meliputi faktor-faktor yang diindikasikan dapat mempengaruhi kinerja karyawan di PT. TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung dalam hal ini adalah variabel kompetensi dan motivasi yang kurang sesuai. Berdasarkan penelitian ini dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul antara lain sebagai berikut:

1. Kompetensi karyawan belum optimal dilihat dari kemampuan karyawan dalam bekerja masih kurang memuaskan karena tidak bisa mengembangkan *skill* atau keterampilan yang ada.
2. Motivasi yang dimiliki belum optimal dilihat dari hubungan antar karyawan kurang bersosialisasi dan *reward* yang diberikan perusahaan tidak sesuai.
3. Kinerja karyawan masih belum maksimal dilihat dari kualitas karyawan dalam bekerja tidak merata sehingga banyak pekerjaan yang tidak terselesaikan tepat waktu.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang uraian di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana kompetensi di PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung.
2. Bagaimana motivasi di PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung.
3. Bagaimana kinerja di PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung.

4. Seberapa besar pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan di PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung baik secara Parsial maupun Simultan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mengkaji, dan menganalisis :

1. Kompetensi di PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung.
2. Motivasi di PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung.
3. Kinerja di PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung.
4. Besarnya pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT TELKOM (WITEL Jabar Tengah) Bandung baik secara Parsial maupun Simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian yaitu untuk melakukan penyelidikan dari tanggapan dan juga konsekuensinya terhadap suatu keadaan. Keadaan tersebut dapat juga dikontrol dengan melalui eksperimen atau percobaan berdasarkan observasi.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai dokumen ilmiah yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu terutama yang berkaitan dengan teori tentang kompetensi, motivasi dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dan Bisnis.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- a) Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai kompetensi, motivasi serta dampaknya terhadap kinerja karyawan, sehingga peneliti dapat menerapkannya dalam dunia usaha yang nyata.
- b) Bagi perusahaan, penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi bagi pimpinan perusahaan dalam menentukan kebijakan kepada karyawan dengan tepat guna mencapai produktivitas kerja perusahaan.
- c) Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut tentang kompetensi dan motivasi kerja.