

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Perusahaan adalah suatu lembaga yang diorganisir dan dijalankan untuk menyediakan barang dan jasa agar dapat melayani permintaan konsumen akan kebutuhan mereka.dalam melaksanakan proses produksinya.suatu perusahaan membutuhkan faktor-faktor produksi yang dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan.faktor-faktor tersebut adalah bahan baku,modal dan manusia.terkhusus faktor manusia.faktor ini memegang peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan proses produksi atau jasa.

Diera globalisasi ini menuntut setiap perusahaan menghadapi persaingan yang sangat ketat dari perusahaan – perusahaan di dunia.Meningkatnya seluruh intensitas persaingan yang sekarang ini, Setiap perusahaan juga dituntut untuk selalu memperhatikan setiap kebutuhan dan keinginan konsumen serta mewujudkan apa yang diinginkan oleh mereka dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang telah dilakukan oleh para pesaing.Dengan demikian maka perusahaan dapat terus berjalan dan memenuhi kebutuhan para anggota organisasi dan kebutuhan konsumen.Perusahaan sehingga dapat bersaing dengan keunggulan yang dimilikinya.

Keberhasilan sebuah perusahaan bisa dilihat dari semangat kerja karyawannya itu sendiri,semngat kerja yang tinggi akan menghasilkan prestasi itu sendiri baik bagi karyawan maupun perusahaan dan perusahaan akan mampu bersaing secara global

dan bahkan mampu mengungguli para pesaingnya. Semangat kerja salah satu hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh setiap karyawan dalam setiap pekerjaan akan tetapi perusahaan yang memiliki karyawan yang memiliki semangat kerja yang tinggi tidak terlepas dari keberhasilan perusahaan dalam merekrut karyawan itu sendiri, disinilah hal yang paling penting bagi perusahaan dalam merekrut karyawannya guna mendapatkan karyawan – karyawan yang memiliki tingkat semangat yang tinggi dalam bekerja yang akan memudahkan karyawan itu sendiri dalam menyelesaikan tugas-tugasnya sehingga perusahaan mampu berada diatas para pesaingnya.

Dalam menumbuhkan rasa semangat yang tinggi dalam diri karyawan, perusahaan harus memberikan peluang kepada seluruh karyawannya yang berprestasi dan memiliki mobilitas yang tinggi yaitu dengan diberikannya pengembangan karir yang akan memacu setiap karyawan dan berambisi untuk meningkatkan kualitas kerjanya tentunya dengan membuat prestasi kerja dalam mengerjakan setiap pekerjaan sehingga tercermin bahwa perusahaan mencapai tujuan yang diharapkan.

Pengembangan karir merupakan suatu sarana dimana seluruh karyawan dituntut untuk meningkatkan kinerja guna memperoleh suatu prestasi baik bagi karyawan maupun perusahaan itu sendiri. Bagi karyawan itu sendiri guna memperoleh jabatan yang lebih tinggi untuk masa depannya yang lebih baik lagi, sedangkan bagi perusahaan agar dapat bersaing di level tertinggi sehingga mampu menjadi unggulan dibidang itu sendiri untuk Telkom tentunya dibidang telekomunikasi.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk atau sering disebut dengan Telkom adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom Harus Menghadapi tantangan dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan mobilitas dan konektivitas tanpa putus, PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk telah memperluas portofolio bisnisnya yang mencakup *Telecommunication, Information, Media, Edutainment* dan *Service* (TIMES). Portofolio bisnis TIMES PT.Telekomunikasi Indonesia, PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk memiliki unit-unit bisnis yang tersebar di berbagai area di Indonesia. Bahkan kini di asia seperti singapura dan Malaysia,di Indonesia sendiri Salah satu unit bisnis PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk yaitu Telkom Witel Jabar yang terletak di Jl. Lembong No. 11-13 Bandung yang sering disebut Telkom Lembong Bandung. Produk atau Layanan utama yang dikelola Telkom Lembong adalah *Wireline* dan *Speedy* yang ditujukan kepada pelanggan segmen retail melalui *delivery channel* yang dimiliki Pt. Telkom lembong. Kedua produk utama ini merupakan bagian dari porfolio *business* TIMES Telkom.

Berdasarkan observasi pada Plasa Telkom Area Divre III Witel Jawa Barat Bandung, Dari masing-masing area tersebut, dilakukan studi pendahuluan dengan menyebarkan kuesioner pra survey pada 10 orang responden yang dipilih secara acak dari populasi yang ada pada masing-masing Plasa Telkom Area Divre III Witel Jawa Barat Bandung, untuk mengetahui lokasi Plasa Telkom yang paling dominan memiliki permasalahan kinerja yang paling rendah capaiannya, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1
Studi Pendahuluan Semangat kerja Karyawan Pada Plasa Telkom
Area Divre III Witel Jawa Barat Bandung Tahun 2015

| No | Plasa Telkom | Area Witel | Total Skor Tanggapan | Total Skor Ideal | % |
|---|--------------|--------------|----------------------|------------------|------|
| 1 | Lembong | Jabar Tengah | 105 | 200 | 76 |
| 4 | Cijaura | Jabar Tengah | 175 | 200 | 87,5 |
| 6 | Rajawali | Jabar Barat | 168 | 200 | 84 |
| Persentase (%) = (Total Skor Tanggapan : Total Skor Ideal) x 100 | | | | | |

Sumber: Kuesioner pendahuluan yang telah diolah (2015)

Dari tabel 1.1 di atas menunjukkan hasil kuesioner pra survey mengenai variabel Semangat Karyawan secara keseluruhan di Plasa Telkom Lembong Witel Jabar Tengah Bandung pada tahun 2015. Berdasarkan persentase skor hasil penyebaran kuesioner pendahuluan, terlihat bahwa Plasa Telkom lembong Witel Jabar Tengah Bandung memiliki skor tanggapan terendah dibandingkan dengan area witel yang lain dengan pencapaian hanya 76% dari setiap item pertanyaan berdasarkan dimensi kinerja, sedangkan area lain mencapai rata-rata tanggapan diatas 80%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada Plasa Telkom Lembong Witel Jabar Tengah Bandung masih belum optimal dan belum memenuhi standar ideal. berdasarkan hasil studi pendahuluan tersebut maka pemilihan lokasi

penelitian ini dilakukan di Plasa Telkom Lembong Witel Jabar Tengah Bandung. Berdasarkan studi pendahuluan dengan menyebarkan kuesioner pra survey pada 10 orang responden yang dipilih secara acak dari populasi yang ada pada Plasa Telkom lembong Witel Jabar Tengah Bandung didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 1.2
Studi Pendahuluan Semangat Karyawan Pada Plasa Telkom Lembong Witel Jabar Bandung Tahun 2015

| NO | Dimensi | SS skor = 5 | | S Skor = 4 | | RR Skor = 3 | | TS Skor = 2 | | STS Skor = 1 | | Total skor | Skor ideal | % |
|--|---|-------------|----|------------|----|-------------|----|-------------|---|--------------|---|------------|------------|-----------|
| | | F | N | F | N | F | N | F | N | F | N | | | |
| 1 | Sedikitnya perilaku yang agresif yang menimbulkan frustrasi | 3 | 15 | 3 | 12 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 36 | 50 | 72 |
| 2 | Individu bekerja dengan suatu perasaan yang menyenangkan | 2 | 10 | 4 | 16 | 3 | 9 | 1 | 2 | | | 37 | 50 | 74 |
| 3 | Menyesuaikan diri dengan rekan kerja | 3 | 15 | 4 | 16 | 2 | 6 | 1 | 2 | | | 39 | 50 | 78 |
| 4 | Keterlibatan ego dalam bekerja | 4 | 20 | 2 | 8 | 4 | 12 | | | | | 40 | 50 | 80 |
| Total | | | | | | | | | | | | 152 | 200 | 76 |
| F : Frekuensi, N : Frekuensi x Skor, Jumlah Responden : 10, Jumlah Pernyataan : 5 Persentase Total Skor : Skor Ideal : Total Skor x 100 | | | | | | | | | | | | | | |

Sumber: Kuesioner pendahuluan yang telah diolah (2015)

Dari tabel 1.2 di atas menunjukkan hasil kuesioner pendahuluan mengenai variabel semangat kerja Karyawan. Permasalahan yang terjadi pada Plasa Telkom

lembong dapat dilihat dari dimensi semangat karyawan yang belum menunjukkan semangat yang optimal dan belum memenuhi standar ideal yakni:

1. Sedikitnya perilaku yang agresif yang menimbulkan frustrasi, memiliki persentase yang rendah, hal ini karena karyawan merasakan pekerjaan yang monoton dalam beraktifitas dalam melaksanakan tugas.
2. Individu bekerja dengan suatu perasaan yang menyenangkan, memiliki persentase yang rendah, hal ini karena karyawan kurang memperhatikan prestasi kerja.sehingga karyawan bekerja seolah olah setengah hati.
3. Menyesuaikan diri dengan teman kerja (Kerjasama), masih memiliki persentase rendah, hal ini karena karyawan satu dengan karyawan lain kurangnya kekompakan dalam mengerjakan tugas dan adanya persaingan antara karyawan satu dengan karyawan lain agar bisa dipromosikan.
4. Keterlibatan ego dalam bekerja , masih memiliki persentase rendah, hal ini karena adanya karyawan yang tidak mau mengakui hasil kerja dan kesalahannya serta kurang tepatnya dalam pengambilan keputusan.

Hal ini diperkuat dengan informasi yang didapat dari hasil wawancara dengan pihak HRD Plasa Telkom lembong bandung yang menyatakan bahwa target Sasaran membakar semangat memang kerap kali tidak tercapai atau mengalami perubahan setiap tahun dan hasil penilaian semangat memang dirasakan masih selalu berubah ubah. Hal ini disebabkan karena masih terdapat karyawan yang kurang memikirkan masadepan dan prestasi kerja sehingga berdampak pada pekerjaannya yang kurang

baik sehingga sering dikoreksi atau diperbaiki akibatnya pekerjaan tidak dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

PT. Telkom khususnya pada Plasa Telkom lembong Bandung, senantiasa berupaya untuk meningkatkan semangat kerja karyawannya guna mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas dan professional. Berbagai upaya sudah dilakukan untuk meningkatkan semangat kerja pegawai diantaranya dengan memberikan motivasi, penghargaan, pujian, bahkan diadakannya indihome untuk membakar semangat para karyawannya. Meski demikian semangat karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor –faktor tersebut.Pt Telkom harus lebih lagi memikirkan factor yang paling utama dalam membakar semangat kerja karyawannya.

Faktor lain yang dapat menumbuhkan rasa semangat pada setiap karyawan adalah pengembangan karir, Kaswan (2013:2) menyatakan bahwa Pengembangan merupakan proses dimana karyawan memperoleh keterampilan dan pengalaman agar berhasil pada pekerjaan sekarang dan tugas-tugas dimasa yang akan datang. dengan adanya pengembangan karir setiap karyawan akan terpacu semangatnya dalam bekerja sehingga menghasilkan kinerja yang sangat baik

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan pembagian kuesioner survey pendahuluan mengenai faktor masalah lain yang lebih menyebabkan semangat karyawan menurun, sebanyak 10 responden yang diambil dan dipilih secara acak dari populasi yang ada pada Plasa Telkom lembong Bandung didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 1.3
Studi Pendahuluan Pengembangan karir Karyawan
Pada Plasa Telkom Lembong Witel Jabar Bandung Tahun 2015

| NO | Dimensi | SS skor = 5 | | S Skor = 4 | | RR Skor = 3 | | TS Skor = 2 | | STS Skor = 1 | | Total skor | Skor ideal | % |
|--|-------------------|-------------|----|------------|----|-------------|---|-------------|---|--------------|---|------------|------------|-----------|
| | | F | N | F | N | F | N | F | N | F | N | | | |
| 1 | Manajemen karir | 4 | 20 | 5 | 20 | | | 1 | 2 | | | 42 | 50 | 84 |
| 2 | Perencanaan karir | 3 | 15 | 5 | 20 | 1 | 3 | 1 | 2 | | | 40 | 50 | 80 |
| Total | | | | | | | | | | | | 82 | 100 | 82 |
| F : Frekuensi, N : Frekuensi x Skor, Jumlah Responden : 10, Jumlah Pernyataan : 5 Persentase Total Skor : Skor Ideal : Total Skor x 100 | | | | | | | | | | | | | | |

Sumber: Kuesioner pendahuluan yang telah diolah (2015)

Dari tabel 1.3 di atas menunjukkan hasil dari tanggapan karyawan mengenai kondisi pengembangan karir saat ini di Plasa Telkom lembong yang secara keseluruhan dapat dikatakan berada dalam kategori masih kurang baik. Berdasarkan tanggapan tersebut, diperoleh hasil total skor sebesar 82 dari skor ideal 100 dengan persentase sebesar 82%. Hasil ini berdasarkan pernyataan dari setiap dimensi pengembangan karir yaitu Manajemen karir, dan perencanaan karir yang masih rendah dan dapat dikatakan belum menunjukkan pengembangan karir yang optimal dan belum memenuhi standar ideal.

Masalah pengembangan karir ini juga diperkuat dengan informasi yang didapat dari hasil wawancara dengan pihak HRD Plasa Telkom lembong menyatakan bahwa adanya beberapa karyawan yang merasa mengalami ketidaksesuaian dengan pengembangan karir yang disebabkan oleh faktor pendidikan, sehingga dalam menanggapi laporan keluhan yang berulang-ulang oleh pihak HRD untuk terus

menerus mencari solusinya Hal tersebut mengakibatkan semangat kerja karyawan menjadi menurun, terlihat kurang bersemangat dan kurangnya percaya diri dalam mengerjakan pekerjaannya.

Pengembangan karir karyawan juga ditentukan oleh rekrutmen karyawan . rekrutmen adalah suatu proses pencarian calon karyawan yang sangat penting bagi kelangsungan perusahaan daam jangka panjang. Rendahnya tingkat rekrutmen akan berpengaruh terhadap efisiensi kerja dan efektivitas tugas pekerjaan.

Berdasarkan studi pendahuluan dengan pembagian koesioner tentang rekrutmen karyawan sebanyak 10 responden yang dipilih secara acak dari populasi yang ada pada Plasa Telkom lembong didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 1.4
Studi Pendahuluan Rekrutmen Karyawan Pada Plasa Telkom Lembong
Witel Jabar Bandung Tahun 2015

| NO | dimensi | SS skor = 5 | | S Skor = 4 | | RR Skor = 3 | | TS Skor = 2 | | STS Skor = 1 | | Total skor | Skor ideal | % |
|--|------------------------|----------------------|----|---------------------|----|----------------------|---|----------------------|---|-----------------------|---|------------|------------|-----------|
| | | F | N | F | N | F | N | F | N | F | N | | | |
| 1 | Dasar sumber rekrutmen | 4 | 20 | 3 | 12 | 3 | 9 | | | | | 41 | 50 | 82 |
| 2 | Sumber rekrutmen | 3 | 15 | 5 | 20 | 1 | 3 | 1 | 2 | | | 40 | 50 | 80 |
| 3 | Metode rekrutmen | 2 | 10 | 5 | 20 | 2 | 6 | 1 | 2 | | | 38 | 50 | 80 |
| Total | | | | | | | | | | | | 119 | 150 | 80 |
| F : Frekuensi, N : Frekuensi x Skor, Jumlah Responden : 10, Jumlah Pernyataan : 5 Persentase Total Skor : Skor Ideal : Total Skor x 100 | | | | | | | | | | | | | | |

Sumber: Kuesioner pendahuluan yang telah diolah (2015)

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat bahwa kondisi Rekrutmen karyawan saat ini secara keseluruhan dapat dikatakan rendah, berdasarkan total skor dari tanggapan karyawan hanya diperoleh 119 dari skor ideal 150 dengan persentase hanya sebesar 80 %. Hasil ini berdasarkan pernyataan dari setiap dimensi rekrutmen karyawan yaitu dasar sumber rekrutmen, sumber rekrutmen, dan metode rekrutmen.

Beberapa hal yang menunjukkan rekrutmen yang tidak optimal dan belum memenuhi standar ideal yaitu sebagai berikut:

1. Metode rekrutmen dirasakan masih kurang kuat dikarenakan dengan metode tertutup yang dilakukan oleh pt.telkom membuat calon karyawan hanya terbatas. Selain itu,metode perekrutan yang hanya dengan metode media saja seperti email tidak membuat para calon karyawan mengetahuinya.
2. sumber rekrutmen yang hanya dibatasi dapat mempersempit kualifikasi dalam menyeleksi calon karyawan.seperti yang di lakukan pt Telkom lembong hanya universitas tertentu yang dapat mengikuti seleksi perekrutan calon karyawan.

Masalah perekrutan ini selaras dengan wawancara yang dilakukan dengan 10 orang karyawan Plasa Telkom lembong Bandung menyatakan bahwa masih adanya kekurangan dalam metode perekrutan seperti metode tertutup yang dilakukan oleh perusahaan dalam perekrutan karyawan.

Berdasarkan uraian diatas bahwa rekrutmen dan pengembangan karir mempengaruhi semangat kerja karyawan sehingga mencapai kinerja yang diharapkan perusahaan dan hasil wawancara penelitian awal terhadap bapak Iwa selaku HRD

Pt.telkom dan dari 10 karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk lembong sehingga diperoleh data mengenai permasalahan yang bersangkutan dengan rekrutmen, pengembangan karir dan semangat kerja di PT.Telekomunikasi Indonesia, Lembong Tbk Witel Jabar Tengah, maka peneliti memberi judul penelitian ini dengan judul ***“PENGARUH REKRUTMEN DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP SEMANGAT KERJA KARYAWAN. (di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk lembong bandung)”***.

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah dan rumusan masalah dalam penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang tercakup dalam penelitian. Permasalahan dalam penelitian ini meliputi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi semangat kerja karyawan di PT Telkom lembong Bandung.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan, yaitu:

1. Kejelasan Adanya Aturan
2. Kejelasan Persyaratan Umum
3. Kejelasan Persyaratan Khusus
4. Mengintegrasikan Dengan perencanaan Sumber Daya Manusia

5. Ketelitian
6. Konsentrasi Kerja

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Rekrutmen karyawan pada PT. Telkom lembong Bandung.
2. Bagaimana pengembangan karir karyawan pada PT. Telkom Indonesia lembong Bandung.
3. Bagaimana Semangat kerja karyawan pada PT. Telkom lembong Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh rekrutmen dan pengembangan karir terhadap semangat kerja karyawan baik secara parsial maupun simultan pada PT. Telkom lembong Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian sesuai dengan rumusan masalah adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Rekrutmen karyawan *pada* PT. Telkom lembong Bandung.
2. Pengembangan karir *pada* PT. Telkom lembong Bandung.
3. Semangat kerja karyawan *pada* PT. Telkom lembong Bandung.
4. besar pengaruh rekrutmen dan pengembangan karir terhadap semangat kerja karyawan baik secara parsial maupun simultan *pada* PT. Telkom lembong Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu. Berkaitan dengan tema penelitian, maka kegunaan penelitian ini terbagi menjadi dua kegunaan, yaitu kegunaan Teoritis dan Praktis, yang secara umum diharapkan mampu mendatangkan manfaat baik bagi perusahaan khususnya bagi peneliti.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Hasil penelitian ini dapat melengkapi kelengkapan kepustakaan dalam bidang semangat kerja khususnya yang berhubungan dengan perusahaan, serta dapat dijadikan bahan informasi bagi pihak yang berkepentingan dengan masalah yang diteliti.
2. Melatih kemampuan peneliti dalam menganalisis suatu permasalahan serta mencari cara-cara memecahkan masalah tersebut.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini dapat memberikan informasi dan menambah wawasan pengetahuan mengenai semangat kerja karyawan di PT. Telkom, Tbk. Kandatel Bandung.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan pemikiran bagi bagian SDM PT. Telkom, Tbk. Kandatel Bandung.