

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi sekarang ini persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Bangsa Indonesia dihadapkan berbagai tantangan masa depan. Sehingga perusahaan harus memiliki keunggulan dan kemampuan daya saing yang tinggi, agar memiliki keunggulan, maka diperlukan sumber daya yang baik. Sumber daya manusia berperan dalam memberikan kontribusi ke arah pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Menurut Marwansyah ( 2010 ) Sumber daya manusia merupakan sebagai sumber daya yang ada dalam organisasi yang memegang peranan penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Berhasil atau tidaknya tergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas. Karyawan sebagai sumber daya utama bagi perusahaan agar menghasilkan kinerja yang optimal. Tanpa adanya karyawan, tujuan perusahaan akan sulit untuk tercapai sehingga tidak mampu untuk bertahan dalam persaingan.

Menurut Murty dan Hudiwinarsih ( 2012 ) Kinerja karyawan merupakan sesuatu yang dihasilkan dari pekerjaan baik secara kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh seorang karyawan atau perilaku. Kinerja karyawan merupakan suatu hasil setelah pekerjaan yang dilakukan selesai. Hal ini merupakan salah satu tingkat pencapaian setiap pekerjaan dan

telah memenuhi peraturan dalam organisasi, harapan, atau persyaratan untuk peran resmi ( Folorunso, 2014 ). Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu caranya yaitu meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik.

Karyawan merupakan salah satu aset terpenting di dalam suatu organisasi. Oleh sebab itu, di PT. Telkom Jombang seorang karyawan sebagai perencana dan pelaksana pembangunan perlu dibina dan dikembangkan, agar memiliki kemampuan, berdedikasi dan berdisiplin tinggi serta berprestasi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sehingga peranan karyawan akan semakin terasa penting, karena pada hakikatnya karyawan yang jadi pemikir, perencana, dan pelaksana pembangunan melalui organisasi yang dijalankan dimana mereka bekerja untuk lebih produktif terhadap tugas – tugas yang dikerjakan. Untuk itu sebagai karyawan juga dituntut untuk mempunyai sikap mental, tekad, dan semangat, kedisiplinan serta memiliki kinerja yang tinggi agar apa yang dilaksanakan dalam tugas berjalan sesuai dengan rencana dan kebutuhan organisasi.

Adapun penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Telkom Akses yang bekerja di PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai karyawan teknis outsourcing. Dalam hal ini peneliti telah melakukan wawancara dan observasi kepada beberapa karyawan yang bekerja di PT. Telkom Akses Jombang merupakan anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk ( Telkom ) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PT. Telkom Akses

bergerak dalam bisnis penyedia layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. PT. Telkom Jombang melayani masyarakat untuk pemasangan baru ( PSB ) wifi dan gangguan jaringan ( IOAN ) wifi di rumah atau tempat lainnya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka peneliti memperoleh berbagai fenomena dan informasi terkait variabel peneliti. Salah satu informasi yang peneliti peroleh adalah bahwa Telkom jombang memiliki 63 karyawan teknisi outsourcing.

Tercapainya tujuan suatu perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana, dan prasarana yang lengkap, tetapi juga tergantung pada manusia ( Karyawan ) yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Oleh karena itu pada lingkungan PT. Telkom Jombang, karyawan yang berkualitas adalah karyawan yang melaksanakan pekerjaannya dan mampu memberikan hasil kerja yang baik atau mempunyai disiplin kerja yang tinggi yang dibutuhkan oleh instansi untuk mencapai tujuan dan hasil yang tinggi. Untuk itu Telkom Jombang berupaya mendapatkan karyawan yang terlibat dalam kegiatan yang tentunya dapat menciptakan kinerja yang baik dalam mencapai target yang telah di tetapkan oleh perusahaan.

Menurut Mangkunegara ( 2014 ) Kinerja karyawan adalah hasil pekerjaan baik secara kualitas maupun kuantitas yang dapat dicapai dan dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan mengemban tanggung jawab yang diberikan oleh atasan. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Strategi peningkatan kinerja yaitu cara perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Agar strategi

peningkatan kinerja dapat berhasil maka perusahaan perlu mengetahui sasaran kinerja. Seorang karyawan dapat dikatakan memiliki kinerja yang tinggi, jika beban kerja yang ditetapkan tercapai dan jika realisasi hasil kerja lebih tinggi dari pada yang di tetapkan perusahaan. Menurut Kasmir ( 2016 ) Kinerja karyawan dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja. Selain itu berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ery Teguh Prasetyo dan Puspa Marlina ( 2019 ) dengan judul pengaruh disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Nihon Plast Indonesia. Menunjukkan hasil penelitian yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Dalam hal ini, penelitian yang akan dilakukan di PT. Telkom Jombang terdapat fenomena pada kinerja karyawan teknisi yaitu rendahnya kinerja karyawan teknisi gangguan jaringan yang belum mampu menyelesaikan gangguan sesuai jumlah keluhan pelanggan, hal ini diketahui dalam data TTR ( Time To Recovery ) atau kemampuan menyelesaikan gangguan jaringan ( IOAN ). Berikut data TTR ( Time To Recovery ) karyawan teknisi bulan Januari – Juni 2020 sebagai berikut :

Tabel 1.1

Data TTR ( Time To Recovery ) Karyawan Teknisi Gangguan  
 Jaringan PT. Telkom Jombang  
 Bulan Januari – Juni 2020

No	Periode	TTR ( Time To Recovery ) %
1.	Januari	86,67 %
2.	Februari	84,98%
3.	Maret	84,43%
4.	April	88,36%
5.	Mei	86,52%
6.	Juni	90,00%

Sumber : Data War – P Supervisor Datel Jombang, 2020.

Berdasarkan tabel 1.1 mengenai data TTR ( Time To Recovery ) karyawan teknisi di perusahaan tersebut Bulan Januari – Juni 2020 yaitu data teknisi gangguan jaringan ( IOAN ) belum maksimal dan fluktuatif atau naik turun, memang karyawan teknisi gangguan tidak ada target, namun mereka harus memperbaiki gangguan jaringan sejumlah keluhan pelanggan di bulan tersebut. Agar menghindari terjadinya penumpukan pekerjaan.

Adapun kinerja karyawan pasang baru wifi juga masih rendah karena ketidakmampuan karyawan dalam menyelesaikan pasang baru wifi sesuai target. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2  
 Target Pasang Baru Karyawan Teknisi PT. Telkom Jombang  
 Bulan Januari – Juni 2020

No	Periode ( Bulan )	Target Perusahaan	Target yang di dapat	Pencapaian target teknisi
1.	Januari	1.200	840	834
2.	Februari	1.200	993	986
3.	Maret	1.200	1.170	1.159
4.	April	1.200	1.116	1.107
5.	Mei	1.200	934	928
6.	Juni	1.200	878	872

Sumber : Data War – P Supervisor Datel Jombang, 2020.

Target Pasang Baru Karyawan Teknisi bulan Januari – Juni 2020 yaitu teknisi pasang baru mengalami fluktuatif atau naik turun. Penyelesaian pekerjaan karyawan teknisi pasang baru tidak sesuai dengan yang ditargetkan . Jumlah pasang baru di bulan Januari yang paling rendah dan beberapa bulan terakhir target pasang baru karyawan teknisi mengalami peningkatan dikarenakan wabah covid, sehingga banyak masyarakat yang memasang wifi untuk kebutuhan bekerja dari rumah dan untuk anaknya sekolah yang menggunakan sistem online. Karyawan teknisi pasang baru wifi biasanya memasang wifi 30 per hari dan dapat mencapai 40 pasang baru wifi. Dikarenakan banyaknya masyarakat yang ingin memasang wifi di rumah atau tempat lainnya.

Kualitas kerja karyawan dirasa masih belum sesuai standart yang ditetapkan perusahaan tersebut. Berdasarkan data OFI ( Opportunity For Improvement ) atau kesempatan untuk memperbaiki yaitu sebuah data laporan dimana merupakan analisis penyebab dan apa yang harus lebih di tingkatkan lagi pada karyawan Telkom Jombang. Pada data terlihat bahwa banyak pelanggan komplain karena belum dikunjungi teknisi gangguan akibat tingginya gangguan jaringan dan kinerjanya target pasang pada teknisi pasang baru. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.3 dibawah ini :

Tabel 1.3  
Data OFI ( Opportunity For Improvement ) Karyawan Teknisi  
PT. Telkom Jombang  
Bulan April – Juni 2020

No	Alert ( Waspada )	Root Cause Analisis ( Analisis Akar Penyebab)
1.	Jumlah gangguan Ubis Jombang tinggi	Tiket open sektor Jombang sangat banyak dibanding STO lain
2.	Banyak pelanggan complain karena belum dikunjungi teknisi	Jumlah Work Order meningkat setiap harinya sehingga order yang tidak sempat dikunjungi sering terlupakan
3.	Rekon PSB masih belum mencapai target diatas 95 %	Banyaknya pelanggan baru dan kurang karyawan teknisi yang menangani.

Sumber : Telkom Jombang, 2020.

Rendahnya kinerja karyawan teknisi diduga peneliti disebabkan oleh disiplin kerja dan kepuasan kerja karyawan yang rendah. Menurut Rivai ( 2011 ) Disiplin kerja adalah suatu alat untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati peraturan perusahaan dan norma – norma sosial yang berlaku. Disiplin kerja merupakan salah satu komponen yang turut menentukan baik buruknya kinerja karyawan. Karyawan yang disiplin dalam bekerja akan cenderung untuk melakukan segala aktivitasnya sesuai dengan tata aturan, standar maupun tugas dan tanggung jawab yang menjadi kewajibannya. Kepatuhan terhadap peraturan maupun standar kerja yang telah ditetapkan oleh manajemen merupakan jaminan keberhasilan pencapaian tujuan oleh individu dalam perusahaan yang bersangkutan.

Untuk memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan, maka karyawan dituntut untuk memiliki disiplin yang tinggi

dalam melakukan suatu pekerjaan. Akan tetapi peraturan tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh karyawan terutama dalam hal ketaatan pada peraturan kerja yaitu prosedur kerja yang terlihat karena karyawan dalam bekerja masih ada yang belum menggunakan alat pelindung diri. Alat pelindung diri yang digunakan karyawan teknisi yaitu helm pelindung kepala, body harness, dan sarung tangan. Namun saat dilapangan karyawan masih ada yang belum menggunakan helm pelindung kepala yang berguna untuk melindungi kepala dari benturan karyawan saat bekerja. Bukti data keterlambatan kerja absensi bulan April, Mei, dan Juni dilihat pada tabel 1.4 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.4 Data Absensi Karyawan di PT. Telkom Jombang

No	Bulan	Hari Orang Kerja	Hadir	Absen (Tidak Hadir)	Terlambat	Jumlah
1.	April	24	49	4	10	63
2.	Mei	21	47	5	11	63
3.	Juni	25	52	2	9	63

Sumber : Telkom Jombang, 2020.

Berdasarkan data keterlambatan pada tabel 1.4 diatas menunjukkan bahwa data keterlambatan kerja di perusahaan tersebut fluktuatif atau naik turun. Di bulan Mei karyawan paling banyak terlambat kerja dan yang di bulan Juni Karyawan yang terlambat sedikit. Hal yang menjadi penyebab keterlambatan karyawan karena jarak tempuh rumah dengan tempat kerjanya dan kemacetan, namun mereka tidak berangkat lebih awal padahal ada sanksi dari perusahaan, sanksi untuk karyawan teknisi pasang baru dan gangguan jaringan wifi yang terlambat yaitu di suruh melakukan push up.

Dalam hal ketelitian kerja, karyawan terkadang kurang teliti dalam bekerja, sehingga setelah menyelesaikan gangguan jaringan, pada beberapa jaringan kembali terjadi kerusakan. Karyawan juga masih ada yang belum mengenakan pakaian seragam sesuai dengan peraturan perusahaan. Misalnya, karyawan di haruskan memakai seragam yang berwarna merah ada kombinasi warna putih, tetapi karyawan memakai baju bebas yang tidak sesuai dengan yang di tetapkan perusahaan.

Menurut Sumiati Paramban ( 2018 ) Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan merupakan peranan penting dalam rangka menciptakan kinerja yang optimal. Ketika seseorang mendapatkan kepuasan dalam bekerja, maka karyawan akan berupaya semaksimal mungkin dengan kemampuannya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga produktivitas dan kinerja karyawan akan meningkat secara optimal. Menurut Winardi ( 2004 : 137 ) Kepuasan kerja merupakan sebuah kondisi akhir yang timbul karena tercapainya tujuan tertentu sebagaimana yang diharapkan sebelumnya. Kepuasan kerja bagi seorang karyawan merupakan faktor yang sangat penting karena kepuasan yang di perolehnya akan turut menentukan sikap positif terhadap pekerjaan.

Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan teknisi dirasa masih rendah. Hal ini terlihat dari gaji yang diterima karyawan teknisi dirasa belum sesuai dengan beban kerja mereka. Karyawan merasa kurang puas dengan pekerjaannya khususnya saat ada keluhan mengenai pekerjaannya, karyawan harus menyampaikan keluhannya lewat team leader terlebih dahulu tidak bisa

secara langsung ke supervisor, setelah itu team leader menyampaikan keluhan kerja karyawan teknisi ke supervisor, kemudian supervisor tidak bisa mengungkapkan secara langsung jawaban yang dikeluhkan karyawan, namun harus kembali melalui team leader terlebih dahulu. Hal ini membuat pekerjaan mereka terhambat karena harus menunggu keputusan dari supervisor. Selanjutnya, hubungan antar rekan kerja kurang kompak karena seringkali memilih pekerjaan yang dirasa mudah dan dekat dari tempat kerja.

Berdasarkan fenomena yang telah di jelaskan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Teknisi ( Studi pada PT. Telkom Jombang )

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Jombang.
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Jombang.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Jombang.

2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Jombang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Kegiatan teoritis dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi bagi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam bentuk studi kasus mengenai disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

- a. Perusahaan ( Telkom Jombang )

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Telkom Jombang yang dapat memberikan gambaran tentang disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan untuk dapat di gunakan sebagai bahan evaluasi perbaikan manajemen perusahaan untuk kinerja karyawan yang lebih baik.

- b. Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yang nantinya akan dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya dan menambah pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia tentang disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.