

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi dunia usaha ditandai dengan persaingan yang ketat di segala bidang. Hal ini menjadi tantangan terberat yang dihadapi manajemen saat ini. Perusahaan menghadapi tantangan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar memiliki kemampuan dan ketrampilan secara optimal. Hasibuan (2016) mengatakan bahwa sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengelola hubungan dan peran karyawan untuk membantu mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Perusahaan membutuhkan beberapa sumber daya, salah satunya adalah sumber daya manusia. Memiliki sumber daya manusia yang berkualitas adalah impian semua perusahaan, karena akan membantu perusahaan untuk berhasil mencapai suatu persaingan dalam dunia bisnis. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang kompeten dengan kinerja karyawannya yang baik dapat menunjang keberhasilan bisnis pada perusahaan.

Kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2007) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kemudian hal tersebut juga dijelaskan oleh Siahaan (2007) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan atau organisasi sesuatu kriteria yang berlaku dalam suatu kurun waktu tertentu. Artinya, bila aktivitas seseorang

atau organisasi mencapai hasil sesuai standar yang berlaku, maka dapat dikatakan berkinerja baik dan sebaliknya berarti berkinerja buruk. Berdasarkan definisi diatas maka karyawan harus mampu melakukan jenis pekerjaannya yang berkualitas dalam hal mutu dan kuantitas dalam hal jumlah target.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Sutrisno (2011) yaitu meliputi kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, kepemimpinan, kemampuan kerja, inisiatif, motivasi, dan disiplin kerja.

Menurut Hasibuan (2006) menyatakan bahwa Disiplin kerja adalah sikap kesadaran dan juga kemauan seseorang untuk mematuhi segala aturan perusahaan yang berlaku. Disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut didukung oleh Singodimejo (2002) yang menyatakan bahwa disiplin adalah sikap suka rela seseorang untuk mentaati dan mematuhi peraturan yang berlaku disekitarnya. Karyawan dengan disiplin yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan sebaliknya jika disiplin tersebut menurun akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan. Disiplin sangat diperlukan baik oleh individu maupun oleh organisasi. Berdasarkan penelitian oleh Diyanah Fadhilah (2021) bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan dengan kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan selain disiplin kerja yaitu motivasi kerja. Motivasi memberikan alasan bagi seseorang untuk bekerja secara baik sesuai dengan prosedur, standar, dan tujuan yang telah ditetapkan. Semangat karyawan dalam melakukan pekerjaannya sangat

dipengaruhi oleh motivasi yang mendorongnya. Robbins (2005) mendefinisikan motivasi sebagai keinginan untuk bekerja keras melakukan sesuatu untuk tujuan organisasi, dikondisikan oleh upaya untuk memenuhi kebutuhan individu. Pada dasarnya, karyawan termotivasi untuk melakukan tugasnya berdasarkan kekuatan motivasi yang mempengaruhi mereka. Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Kartika Dwi Arisanti (2019) bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Adapun penelitian ini dilakukan pada karyawan PT Telkom Akses Site Operation Kenjeran sebagai karyawan teknisi gangguan. PT Telkom Akses Site Operation Kenjeran merupakan salah satu perusahaan di bidang jasa telekomunikasi. Berdiri pada tahun 2012. PT Telkom Akses merupakan anak perusahaan BUMN yang sahamnya dimiliki oleh Telkom (PT Telekomunikasi Indonesia). Yang menyediakan Akses internet wifi unlimited untuk konsumen dan masyarakat di Indonesia, sehingga persaingan global merupakan bagian dari rencana strategis untuk mengoptimalkan layanan internet. Seluruh karyawan di PT Telkom memiliki peranan dan tugas yang penting dalam pekerjaannya, terutama karyawan teknisi gangguan. Berikut tingkat kinerja karyawan PT Telkom Akses Site Operation Kenjeran pada bagian teknisi gangguan, hal ini diketahui dalam data TTR (*Time To Repair*) / kemampuan menyelesaikan gangguan.

Tabel 1. 1
Data Penyelesaian Gangguan Bulan Januari per Karyawan

WORK ORDER BULAN JANUARI 2022						
No	Nama	Total Hari Kerja/Bulan	Total Order Gangguan	CLOSED		Presentase
				Closed Comply < 3 Jam	Not Comply > 3 Jam	
1	Teknisi 1	21 Hari Kerja	80	75	5	93,7 %
2	Teknisi 2	21 Hari Kerja	81	75	6	92,5 %
3	Teknisi 3	21 Hari Kerja	85	78	7	91,7%
4	Teknisi 4	21 Hari Kerja	79	75	4	94,9 %
5	Teknisi 5	21 Hari Kerja	80	80	-	100 %
6	Teknisi 6	21 Hari Kerja	79	79	-	100 %
7	Teknisi 7	21 Hari Kerja	80	75	5	93,7 %
8	Teknisi 8	21 Hari Kerja	86	86	-	100 %
9	Teknisi 9	21 Hari Kerja	83	77	6	92,7 %
10	Teknisi 10	21 Hari Kerja	82	82	-	100 %
11	Teknisi 11	21 Hari Kerja	78	75	3	96,1 %
12	Teknisi 12	21 Hari Kerja	81	75	6	92,5 %
13	Teknisi 13	21 Hari Kerja	85	80	5	94,1 %
14	Teknisi 14	21 Hari Kerja	86	81	5	94,1 %
15	Teknisi 15	21 Hari Kerja	82	76	5	92,6 %
16	Teknisi 16	21 Hari Kerja	80	76	4	95 %
17	Teknisi 17	21 Hari Kerja	84	84	-	100 %
18	Teknisi 18	21 Hari Kerja	81	76	5	93,8 %
19	Teknisi 19	21 Hari Kerja	80	74	6	92,5 %
20	Teknisi 20	21 Hari Kerja	79	79	-	100 %
21	Teknisi 21	21 Hari Kerja	80	76	4	95 %
22	Teknisi 22	21 Hari Kerja	80	80	-	100 %
23	Teknisi 23	21 Hari Kerja	83	78	5	93,9 %
24	Teknisi 24	21 Hari Kerja	82	76	6	92,6 %
25	Teknisi 25	21 Hari Kerja	80	75	5	93,7 %
26	Teknisi 26	21 Hari Kerja	80	80	-	100 %
27	Teknisi 27	21 Hari Kerja	81	75	6	92,5 %
28	Teknisi 28	21 Hari Kerja	84	84	-	100 %
29	Teknisi 29	21 Hari Kerja	82	76	6	92,6 %
30	Teknisi 30	21 Hari Kerja	83	83	-	100 %
31	Teknisi 31	21 Hari Kerja	80	73	7	91,2 %

Sumber : (PT Telkom Akses Site Operation Kenjeran)

Tabel 1. 2
Data Penyelesaian Gangguan bulan februari-mei 2022

WORK ORDER						
No.	Bulan	Total HK	Jumlah Karyawan	Total Order Gangguan	CLOSED	
					Closed Comply < 3 jam	Not Comply > 3 jam
1	Februari	18 Hari Kerja	31	2.300	2.201	99
2	Maret	22 Hari Kerja	31	2.610	2.500	145
3	April	21 Hari Kerja	31	2.620	2.482	138
4	Mei	22 Hari kerja	31	2.600	2.474	126

Sumber : (PT Telkom Akses Site Operation Kenjeran)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan data kinerja karyawan PT Telkom Akses Kenjeran sebanyak 31 karyawan masih banyak yang belum memenuhi target penyelesaian gangguan. Adapun target perusahaan adalah teknisi gangguan harus menyelesaikan 1 work order kurang dari 3 jam untuk menjaga kualitas dan kuantitas perusahaan demi kenyamanan pelanggan. Dapat diketahui bahwa kurangnya kinerja karyawan dalam mengatasi gangguan masih fluktuatif dan belum mencapai persentase yang maksimal. Penyebab belum tercapainya target tersebut karena karyawan masih banyak menyepelekan sikap kedisiplinan, yaitu ketaatan pada standart kerja, dilihat dari besarnya tanggung jawab karyawan yang telah diamanahkan kepadanya, masih banyak karyawan yang belum memenuhi target penyelesaian gangguan. Hal tersebut mencerminkan kurangnya sikap kedisiplinan pada karyawan.

Selain disiplin kerja, faktor lain yang juga mempengaruhi fluktuatifnya kinerja karyawan diduga akibat mengalami motivasi yang rendah. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada beberapa karyawan PT Telkom Akses Site Operation Kenjeran diketahui bahwa

karyawan masih kurang semangat dalam melakukan pekerjaan, masih banyak yang malas-malasan ketika team helpdesk memberikan order gangguan kepada karyawan diduga karena kurangnya motivasi langsung dari atasan yang menyebabkan karyawan menyepelkan pekerjaan tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang mendukung permasalahan disiplin kerja dan motivasi kerja yaitu penelitian (Nurul, 2020), yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Akses Gaharu Medan” yang menunjukkan bahwa karyawan yang mempunyai disiplin tinggi tidak menunda-nunda pekerjaan dan selalu berusaha menyelesaikan tepat waktu meskipun tidak ada pengawasan langsung dari atasan. Selain disiplin kerja, dalam meningkatkan kinerja karyawan motivasi juga perlu diperhatikan. Pemberian motivasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri.

Dari fenomena yang telah terjadi diatas maka peneliti tertarik untuk mengupas lebih dalam kondisi karyawan PT Telkom Akses Site Operation Kenjeran Surabaya Utara dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinereja Karyawan.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang di jelaskan pada latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Akses Site Operation Kenjeran ?

2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Akses Site Operation kenjeran ?

1.3 Tujuan peneltian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan pengaruh Disiplin Kerja terhadap kinerja Karyawan pada PT Telkom Akses Site operation Kenjeran.
2. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan pengaruh Motivasi terhadap kinerja Karyawan pada PT Telkom Akses Site Operation Kenjeran.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Untuk menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti dalam memahami ilmu sumber daya manusia dan dapat menambah pengetahuan mengenai pentingnya disiplin kerja, motivasi kerja terhadap kinerja pegawai.

1.4.2 Manfaat Praktis

Peneliti berharap hasil penelitian ini memiliki nilai positif dan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan terhadap masalah penelitian tersebut.