

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Adanya pertumbuhan dan perkembangan ekonomi di Indonesia tak terlepas dari kualitas daya saing SDM yang tersedia saat ini di Indonesia. Sumber daya manusia sendiri merupakan sebuah roda atau penggerak aktivitas disebuah perusahaan. Dengan memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik akan memudahkan perusahaan dalam mengintergrasikan target dan tujuan perusahaan jangka panjang. Salah satu faktor untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas adalah dengan memiliki karyawan yang kompeten. Dengan karyawan yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan akan mendorong produktivitas perusahaan.

Di Indonesia sendiri tingkat produktivitas sumber daya manusia masih belum dapat menyumbangkan pertumbuhan ekonomi. Hal tersebut dibuktikan dari hasil Badan Pusat Statistik tahun 2019 yang menyatakan bahwa *total factor productivity* (TFP) masih cukup rendah. Sumber daya manusia di Indonesia hanya menyumbangkan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi nasional sekitar 6 persen. Sedangkan kontribusi pertumbuhan ekonomi di Indonesia lebih didominasi oleh faktor investasi, ekspor, impor, dan konsumsi rumah tangga (Marjudin, 2019 hlm.1). Sehingga, berdasarkan penjelasan tersebut, dengan tingkat TFP Indonesia yang masih rendah, mencerminkan bahwa kualitas dari sumber daya manusia yang ada di Indonesia belum dapat bersaing dengan pasar tenaga kerja asing. Dimana kompetensi kerja menjadi faktor yang sangat diperhatikan dalam keberlangsungan hidup sebuah perusahaan. Pentingnya kompetensi kerja juga dapat dijadikan tolak ukur perusahaan dalam menilai seberapa besar *knowledge, skill, attitude* yang dimiliki karyawan tersebut. Sehingga, nantinya dengan adanya kompetensi kerja yang maksimal, target dan tujuan organisasi dapat terintegrasikan dengan baik.

Kinerja perusahaan dapat dilihat oleh kualitas sumber daya manusia yang tentunya berkaitan dengan tingkat kompetensi karyawannya, kemudian kepuasan

kerja juga dapat menjadi faktor penting (internal) yang dapat berdampak pada kinerja perusahaan. Untuk faktor eksternal, kinerja sendiri dapat disebabkan oleh persaingan kerja, hingga mitra kerja yang berhubungan. Untuk mempermudah perusahaan dalam menilai kinerja, maka setiap perusahaan umumnya akan melakukan penilaian kinerja, dari penilaian tersebut, perusahaan dapat lebih mudah untuk melihat seberapa besar kinerja yang dapat dihasilkan oleh perusahaan tersebut. Demi memenangkan persaingan pasar yang ketat, perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi memiliki tantangan untuk terus meningkatkan kinerjanya. Begitu pula dengan PT Telkom Akses, sebagai perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi, PT Telkom Akses mendapatkan dampak yang cukup besar dari persaingan pasar teknologi di Indonesia.

Dengan adanya perkembangan teknologi yang pesat diseluruh dunia, melahirkan beberapa perusahaan telekomunikasi lainnya, yang tentunya menjadi tantangan khusus bagi PT Telkom Akses dalam bersaing memenangkan pasar. Untuk memenangkan pasar, perusahaan harus senantiasa mengikuti perubahan, perkembangan, serta menciptakan inovasi-inovasi baru yang dibutuhkan masyarakat. Namun beberapa upaya tersebut, tentunya tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya kualitas dari sumber daya manusianya terlebih dahulu. PT Telkom Akses merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh PT Telekomunikasi Indonesia. PT Telkom Akses merupakan perusahaan yang menjalankan bisnisnya pada layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan.

Sebagai perusahaan yang berfokus pada pengembangan layanan masyarakat, PT Telkom Akses perlu meningkatkan kinerja dari karyawannya terlebih dahulu, namun untuk meningkatkan kinerja tersebut perusahaan perlu memiliki sumber daya manusia yang memadai, atau dapat dikatakan kompeten pada bidangnya. Untuk mengetahui seberapa besar kinerja yang dihasilkan karyawan, perusahaan perlu melakukan analisa capaian kinerja. Pada PT Telkom Akses sendiri, capaian kerja karyawan disusun dalam tabel performansi kerja yang disusun setiap bulannya, data ini kemudian nantinya akan direkapitulasi pada akhir periode kerja sebagai alat untuk menilai sejauh mana kinerja karyawan yang dihasilkan. Berikut merupakan data capaian kerja PT Telkom Akses pada 3 (tiga) bulan terkakhir.

Tabel 1. Rekap Capaian Kerja Agustus - Oktober 2020 PT Telkom Akses  
Jakarta Utara

	Q		Assurance Guarantee		Sisa UnderSpec	
	TGT	REAL	TGT	REAL	TGT	REAL
Agustus	≤4,64	5,41	80%	65,5	≤3.146	4.397
September	≤3,89	4,09	82 %	68,55	≤2.670	3.087
Oktober	≤0,90	0,89	83%	69,07	≤2.193	2.863

Sumber : Team Leader HCM PT. Telekom Akses Jakarta Utara Tahun 2020

Sumber : Data diolah

### Keterangan:

- Q = Merupakan Quality, pada uraian tugas ini, diketahui bahwa Q mencerminkan gangguan yang ada pada jaringan kabel optik, sehingga semakin besar angka realisasi dibandingkan target, maka kualitas karyawan dalam melakukan pemasangan kabel jaringan optik dapat dikatakan buruk.
- Assurance Guarantee = Merupakan adanya kerusakan jaringan yang harus diperbaiki selama 2 bulan. Dimana dalam tabel tersebut masih terbilang dibawah target pencapaian kerja dalam memperbaiki kerusakan.
- Sisa underspec = yang artinya masih banyak jaringan kabel optik yang dibawah spesifikasi(standar) pada jaringan pelanggan. Sehingga pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa kemampuan karyawan dalam memperbaiki kabel yang underspec masih kurang.

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa beberapa kategori capaian kerja seperti Q, Assurance Guarantee, dan sisa underspec menunjukkan adanya kinerja yang belum maksimal dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Dari data di atas dapat diketahui bahwa salah satu praduga mengapa kinerja pada karyawan belum maksimal, yaitu disebabkan belum maksimalnya pula kompetensi karyawan serta tidak tercapainya kepuasan kerja karyawan PT Telkom Akses Jakarta Utara. Bertambahnya beban kerja, sistem upah lembur yang tidak sesuai, sistem pemberian kompensasi yang belum memuaskan, hingga jenjang karir yang sulit, menjadi alasan mengapa kepuasan kerja karyawan PT Telkom Akses terbilang kurang.

PT Telkom Akses sendiri, mendeketksi kepuasan kerja karyawannya dengan melakukan penilaian atau evaluasi kinerja. Dimana penilaian kinerja tersebut diambil sebagai acuan bagaimana perusahaan memberikan timbal balik kepada karyawan tersebut. suatu sistem penilaian kinerja harus mampu menggambarkan seacar akurat kinerja yang tipikal dari setiap karyawan yang ada. Penilaian kinerja hendaknya dilakukan sebenar-benarnya sebab dengan penilaian kinerja perusahaan akan lebih mudah melakukan evaluasi kerja yang tentunya berdampak besar pada kemajuan perusahaan dan kesejahteraan karyawan. Pada PT Telkom Akses Jakarta Utara. Beberapa hal yang bisa didapatkan dari hasil penilaian kinerja sendiri adalah perusahaan akan lebih mudah memantau kualitas dari karyawannya, hal tersebut dapat dilihat dari performansi kerja yang dihasilkan, serta tingkat kompetensi karyawan dalam bekerja. Berdasarkan variabel kompetensi kerja, peneliti menggunakan data penilaian kinerja PT Telkom Akses sebagai berikut:

Tabel 2. Rekap Penilaian Kinerja 100 Karyawan PT Telkom Akses Jakarta Utara

Nilai Kompetensi	Keterangan	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
C1	Sangat Baik	5	8	3
C2	Baik	9	22	10
C3	Cukup	63	61	42
C4	Kurang	17	6	23
C5	Sangat Kurang	6	3	22
Jumlah		100	100	100

*Sumber : Team Leader HCM PT. Telekom Akses Jakarta Utara Tahun 2018-2020 (Diolah Peneliti)*

Berdasarkan tabel di atas, hasil dari penilaian kinerja dari tiap kategori mengalami fluktuasi, walaupun masih terbilang cukup baik, namun dapat dilihat untuk kategori kompetensi kerja mulai dari kategori penilaian cukup (C3) hingga sangat baik (C1) relatif mengalami penurunan setiap tahunnya. Dari tabel di atas dapat menjadi landasan permasalahan kompetensi yang ada pada karyawan PT Telkom Akses Jakarta Utara. Adapun yang menjadi alasan khusus penelitian ini dibuat yaitu sebagai penyempurna beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Variabel kompetensi kerja, dan kepuasan kerja diambil sebagai bentuk keingintahuan atas pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan yang dihasilkan oleh karyawan PT Telkom Akses. Beberapa faktor yang telah dituliskan di atas,

menjelaskan kemungkinan adanya keterkaitan antar variabel tersebut. Beberapa penelitian relevan juga dapat menjadi dasar penelitian ini dilakukan.

Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Situmorang & Munthe, 2015 hlm.71) dengan judul “Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telkom Indonesia Witel Medan”, dimana penelitian tersebut menghasilkan pengaruh yang signifikan antara kompetensi kerja dengan kinerja. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Soestrisno & Gilang, 2018 hlm.62) dengan judul “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung)”, dimana dalam penelitian tersebut dihasilkan sebuah kesimpulan bahwa sebesar 51% kompetensi kerja mempengaruhi kinerja karyawan yang dihasilkan.

Beberapa penelitian pelengkap juga ditemukan pada variabel kepuasan kerja, seperti penelitian oleh (Rosita & Yunita, 2016 hlm.1) yang berjudul “Dampak kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervensi” berdasarkan penelitian ini kepuasan kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian (Putri & Yenni, 2013 hlm.627) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sektor Publik, dengan *In-Role Performance* Dan *Innovative Performance* sebagai Variabel Mediasi” menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Namun selain ditemukan penelitian pendukung tersebut, ditemukan pula adanya gap dengan penelitian ini seperti penelitian yang dilakukan oleh (Hanifah, 2016 hlm.1) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Afektif (Studi Pada Karyawan PT. Petrokopindo Cipta Selaras Gresik)” adanya gap tersebut diketahui bahwa pengaruh dari kinerja karyawan lebih dipengaruhi pada tingkat ketaatan peraturan perusahaan agar hasil evaluasi kerja tetap baik. Hal ini lah yang berdampak signifikan terhadap kinerja, bukan dari kepuasan kerja yang dirasakan setiap individu karyawan. Sehingga berdasarkan penelitian tersebut kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja yang dihasilkan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui terjadinya penurunan kinerja selama tahun yang diduga dipengaruhi oleh kompetensi dan kepuasan kerja

karyawan. Sehingga penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Akses Jakarta Utara”** penting untuk dilakukan.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dapat disusun sebuah rumusan masalah, sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Akses Jakarta Utara?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Akses Jakarta Utara?
3. Apakah terdapat pengaruh kompetensi kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Akses Jakarta Utara?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disusun, adapun tujuan dari penulisan penelitian ini, dilakukan untuk mengetahui dan membuktikan mengenai :

1. Pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja PT Telkom Akses Jakarta Utara.
2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja PT Telkom Akses Jakarta Utara.
3. Kompetensi kerja dan kepuasan kerja bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja PT Telkom Akses Jakarta Utara.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua aspek manfaat, yaitu :

1. Aspek Teoritis (Keilmuan)
  - a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu sumber daya manusia, terutama menjelaskan pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

- b. Dapat digunakan sebagai referensi penelitian mendatang melalui pengembangan model teoritikal dan model empirik yang dalam penelitian ini belum dapat diuji.
2. Aspek Praktisi
    - a. Memberikan kontribusi pemikiran bagi praktik manajemen sumber daya manusia khususnya dalam mengelola kinerja karyawan.
    - b. Bagi akademisi, dengan dilakukannya penelitian ini, maka diharapkan bahwa penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan baik bagi pembaca maupun penulis mengenai pengetahuan, wawasan, serta teori-teori untuk mengetahui kinerja karyawan, serta menjadi suatu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang sumber daya manusia (SDM).