

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil PT. Telkom Akses

PT. Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PTTA bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. PT. Telkom Akses didirikan pada tanggal 12 Desember 2012 (12/12/12) di hadapan notaris Siti Safarijah, SH, melalui akte nomor No.20 tanggal 26 November 2012 dengan kedudukan perusahaan berada di Gedung Telkom Jakarta Barat, Jl. S.Parman Kav. 8 Jakarta Barat 11440. Dalam perkembangan usaha, kemudian perusahaan ini memiliki wilayah cabang operasi PT. Telkom Akses yang berada di seluruh Kawasan Nusantara yang terbagi dalam lima wilayah operasi, yaitu : 1) Wilayah Operasi Sumatera, 2) Wilayah Operasi Jakarta – Banten, 3) Wilayah Operasi Jabar – Jateng, 4) Wilayah Operasi Jatim – Bali – Mataram – Kupang, 5) Wilayah Operasi Kalimantan – Sulawesi – Maluku – Papua.

Pendirian PTTA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan *broadband* untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Saat ini Telkom tengah membangun jaringan *backbone* berbasis Serat Optik maupun *Internet Protocol* (IP) dengan menggelar 30 *node terra router* dan sekitar 75.000 km kabel Serat Optik. Pembangunan kabel serat optik merupakan bagian dari program Indonesia Digital Network (IDN) 2015. Sebagai bagian dari

strategi untuk mengoptimalkan layanannya, Telkom mendirikan PT. Telkom Akses.

Kehadiran PTTA diharapkan akan mendorong pertumbuhan jaringan akses broadband di Indonesia. Selain instalasi jaringan akses broadband, layanan lain yang diberikan oleh PT. Telkom Akses adalah *Network Terminal Equipment* (NTE), serta Jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan jaringan Akses *Broadband*.

1.1.2 Visi Perusahaan

Menjadi Perusahaan jasa operasi dan pemeliharaan jaringan broadband dan jasa konstruksi infrastruktur telekomunikasi yang terdepan di kawasan Nusantara yang berorientasi kepada kualitas prima dan kepuasan seluruh *stakeholder*.

1.1.3 Misi Perusahaan

- Mendukung suksesnya pengembangan perluasan dan peningkatan kualitas infrastruktur jaringan akses PT. Telekomunikasi Tbk.
- Memberikan layanan prima dengan orientasi tepat mutu, tepat waktu dan tepat volume infrastruktur jaringan akses.
- Menciptakan tenaga kerja yang profesional, handal dan cakap di bidang teknologi jaringan akses dan membina hubungan baik dengan lingkungan terkait pekerjaan konstruksi.
- Memberikan hasil terbaik bagi seluruh *stakeholder*.

1.1.4 Tujuan Perusahaan

- Peningkatan penetrasi *broadband access* melalui pencapaian *quality*, *capacity*, dan *delivery* hasil pembangunan guna mendukung program pemerintah dalam MP3EI
- Mempercepat pembangunan infrastruktur, baik yang terkait dengan modernisasi, pembangunan baru dan pensisteman jaringan.

- Memperluas dan memperbesar jangkauan pembangunan ke seluruh wilayah Indonesia.
- Membangun kemitraan strategis saling menguntungkan.
- Merealisasikan *operational excellence* jasa konstruksi jaringan akses *broadband* sesuai standar kepuasan pelanggan maupun standar industri yang berlaku.
- Menjadi *role model company* dalam pembangunan dan pengelolaan *broadband access* di Indonesia

1.1.5 Logo PT. Telkom Akses

Logo PT. Telkom Akses dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut ini:



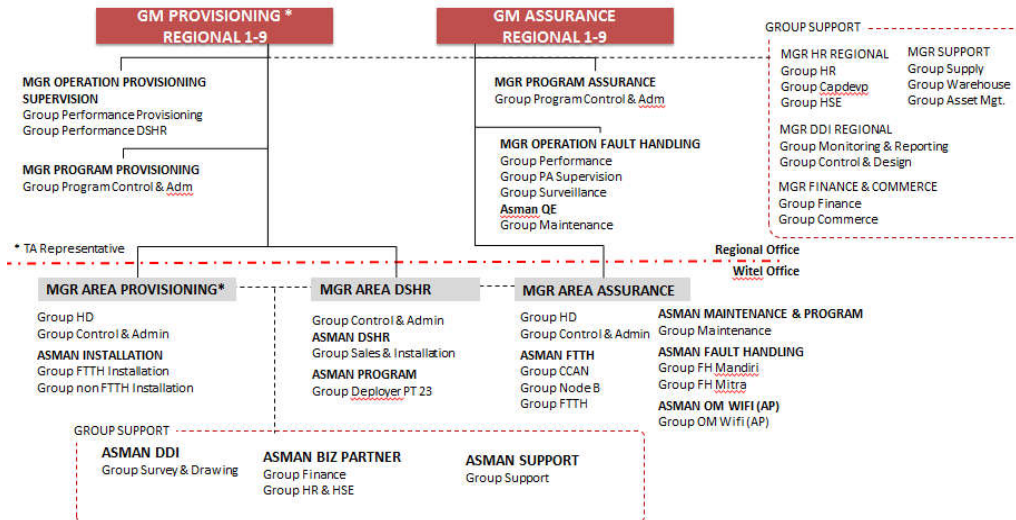
Gambar 1.1 Logo PT. Telkom Akses

Sumber: www.telkomakses.co.id

1.1.6 Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT. Telkom Akses Area Lembong, Bandung dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut ini:

Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. Telkom Akses Area Lembong, Bandung

Sumber: SDM PT. Telkom Akses Area Lembong, Bandung.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Keberadaan manusia dalam organisasi memiliki posisi yang sangat vital. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja didalamnya. Seiring dengan persaingan yang semakin tajam karena perubahan teknologi yang cepat dan lingkungan yang begitu drastis pada setiap aspek kehidupan manusia, setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi yang sesuai agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan bernilai (Rivai, 2014:289). Peran sumber daya manusia menjadi penentu bagi terwujudnya organisasi yang berkualitas karena terdapat hubungan ketergantungan antara manusia dengan organisasi.

PT Telekomunikasi Indonesia memiliki komitmen untuk meningkatkan pengembangan dibidang informasi dan komunikasi. Sebagai bagian dari strategi dalam mengoptimalkan layanan informasi dan komunikasi, PT Telekomunikasi Indonesia membentuk anak perusahaan dalam bidang penyediaan konstruksi dan

infrastruktur layanan yang dikenal dengan PT Telkom Akses. Pendirian PT Telkom Akses ini memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan komunikasi tanpa batas. PT Telkom Akses berfokus pada pengerjaan pemasangan kabel atau infrastruktur jaringan *broadband*. Persaingan yang ketat dirasakan oleh PT Telkom Akses sebagai perusahaan pelayanan infrastruktur jaringan karena pesaing telah memiliki sertifikasi penarikan atau pembangunan jaringan kabel. PT Telkom Akses bersaing dengan PT INTI, PT Len Industri, PT Bangtelindo dan PT Telekomindo dalam merebut pangsa pasar yang luas. Oleh sebab itu, untuk mampu menjadi *market leader* dalam hal penyedia konstruksi dan infrastruktur jaringan *broadband*, PT Telkom Akses menyadari pentingnya keberadaan sumber daya manusia dalam perusahaan.

Berdasarkan wawancara dengan manajer *provisioning* di PT. Telkom Akses (tanggal 20 September 2016), menyatakan bahwa banyak *work order* yang harus diselesaikan oleh para teknisi setiap harinya. Setiap teknisi harus mampu melayani minimal 5 (lima) konsumen per hari dalam hal pemasangan kabel dan menangani keluhan konsumen. Target ini diberikan kepada teknisi berdasarkan kontrak manajemen yang ada. Apabila teknisi yang tidak mampu mencapai target dalam kurun waktu tertentu, teknisi dinyatakan tidak produktif dan tidak akan mengalami peningkatan karir di perusahaan. Oleh sebab itu, PT Telkom Akses melakukan suatu kegiatan untuk mengoptimalkan kinerja para teknisinya berupa pelatihan, *short course*, atau diikutsertakan untuk mengikuti program pendidikan lanjut.

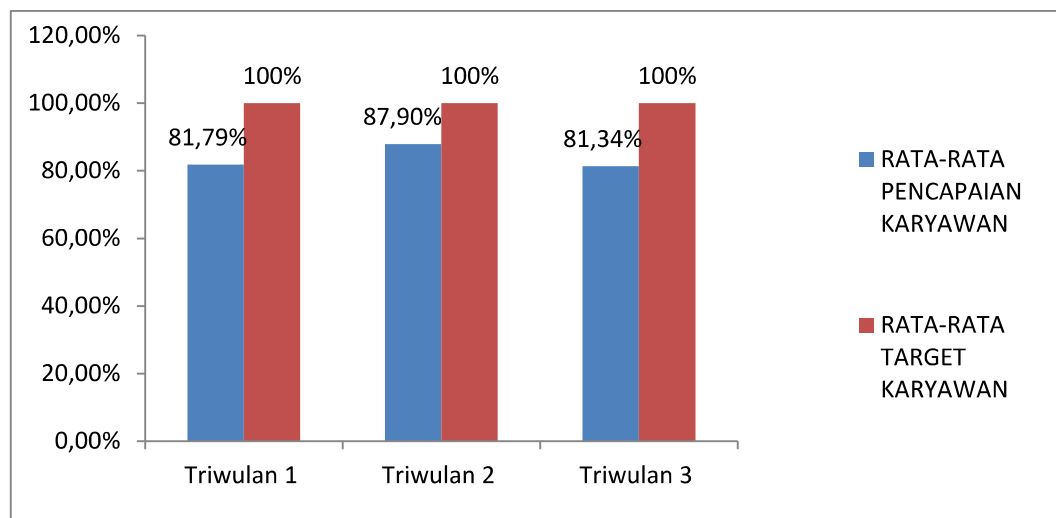
Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nursanti (2014:16) kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan karyawan sehingga mempengaruhi seberapa banyak mereka berkontribusi kepada organisasi atau perusahaan. Kinerja menjadi hal yang penting dalam sebuah perusahaan ketika dikaitkan dengan kegiatan dan aktifitas yang dilakukannya. Melalui kinerja, dapat diketahui hasil kerja atau prestasi kerja yang telah dilakukan oleh karyawan.

PT Telkom Akses mendefinisikan kinerja pegawai sebagai kemampuan teknisi dalam mengerjakan pekerjaannya. Dalam hal ini, kinerja para teknisi di PT

Telkom Akses dilihat melalui nilai kerja setiap individu. Berikut adalah nilai rata-rata kerja individu setiap triwulan di tahun 2016.

Gambar 1.3 Nilai Rata-Rata Kerja Individu

PT. Telkom Akses Area Lembong, Bandung Bulan Januari – September 2016



Sumber: olahan peneliti, SDM PT. Telkom Akses Area Lembong, Bandung 2016.

Dari gambar 1.3, dapat dilihat persentase nilai rata-rata kerja individu pada karyawan PT Telkom Akses Bandung pada triwulan 1 (Jan-Mar 2016) sebesar 81,79% dan pada triwulan 2 (Apr-Mei 2016) sebesar 87,90% dan triwulan 3 (Jul-Sept 2016) sebesar 81,34%. Dari hasil tersebut, terlihat bahwa terjadipenurunan nilai rata-rata kerja individu. Penurunan ini terjadi pada triwulan ke 3 (tiga) yaitu sebesar 6,56%.

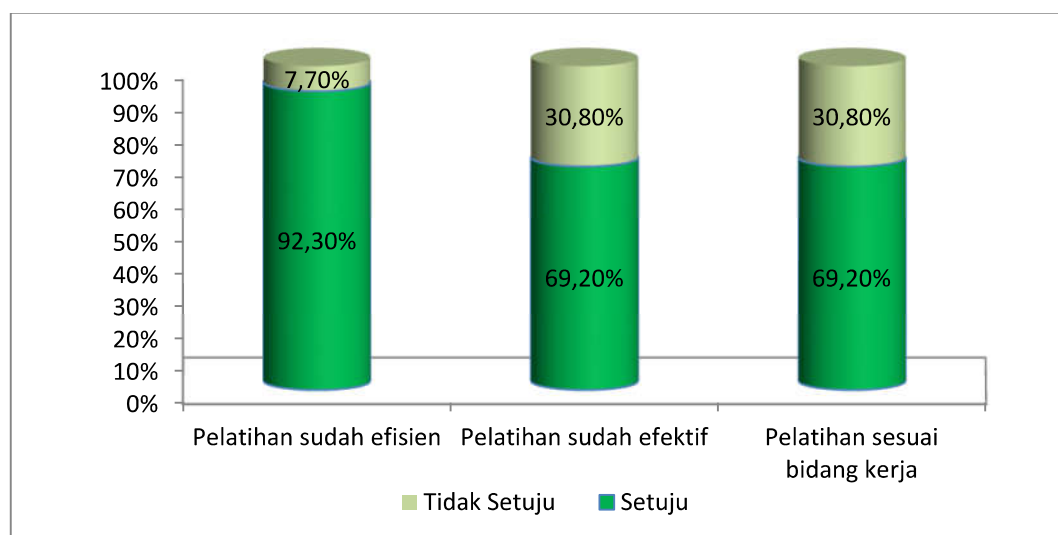
Munparidi (2012:1) menyatakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Faktor tersebut terdiri dari motivasi, kepemimpinan, lingkungan kerja, insentif, budaya kerja, komunikasi, jabatan, pemberian gizi karyawan, pelatihan, dan masih banyak yang lainnya. Semua faktor tersebut pasti berpengaruh baik secara dominan maupun tidak terhadap kinerja karyawan.

Untuk meningkatkan kinerja, PT Telkom Akses telah menyelenggarakan berbagai program pelatihan. setiap tahunnya, PT Telkom Akses Area Lembong memiliki target dalam pelaksanaan pelatihan. Untuk tahun 2016, PT Telkom

Akses menargetkan sebanyak 1.600 tenaga kerja yang berasal dari berbagai area seperti area Ahmad Yani, Cimahi, Gegerkalong, Kopo, dll mengikuti kegiatan pelatihan karyawan. Sampai akhir September 2016, sudah 1.200 tenaga kerja atau sebesar 75% yang telah mengikuti pelatihan. Masih tersisa 400 tenaga kerja lagi atau sebesar 25% yang akan mengikuti pelatihan. Dengan dilakukannya pelatihan, kompetensi mereka akan meningkat sehingga dapat meningkatkan kualitas diri di perusahaan dan sesuai dengan standar kinerja yang diinginkan.

Berdasarkan wawancara dengan mentor di *fiber academy* PT Telkom Akses, menyatakan terdapat teknisi yang memiliki rasa antusias tinggi terhadap pelaksanaan pelatihan namun ada juga yang kurang antusias. Teknisi yang memiliki rasa antusias yang tinggi, secara langsung akan mengimplementasikan hal-hal yang dipelajari selama pelatihan dilapangan. Namun, ada beberapa teknisi yang tidak secara langsung mengaplikasikan hasil dari pelatihan tersebut. Ini dapat dilihat dari penyebaran kuesioner *pre-study* yang dilakukan kepada 13 teknisi di PT. Telkom Akses Area Lembong, Bandung.

Gambar 1.4 Hasil Pre-Study PT Telkom Akses Area Lembong, Bandung



Sumber: *olahan peneliti, 2016*

Dilihat dari gambar 1.4 sebanyak 92,3% menyatakan bahwa pelatihan di PT Telkom Akses sudah dilakukan dengan efisien dan 7,7% menyatakan pelatihan tersebut tidak efisien. Sebanyak 69,2% menyatakan bahwa pelatihan yang dilaksanakan di PT. Telkom Akses sudah berjalan secara efektif dan 30,8%

menyatakan bahwa pelatihan berjalan tidak efektif. Serta sebanyak 69,2% para teknisi menyatakan bahwa pelatihan yang diberikan PT Telkom Akses sesuai dengan bidang kerja karyawan dan 30,8% menyatakan pelatihan yang diberikan tidak sesuai dengan bidang kerja karyawan. Dari total 69,2% teknisi yang menyatakan bahwa pelatihan diberikan sesuai dengan bidang kerjanya, lebih lanjut digali dan menyatakan bahwa sebanyak 55,55% diantaranya menyatakan teknisi tidak secara langsung mengimplementasikan hasil pelatihan di lapangan dan 44,45% menyatakan mengimplementasikannya secara langsung dilapangan. Hal ini menunjukkan bahwa teknisi yang menerapkan hasil pelatihan masih lebih sedikit dibandingkan dengan mereka yang tidak menerapkan.

Pelatihan akan memberikan kesempatan bagi karyawan mengembangkan keahlian dan kemampuan dalam bekerja. Hal ini bertujuan agar apa yang diketahui dan dikuasai dapat membantu karyawan untuk mengerti apa yang seharusnya dikerjakan dan mengapa harus dikerjakan, memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan keahlian. Pelatihan berarti proses membantu karyawan untuk menguasai keterampilan khusus atau untuk memperbaiki kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan (Nawawi, 2003:122). Hasil pelatihan yang tidak diterapkan tidak akan menambah kemampuan atau kompetensi karyawan.

Hasil wawancara dengan supervisor *fiber academy* PT Telkom Akses lebih lanjut menyatakan bahwa setiap teknisi bisa mendapatkan pelatihan lebih dari 1 (satu) kali per tahun sesuai dengan kebutuhan. Hal tersebut berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan teknisi dalam pekerjaan. Dengan adanya pelatihan yang dilakukan lebih dari satu kali, teknisi diharapkan mampu menyelesaikan *work order* secara lebih cepat dan efisien. Namun, implementasi hasil pelatihan juga tidak kalah penting dengan pelaksanaan pelatihan itu sendiri.

Berdasarkan uraian data-data dan teori diatas, maka penelitian ini mengambil judul: **“PENGARUH UNSUR-UNSUR PELATIHAN TERHADAP KINERJA PARA TEKNISI PT. TELKOM AKSES AREA LEMBONG, BANDUNG”**.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

- a. Seberapa baik pelaksanaan unsur pelatihan pada para teknisi PT. Telkom Akses Area Lembong, Bandung?
- b. Seberapa tinggi kinerja pada para teknisi PT. Telkom Akses Area Lembong, Bandung?
- c. Apakah pengaruh unsur-unsur pelatihan terhadap kinerja karyawan para teknisi PT. Telkom Akses Area Lembong, Bandung signifikan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang ada, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui unsur pelatihan pada para teknisi PT. Telkom Akses Area Lembong, Bandung.
2. Untuk mengetahui kinerja pada para teknisi PT. Telkom Akses Area Lembong, Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh unsur-unsur pelatihan terhadap kinerja para teknisi PT. Telkom Akses Area Lembong, Bandung signifikan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya dibidang pelatihan dan kinerja.

1.5.2 Aspek Praktis

1. Manfaat Bagi Penulis

Dengan penelitian ini, maka diharapkan dapat menambah wawasan dalam menajemen sumber daya manusia serta memperoleh gambaran teori dalam dunia kerja.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi tambahan yang bermanfaat dalam upaya pengukuran keefektifan unsur-unsur pelatihan yang dilakukan oleh PT. Telkom Akses terhadap karyawannya.

1.6 Sistematikan Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami pembahasan yang terdapat dalam skripsi, maka penulisan skripsi disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan secara singkat mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai landasan teori-teori yang terkait dengan pelatihan dan kinerja serta pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai jenis penelitian yang digunakan, variable operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, jenis dan teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan akhir yang diperoleh dari hasil penelitian dan juga saran-saran dari penulis yang diharapkan dapat berguna bagi pembaca.