# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Gambaran Umum Perusahaan

### 1.1.1 Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia

Berikut ini terdapat penjelasan tentang sejarah dari perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia:

**Gambar 1.1 Logo PT Telkom Indonesia Tbk**

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, biasa disebut Telkom Indonesia atau Telkom saja adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta. Telkom merupakan salah satu BUMN yang sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (52,09%), dan 47,91% dimiliki oleh Publik, pada Stock Exchange, dan Investor dalam Negeri melalui BEI (Bursa Efek Indonesia). Telkom juga menjadi pemegang saham mayoritas di 13 anak perusahaan, termasuk PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel).

### 1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Seiring dengan perkembangan teknologi digital dan transformasi perusahaan, Telkom memiliki visi dan misi baru yang diberlakukan sejak 2016 yaitu:

1. Visi Perusahaan.

*Be the king of digital in the region*

2. Misi Perusahaan.

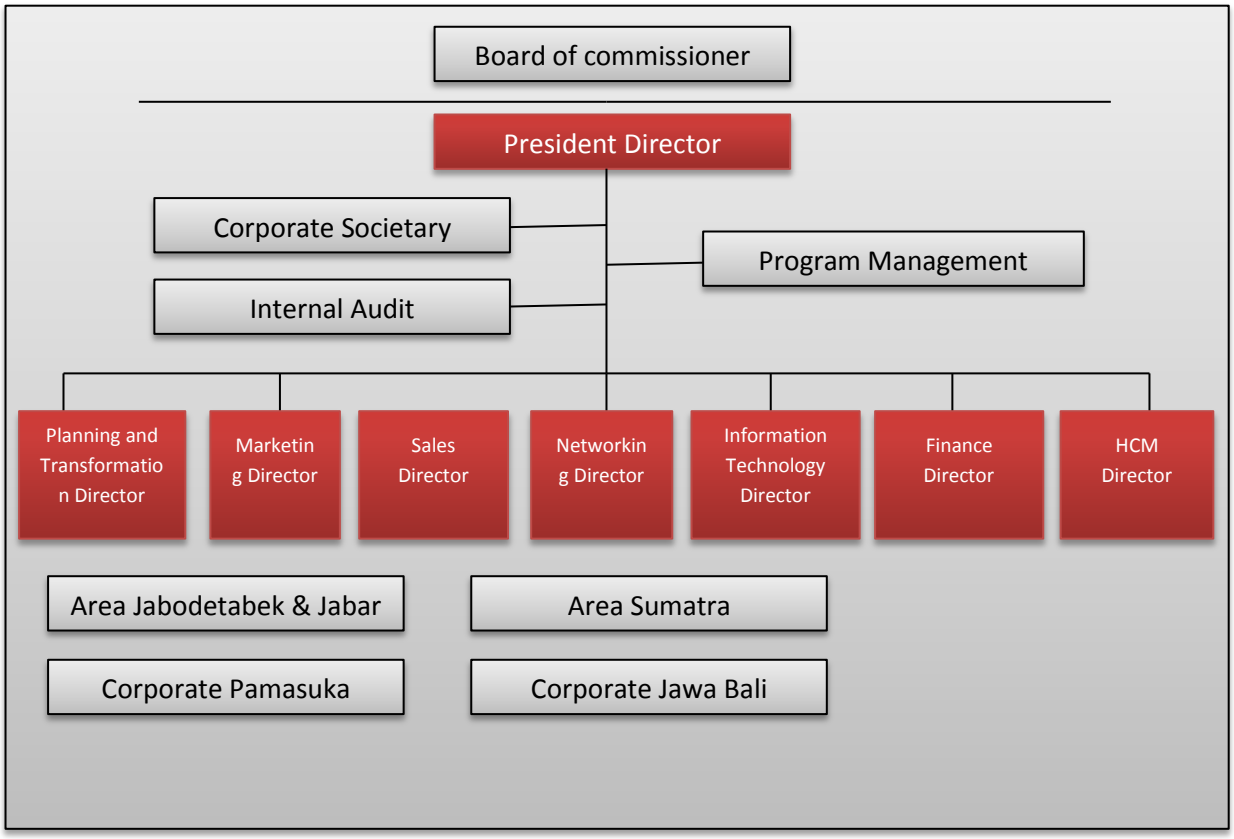
*Lead Indonesian digital innovation and globalization*

### 1.1.3 Maksud dan Tujuan Perusahaan

Tujuan: TelkomGroup memiliki tujuan sebagai berikut : ***Top 10 Market Capitalization Telco in Asia-Pasific by 2020***

### 1.1.4 Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia, Tbk.

Struktur organisasi merupakan suatu susunan komponen-komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi. Dibawah ini terdapat struktur organisasi dari PT. Telkom Indonesia, Tbk.




**Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia, tbk**

*Sumber:* www.telkom.co.id diakses tanggal 01 Februari 2018

Sebagai perusahaan besar PT Telkom memiliki jumlah karyawan yang juga besar, yakni sekitar 23.000 karyawan secara nasional pada tahun 2017. Sedangkan secara regional PT Telkom terdiri dari tujuh divisi sebagai berikut :

1) Divisi Regional I – Sumatera,
2) Divisi Regional II – Jakarta,
3) Divisi Regional III – Jawa barat,
4) Divisi Regional IV – Jawa Tengah dan Yogyakarta,
5) Divisi Regional V – Jawa Timur,
6) Divisi Regional VI – Kalimantan,
7) Divisi Regional VII – Kawasan Timur Indonesia.

Masing-masing divisi membawahi beberapa organisasi setingkat kantor wilayah.

### 1.1.5 Divisi Home Service

Divisi *Home Service* merupakan salah satu divisi yang langsung berinteraksi dengan masyarakat yang bertujuan untuk menawarkan kepada masyarakat untuk melakukan pemasangan IndiHome di rumah tempat tinggal, di kantor, di tempat-tempat makan serta di hotel-hotel.

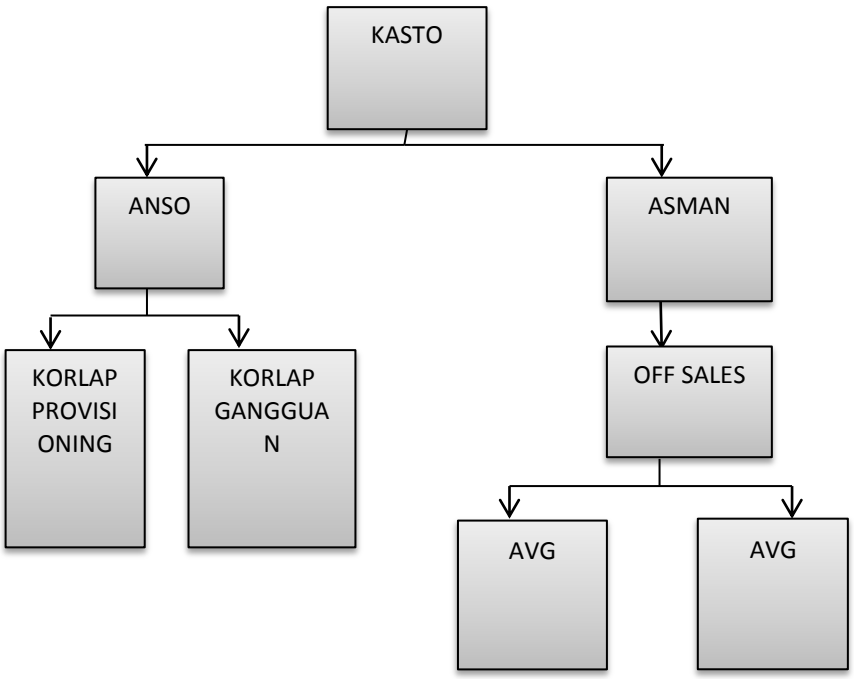
Adapun tugas dari dari divisi *Home Service* yaitu:

a) Menilai kinerja mitra penjualan.
b) Menentukan kebutuhan jumlah mitra per area dan agensi.
c) Menentukan langkah-langkah dalam perbaikan dan menilai staf.
d) Memilih keputusan operasional yang tepat.
e) Menentukan pihak-pihak yang tepat untuk bekerja sama.
f) Menentukan teguran kepada mitra atas ketidak sesuaian tindakan dengan perjanjian.

### 1.1.6 Struktur Organisasi PT Telkom Divisi *Home Service* 1 Turangga

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa. Adapun

struktur organisasi di divisi *Home Service* 1 adalah sebagaimana di tunjukkan pada Gambar 1.3:




**Gambar 1.3 Struktur Organisasi Divisi *Home Service* 1**

Sumber: Dokumen Perusahaan,2018

### 1.1.7 Uraian Tugas

Berikut ini terdapat penjelasan tentang uraian tugas dari masing-masing jabatan pada Kantor Divisi Home Service 1 Turangga :

a) Kasto : Kasto merupakan pemimpin dari Kantor Divisi Home Service 1 Turangga. Tugas dari seorang Kasto adalah untuk mengontrol segala kegiatan penjualan yang terdapat pada STO Turangga.
b) Asman : Asman merupakan Asisten Sales Manajer. Tugas dari seorang Asman adalah sebagai orang yang bertanggung jawab terhadap penjualan dan distribusi produk yang dijual oleh Kantor Divisi Home Service 1 Turangga.
c) Anso : Anso merupakan SPV SITE Operation sales. Tugas dari seorang Anso adalah orang yang memimpin team sales atau tim penjualan di Kantor Divisi Home Service 1 Turangga.
d) Off Sales : Off Sales merupakan Sales Officer. Tugas dari seorang off sales adalah orang yang bertanggung jawab terhadap pencapaian target penjualan dan pelanggan baru Kantor Divisi Home Service 1 Turangga.

e) Korlap Provisioning : Korlap Provisioning mempunyai tanggung jawab dalam penjualan produk yang dilaksanakan di acara-acara besar seperti pembukaan stand dan juga bertanggung jawab dalam perizinan untuk membuat stand didaerah ruang lingkup penjualan.
f) Korlap Gangguan : Korlap gangguan sendiri mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai orang yang bertanggung jawab atas gangguan yang sedang terjadi di daerah ruang lingkup penjualan yang sudah ditetapkan oleh STO Turangga.
g) AVG : AVG adalah sebutan untuk para karyawan agency yang bertugas dalam memasarkan produk yang dijual oleh pihak STO Turangga.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan di jaman era globalisasi yang dikatakan sebagai jaman teknologi yang semakin canggih membuat para setiap individu dimanapun berada mempersiapkan diri terutama dalam persaingan untuk memperoleh lapangan pekerjaan di jaman serba modern ini. Hal tersebut bisa dilihat dari banyaknya setiap individu yang melamar pekerjaan ke berbagai instansi perusahaan di berbagai daerah di Indonesia ini. Tentunya individu yang dicari oleh setiap perusahaan harus mempunyai tekad dan rasa tanggung jawab yang kuat akan pekerjaan maupun terhadap instansi perusahaan tempat mereka bekerja nantinya. Oleh karena itu perusahaan sangat bergantung pada sumber daya manusia yang sangat berperan dalam menentukan nasib perusahaannya. Seperti yang disampaikan oleh Suprihati (2014:94) “Aspek sumber daya manusia yang berkemampuan, berketerampilan, bertanggung jawab sebagai seorang pegawai merupakan suatu aset yang sangat berharga bagi kelangsungan hidup perusahaan”. Seorang individu yang mempunyai kualitas yang baik pasti akan membuat perusahaan tempat dia bekerja menjadi baik juga. Salah satu faktor yang mempengaruhi berlangsungnya kegiatan sebuah perusahaan adalah kinerja karyawan. Seperti yang dikemukakan oleh Sudarmanto (2014:6) “Keberhasilan suatu organisasi ditopang oleh sumber daya manusia yang memiliki kinerja baik”. Menurut Sinambela(2016:491) “Banyak perusahaan atau organisasi yang mencari keunggulan bersaing melalui kinerja para pegawainya”. Bangun (2012:4), menyatakan “Salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia. Dalam upaya untuk menilai kinerja dari para karyawannya perusahaan memerlukan suatu indikator

penilaian untuk melihat persentase keberhasilan dari semua karyawan yang telah diberikan sebuah target yang harus dapat tercapai dalam jangka waktu tertentu.

Mathis & Jackson (Wardhana, 2014:109) mengatakan bahwa menilai kinerja adalah memperbandingkan kinerja actual bawahan dengan standar-standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Edi selaku asisten manajer PT Telkom divisi Home Service 1 Turangga yang bertugas untuk menilai kinerja setiap karyawan, pelaksanaan penilaian kinerja di kantor Divisi Home Service 1 dilaksanakan setiap bulannya sesuai dengan target penjualan yang sudah ditetapkan perusahaan kepada para karyawan mereka masing-masing. Dari 25 karyawan agency yang ditugaskan untuk menjual produk Indihome, mereka semua harus mencapai minimal 300 penjualan produk selama sebulan. Masing-masing dari mereka paling tidak harus bisa menjual sebanyak 20 produk untuk setiap orangnya. Karena para agency bekerja sebagai tim, setidaknya mereka harus bisa menjual produk Indihome tersebut sebanyak 300 buah setiap bulannya. Dari target yang sudah ditetapkan tersebut pada tahun 2017 para karyawan agency yang bekerja di Divisi Home Service 1 Turangga rata-rata berhasil menjual produk Indihome berada diatas target yang sudah ditetapkan. Namun ada juga yang tidak mencapai target dari yang telah ditetapkan. Sebagaimana tampak pada Tabel 1.1:

**TABEL 1.1**

**PERSENTASE PENCAPAIAN TARGET**

**SELAMA 10 BULAN PADA TAHUN 2017**

| Lokasi | Periode | Target Penjualan | Realisasi Penjualan | Persentase (%) |
|---|---|---|---|---|
| TURANGGA | JANUARI | 300 | 476 | 158,60% |
| | FEBRUARI | 300 | 305 | 101,60% |
| | MARET | 300 | 340 | 113,30% |
| | APRIL | 300 | 272 | 90,60% |
| | MEI | 300 | 378 | 126% |
| | JUNI | 300 | 781 | 260,30% |
| | JULI | 300 | 520 | 173,30% |
| | AGUSTUS | 300 | 599 | 199,60% |
| | SEPTEMBER | 300 | 436 | 145,30% |
| | OKTOBER | 300 | 992 | 330,60% |

Sumber : Kantor Telkom Regional – III Jawa Barat di Jalan Lembong, 2018

Berdasarkan data pada Tahun 2017 dalam jangka waktu Januari – Oktober dapat dilihat bahwa rata – rata para karyawan mampu melewati target penjualan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Namun masih ada yang belum mencapai target penjualan yaitu pada bulan April. Berdasarkan dari wawancara dengan Ibu Paulina selaku pimpinan dari kantor Divisi Home Service 1 Turangga, beliau mengatakan penyebab dari kurang stabilnya kegiatan dalam penjualan produk dari Indihome diakibatkan karena para karyawan masih belum memberikan kinerja mereka dengan sebaik-baiknya kepada perusahaan. Hal ini bisa dilihat dalam Tabel 1.2:

**TABEL 1.2**

**PERSENTASE PENCAPAIAN TARGET**

**KINERJA KARYAWAN SELAMA 10 BULAN**

| Dimensi Kinerja | Jumlah Karyawan | Persentase |
|---|---|---|
| Kuantitas Kinerja | 19 | 79% |
| Kualitas Kinerja | 22 | 91% |
| Pemanfaatan Waktu | 16 | 66% |
| Tingkat kehadiran | 15 | 62.5% |
| Kerja Sama | 19 | 79% |

*Sumber:* Data dari Perusahaan,2018

Berdasarkan data di atas yang didapat dari wawancara dengan Ibu Paulina, faktor kinerja karyawan PT Telkom di kantor Divisi Home Service 1 adalah dari segi kuantitas, kualitas, pemanfaatan waktu, tingkat kehadiran, dan kerja sama. Alasan dari penulis dalam menetapkan judul penelitian "Analisis Faktor-Faktor Kinerja Karyawan PT. Telkom di Kantor Divisi Home Service 1 Turangga adalah untuk melihat faktor-faktor kinerja yang dominan oleh semua karyawan yang bekerja di Kantor Divisi Home Service 1 Turangga. Faktor kinerja ditinjau dari segi kualitas kerja hanya 91%. Persentase dari faktor Kualitas kerja didapat dari hasil wawancara dengan Ibu Paulina, beliau memberikan informasi bahwa dari 25 karyawan agency yang bekerja di Kantor Divisi Home Service 1 Turangga berdasarkan kualitas kerja hanya 22 karyawan agency yang mempunyai kualitas yang baik yang bekerja sesuai dengan standar kualitas kerja yang ditetapkan oleh perusahaan (SOP) dalam pemasangan produk indihome untuk pelanggan, sisanya masih kurang teliti dalam memahami prosedur dari pemasangan produk indihome sehingga membuat

pelanggan merasa kurang puas atas hasil pemasangan produk indihome di rumah mereka. Faktor kinerja ditinjau dari Kuantitas Kerja sebesar 79%. Persentase ini didapat berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Paulina, beliau memberikan informasi dari 25 orang karyawan yang bekerja di Kantor Divisi Home Service 1 Turangga berdasarkan Kuantitas Kerja hanya 19 karyawan yang mampu menjual produk sesuai dengan target yang sudah ditetapkan, sisanya mengalami kesulitan dalam penjualan produk, kesulitan ini diakibatkan banyaknya para pesaing yang menjual produk yang sama seperti yang di jual oleh pihak karyawan agency di Divisi Home Service 1 Turangga. Ditinjau dari pemanfaatan waktu hanya 66%. Persentase ini didapat berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Paulina, beliau memberikan informasi dari 25 karyawan yang bekerja hanya 16 karyawan dapat bekerja sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan dan sisanya masih sering tidak menggunakan jam kerja yang sudah ditentukan. Ditinjau dari sisi tingkat kehadiran hanya 62.5%. Persentase ini didapat berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Paulina, beliau memberikan informasi dari 25 karyawan yang bekerja hanya 15 karyawan yang hadir sesuai dengan aturan peraturan dan sisanya masih dengan sengaja tidak datang untuk bekerja dengan berbagai alasan. Ditinjau dari kerja sama hanya 79%. Persentase ini didapat berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Paulina, beliau memberikan informasi dari 25 karyawan yang bekerja hanya 19 karyawan yang mampu bekerja sama dalam tim dan mejalin hubungan kerja yang harmonis sedangkan sisanya belum dapat bekerja sama secara solid dan cenderung egois.

## 1. 3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1) Bagaimana faktor-faktor yang terdiri dari kuantitas kerja, kualitas kerja, pemanfaatan waktu, tingkat kehadiran, dan kerja sama pada kinerja karyawan di kantor Divisi Home Service 1 Turangga ?
2) Faktor yang dominan pada kinerja karyawan di kantor Divisi Home Service 1 Turangga ?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1) Faktor-faktor yang terdiri dari kuantitas kerja, kualitas kerja, pemanfaatan waktu, tingkat kehadiran, dan kerja sama pada karyawan di kantor Divisi Home Service 1 Turangga.
2) Faktor yang dominan pada kinerja karyawan di kantor Divisi Home Service 1 Turangga.

## 1.5 Kegunaan Penelitian

Dengan dibuatnya penelitian ini, penulis berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi semua pihak seperti :

1) Kegunaan Teoritis

   Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan umumnya dalam bidang sumber daya manusia, terutama untuk mengetahui faktor-faktor dalam meningkatkan kinerja dari seorang karyawan agar bermanfaat bagi perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja.

2) Kegunaan Praktis

   Peneltian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja dari para karyawan mereka, dengan tujuan untuk membuat perusahaan mereka dapat terus berkembang dengan lebih baik kedepannya. Serta dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu contoh bahan bagi peneliti selanjutnya.

## 1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Periode penelitian ini dimulai dari bulan Januari s.d. April 2018. Objek penelitian ini adalah karyawan agency di kantor Divisi Home Service 1 Turangga yang berlokasi di Jalan Maskumambang No.6 Lengkong, Jawa Barat, 40286.