

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil Umum PT Telekomunikasi Indonesia

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode “TLKM” dan New York Stock Exchange (NYSE) dengan kode “TLK”.

Dalam upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, Telkom Group mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi Telkom Group menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas.

Kegiatan usaha Telkom Group bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi *legacy* yang sudah ada sebelumnya.

Saat ini Telkom Group mengelola 6 produk portofolio yang melayani empat segmen konsumen, yaitu korporat, perumahan, perorangan dan segmen konsumen lainnya.

Berikut penjelasan portofolio bisnis Telkom Group :

#### a. Mobile

Portofolio ini menawarkan produk *mobile voice*, SMS dan *value added service*, serta *mobile broadband*. Produk tersebut ditawarkan melalui entitas anak, Telkomsel, dengan merk Kartu Halo untuk pasca bayar dan simPATI, Kartu As dan Loop untuk pra bayar.

**b. Fixed**

Portofolio ini memberikan layanan *fixed service*, meliputi *fixed voice*, *fixed broadband*, termasuk Wi-Fi dan *emerging wireless technology* lainnya, dengan *brand* Indi Home.

**c. Wholesale & International**

Produk yang ditawarkan antara lain layanan interkoneksi, *network service*, Wi-Fi, VAS, *hubbing data center* dan *content platform*, data dan internet, dan *solution*.

**d. Network Infrastructure**

Produk yang ditawarkan meliputi *network service*, satelit, infrastruktur dan tower.

**e. Enterprise Digital**

Terdiri dari layanan *information and communication technology platform service* dan *smart enabler platform service*.

**f. Consumer Digital**

Terdiri dari media dan *edutainment service*, seperti *e-commerce* (blanja.com), video/TV dan *mobile based digital service*. Selain itu, kami juga menawarkan *digital life service* seperti *digital life style* (Langit Musik dan VideoMax), *digital payment* seperti TCASH, *digital advertising and analytics* seperti bisnis *digital advertising* dan solusi *mobile banking* serta *enterprise digital service* yang menawarkan layanan *Internet of Things* (IoT).

**1.1.2 Visi dan Misi PT Telekomunikasi Indonesia**

PT. Telekomunikasi Indonesia mempunyai visi dan misi sebagai berikut :

Visi : ***“Be the King of Digital in the Region”***

Misi : ***“Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization”***

**1.1.3 Jenis Produk dan Layanan PT Telekomunikasi Indonesia**

Adapun Produk dan Layanan PT.Telekomunikasi Indonesia dibagi dalam tiga bidang sebagai berikut :

- a.** Dalam bidang Telekomunikasi, PT Telekomunikasi Indonesia menyediakan jasa layanan sambungan telepon tidak bergerak, sambungan telepon nirkabel tidak bergerak, seluler, jasa layanan internet, layanan jaringan,jasa komunikasi, dan layanan interkoneksi.

- b. Dalam bidang Teknologi Informasi (“TT”) PT Telekomunikasi menyediakan layanan seperti *managed application & performance, e-payment/payment services, IT enabler services, network centric*, dan jasa integrasi.

Dalam bidang Media dan Edutainment PT Telekomunikasi Indonesia menyediakan jasa layanan seperti konten, portal, dan media.

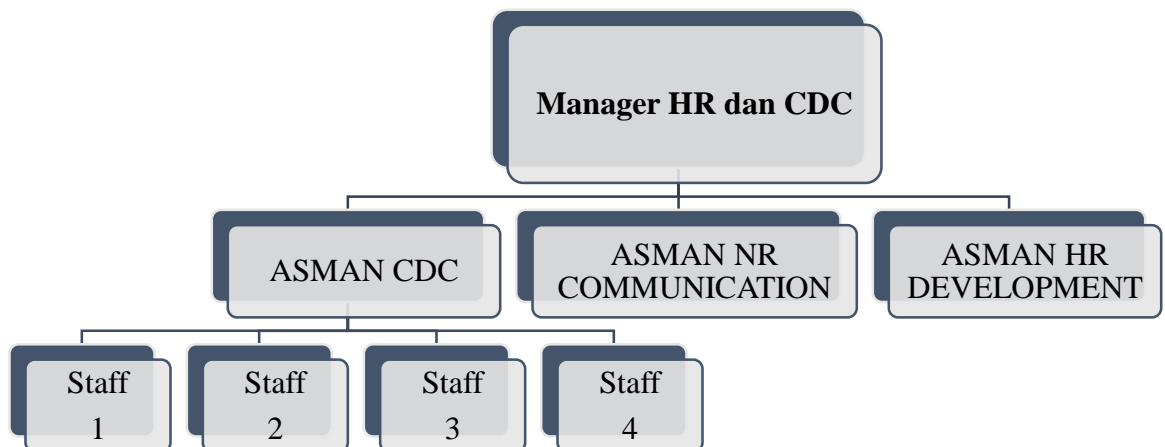
- c. Lokasi Perusahaan

PT Telekomunikasi Indonesia Witel Solo bertempat di Jl. Mayor Kusmanto No.1 Kedunglumbu, Pasar Kliwon, Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia 57133. No Telp : (0271) 666999.

#### 1.1.4 Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia

Berikut merupakan susunan struktur organisasi Unit *Human Resources* dan *Community Development Center* Telkom Wilayah Telekomunikasi Solo serta uraian tugasnya.

- a. **Struktur Organisasi**



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Telkom Witel Solo Unit HR dan CDC**

*Sumber* : Data Internal Telkom Witel Solo, 2018

## **b. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab**

Tugas pokok, fungsi dan uraian tugas unit *Human Resources* dan *Community Development Center* Telkom Wilayah Telekomunikasi Solo terdiri dari :

- 1) Manager *Human Resources* dan *Community Development Center* :
  - a) Sebagai pengawas dari jalannya operasional CSR yang dilaksanakan oleh unit *Community Development Center*.
  - b) Sebagai pengawas dari jalannya operasional serta pemerataan Sumber Daya Manusia yang dilaksanakan oleh unit *Human Resource*.
- 2) Asman *Community Development Center* :
  - a) Sebagai pengawas langsung operasional *Community Development Center*.
  - b) Sebagai penanggung jawab mitra binaan *Community Development Center*.
- 3) Staff 1 :

Bertugas menerima proposal calon mitra binaan
- 4) Staff 2 :

Bertugas melakukan *interview* dengan calon mitra binaan.
- 5) Staff 3 :

Bertugas mengkonfirmasi pembayaran angsuran pinjaman
- 6) Staff 4 :
  - a) Melakukan survey on the Spot
  - b) Mengikuti kegiatan pelatihan Mitra Binaan

### **1.1.5 Logo PT Telekomunikasi Indonesia**

Berikut ini adalah logo PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk :



**Gambar 1.2 Logo PT Telekomunikasi Indonesia**

*Sumber* : [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id) 2018

Filosofi warna pada logo PT Telekomunikasi Indonesia Witel Solo, sebagai berikut :

- a. Merah memiliki arti berani, cinta, energy, dan ulet dimana mencerminkan spirit PT Telekomunikasi Indonesia untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dari perusahaan.
- b. Putih memiliki arti suci, damai, dan bersatu dimana mencerminkan spirit PT Telekomunikasi Indonesia memberikan yang terbaik bagi bangsa.
- c. Hitam sebagai warna dasar yang melambangkan kemauan keras.
- d. Abu sebagai warna transmisi yang melambangkan teknologi.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Dalam suatu sistem organisasi perusahaan, potensi Sumber Daya Manusia pada hakikatnya merupakan salah satu modal dan memegang peranan yang penting dalam tujuan perusahaan. Pada umumnya setiap perusahaan mempunyai cita-cita dan harapan yang tinggi agar karyawannya dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik dan efektif.

Menurut Yusuf (2015 : 30) tujuan akhir yang ingin dicapai oleh manajemen sumber daya manusia pada dasarnya adalah peningkatan efisiensi, peningkatan efektivitas, peningkatan produktivitas, rendahnya tingkat perpindahan pegawai, rendahnya tingkat absensi, tingginya kepuasan kerja, tingginya kualitas pelayanan, rendahnya keluhan dari pelanggan atas meningkatnya bisnis perusahaan. Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia merupakan sebuah elemen yang penting dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan dan cita-cita yang diharapkan perusahaan. Oleh sebab itu, pada sebuah perusahaan karyawan harus mempunyai kinerja yang baik dan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Menurut Abdullah (2014 : 114) kinerja merupakan tingkat kinerja yang diinginkan dan merupakan pembandingan (*benchmark*) atau target yang bergantung pada pendekatan yang diambil. Standar kinerja yang baik harus bersifat realistis, dapat diukur dan dapat dipahami dengan jelas sehingga bermanfaat baik bagi organisasi maupun karyawannya. Kinerja yang baik merupakan salah satu sasaran organisasi dalam mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Tercapainya kinerja yang baik tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang baik pula.

Menurut Umar dalam Mangkunegara (2014:18) Terdapat tiga aspek atau dimensi standar kinerja karyawan, lalu dikembangkan dalam beberapa indikator, mencakup :

- a. Kuantitas kerja, meliputi output rutin dan nonrutin atau ekstra.
- b. Kualitas kerja, yang meliputi ketelitian, keterampilan, dan kebersihan.
- c. Ketepatan Waktu.

Adapun uraian kinerja karyawan di Unit *Human Resources* dan *Community Development Center* Telkom Wilayah Telekomunikasi Solo dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut :

TABEL 1.1  
URAIAN KINERJA KARYAWAN DI UNIT HR DAN CDC TELKOM WITEL  
SOLO

<b>Faktor-faktor/Dimensi</b>	<b>Uraian</b>
<b>Kuantitas Kerja</b>	Terdapat 3 dari 30 karyawan atau 10% belum bisa melaksanakan segala kemampuan yang dimiliki dalam memaksimalkan target perusahaan yang telah ditentukan Telkom Witel Solo
<b>Kualitas Kerja</b>	Terdapat 2 dari 30 karyawan atau 6% karyawan belum bisa menunjukkan kualitas pekerjaan sesuai target yang diberikan oleh perusahaan
<b>Ketepatan Waktu</b>	Dalam hal ketepatan waktu, masih terdapat 3 dari 30 karyawan atau 10% karyawan yang terlambat masuk kerja, akan tetapi karyawan berusaha untuk menyelesaikan tugas dengan efektif dan cekatan serta tidak menunda pekerjaan.

*Sumber* : Hasil Wawancara, 2018

Berdasarkan Tabel 1:1 dapat disimpulkan bahwa Unit *Human Resources* dan *Community Development Center* Telkom Wilayah Telekomunikasi Solo belum bisa melaksanakan target perusahaan secara maksimal, hal tersebut dikarenakan kinerja karyawan itu sendiri, masih terdapat 13% dari 30 karyawan yang belum mampu

memaksimalkan kinerjanya dan masih terdapat beberapa karyawan yang belum tepat waktu masuk ke kantor. Kinerja yang tinggi akan mendukung pelaksanaan target perusahaan secara maksimal. Setiap organisasi atau perusahaan pasti membutuhkan tenaga kerja yang baik sebagai penunjang keberlangsungan perusahaan itu sendiri. Karyawan merupakan elemen penting bagi perusahaan, banyak hal yang harus menjadi perhatian terkait dengan kinerja karyawan itu sendiri.

Berdasarkan gambaran umum yang ingin diteliti oleh peneliti dalam perusahaan hasil wawancara dengan HR Telkom Witel Solo, diperoleh informasi bahwa dengan adanya dorongan motivasi yang kuat, maka kinerja pun akan tinggi dan mengikuti dalam proses pencapaian target yang diinginkan oleh Unit *Human Resources* dan *Community Development Center* Telkom Wilayah Telekomunikasi Solo, Sumber daya yang baik akan berpengaruh terhadap kinerja yang baik pula.

Berdasarkan wawancara dengan HR Telkom Witel Solo, saat ini motivasi di Telkom Witel Solo cenderung kurang stabil dimana dilihat dari tingkat pelayanan kepada pelanggan atau mitra binaan masih terdapat adanya keluhan yang disampaikan, seperti informasi tentang pengajuan proposal yang kurang jelas, dana untuk mitra binaan yang diajukan tidak kunjung cair, hal ini dikarenakan kurangnya penghargaan atas hasil kerja yang telah dicapai dan pengakuan akan prestasi kerja karyawan, kurangnya dukungan dari pimpinan menyebabkan karyawan merasa belum bisa menunjukkan kemampuan terbaiknya untuk mencapai target perusahaan. Hal ini menyebabkan persepsi terhadap karyawan bahwa apa yang dilakukan hanyalah pekerjaan biasa semata dan kurang mendapat apresiasi dan penghargaan, yang berdampak pada motivasi karyawan di Unit *Human Resources* dan *Community Development Center* Telkom Wilayah Telekomunikasi Solo yang menyangkut tentang permasalahan internal dalam perusahaan menyangkut sumber daya manusia yang menyebabkan kinerja perusahaan kurang mencapai target yang diinginkan, salah satunya adalah mitra binaan telat membayar pinjaman yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Maslow dalam Priansa (2014:205) menyatakan bahwa Motivasi kerja dipengaruhi oleh kebutuhan fisiologis (*Physiological Needs*), kebutuhan akan keamanan dan keselamatan (*Safety Needs*), kebutuhan sosial (*Social Needs*), kebutuhan akan harga diri atau pengakuan (*Esteem Needs*), dan kebutuhan aktualisasi diri (*Self Actualization Needs*). Faktor tersebut diturunkan menjadi indikator indikator untuk mengetahui tingkat motivasi kerja pada karyawan, antara lain:

- a. **Kebutuhan Fisiologis (*Physiological Needs*)**  
Merupakan kebutuhan tingkat terendah biasa disebut pula sebagai kebutuhan tingkat paling dasar. Misalnya kebutuhan untuk makan, minum dan bernafas.
- b. **Kebutuhan Rasa Aman (*Safety Needs*)**  
Kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya , pertentangan dan lingkungan hidup, tidak dalam arti fisik saja, akan tetapi juga mental, psikologi dan intelektual.
- c. **Kebutuhan Sosial (*Social Needs*)**  
Merupakan kebutuhan untuk diterima dalam suatu organisasi atau kelompok, berafiliasi, berinteraksi dan kebutuhan untuk dicintai serta mencintai.
- d. **Kebutuhan akan Harga Diri atau Pengakuan (*Esteem Needs*)**  
Kebutuhan ini berkaitan erat dengan kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh orang lain dalam lingkungannya.
- e. **Kebutuhan Aktualisasi Diri (*Self-Actualization Needs*)**  
Kebutuhan yang berkaitan erat dengan kemampuan, skill, potensi, kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan pendapat atau ide atau gagasan, memberikan penilaian dan kritik terhadap sesuatu.

Adapun uraian motivasi kerja karyawan di dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut :

TABEL 1.2  
URAIAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN UNIT HR DAN CDC TELKOM  
WITEL SOLO

Teori Maslow dalam Priansa	Uraian
1. Kebutuhan Aktualisasi Diri ( <i>Self-Actualization</i> )	Kurangnya dukungan dari pemimpin ataupun sesama rekan karyawan menyebabkan 3 dari 30 atau 10% karyawan kurang mampu menunjukkan kemampuan terbaiknya dalam bekerja, hal ini berdampak kepada kinerja karyawan itu sendiri dan ataupun sesama rekan karyawan. Hal ini berdampak kepada kinerja karyawan itu sendiri dan juga berdampak ke target perusahaan sendiri.
2. Kebutuhan akan Harga Diri atau Pengakuan ( <i>Esteem Needs</i> )	Masih terdapat 4 dari 30 atau 13% karyawan merasa kurang di pengakuan prestasi kerja dan penghargaan diri.

(Bersambung)



Tabel 1.2 (Sambungan)

<p>3.Hubungan Sosial (<i>Social Needs</i>)</p>	<p>Dalam hubungan sosial, hubungan antara atasan dengan bawahan maupun sesama karyawan sudah terjalin dengan baik dan harmonis, komunikasi yang baik adalah kuncinya</p>
<p>4.Kebutuhan Keamanan (<i>Safety Needs</i>)</p>	<p>Menurut hasil wawancara,para karyawan sudah merasa aman bekerja di Telkom Witel Solo dan belum ada yang dikhawatirkan, seperti lingkungan yang aman, tempat yang higienis atau jaminan pensiun sehingga mereka merasa aman baik dalam lingkungan maupun finansial.</p>
<p>5.Kebutuhan Fisiologis (<i>Psychological Needs</i>)</p>	<p>Kebutuhan fisik yang dasar seperti makan, minum, tidur di Telkom Witel Solo sudah terpenuhi dengan baik, perusahaan memberikan gaji sesuai kebutuhan karyawan , selain itu perusahaan juga memberikan kebutuhan waktu makan dan istirahat yang cukup.</p>

Sumber : Hasil Wawancara, 2018

Berdasarkan Tabel 1.2 tersebut diatas dapat dilihat masih terdapat beberapa karyawan kurang mendapat pengakuan atas prestasi kerjanya sehingga karyawan kurang mendapat motivasi untuk melakukan pekerjaan di kantor,karyawan perlu mendapat penghargaan atas prestasi kerjanya contohnya seperti pujian, pemberian bonus atau insentif dan lain lain.

Priansa (2014:205) menyatakan bahwa Pada dasarnya apabila perusahaan ingin meraih kinerja yang optimal sesuai dengan target yang telah ditentukan maka perusahaan harus mampu memberikan motivasi yang baik pada karyawan. Akan tetapi itu semua tidak akan tercapai tanpa adanya motivator yang kuat dari pihak internal perusahaan terutama pemimpinya sendiri. Persoalan dalam memotivasi karyawan bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan karena dalam diri karyawan terdapat suatu keinginan, kebutuhan dan harapan yang berbeda antara satu karyawan

dengan karyawan yang lainnya. Pemimpin memegang peranan yang penting untuk memberi motivasi kepada karyawan agar dapat bekerja dengan baik dan dihasilkan kinerja yang tinggi untuk kemajuan perusahaan. Apabila pihak perusahaan dapat memahami persoalan tentang motivasi lalu mengatasinya maka pihak perusahaan akan mendapatkan kinerja karyawan yang optimal sesuai standar kinerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Begitu juga dengan Telkom Witel Solo, harus memberikan motivasi yang baik untuk kinerja karyawan yang optimal bagi perusahaan.

Guna mendapatkan jawaban yang pasti mengenai hubungan antara motivasi yang didapatkan di Unit HR dan CDC Telkom Witel Solo terhadap kinerja karyawan, maka diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menjawab fenomena - fenomena diatas. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Unit Human Resources dan Community Development Center Telkom Wilayah Telekomunikasi Solo**”.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang tersebut diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana motivasi karyawan pada Unit *Human Resources* dan *Community Development Center* Telkom Wilayah Telekomunikasi Solo ?
- b. Bagaimana kinerja karyawan pada Unit *Human Resources* dan *Community Development Center* Telkom Wilayah Telekomunikasi Solo?
- c. Seberapa besar motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Unit *Human Resources* dan *Community Development Center* Telkom Wilayah Telekomunikasi Solo ?

### **1.4 Tujuan Penelitian :**

Berdasarkan Perumusan Masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Memahami motivasi karyawan pada Unit *Human Resources* dan *Community Development Center* Telkom Wilayah Telekomunikasi Solo.
- b. Memahami kinerja karyawan pada Unit *Human Resources* dan *Community Development Center* Telkom Wilayah Telekomunikasi Solo. .

- c. Memahami besaran pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Unit *Human Resources* dan *Community Development Center* Telkom Wilayah Telekomunikasi Solo.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

#### **Aspek Teoritis**

- a. Untuk meningkatkan khazanah ilmu pengetahuan dan pemahaman serta menambah wawasan konsep Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya yang berkaitan dengan motivasi dan kinerja serta pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.
- b. Untuk menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya terkait dengan motivasi dan kinerja.

#### **Aspek Praktis**

- a. Dapat menjadi masukan bagi pihak perusahaan dalam memahami kondisi motivasi dan kinerja karyawannya sehingga perusahaan dapat menyusun program kerja yang dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawannya.
- b. Dapat menjadi bahan pertimbangan perusahaan terkait dengan seberapa besar motivasi dapat mempengaruhi kinerja karyawannya.

### **1.6 Waktu dan Periode Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2018 sampai dengan Desember 2018. Penelitian ini dilakukan di Telkom Witel Solo yang berlokasi di Jl. Mayor Kusmanto No.1 Surakarta Jawa Tengah 57133 dan objek penelitian adalah karyawan Telkom Wilayah Telekomunikasi Solo *Unit Human Resources* dan *Community Development Center*.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

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

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai teori - teori dan literatur yang berkaitan dengan penelitian dan pembahasan mengenai hasil dari penelitian - penelitian yang sejenis oleh peneliti sebelumnya serta kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai jenis penelitian yang digunakan, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan teknik sampling, jenis dan teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas serta teknik analisis data.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

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

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan akhir yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran dari penulis yang diharapkan dapat berguna bagi pembaca.