

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1. Profil PT. Telkom Indonesia

PT Telkom 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*, *TelkomGroup* mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi *TelkomGroup* 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 *TelkomGroup* 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.

*TelkomGroup* berfokus pada portofolio digital TIMES (*Telecommunication, Information, Media, Edutainment & Services*) melalui penyediaan layanan yang nyaman dan konvergen sehingga memberikan nilai yang tinggi kepada pelanggan. Demi meningkatkan usahanya serta memberikan proteksi yang sesuai dengan keinginan masyarakat, Telkom Indonesia telah membuka kantor-kantor cabang dan perwakilan yang terdapat di berbagai regional yang terdiri dari 7 Treg atau Telkom Regional, yaitu:

1. Treg I : Pulau Sumatera
2. Treg II : Wilayah DKI Jakarta
3. Treg III : Wilayah Jawa Barat
4. Treg IV : Wilayah Jawa Tengah & DI. Yogyakarta
5. Treg V : Wilayah Jawa Timur
6. Treg VI : Pulau Kalimantan
7. Treg VII : Kawasan Indonesia Bagian Timur



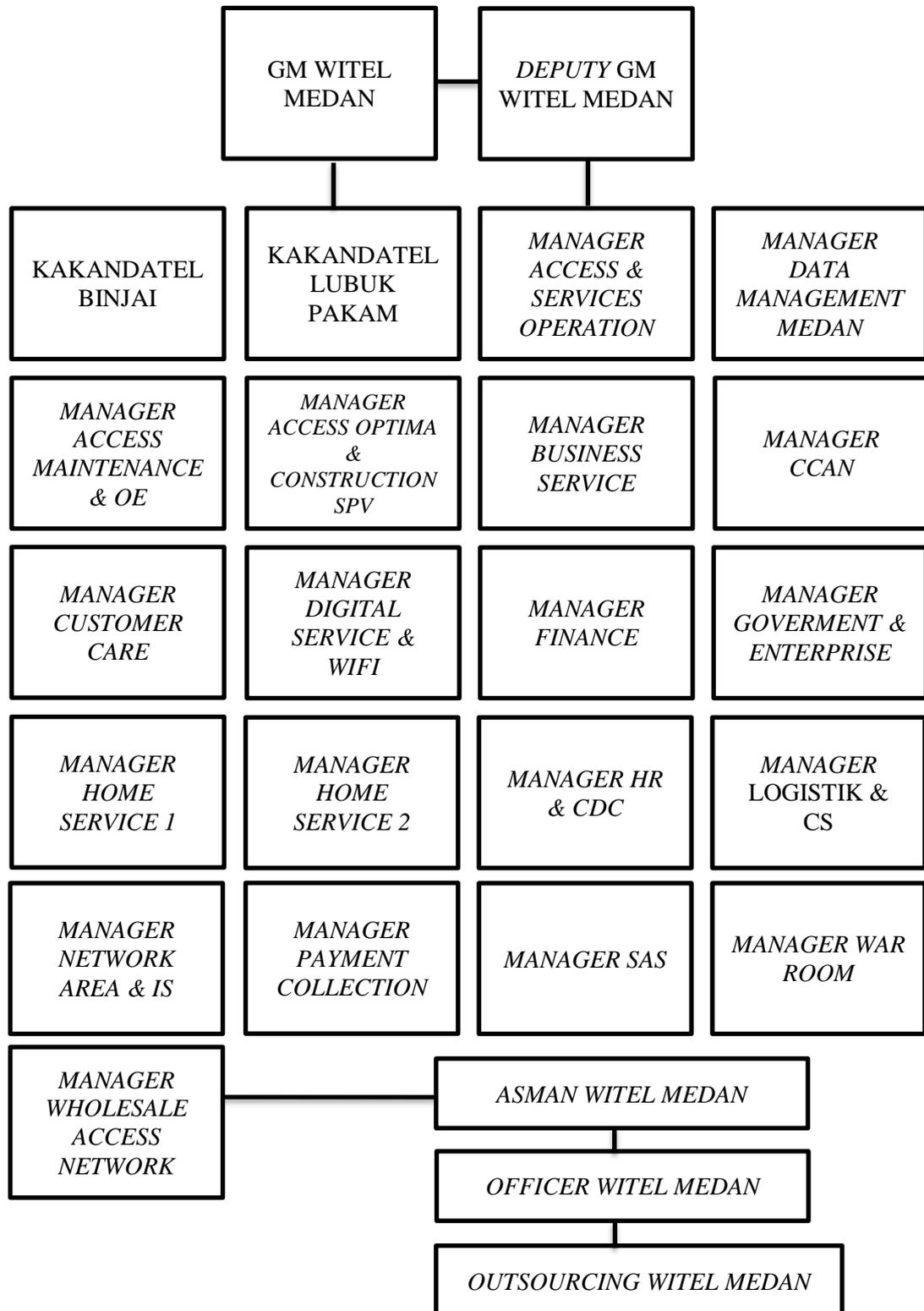
Gambar 1.1 : Logo PT. Telkom Tbk.

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

### **1.1.2. Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia**

Seiring dengan perkembangan teknologi digital dan transformasi perusahaan, Telkom memiliki visi dan misi baru yang diberlakukan sejak 2016. Visinya adalah *Be the King of Digital in the Region* dan misi dari Telkom adalah *Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization*.

### 1.1.3. Struktur Organisasi Telkom Witel Medan



Gambar 1.2 : Struktur Organisasi Telkom Witel Medan  
 Sumber : Data internal Telkom Witel Medan 2018

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi saat ini, suatu organisasi sangat membutuhkan sumber daya manusia yang dapat mengoptimalkan tujuan organisasi dengan baik. Adanya sumber daya manusia diharapkan dapat memberi kualitas kerja yang maksimal dan efisien untuk organisasi tersebut. Penelitian terdahulu Susiawan dan Muhid (2015) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan aset penting dalam skala besar ataupun kecil, karena merupakan sumber penggerak suatu organisasi.

Menurut Prihantoro (2012), sumber daya manusia memiliki bagian penting dalam suatu kemajuan ilmu, pembangunan, dan teknologi. Maka dari itu, sumber daya manusia dituntut untuk memiliki semangat dan disiplin yang tinggi agar bisa bersaing dan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Adanya kontribusi sumber daya manusia dengan semangat dan kedisiplinan yang besar, akan memberikan keuntungan bagi organisasi tersebut.

Terdapat 11 hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu standar manajerial, motivasi, komitmen, evaluasi kerja, lingkungan yang positif, teknologi, memiliki kontrol, kurang dan lebihnya insentif, moral, kenyamanan kerja, dan manajemen yang buruk (Ibrahim dan Brobbey, 2015). Kinerja karyawan dalam suatu organisasi dapat didefinisikan dengan berbagai cara termasuk perilaku, sikap dan motivasi mereka untuk mencapai tujuan (Ali dan Jadoon dalam Vijay dan Indradevi, 2015). Kunci untuk mencapai tujuan organisasi adalah kinerja karyawan yang merupakan poin pertama, lalu ada pengetahuan karyawan, dan pengembangan organisasi (Hijry dan Haleem, 2017).

Menurut Aboazoum *et al.* (2015), ada 3 hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Kultur organisasi, kepuasan kerja, serta latihan dan pengembangan. Sedangkan stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kode disiplin yang telah ditetapkan berlaku untuk setiap perusahaan atau organisasi, maupun individu yang akan mempengaruhi kinerja karyawan di masa yang akan datang (Anthony, 2017). Dalam kinerja karyawan, konteks sosial harus di pahami dan di integrasikan ke dalam

strategi organisasi. (Tweedie *et al.*, 2019).

Thao dan Hwang (2015) menyatakan bahwa kepemimpinan, motivasi, dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan budaya organisasi dan lingkungan kerja tidak berpengaruh. Terdapat 3 faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Pertama, dengan adanya motivasi, kedua dengan adanya kompetensi, dan ketiga dengan disertai disiplin kerja yang baik (Heriyanto *et al.*, 2018). Menurut Yvonne du Plessis *et al.* (dalam Osabiya, 2015), kinerja seorang individu tergantung pada kecerdasannya dan dorongan untuk menyelesaikan tugas, yang merupakan komitmennya.. Sedangkan menurut Juma dan Moronge (2015), dengan memiliki sistem peringatan karyawan yang baik, disiplin karyawan yang efektif, serta prosedur tentang disiplin yang progresif akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut Krueger dan Killham (dalam Mukhalipi, 2018), Setelah didisiplinkan, perilaku karyawan akan berubah dari pengaruh negatif menjadi positif. Manajemen di sebagian besar organisasi publik dan swasta mengambil langkah-langkah disipliner terhadap karyawan dengan tujuan meningkatkan produktivitas dan tingkat efisiensi karyawan tersebut. Perusahaan sering gagal melakukan perubahan yang diperlukan yang akan melibatkan karyawan atau kebutuhan kerja karyawan. Kekurangan ini termasuk memandang keterlibatan sebagai survei atau program alih-alih sebagai metode yang berkelanjutan dan disiplin untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi (Mann dan Harter, 2016).

Disiplin adalah salah satu persyaratan karyawan untuk memenuhi standar kinerja dan perilaku, termasuk mempertahankan kehadiran karyawan sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan (Cedaryana *et al.*, 2018). Sedangkan menurut Hettiararchchi dan Jayarathna (2014), kinerja pekerjaan adalah fungsi sikap kerja, untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui membangun sikap kerja yang tepat, dimana disiplin merupakan salah satu sikap kerja.

Untuk menjamin kinerja karyawan, karyawan tersebut harus menunjukkan rasa tanggung jawab, integritas, dan disiplin yang tinggi

(Marri *et al.* dalam Osibanjo *et al.*, 2015). Menurut Wei dan Yazdanifard (2014), karyawan merasa puas ketika pekerjaan mereka diakui dan kerja keras mereka terbayar. Hukuman adalah teknik lain yang diterapkan untuk mengurangi atau menghilangkan perilaku tertentu. Mereka yang diberi hukuman menunjukkan disiplin yang kurang baik. Namun, hukuman sering tidak disukai dapat menjatuhkan sebagian dari diri mereka. Menurut Sibanda *et al.* (2014), praktik manajemen yang buruk dan kurangnya kepercayaan secara umum, menyebabkan manajemen menolak untuk mendelegasikan wewenang pengambilan keputusan, komunikasi yang buruk, ketidaksiplinan pada karyawan manajerial serta politik organisasi yang ekstrem. Ini memiliki efek mempengaruhi komitmen dan kinerja karyawan.

Sedangkan menurut Godard dalam Bailey *et al.* (2017), hubungan kerja mencerminkan pentingnya transisi paradigmatik yang telah terjadi di dalam disiplin manajemen lebih umum dari kinerja. Absensi dapat berkurang dengan dorongan positif dari karyawan dan banyaknya disiplin dalam bekerja serta pergantian staf harus dikurangi dengan meningkatkan kepuasan karyawan (Gilmeanu, 2015). 5S (Seiri/organisasi, Seiton/ketertiban, Shitsuke/disiplin, Seiso/kerapihan, dan Seiketsu/standar kebersihan) telah muncul sebagai permulaan transformasi karena memfasilitasi pembentukan kerangka kerja, dan disiplin diperlukan untuk mengejar inisiatif peningkatan berkelanjutan lainnya (Singh dan Ahuja, 2014).

Hasibuan (2017:41) menjelaskan bahwa di dalam suatu perusahaan, terdapat tenaga kerja. Tenaga kerja adalah orang yang bekerja di dalam maupun di luar hubungan kerja, ciri khasnya adalah orang tersebut bekerja di bawah perintah orang lain dengan menerima balas jasa. Terdapat 3 jenis tenaga kerja :

1. Kerja, adalah sejumlah aktivitas fisik dan mental yang dilakukan seseorang untuk mengerjakan suatu pekerjaan.
2. Buruh/kuli, adalah pekerja harian atau honorer yang bekerja dibawah perintah orang lain dan menerima balas jasa yang besarnya tertentu.

3. Karyawan/pegawai, adalah pekerja tetap yang bekerja dibawah perintah orang lain dengan mendapat jaminan hingga kompensasi.

Penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan lain melalui perjanjian pemborongan atau penyediaan jasa pekerja/buruh ini dalam praktik sehari-hari dikenal dengan *outsourcing/honorer*. *Outsourcing* merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah untuk mempermudah perusahaan menjalankan usaha ditengah krisis ekonomi yang melanda negara Indonesia sejak beberapa tahun terakhir. Kebijakan untuk memberlakukan *outsourcing* dikeluarkan oleh pemerintah untuk perbaikan iklim investasi di Indonesia melalui beberapa kemudahan dalam sistem perekrutan pekerja yang dialihkan kepada pihak lain yakni dengan sistem *outsourcing* (Khairani, 2012).

Menurut Setiobudi (2017), penilaian kinerja atau *Performance Appraisal* (PA) adalah sebuah sistem yang formal digunakan dalam beberapa periode waktu tertentu untuk menilai prestasi kerja seorang karyawan. Selain itu, penilaian kinerja dapat berfungsi untuk mengidentifikasi, mengobservasi, mengukur, mendata, serta melihat kekuatan dan kelemahan dari karyawan dalam melakukan pekerjaan. Penggunaan penilaian kinerja ini dapat meningkatkan performa kerja karyawan. Penilaian kinerja benar-benar didesain sedemikian rupa untuk membantu perusahaan mencapai tujuan organisasi.

Pada Telkom Witel Medan, penilaian kinerja karyawan memiliki 4 aspek yang terdiri dari ; A (Sangat baik), B (Baik), C (Cukup), dan D (Kurang), dan memiliki *range* penilaian yang berbeda-beda. Dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1

Kriteria Penilaian Prestasi Kerja *Outsourcing* Telkom Witel Medan

Nilai	Skala	Keterangan
A	451– 500	<b>Sangat baik</b> , lebih baik dibandingkan yang diharapkan
B	401 – 450	<b>Baik</b> , sesuai dengan yang diharapkan
C	351 – 400	<b>Cukup</b> , diperlukan pengembangan untuk atasi kelemahan
D	< 350	<b>Kurang</b> , menunjukkan banyak kelemahan

Sumber : Data internal Telkom Witel Medan 2018

Tabel 1.2

Penilaian Kinerja *Outsourcing* Telkom Witel Medan Rentang Tahun 2017-2018

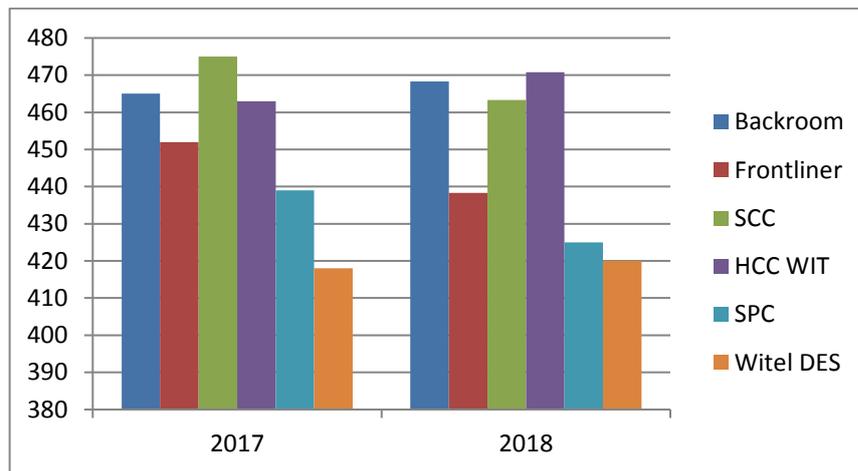
NO	Group Job	Total <i>Outsourcing</i>	Rata- Rata 2017	Konversi	Rata- Rata 2018	Konversi	Penjelasan
1	<i>Backroom</i>	10	465	A	468,3	A	Tetap
2	<i>Frontliner</i>	30	452	A	438,3	B	Menurun
3	<i>Sales Customer Care</i>	8	475	A	463,3	A	Tetap
4	<i>HCC WIT MDN WOC</i>	16	463	A	470,8	A	Tetap

(Bersambung)

(Sambungan)

NO	Group Job	Total Outsourcing	Rata-Rata 2017	Konversi	Rata-Rata 2018	Konversi	Penjelasan
5	SUPPORT PAYMENT COLLECTION	24	439	B	425	B	Tetap dan Tidak Meningkat
6	WITEL MEDAN - DES	12	418	B	420	B	Tetap dan Tidak Meningkat

Sumber : Penilaian internal Telkom Witel Medan 2018 (Data yang telah diolah)



Gambar 1.3 : Diagram Penilaian Internal Telkom Witel Medan  
 Sumber : Data internal Telkom Witel Medan 2018 (Data yang telah diolah)

Dapat dilihat pada Tabel 1.2 dan Gambar 1.3, bahwa penilaian kinerja Telkom Witel Medan sudah baik namun belum mencapai nilai maksimal sehingga diharapkan agar kinerja karyawan akan meningkat menjadi sangat baik nantinya. Terlihat pada data, terdapat penurunan nilai konversi kinerja dari Tahun 2017 menuju Tahun 2018 pada *Group Frontliner*, dan tetapnya nilai konversi pada *Group Support Payment Collection* dan *Witel Medan DES*, atau dengan kata lain tidak adanya peningkatan nilai kinerja. Tidak hanya itu, *Group Sales Customer Care* mengalami penurunan sebesar 11,7 poin.

Menurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2016:89), ada beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja, yaitu besar atau kecilnya pemberian kompensasi, ada atau tidaknya keteladanan pemimpin, ada tidaknya aturan yang pasti, keberanian pemimpin dalam mengambil tindakan, adanya pengawasan, adanya perhatian terhadap pegawai, dan diciptakannya kebiasaan positif yang mendukung tegaknya disiplin. Kebiasaan-kebiasaan positif itu antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Saling menghormati, bila ketemu dilingkungan perkerjaan.
- b. Melontarkan pujian sesuai dengan tempat dan waktunya, sehingga para pegawai akan turut merasa bangga dengan pujian tersebut.
- c. Sering mengikutsertakan pegawai dalam pertemuan-pertemuan, apalagi pertemuan yang berkaitan dengan nasib dan pekerjaan mereka.
- d. Memberi tahu bila ingin meninggalkan tempat kerja kepada rekan sekerja, dengan menginformasikan, ke mana dan untuk urusan apa, walaupun kepada bawahan sekalipun.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pasifik (2014:6), faktor yang mempengaruhi disiplin kerja salah satunya adalah teladannya pemimpin. Pimpinan mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam menegakkan kedisiplinan dalam perusahaan, sebab pimpinan merupakan panutan dari bawahannya. Pimpinan harus mampu menggerakkan dan mengarahkan karyawan karena pimpinan bertanggung jawab terhadap keberhasilan dan kegagalan karyawan. Dalam hal ini kedisiplinan sangat mempengaruhi profesionalisme tenaga kerja dalam hal itu diharapkan dapat mendorong perusahaan untuk lebih meningkatkan produktivitas kerja karyawan sesuai dengan sasaran yang direncanakan.

Agar kinerja karyawan meningkat menjadi sangat baik ditahun berikutnya, diperlukan disiplin kerja yang sangat tinggi. Menurut Pratiwi (2014), permasalahan peningkatan kinerja erat kaitannya dengan permasalahan bagaimana menanamkan kesadaran akan pentingnya kedisiplinan dalam bekerja untuk dapat mencapai tujuan yaitu kinerja karyawan yang tinggi. Dengan disiplin kerja yang tinggi, diharapkan seorang karyawan akan mampu menyelesaikan tugas dan tanggung

jawabnya secara efektif dan efisien serta tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Menurut Hasibuan (2016:20), faktor disiplin sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Disiplin biasanya berbanding lurus terhadap produktivitas karyawan dalam suatu perusahaan, bila tingkat disiplin karyawan suatu perusahaan baik, maka tingkat produktivitas perusahaan itu juga akan baik.

Penelitian terdahulu menurut Manullang dan Purnamasari (2015:13), dengan disiplin kerja karyawan yang tinggi, akan mampu mencapai efektivitas kerja yang maksimal, baik itu disiplin waktu, tata tertib atau peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan / instansi dimana dengan tata tertib yang baik, maka semangat kerja, moral kerja, efisiensi dan efektivitas kerja karyawan akan meningkat.

Merujuk pada Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Terbuka. tbk No.KD41/PS800/COP-B0011000/2008 tanggal 18 November 2008 Tentang Peraturan Disiplin Karyawan. Waktu Kerja adalah waktu yang diwajibkan kepada karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan waktu awal dan waktu akhir yang telah ditentukan dalam hal ini waktu kerja normal adalah sebagai berikut :

- Senin-Kamis waktu kerja masuk jam 08.00-17.00 wib, (istirahat 12.00-13.00 wib).
- Jum'at waktu kerja masuk jam 08.00-17.00 wib, (istirahat 12.00-13.30 wib).

Karyawan harus mentaati setiap peraturan yang telah ditetapkan sebagai suatu bentuk tingkat kedisiplinan yang berasal dari Direksi atau pejabat yang berwenang. Tidak hanya itu, karyawan juga harus mematuhi Waktu Kerja yang telah diberikan oleh perusahaan, mengikuti senam pagi, pembinaan karakter karyawan, melakukan absensi *online*, juga mengikuti apel/upacara kedinasan.

Pelaksanaan disiplin dasar ini memiliki tujuan yaitu, berjalan sesuai

aturan yang berlaku kepada para penanggungjawab unit di lingkungan kerjanya supaya mengadakan koordinasi dan mengkomunikasikan peraturan tersebut untuk dilaksanakan. Selain itu, agar karyawan mengetahui dan melakukan standar disiplin di lingkungan kerjanya serta tindakan yang akan diambil apabila karyawan tidak memenuhi standar tersebut.

(Data Internal C.Tel. 34/PS 800/RIW-1A520000/2018)

Tabel 1.3  
Presentasi Kehadiran *Outsourcing* Telkom Witel Medan Rentang Tahun  
2017-2018

NO	Group Job	Total Outsourcing	Rata-Rata 2017	Rata-Rata 2018
1	Backroom	10	93,2%	93,6%
2	Frontliner	30	93,60%	92%
3	Sales Customer Care	8	90,10%	87,4%
4	HCC WIT MDN WOC	16	88,70%	89,4%
5	SUPPORT PAYMENT COLLECTION	24	90,10%	89,7%
6	WITEL MEDAN - DES	12	88,90%	89,2%

Sumber : Penilaian internal Telkom Witel Medan 2018 (Data yang telah diolah)

Dapat dilihat pada Tabel 1.3 bahwa masih ada beberapa karyawan yang belum maksimal dalam masalah kehadiran. Terlihat dari presentasi penurunan pada *Group Frontliner* sebesar 1,6% , *Sales Customer Care* sebesar 2,7% , dan *Support Payment Collection* sebesar 0,4% , yang jika ditotalkan adalah 4,7% dari Tahun 2017 menuju Tahun 2018. Tentu saja penurunan nilai kedisiplinan ini memiliki masalah yang serius bagi perusahaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Merdasari (2018), indikator dari disiplin kerja merupakan salah satu faktor internal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan sehingga dapat dikatakan semakin tinggi

kedisiplinan karyawan maka akan meningkatkan kinerja yang dihasilkan karyawan.

Telkom dalam kontrak kerjanya memiliki perjanjian dan sanksi yang disepakati bersama dan karyawan yang melanggar akan diberikan sanksi sesuai perjanjian yang ada. Terdapat pada Pasal 13 tentang Mangkir atau Ketidakhadiran.

1. Pihak Kedua tidak diperkenankan untuk tidak hadir bekerja tanpa pemberitahuan sebelumnya, dan jika sakit, Pihak Kedua diwajibkan membawa surat rujukan rumah sakit ataupun dokter yang ditunjuk oleh Pihak Pertama.
2. Apabila tidak ada pemberitahuan, Pihak Kedua dianggap mangkir dari pekerjaan.
3. Jika Pihak Kedua mangkir selama 5 (lima) hari berturut-turut tanpa ada pemberitahuan surat keterangan tertulis dan telah dipanggil sebanyak 2 (dua) kali secara tertulis oleh Pihak Pertama, maka Pihak Kedua dianggap mengundurkan diri. Perjanjian Kerja Nomor : (00089575/20170701/ISH/TIOC/WOC/PKWT/01/2018)

Hasil dari wawancara yang ditujukan ke *Officer 2 CRM and Reveraging Customer*, pada *Outsourcing* Telkom Witel Medan masih ditemukan karyawan *outsourcing* yang kurang disiplin dalam waktu bekerja. Maka dari itu, ditemukan pula bahwa teori dan kenyataan yang ada bahwa tidak tercapainya kedisiplinan dan juga penurunan nilai kinerja. Karyawan *outsourcing* Telkom Witel Medan sangat dibutuhkan untuk melayani tanggapan-tanggapan masyarakat sebagai konsumen pengguna layanan produk Telkom Indonesia.

Tabel 1.4  
 Hasil Pilot Studi Disiplin Kerja *Outsourcing* Telkom Witel Medan

Disiplin Kerja									
No	Indikator	STS	TS	S	SS	Jumlah	Total Skor	Presentase	Skor Ideal
1	Taat peraturan terhadap jam masuk kerja dan kehadiran ditempat kerja	0	0	10	5	15	50	83,33%	60
2	Taat peraturan pada jam pulang kerja	2	3	7	3	15	41	68,33%	
3	Peringatan lisan maupun tertulis bagi pelanggar disiplin	0	0	8	7	15	52	86,66%	
4	Sanksi tegas berupa <i>skors</i>	0	1	8	6	15	50	83,33%	
5	Sanksi pemecatan	0	3	8	4	15	46	76,66%	
6	Sanksi penurunan jabatan	0	0	12	3	15	48	80%	
Jumlah							287	79,72%	

*Sumber : Data olahan penulis*

Pilot studi ditujukan untuk menambahkan kredibilitas data dengan mengambil sampel dari 15 *outsourcing* Telkom Witel Medan mengenai disiplin dalam bekerja. Dari tabel terdapat item nomor 2 yang mendapatkan hasil presentase terendah yakni 68,33%. Setelah ditotalkan, nilai presentase disiplin kerja adalah 79,72%. Hasil ini menandakan bahwa disiplin kerja *outsourcing* Telkom Witel Medan mengalami masalah dengan tidak mendapatkan nilai yang maksimal.

Tabel 1.5									
Hasil Pilot Studi Kinerja <i>Outsourcing</i> Telkom Witel Medan									
No	Indikator	STS	TS	S	SS	Jumlah	Total Skor	Presentase	Skor Ideal
1	Keresponsifan dalam proses kerja	0	0	9	6	15	51	85%	60
2	Waktu yang dipergunakan dalam melaksanakan pekerjaan	0	8	6	1	15	38	63,33%	
3	Sikap dan perilaku terhadap atasan	0	0	9	6	15	51	85%	
4	Sikap dan perilaku terhadap rekan kerja	0	2	9	4	15	47	78,32%	
5	Kreatifitas dan inisiatif dalam bekerja	0	0	9	6	15	51	85%	
6	Tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	0	0	9	6	15	51	85%	
7	Ketelitian dan kemampuan dalam bekerja	0	0	8	7	15	52	86,67%	
8	Keseriusan karyawan dalam bekerja	0	0	9	6	15	51	85%	

(Bersambung)

(Sambungan)

No	Indikator	STS	TS	S	SS	Jumlah	Total Skor	Presentase	Skor Ideal
9	Pemahaman dalam instruksi kerja	0	0	9	6	15	51	85%	
10	Pengetahuan dalam instruksi kerja	0	1	9	5	15	49	76,66%	
Jumlah							492	81,62%	

Sumber : Data olahan penulis

Pilot studi ditujukan untuk menambahkan kredibilitas data dengan mengambil sampel dari 15 *outsourcing* Telkom Witel Medan mengenai kinerja dalam bekerja. Dari tabel terdapat item nomor 2 yang mendapatkan hasil presentase terendah yakni 63,33%. Setelah ditotalkan, nilai presentase kinerja adalah 81,62%. Hasil ini menandakan bahwa kinerja *outsourcing* Telkom Witel Medan walaupun sudah masuk kategori tinggi, namun terdapat item yang masih harus dibenahi.

Telkom Witel Medan diharapkan agar semakin meningkatkan kedisiplinan agar dapat menunjang nilai kinerja sehingga apa yang dicitakan perusahaan melalui visi dan misi tercapai, serta tujuan dan kepentingan perusahaan dapat dirasakan bersama hal-hal positifnya dan meningkatkan semangat bekerja bagi karyawan tersebut.

Maka, sesuai dengan fenomena yang terjadi pada Telkom Witel Medan dan dengan adanya pemaparan dari penelitian terdahulu, hal ini yang menjadikan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. (Studi Kasus *Outsourcing* Telkom Witel Medan).

### **1.3 Rumusan Masalah**

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting untuk sebuah perusahaan, baik dari tujuan maupun interaksinya terhadap faktor-faktor yang terjadi di dalam permasalahan yang ada. Untuk itu, perusahaan perlu mendapatkan sdm yang sesuai dengan kriteria dan berhati-hati terhadap setiap aspek yang memungkinkan terjadinya hal menyimpang.

Fenomena yang terjadi pada Telkom Witel Medan ini sudah memiliki kriteria penilaian yang baik, namun masih belum mencapai nilai maksimal. Terlihat jelas pada tabel kinerja dari tahun 2017 hingga 2018 yang menunjukkan masih adanya penurunan dan nilai konversi yang sama bahkan tidak meningkat. Pada tabel presensi kehadiran juga masih menunjukkan adanya penurunan.

Hal inilah yang menjadi kebutuhan untuk meneliti lebih lanjut terkait seberapa besar disiplin kerja, kinerja karyawan, dan seberapa besar pengaruh disiplin kerja karyawan *outsourcing* di Telkom Witel Medan. Disiplin kerja sangat diperlukan oleh Telkom Witel Medan mengingat penurunan nilai yang terjadi agar bisa di tingkatkan lagi dan perusahaan dapat mencapai tujuan, serta visi dan misinya.

### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana disiplin kerja *outsourcing* di Telkom Witel Medan ?
2. Bagaimana kinerja *outsourcing* di Telkom Witel Medan ?
3. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *outsourcing* di Telkom Witel Medan ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar disiplin kerja *outsourcing* pada Telkom Witel Medan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar kinerja *outsourcing* pada Telkom

Witel Medan.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan pada *outsourcing* Telkom Witel Medan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dari aspek teoritis maupun aspek praktis, sebagai berikut :

### **1.6.1. Aspek Akademik**

Penelitian ini diharapkan memberikan penulis manfaat yang dapat digunakan dimasa yang akan datang, dengan adanya teori yang telah dipelajari sesuai dengan masalah yang telah diteliti.

### **1.6.2. Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk meningkatkan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

## **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.7.1. Variabel Penelitian**

Penelitian ini menggunakan Disiplin Kerja sebagai variabel independen (X), dan juga Kinerja Karyawan sebagai variabel dependen (Y) dengan memilih *outsourcing* sebagai objek penelitian.

### **1.7.2. Lokasi dan Objek Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Medan, Sumatera Utara, pada perusahaan PT. Telkom Indonesia, Witel Medan, Jalan H.M. Yamin 13 Medan, dengan objek penelitian *outsourcing* dan arahan dari *Officer 2 CRM and Reveraging Customer* Telkom Witel Medan.

## **1.8 Sistematika Penulisan**

BAB I : Merupakan pendahuluan yang terdiri dari gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Merupakan pembahasan teori-teori yang digunakan dan juga penelitian terdahulu sebagai dasar untuk menyusun kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : Merupakan uraian metode penelitian yang menjelaskan karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan pelaksanaan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV : Merupakan uraian karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V : Merupakan kesimpulan dan hasil penelitian.