

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 PT Telkom

Pada awalnya PT. Telekomunikasi Indonesia disingkat PT Telkom dimana merupakan badan usaha milik Negara yang bergerak didalam bidang layanan jasa telekomunikasi umum dalam Negeri. Keberadaan PT. Telekomunikasi Indonesia tidak terlepas dari sejarah panjang pertelekomunikasi Indonesia yang dimulai dari Post telegraf diens yang didirikan pada tahun 1882. Merupakan sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos Telegraf dibentuk pada masa pemerintahan kolonial belanda. Lapangan usaha Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi ternyata berkembang pesat dan didukungnya dengan kemajuan teknologi jasa.

Telekomunikasi mendorong pemerintah untuk meningkatkan bentuk perusahaan Negara telekomunikasi menjadi perusahaan umum telekomunikasi (peruntel). Dan pada saat itu hubungan Telekomunikasi luar Negeri juga dilaksanakan oleh PT. Indonesia Satelite Corporation (Indosat) yang pada saat itu berstatus sebagai perusahaan asing, kemudian pemerintah mengambil kebijaksanaan dalam membeli seluruh saham PT. Indosat yang kemudian diubah statusnya menjadi Badan Usaha Milik Negara yang berbentuk Persero, yang dituangkan dalam peraturan pemerintah No. 52 Tahun 1980.

Demikian halnya dengan PT. Telkom Kabupaten Situbondo bermula dari Era Jawata Post, Telegraf dan Telepon (PTT). Dimana pada saat itu pelayanan pengiriman telegram berada dikantor post dan giro yang berpusat dijalan jendral sudirman, sedangkan pengisyaratannya dilaksanakan pada kantor Radio. Pada saat itu pengiriman Telegram dengan memakai sarana Telegraphi dengan menggunakan Hp dengan sandi "MORSE" dimana rata-rata kemampuan operatornya mampu menangkap sandi morse tersebut pada kecepatan antara 5060 WPM (Work per Minut) sedangkan pelayanan sambungan Telepon dilaksanakan di kantor Telepon yang berpusat dijalan Basuki Rahmat No.156 Situbondo. Jadi, di Era Post, Telegraf dan Telepon (PTT) Kantor Telkom masih berpencar pencar dan bergabung seperti saat sekarang ini.

1.1.2 Visi Misi

- Visi : “To become a leading info com player in the region”
menunjukkan suatu tekad bahwa Telkom untuk menjadi penyelenggara jasa informasi dan komunikasi yang handal di level regional.
- Misi : Memberikan layanan “One stop infocom” dengan kualitas yang prima dan harga kompetitif, mengelola usaha dengan cara yang terbaik dengan mengoptimalkan SDM yang unggul, dengan teknologi yang kompetitif dan dengan Business Partner yang sinergi.

1.1.3 PT. Telkom Indonesia Area Situbondo

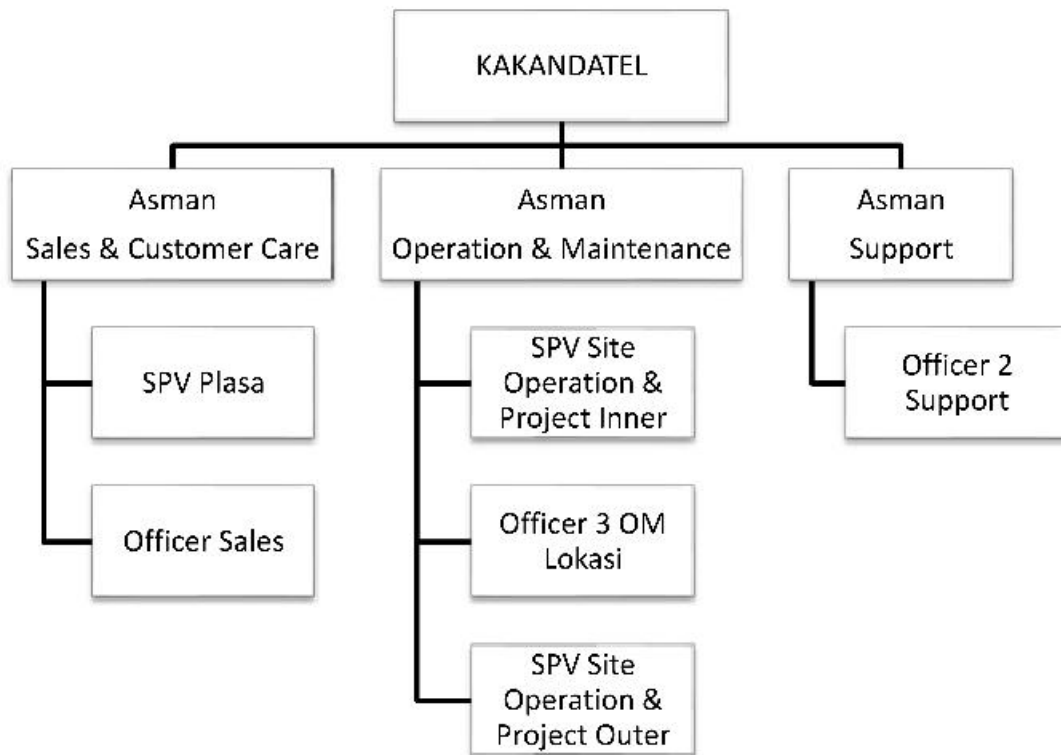
Pelaksanaan penelitian bertempat di Jl. Jenderal Ahmad Yani No.131, Dawuhan, Kcc. Situbondo, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur 68311, Indonesia



Gambar 1.1 PT Telkom Indonesia Area Situbondo

Sumber: Olahan Penulis

1.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia Area Situbondo

Sumber: Olahan Penulis

Tugas utama PT Telkom Indonesia Area Situbondo yaitu :

a. KA Kandatel

Tugas pokok KA Kandatel adalah memastikan efektivitas implementasi strategi dan sistem pelayanan pelanggan di Telkom. Dan Kandatel di beri kewenangan untuk membuat peraturan kerja pada Telkom dan memberikan penugasan pada karyawan.

b. Asman Sales dan Customer Care

- Memastikan tugas kritis yang berkaitan dengan pekerjaannya di uraikan dan di klasifikasikan secara tepat untuk menyusun prioritas pekerjaan yang sesuai dengan sumber daya yang mengendalikannya.
- Memastikan pemutakhiran data dan informasi tentang pelanggan dilaksanakan secara konsisten untuk menyajikan data dan profil pelanggan yang akurat dan aktual.

- Memastikan kebijakan dan strategi penyelenggaraan layanan pelanggan di implementasikan dan di kendalikan untuk menjamin penyelenggaraan pelayanan melalui titik layanan memenuhi standart mutu pelayanan dan memiliki keunggulan daya.
- c. Asman Operation & Maintenance
Tugas Asman Operation & Maintenance yaitu bertanggung jawab atas koordinasi dan arahan kepada karyawan bawahannya dalam menjalankan aktivitasnya.
- d. Asman Support
Tugas Asman Support yaitu memastikan dukungan operasional terhadap pengelolaan support administrasi di Telkom dan memastikan kegiatan administrasi yang meliputi surat menyurat dan dokumentasi .
- e. SPV Plasa
Tugas pokok SPV Plasa adalah memastikan penyelenggaraan seluruh kegiatan pelayanan yang terjadi di Plasa Telkom berjalan dengan lancar.
- f. Officer Sales
Tugas dari Officer Sales adalah bertanggung jawab terhadap pencapaian target penjualan dan pelanggan baru di Telkom.
- g. SPV Site Operation & Project Inner
Tugas SPV Site Operation & Project Inner adalah instalasi pemasangan baru Speedy, Penanggulangan gangguan Speedy, Administrasi BA pasang baru Speedy.
- h. Officer 3 OM Lokasi
Tugas officer 3 OM Lokasi adalah bertanggung jawab terhadap tempat atau lokasi gangguan pada jaringan.
- i. SPV Site Operation & Project Outer
Tugas SPV Site Operation & Project Outer adalah Pemeliharaan ODP pada seluruh wilayah yang mengalami gangguan.
- j. Officer 2 Support
Tugas Officer 2 Support adalah membantu administrasi saat berada di kantor Asman Support.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Motivasi adalah suatu keinginan secara pribadi untuk melakukan sebuah aktivitas guna mencapai tujuan. Perusahaan juga harus memperhatikan dalam hal motivasi bila menginginkan setiap karyawan memberikan dampak positif terhadap semua pencapaian perusahaan, karena dengan adanya motivasi setiap karyawan memiliki semangat yang tinggi dalam bekerja, melaksanakan tugas dengan baik, dan tanggung jawab sebagai karyawan.

Motivasi adalah suatu set atau kumpulan perilaku yang memberikan landasan bagi seseorang untuk bertindak dalam suatu cara yang diarahkan kepada tujuan spesifik tertentu (*specific goal directed way*). Pentingnya motivasi karena motivasi adalah faktor yang mempengaruhi dan faktor pendukung terhadap setiap karyawan untuk bekerja lebih baik dan mendapatkan hasil yang optimal bagi perusahaan.

Sedangkan motivasi kerja adalah faktor pendorong untuk orang mau bekerja sebagai karyawan dalam sebuah perusahaan. Motivasi kerja juga memberikan dampak yang lebih baik untuk karyawan untuk bekerja lebih giat lagi sehingga dapat meningkatkan kinerja kerja karyawan dan akan mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan. Peran motivasi karyawan dalam bekerja itu penting karena motivasi sangat berhubungan dengan kinerja, jika motivasi karyawan tersebut rendah, kinerja pada karyawan tersebut rendah. Sebaliknya jika motivasi karyawan tersebut tinggi, kinerja pada karyawan tersebut akan tinggi juga. Motivasi mempunyai sifat yang tidak lepas dari sifat manusia yang secara individual mempunyai kualitas yang berbeda satu sama lain.

Berikut ini adalah data laporan kehadiran PT Telkom Indonesia Area Situbondo selama Januari-Juni 2020:

Tabel 1.1
Laporan Kehadiran Bulan Januari - Juni 2020 PT.Telkom Indonesia Area Situbondo

| Bulan | Clock In | Clock Out |
|-----------------|-----------------|------------------|
| Januari | 7.30 | 16.30 |
| Februari | 7.30 | 16.30 |
| Maret | 7.30 | 16.30 |
| April | 7.30 | 16.30 |
| Mei | 7.30 | 16.30 |

| | | |
|-------------|------|-------|
| Juni | 7.30 | 16.30 |
|-------------|------|-------|

Sumber : Data Internal PT Telkom Indonesia Area Situbondo, 2020

Berdasarkan survei pendahuluan, peneliti mendapatkan informasi mengenai Motivasi kerja serta kinerja karyawannya melalui Kepala Bagian Sumber Daya Manusia yang menyebutkan bahwa karyawan PT Telkom Indonesia Area Situbondo masih terdapat karyawan yang tidak termotivasi dalam bekerja yaitu datang tidak tepat waktu, sistem absen yang di gunakan yaitu sistem online sehingga masih terdapat karyawan yang menitip absen kepada rekan kerjanya apabila karyawan masih di perjalanan menuju kantor. Selain itu, karyawan juga dapat melakukan absen di kantor yang berbeda kota.

Untuk menciptakan kinerja karyawan yang efektif dan efisien tidak mudah, harus menciptakan faktor motivasi yang tinggi. Oleh karena itu, perusahaan dapat mendorong karyawan agar memiliki motivasi yang tinggi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin menciptakan kinerja karyawan yang efektif dan efisien tidak mudah, menciptakan motivasi kerja yang tinggi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Telkom Kabupaten Situbondo)”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana Kinerja karyawan di PT Telkom Indonesia Area Situbondo pada karyawan?
- b. Bagaimana Motivasi di PT Telkom Indonesia Area Situbondo pada karyawan?
- c. Seberapa besar pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di PT Telkom Indonesia Area Situbondo pada Karyawan?

1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam tugas akhir ini, yaitu :

- a. Motivasi kerja karyawan di PT Telkom Indonesia Area Situbondo pada karyawan.
- b. Motivasi di PT Telkom Indonesia Area Situbondo pada karyawan.
- c. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja karyawan di PT Telkom Indonesia Area Situbondo pada karyawan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini sebagai bentuk pembelajaran dari mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia tentang motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada prodi S-1 Administrasi Bisnis. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai informasi tambahan khususnya penelitian tentang pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dapat pula dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Bagi Kantor Telkom Indonesia Area Situbondo pada karyawan bagian sumber daya manusia, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap pemberian motivasi yang diimplementasikan pada bagian sumber daya manusia.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini sebagai berikut :

1. BAB I Pendahuluan

Pada Bab I diuraikan pengerjaan tugas akhir secara keseluruhan yang meliputi gambaran umum objek penelitian, latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan secara umum.

2. BAB II Tinjauan Pustaka dan Lingkup Penelitian

Bab II memaparkan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia, motivasi kerja karyawan, kinerja karyawan, serta rangkuman penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis, dan ruang lingkup penelitian

3. BAB III Metode Penelitian

Pada bab III ini dibahas tentang jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel dalam objek penelitian, teknik pengambilan sampelnya, uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, uji dominan dan koefisien determinasi.

4. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai objek penelitian, hasil penelitian, dan analisis hasil penelitian yang dilakukan.

5. BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab V berisi kesimpulan dan saran yang didapatkan dari hasil penelitian serta saran yang ditujukan untuk penelitian selanjutnya.