

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”. PTTELKOM Witel Purwokerto merupakan anak perusahaan dari PT TELKOM Indonesia yang berlokasi di Purwokerto, Jawa Tengah.

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 industritelekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi legacy yang sudah ada sebelumnya. Telkom mulai saat ini membagi bisnisnya menjadi tiga *Digital Business Domain*:

- a. *Digital Connectivity: Fiber to the x (FTTx), 5G, Software Defined Networking (SDN)/ Network Function Virtualization (NFV)/ Satellite*
- b. *Digital Platform: Data Center, Cloud, Internet of Things (IoT), Big Data/ Artificial Intelligence (AI), Cybersecurity*
- c. *Digital Services: Enterprise, Consumer*

1.1.2 Logo PT Telkom Indonesia

Logo PT Telkom Indonesia digambarkan pada Gambar 1.1 sebagai berikut :



Gambar 1.1 Logo PT Telkom Indonesia

Sumber : PT Telkom Indonesia (2021)

Gambar 1.1 di atas menggambarkan logo PT Telkom Indonesia. Logo dari PT Telkom Indonesia terdiri dari :

- a. *Logotype* Telkom Indonesia terdiri dari 2 baris
- b. *Icon* lingkaran asimetris sebagai simbol dunia dan lambang kedinamisan
- c. *Icon* tangan sebagai representasi tagline “*The World In Your Hand*”
- d. *Tagline*

Makna dari Logo PT Telkom Indonesia adalah sebagai perusahaan digital telco milik negeri, tekad dan keyakinan tersebut dilambangkan dengan sebuah logo perusahaan sebagai *image* perusahaan yang terdiri dari bentuk lingkaran yang melambangkan kedinamisan Perusahaan dan juga simbolisasi dunia, serta tangan kanan yang ramah dalam meraih dunia tersebut. Dengan warna merah, putih, dan warna transisi abu-abu sebagai warna identitas perusahaan, sebagaimana warna merah dan putih yang menjadi identitas Indonesia, juga dilengkapi dengan tagline „*The World in Your Hand*” dengan makna „Dunia dalam Genggaman Anda” yang membawa pesan bahwa Telkom Indonesia berkomitmen untuk membuat segalanya menjadi lebih mudah dan lebih menyenangkan dalam mengakses dunia.

1.1.3 Sejarah PT Telekomunikasi Indonesia

Dalam perjalanan sejarahnya, PT Telekomunikasi Indonesia telah melalui berbagai dinamika bisnis dan melewati beberapa fase perubahan, yakni kemunculan telepon, perubahan organisasi jawatan yang merupakan kelahiran PT Telekomunikasi Indonesia, tumbuhnya teknologi seluler, berkembangnya era digital, ekspansi bisnis internasional, serta transformasi menjadi perusahaan telekomunikasi berbasis digital. sejarah PT Telekomunikasi Indonesia dinyatakan pada Tabel 1.1 sebagai berikut :

TABEL 1.1
SEJARAH PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA

| Tahun | Pencapaian |
|--------------|--|
| 1882 | Kemunculan Telepon |
| 1965 | Kelahiran PT. Telekomunikasi Indonesia |
| 1995 | Tumbuhnya Teknologi Seluler |

Sumber : PT TELKOM Witel Purwokerto (2021)

Tabel 1.1 menyatakan sejarah PT Telekomunikasi Indonesia. Pada 1882, kemunculan telepon menyaingi layanan pos dan telegraf yang sebelumnya digunakan pada 1856. Hadirnya telepon membuat masyarakat kian memilih untuk menggunakan teknologi baru ini. Kala itu, banyak perusahaan swasta menyelenggarakan bisnis telepon. Banyaknya pemain ini membuat industri telepon berkembang lebih cepat: pada 1892 telepon sudah digunakan secara interlokal dan tahun 1929 terkoneksi secara internasional. Pada tahun 1961, Pemerintah Indonesia mendirikan Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel).

Namun, seiring perkembangan pesat layanan telepon dan telex, Pemerintah Indonesia mengeluarkan PP No. 30 tanggal 6 Juli 1965 untuk memisahkan industri pos dan telekomunikasi dalam PN Postel: PN Pos dan Giro serta PN Telekomunikasi. Dengan pemisahan ini, setiap perusahaan dapat fokus untuk mengelola portofolio bisnisnya masing-masing. Terbentuknya PN Telekomunikasi ini menjadi cikal-bakal Telkom saat ini. Sejak tahun 2016, manajemen Telkom menetapkan tanggal 6 Juli 1965 sebagai hari lahir Telkom.

1.1.4 Visi dan Misi PT Telkom Indonesia

Berikut merupakan visi dan misi dari PT Telekomunikasi Indonesia :

a. Visi dari PT Telekomunikasi Indonesia adalah :

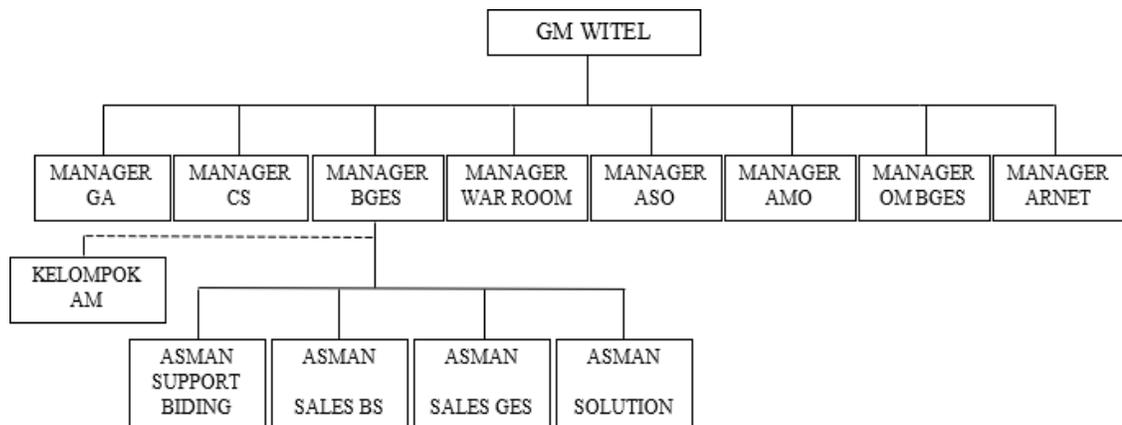
Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat

b. Misi dari PT Telekomunikasi Indonesia adalah :

1. Mempercepat pembangunan Infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

1.1.5 Struktur Organisasi PT Telkom Witel Purwokerto

Struktur organisasi merupakan susunan antara bagian serta posisi yang berada pada suatu perusahaan dalam menjalankan operasional untuk dapat tujuan yang ingin dicapai dalam suatu perusahaan. Berikut adalah bagan struktur organisasi PT Telkom Witel Purwokerto pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2 Stuktur Organisasi PT Telkom Witel Purwokerto

Sumber : PT Telkom Witel Purwokerto (2021)

Gambar 1.2 merupakan bagan struktur organisasi PT Telkom Witel Purwokerto. PT Telkom Witel Purwokerto dipimpin oleh seorang General Manager yang bertugas sebagai penanggung jawab dan pemimpin dalam suatu perusahaan. General Manager dibantu oleh beberapa unit yang disajikan dalam Tabel 1.2 sebagai berikut:

TABEL 1.2
FUNGSI UNIT DI PT TELKOM WITEL PURWOKERTO

| Unit | Fungsi |
|---|---|
| Manager CS (<i>Customer Service</i>) | Mencari pelanggan baru untuk menggunakan produk Telkom seperti Indihome dan Wifi.id. |
| Manager BGES | Menerima keluhan dari pelanggan lama dan pelanggan baru untuk lingkup yang lebih besar seperti perusahaan dan pemerintahan. |
| Manager War Room | Menilai terkait performansi dari tiap unit yang berada di Witel Purwokerto. |
| Manager ASO (<i>Access Area</i>) | Menerima gangguan dari pelanggan biasa apabila terjadi masalah pada jaringan di daerah Witel Purwokerto. |
| Manager AMO (<i>Access Maintenance Operation</i>) | Menjaga jaringan di tiap daerah dan membuat jaringan baru di tiap daerah. |
| Manager ARNET | Menjaga jaringan <i>backbound</i> dan melakukan perbaikan apabila terjadi gangguan pada jaringan utama. |
| Asman Support Biding dan OBL | Mendukung pencapaian target revenue dan sales EGBIS |
| Asman suport sales BS | Mendukung dan menyiapkan persyaratan dan delivery di segmen bisnis |
| Asman support sales GES | Mendukung pencapaian target revenue dan Sales BS |

Sumber : PT TELKOM Witel Purwokerto (2021)

1.1.6 Produk dan Layanan

Saat ini TelkomGroup mengelola enam produk portofolio yang melayani empat segmen konsumen, yaitu korporat, perumahan, perorangan dan segmen konsumen lainnya. Berikut penjelasan portofolio bisnis TelkomGroup:

a. *Mobile*

Portofolio ini menawarkan produk *mobile voice*, SMS dan *value added services*, 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 services*, meliputi *fixed voice*, *fixed broadband*, termasuk Wi-Fi dan *emerging wireless technology* lainnya dengan brand *IndiHome*.

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).

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis yang semakin meningkat mengakibatkan banyaknya perusahaan-perusahaan bermunculan, baik BUMN maupun swasta. Pada perusahaan BUMN sendiri memiliki peranan penting bagi tumbuh kembangnya perekonomian di Indonesia. Keberadaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai salah satu pilar perekonomian Indonesia, didasarkan kepada penggarisan UUD 1945, disamping keberadaan usaha swasta dan koperasi. BUMN mempunyai peran yang menentukan dalam menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, khususnya dibidang perekonomian. Pada awalnya BUMN adalah hasil nasionalisasi ex-perusahaan-perusahaan asing (Belanda) yang kemudian ditetapkan sebagai perusahaan Negara. Tugas pertama negara dengan membentuk badan usaha adalah untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat, manakala sektor-sektor tersebut belum dapat dilakukan oleh swasta. Kemudian tugas-tugas seperti itu diterjemahkan sebagai bentuk “*pioneering*” usaha oleh Negara yang membuat Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) menjadi agen pembangunan/*agent of development*. Perkembangan regulasi terkait Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) tidak terlepas dari perkembangan peraturan perundang-undangan tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Berdasarkan Undang-undang No. 5 Tahun 1962, Perusahaan Daerah adalah perusahaan yang seluruh atau sebagian besar modalnya berasal dari kekayaan daerah yang dipisahkan. Seluruh perusahaan yang ada dituntut untuk mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Segala bentuk inovasi dan perkembangan yang baik dibutuhkan untuk mampu bertahan dan bersaing dengan perusahaan lainnya. Salah satu kunci yang memegang peranan penting bagi tumbuh kembangnya perusahaan adalah sumber daya manusia yang dimilikinya. Sejauh mana manajemen sumber daya manusia pada perusahaan menentukan indikator keberhasilan pada perusahaan tersebut.

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bidang usahanya menyelenggarakan jasa telekomunikasi untuk umum, baik hubungan telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri. Dimana sahamnya dimiliki pemerintah dan sebagian lainnya dimiliki oleh masyarakat umum, baik itu investor asing maupun investor lokal. PT Telekomunikasi Indonesia memiliki peran ganda dimana di satu sisi sebagai bisnis yang harus menghasilkan laba dan di lain pihak sebagai penunjang pembangunan, yang menuntut PT Telkom untuk memilih kinerja yang lebih

baik untuk kepentingan pelanggannya. Sebagai perusahaan telekomunikasi milik negara, PT Telkom berusaha untuk terus mengembangkan teknologi di Indonesia seiring perkembangan zaman. PT Telkom Indonesia adalah BUMN yang memiliki komitmen untuk dapat selalu dekat baik lingkungan sekitar ataupun masyarakat luas melalui kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility*). PT Telkom telah membagi tugas dalam melakukan pendistribusian *access point* demi menjaga kestabilannya. Pembagian tugas itu terdiri dalam tujuh Divisi Regional, yaitu Regional I Sumatera, Regional II Jakarta, Regional III Jawa Barat, Regional IV Jawa Tengah dan DI. Yogyakarta, Regional V Jawa Timur, Regional VI Kalimantan, dan Regional VII Indonesia Bagian Timur. Di setiap divisi, memiliki witel yang jumlahnya ditentukan oleh masing-masing regional. Untuk Divisi Regional IV Jateng dan DI. Yogyakarta memiliki delapan witel. Wilayah-wilayah Telkom Regional IV meliputi Witel Semarang, Witel Solo, Witel Kudus, Witel Purwokerto, Witel Pekalongan, Witel Yogyakarta dan Witel Magelang.

Dalam penelitian ini, penulis mengambil objek penelitian yaitu PT Telkom Witel Purwokerto yang berlokasi di Jalan Gerilya Barat, Bojong, Tanjung, Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53144. Alasan peneliti menjadikan PT Telkom Witel Purwokerto sebagai objek penelitian karena lokasi yang mudah dijangkau oleh peneliti serta peneliti pernah melakukan magang di divisi BGES PT Telkom Witel Purwokerto. Selain itu, untuk memperkuat alasan pengambilan objek penelitian, peneliti telah melakukan pengamatan dan wawancara dengan beberapa karyawan PT Telkom Witel Purwokerto bahwa mereka memperoleh motivasi yang belum maksimal dari perusahaan sehingga tingkat kinerja yang dihasilkan belum maksimal juga. Kemudian diperkuat dengan hasil wawancara dengan kepala divisi HR Witel Purwokerto, yang menyatakan bahwa kinerja karyawan pada PT Telkom Witel Purwokerto selama dua tahun terakhir ini mengalami penurunan. Hal ini menimbulkan banyak keluhan dari pelanggan terutama masalah gangguan jaringan di masing-masing port yang terpasang di ODP (*Optical Distribution Point*) sehingga diperlukannya validasi. Dengan demikian, para karyawan PT Telkom Witel Purwokerto dituntut untuk mampu memaksimalkan tugas dalam memberikan pelayanan. Maka dari itu, pemimpin perusahaan harus bisa lebih memberikan motivasi dan dukungan dalam pekerjaan yang lebih besar agar dapat

memaksimalkan kinerja karyawannya dalam mewujudkan visi dan misi yang harus dicapai.

PT Telkom Witel Purwokerto adalah unit-unit bisnis PT Telkom yang berbentuk divisi yang ada di kota Purwokerto yang masing-masing mengelola bisnisnya berdasarkan *Customer Centric*. Unit-unit bisnis tersebut antara lain : Divisi Regional IV berfokus pada bisnis dengan *customer residential*. Divisi Enterprise Regional IV berfokus pada bisnis dengan *customer corporate*. Divisi Interkoneksi Regional IV berfokus pada bisnis interkoneksi antar operator telekomunikasi. Divisi Multimedia Regional IV berfokus pada bisnis layanan multimedia. Divisi Flexi Regional IV berfokus pada pembangunan dan pengembangan layanan bisnis Flexi. Menurut kepala divisi HR Witel Purwokerto, PT Telkom Witel Purwokerto berupaya terus-menerus dalam upaya meningkatkan kinerja karyawannya, namun memang masih ada beberapa karyawan yang belum terlihat secara signifikan perkembangannya baik dalam mengoptimalkan kinerja maupun dalam peningkatan kompetensi. Dalam hal ini, karyawan memerlukan dukungan dari atasan maupun perusahaan. Dukungan dari sesama karyawan ataupun atasan bisa digambarkan dengan dukungan secara moril melalui aspirasi, masukan, kritikan, dan juga apresiasi lainnya. Sedangkan dukungandari perusahaan salah satunya dengan upaya peningkatan motivasi karyawan seperti pemberian *rewards*, bonus insentif, bonus liburan, maupun hadiah *doorprize*.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih variabel motivasi dan kinerja karyawan untuk diteliti. Alasan pemilihan variabel tersebut berdasarkan alasan obyektif dan alasan subyektif. Alasan obyektifnya adalah penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja yang diberikan oleh perusahaan terhadap kinerja karyawan serta sejauh mana motivasi yang dimiliki karyawan PT Telkom Witel Purwokerto. Sementara itu, alasan subyektifnya adalah banyaknya referensi yang mendukung sehingga dapat mempermudah peneliti dalam menyelesaikan penelitian tersebut serta pokok bahasan penelitian ini sesuai dengan disiplin ilmu yang peneliti pelajari selama perkuliahan. Selain alasan obyektif dan subyektif, motivasi kerja karyawan perlu diperhatikan karena akan membantu pihak manajemen mencapai tujuan yang direncanakan.

Kasmir (2017:189) menyatakan terdapat 12 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu dari kedua belas

faktor tersebut adalah motivasi. Seperti dinyatakan oleh Hasibuan (2017:141) bahwa terdapat hubungan antara motivasi dengan kinerja karyawan. Menurutnya, motivasi merupakan suatu yang penting untuk mencapai tujuan dan target perusahaan. Hal ini karena dengan adanya motivasi dapat menimbulkan perilaku karyawan yang mau bekerja dengan giat sehingga hasil yang diperoleh menjadi optimal. Secara teori, tingkat motivasi yang tinggi secara langsung akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sehingga menumbuhkan kinerja yang tinggi pula. Peningkatan motivasi karyawan dalam suatu perusahaan diantaranya untuk meingkatkan moral dan kepuasan kerja pada karyawan, meningkatkan produktivitas kerja karyawan, mempertahankan kestabilan karyawan maupun perusahaan, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, dll (Hasibuan, 2017:146). Untuk melaksanakan motivasi yang baik, perusahaan harus menggunakan metode yang sesuai dengan kebutuhan karyawan. Menurut Mc Clelland dalam Hasibuan (2017:95), motivasi dapat diukur dengan tiga dimensi pengukuran yaitu kebutuhan untuk berprestasi (*Need For Achievement*), kebutuhan untuk berafiliasi (*Need For Affiliation*), dan kebutuhan untuk berkuasa (*Need For Power*).

Untuk mendukung fenomena dan latar belakang yang penulis teliti, penulis melakukan wawancara Pra kuesioner kepada karyawan di PT Telkom Witel Purwokerto yang bertujuan untuk melihat bagaimana motivasi karyawan di PT Telkom Witel Purwokerto. Peneliti merancang pra penelitian yang berupa kuesioner langsung yang diuji kepada 20 karyawan dengan pilihan jawaban dari satu (Sangat tidak baik) hingga lima (Sangat baik). Pedoman pembuatan kuesioner menggunakan teori Mc Clelland dalam Hasibuan (2017:95) dimana dimensi motivasi diukur melalui kebutuhan untuk berprestasi (*Need For Achievement*), kebutuhan untuk berafiliasi (*Need For Affiliation*), dan kebutuhan untuk berkuasa (*Need For Power*). Hasil pra kuesioner penulis sajikan dalam Tabel 1.3 sebagai berikut:

TABEL 1.3
PRA KUESIONER MOTIVASI KARYAWAN
PT TELKOM WITEL PURWOKERTO

| No. | Indikator | Penilaian |
|-----|---|-----------|
| 1 | Saya memiliki kemampuan dalam bekerja untuk melampaui standar yang telah ditentukan perusahaan. | 71.0% |

| | | |
|---|---|-------|
| 2 | Saya memiliki kemampuan untuk memanfaatkan peluang dengan baik. | 71.0% |
| 3 | Saya memiliki kemampuan untuk memperoleh prestasi tinggi. | 70.0% |

(Bersambung)

(Sambungan)

| No. | Indikator | Penilaian |
|---------------------------|--|--------------|
| 4 | Saya memiliki kemampuan yang baik dalam membantu rekan kerja. | 86.0% |
| 5 | Saya memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan sesama rekan kerja. | 82.0% |
| 6 | Saya memiliki kemampuan dalam bekerja secara team atau kelompok. | 82.0% |
| 7 | Saya memiliki kemampuan dalam mempengaruhi rekan kerja. | 69.0% |
| 8 | Saya memiliki kemampuan untuk mengarahkan rekan kerja. | 70.0% |
| Rata-rata Motivasi | | 75.1% |

Sumber : Data Primer Olahan Penulis (2022)

Tabel 1.3 menyajikan hasil pra kuesioner kepada 20 karyawan di PT Telkom Witel Purwokerto mengenai motivasi karyawan. Indikator pernyataan yang diajukan sebanyak 8 butir yang terdiri dari tiga butir pernyataan untuk dimensi kebutuhan untuk berprestasi, tiga butir pernyataan untuk dimensi kebutuhan untuk berafiliasi dan dua butir pernyataan untuk dimensi kebutuhan untuk berkuasa. Berdasarkan perhitungan, diperoleh bahwa Kemampuan karyawan dalam bekerja untuk melampaui standar sebesar 71.0%, hal ini berarti karyawan memiliki kemampuan yang baik untuk melampaui standar kerja. Kemampuan karyawan dalam memanfaatkan peluang sebesar 71.0%, hal ini berarti karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam memanfaatkan peluang. Kemampuan karyawan memperoleh prestasi tinggi sebesar 70.0%, hal ini berarti karyawan memiliki kemampuan yang baik untuk memperoleh prestasi tinggi. Tingkat karyawan dalam membantu rekan kerja sebesar 86.0%, hal ini berarti karyawan memiliki memiliki

kemampuan yang sangat baik dalam membantu rekan kerja. Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan sesama rekan kerja sebesar 82.0%, hal ini berarti karyawan memiliki kemampuan yang baik untuk memperoleh berkomunikasi dengan sesama rekan kerja. Kemampuan karyawan dalam bekerja secara team atau kelompok sebesar 82.0%, hal ini berarti karyawan memiliki kemampuan yang baik untuk bekerja dalam bekerja secara team atau kelompok. Kemampuan karyawan dalam mempengaruhi rekan kerja sebesar 69.0%, hal ini berarti karyawan memiliki kemampuan yang baik untuk mempengaruhi rekan kerja. Kemampuan karyawan untuk mengarahkan rekan kerja sebesar 70.0%, hal ini berarti karyawan memiliki kemampuan yang baik untuk mengarahkan rekan kerja. Dari kedelapan indikator tersebut, rata-rata penilaian motivasi karyawan sebesar 75.1%. Dengan begitu, motivasi karyawan di PT Telkom Witel Purwokerto termasuk pada kategori baik atau tinggi.

Untuk mencapai target perusahaan, dibutuhkan kinerja karyawan yang unggul. Umumnya, pimpinan perusahaan mengharapkan memiliki karyawan dengan kinerja yang baik serta berkualitas sehingga tercapai keseimbangan perusahaan yang merupakan kunci utama agar dapat berkembang secara produktif. Kinerja menurut Sedarmayanti (2017:285) adalah sesuatu yang dapat diobservasi secara aktual atas karyawan yang mencakup tindakan-tindakan dan perilaku yang sesuai, agar tercapainya tujuan organisasi. Kinerja karyawan perlu diperhatikan karena peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Kinerja karyawan juga harus diperhatikan berdasarkan keyakinan harga diri karyawan karena sangat berpengaruh pada hasil kerja. Dengan adanya keyakinan diri karyawan yang merasa mampu menyelesaikan pekerjaannya maka pekerjaannya dapat selesai dengan efektif dan efisien. Kinerja karyawan pada dasarnya akan mempengaruhi keberhasilan visi dan misi organisasi.

Kinerja digunakan untuk mengukur efektifitas dinamika perusahaan. Menurut Mangkunegara (2017:67), kinerja merupakan hasil kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sebagai yang telah diberikan kepadanya. Kualitas kerja menyanggung pada hasil kerja yang diperoleh karyawan sesuai dengan prosedur perusahaan. Target atau sasaran kerja digunakan untuk standarisasi karyawan dalam memenuhi kebutuhan pekerjaan. Karyawan dituntut untuk

berkerja sama dengan karyawan lainnya. Dalam melaksanakan pekerjaan, tanggung jawab merupakan satu hal yang sangat penting guna menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Setiap karyawan yang bekerja dihimbau memiliki komunikasi yang baik sehingga mampu menyampaikan pesan serta tujuan dengan baik pula. Kemudian, dua hal yang tak kalah penting dalam bekerja yaitu wawasan dan kreatifitas yang berguna dalam pemecahan masalah.

Pada PT Telkom Witel Purwokerto, penilaian kinerja karyawan dilakukan pada akhir tahun secara rutin yang didasarkan atas Nilai Kerja Individu. Penilaian tersebut dibuat hasil kesepakatan antara atasan dengan karyawan dengan menggunakan skala penialaian sebagai ketentuan. Kriteria penilaian minimal setidaknya 90, sedangkan penilaian tertinggi lebih dari 110. Berikut data penilaian yang penulis peroleh dari bagian internal PT Telkom Witel Purwokerto (HRD) disajikan pada Tabel 1.4.

TABEL 1.4
NILAI KINERJA INDIVIDU KARYAWAN PT TELKOM WITEL
PURWOKERTO

| Range Nilai Prestasi | Nilai Kinerja | 2019 | 2020 | 2021 | Keterangan |
|-----------------------------|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------------|
| >110 | P1 | 0 | 0 | 0 | Istimewa |
| ≥103 s.d <110 | P2 | 15 | 9 | 0 | Baik Sekali |
| ≥90 s.d <103 | P3 | 22 | 24 | 40 | Baik |
| ≥90 s.d <96 | P4 | 0 | 10 | 0 | Kurang |
| <90 | P5 | 0 | 0 | 0 | Kurang Sekali |
| TOTAL | | 37 | 43 | 40 | |

Sumber : Bagian HRD PT Telkom Witel Purwokerto (2021)

Tabel 1.4 menyajikan rekapitulasi penilaian kinerja individu karyawan PT Telkom Witel Purwokerto tahun 2019 hingga 2021. PT Telkom Witel Purwokerto telah menerapkan sistem penilaian yang objektif atas kinerja karyawan. Penilaian atas kinerja masing-masing karyawan terkait dua aspek, yaitu aspek hasil yang berdasarkan sasaran kerja individu dan aspek proses. Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan kinerja dari sebagian karyawan PT Telkom Witel Purwokerto. Secara keseluruhan, pencapaian kinerja individu karyawan dikategorikan baik, karena tidak ada karyawan yang mendapat nilai P4 (Kurang) dan P5 (Kurang sekali). Pada tahun 2019,

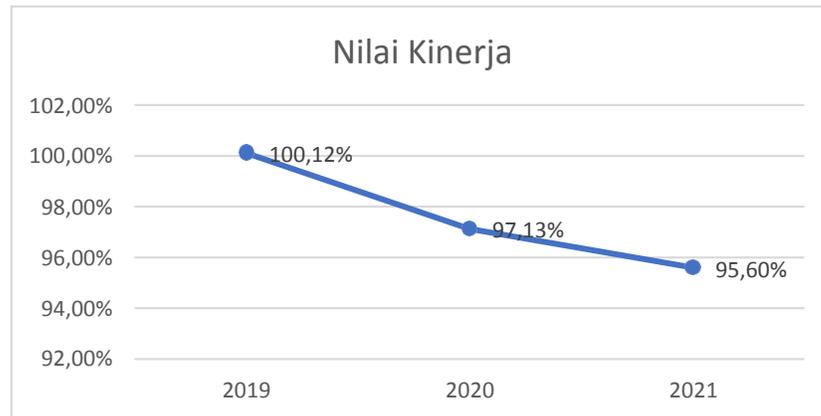
jumlah karyawan sebanyak 37 orang. Dari 37 orang tersebut, mayoritas yaitu sebanyak 22 karyawan mendapatkan penilaian P3 dengan kategori “Baik”. Pada tahun 2020, jumlah karyawan bertambah menjadi 43 orang. Dari 43 orang tersebut, mayoritas karyawan juga mendapat penilaian “Baik” yaitu sebanyak 24 orang. Lain halnya pada tahun 2021, dari 40 karyawan seluruhnya mendapat penilaian P3 dengan kategori “Baik”. Tahun sebelumnya terdapat beberapa karyawan yang mendapat prestasi kinerja P2, namun tahun 2021 tidak ada karyawan yang mendapat penilaian P2. Pada tahun 2020 hingga 2021, pencapaian kinerja karyawan tidak mencapai target karena nilainya kurang dari 100%. Hal ini mengindikasikan terjadinya penurunan kinerja yang menandakan terdapat suatu masalah yang perlu ditangani oleh perusahaan. Secara keseluruhan, pencapaian nilai kinerja karyawan PT Telkom Witel Purwokerto tahun 2019 hingga 2021 disajikan pada Tabel 1.5 sebagai berikut:

TABEL 1.5
PENCAPAIAN NILAI KINERJA KARYAWAN PT TELKOM WITEL
PURWOKERTO

| Tahun | Nilai Kinerja |
|--------------|----------------------|
| 2019 | 100.12% |
| 2020 | 97.13% |
| 2021 | 95.6% |

Sumber : Bagian HRD PT Telkom Witel Purwokerto (2021)

Tabel 1.5 menyajikan pencapaian nilai kinerja karyawan PT Telkom Witel Purwokerto tahun 2019 hingga 2021. Pada tahun 2019, pencapaian nilai kinerja karyawan PT Telkom Witel Purwokerto sebesar 100.12%. Sedangkan, pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 97.13%. Sementara itu, pada tahun 2021 pencapaian nilai kinerja karyawan PT Telkom Witel Purwokerto juga mengalami penurunan menjadi 95.6%. Lebih jelasnya, penurunan tersebut bisa secara signifikan terlihat pada Gambar 1.2 sebagai berikut :



Gambar 1.2 Penurunan Nilai Kinerja PT Telkom Witel Purwokerto

Sumber : Bagian HRD PT Telkom Witel Purwokerto (2021)

Gambar 1.2 menyajikan pencapaian nilai kinerja karyawan PT Telkom Witel Purwokerto tahun 2019 hingga 2021. Pada tabel diatas, terlihat bahwa kinerja karyawan PT Telkom Witel Purwokerto mengalami penurunan pada tahun 2020 dan 2021. Penurunan kinerja karyawan PT Telkom Witel Purwokerto tidak sesuai dengan target selama 2 tahun berturut-turut yaitu pada tahun 2020 dan tahun 2021. Berikut disajikan pada Tabel 1.6, perbandingan nilai pencapaian kinerja (realisasi) dengan nilai target dari PT Telkom Witel Purwokerto :

**TABEL 1.6
PERBANDINGAN NILAI TARGET KINERJA DENGAN NILAI REALISASI**

| Tahun | Nilai Target | Nilai Realisasi |
|-------|--------------|-----------------|
| 2019 | 100% | 100.12% |
| 2020 | 100% | 97.13% |
| 2021 | 100% | 95.6% |

Sumber : Bagian HRD PT Telkom Witel Purwokerto (2021)

Tabel 1.6 menyajikan perbandingan nilai target kinerja dengan nilai realisasi kinerja karyawan PT Telkom Witel Purwokerto tahun 2019 hingga 2021. Target kinerja selama dua tahun berturut-turut tidak tercapai yaitu pada tahun 2020 dan 2021. Menurunnya kinerja karyawan dapat mempengaruhi ketidakstabilan kinerja perusahaan. Perusahaan harus memperhatikan karyawannya serta secara berkala diperlukan pengukuran sejauh mana kinerja yang diberikan oleh karyawannya. Kinerja karyawan menurut

Mangkunegara (2017:67) diukur dengan tiga dimensi yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu. Pertama, kuantitas kerja, terdiri atas output rutin dan non rutin atau ekstra. Suatu organisasi atau perusahaan yang dapat memenuhi target yang telah ditetapkan menunjukkan kemampuannya dalam mengelola sumber daya yang dimiliki dalam mencapai tujuannya. Kedua, kualitas kerja terdiri atas ketelitian, keterampilan dan kebersihan. Menyediakan produk dan layanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan bagi suatu organisasi atau perusahaan agar dapat bertahan hidup dalam berbagai bentuk persaingan. Hasil kerja yang ideal juga menggambarkan kualitas pengelola produk dan layanan dalam organisasi tersebut. Ketiga, Ketepatan waktu yaitu kemampuan organisasi untuk menetapkan waktu kerja yang dianggap paling efisien dan efektif pada semua level dalam manajemen.

Diperlukan penelitian mendalam mengenai pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan khususnya di PT Telkom Witel Purwokerto. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan memerlukan peningkatan dari waktu ke waktu agar tercipta produktivitas kerja yang tinggi. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Septiani (2021), yang menyatakan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan besaran 67,2%. Hal ini menjadi ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai kinerja karyawan di PT Telkom Witel Purwokerto dengan mengadopsi penelitian Septiani (2021). Berdasarkan uraian fenomena tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan di PT Telkom Witel Purwokerto”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis merumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagaimana Motivasi Karyawan PT Telkom Witel Purwokerto ?
- b. Bagaimana Kinerja Karyawan PT Telkom Witel Purwokerto ?
- c. Bagaimana Pengaruh Motivasi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan di PT Telkom Witel Purwokerto ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka diketahui tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Motivasi Karyawan PT Telkom Witel Purwokerto.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Karyawan PT Telkom Witel Purwokerto.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Motivasi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan di PT Telkom Witel Purwokerto.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan bagi pihak yang memerlukan. Kegunaan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

- a. Kegunaan Teoritis
 1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta dapat meningkatkan pemahaman terhadap konsep seleksi, penempatan, pelatihan kinerja karyawan.
 2. Penelitian ini akan menambah gambaran dan dapat dijadikan tambahan kajian ilmiah dalam hal menentukan kebijakan penanganan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan
- b. Kegunaan Praktis
 1. Mengetahui pengaruh Motivasi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan di PT Telkom Witel Purwokerto untuk pengkajian dan pembaruan.
 2. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi PT Telkom Witel Purwokerto dalam mengupayakan peningkatan Motivasi terhadap karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika merupakan penjelasan isi dari setiap bab, dimana penjelasan ini dapat memberikan gambaran langsung mengenai isi setiap bab yang ada dalam penulisan skripsi ini, secara singkat dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai permasalahan yang akan dibahas. Meliputi Objek Penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini dikemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan masalah yang akan diteliti, seperti: penelitian terdahulu, uraian tentang landasan teori lingkungan kerja dan kinerja karyawan yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, hipotesis penelitian, kerangka pemikiran, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, teknik pengujian data, teknik analisis data dan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, hasil analisis, dan pengolahan data beserta pembahasannya, yang disajikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan lingkup penelitian serta konsisten dengan tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran maupun rekomendasi yang dapat diberikan kepada perusahaan dan pihak lain yang membutuhkan.

