BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini sebuah perusahaan dituntut untuk memiliki perubahan pada sisi internal dan eksternal. Perubahan yang inovatif dapat membuat perusahaan mampu bertahan dalam persaingan yang semakin sengit. Suatu perusahaan harus mampu menghasilkan suatu produk dari perusahaan itu sendiri, seperti barang maupun jasa. Bisnis penyedia jasa telekomunikasi merupakan salah satu bisnis yang berkembang pesat di Indonesia. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba mencari keuntungan dalam bisnis tersebut, salah satunya pada perusahaan milik negara yaitu PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. PT Telekomunikasi Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penyedia layanan jaringan di Indonesia dan masih menjadi operator jasa layanan telekomunikasi terbesar satu-satunya milik negara. PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, biasa disebut PT Telkom Indonesia adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. PT Telkom Indonesia semakin terkenal dengan produk terbarunya *Indi Home*, yakni layanan terpadu yang terdiri dari *High Speed Access*, Telepon Rumah, *Useetv* (*interactive TV*), *Indi Home Store* dan *Indi Home Automation*. Melalui *Indi Home* seluruh kebutuhan *connectivity* untuk rumah sudah terpenuhi. Perubahan dan penyesuaian dari berbagai aspek dan bidang terus diupayakan agar dapat bersaing dengan penyedia jasa telekomunikasi lainnya. Kemajuan dalam pembangunan perusahaan ditentukan oleh dua faktor utama,

yaitu sumber daya alam dan sumber daya manusia. Dari kedua sumber daya tersebut, faktor yang paling penting dan berpotensi dalam mencapai keberhasilan pembangunan perusahaan yaitu sumber daya manusia. Manusia merupakan makhluk sosial yang cenderung hidup bermasyarakat, memberikan arti bahwa manusia tidak pernah lepas dalam kehidupan berorganisasi. Hal ini dapat dilihat dari kehidupan manusia dalam rumah tangga, organisasi kemasyarakatan, bahkan pada seseorang yang memasuki dunia kerja lalu berinteraksi dan menjadi bagian dari perusahaan tersebut.

Perusahaan berskala nasional tentunya menyediakan fasilitas yang memadai, sarana prasarana dengan teknologi yang canggih, serta diiringi dengan SDM yang berkualitas, demi menunjang keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan. Dalam mengelola perusahaan, yang perlu diperhatikan yaitu kualitas dan kehandalan sumber daya manusia dengan sebaik mungkin. Mengumpulkan dan mempertahankan tenaga kerja yang cakap dan berkinerja baik cukup sulit dilakukan, karena sikap karyawan yang beraneka ragam dalam membantu perusahaan untuk memenuhi visi, misi, tujuan dan strategi perusahaan. Setiap individu dari karyawan memiliki potensi yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Perbedaan potensi tersebut merupakan kesenjangan yang ada dalam perusahaan. Maka diperlukan strategi tertentu yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar maksimal dan menghasilkan timbal balik bagi perusahaan. Salah satu upaya yang dilakukan yaitu dengan memberikan pelatihan kerja. Karyawan yang telah lama bekerja tentunya akan memiliki pengalaman pelatihan yang lebih banyak dari pada karyawan baru. Pelatihan yang

telah diberikan terus menerus akan memberikan efek baik dan dapat meningkatkan pengalaman dalam bekerja. Berikut data karyawan dengan masa kerja, yaitu:

Tabel 1.1
Data Masa Kerja

No	Masa Kerja (Tahun)	Jumlah Karyawan/ti (Orang)	Presentase
1	<1	11	28.9%
2	1 - 5	25	65.8%
3	>20	2	5.3%
Jumlah		38	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2022)

Berdasarkan paparan data diatas, diperoleh hasil dengan masa kerja kurang dari 1 tahun sebanyak 11 orang karyawan sebesar 28.9%, masa kerja 1 hingga 5 tahun sebanyak 25 orang sebesar 65.8%, dan masa kerja lebih dari 20 tahun sebanyak 2 orang sebesar 5.3%.

Pelatihan kerja merupakan kebutuhan mendasar yang diperuntukan bagi karyawan agar dapat mengimbangi daya saing dengan perusahaan lain. Pemberian pelatihan dilakukan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai perusahaan itu sendiri. Menurut Amstrong dalam Octavianus (2018:1759), pelatihan adalah penggunaan yang sistematis dan terencana. Kegiatan pelatihan berguna untuk meningkatkan pembelajaran. Pelatihan membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan dan penerapannya, guna meningkatkan keterampilan, kecakapan, dan sikap yang diperlukan organisasi dalam mencapai tujuan perusahaan. Layanan perusahaan Telkom yang langsung berhubungan pada pelanggan salah satunya CSR (*Customer Service Representative*). CSR disebut sebagai ujung tombak perusahaan karena merepresentasikan bagaimana perusahan

menempatkan pelanggan dalam aktivitas bisnisnya. Kesan yang diterima pelanggan dapat memengaruhi penjualan dan citra perusahaan. Maka, jika pelayanan mengecewakan pelanggan, akibatnya akan berpengaruh buruk pada persepsi pelanggan terhadap perusahaan. Dengan kondisi tersebut, maka perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan keterampilan dalam memberikan pelayanan dengan baik dan mampu menguasai dan mendominasi pasar.

Permasalahan lain yang dapat memengaruhi kinerja yaitu stres kerja. Menurut Riandy dalam Oktaviani (2020) konsep stres mengandung dua makna yaitu berpengaruh positif dan berpengaruh negatif. Pekerjaan yang dihadapi tidak selamanya dapat berjalan mulus. Masalah demi masalah dapat menghampiri ketika sedang bekerja. Kondisi tersebut dapat diperoleh seseorang yang membuat perasaan tertekan karena ketegangan yang dialami dalam menghadapi pekerjaan. Beban kerja yang terlalu banyak, tekanan dalam mencapai target perusahaan, kurangnya waktu istirahat untuk menyelesaikan pekerjaan dan konflik sesama rekan kerja merupakan sebutan untuk stres kerja. Stres yang tidak bisa diatasi dapat berpengaruh pada lingkungan pekerjaan maupun diluar pekerjaan. Stres kerja juga memiliki dampak positif pada karyawan dari organisasi manapun. Jika stres kerja tidak ada, maka tantangan kerja juga tidak ada, maka anggapan tersebut sebenarnya dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan.

Pada dasarnya, setiap karyawan pasti ingin memberikan kinerja yang dapat memuaskan perusahaan. Hal tersebut merupakan hasil timbal balik antara perusahaan dan karyawan. Kinerja yang baik haruslah diberikan imbalan yang

sesuai dan sama besarnya dengan apa yang telah mereka lakukan untuk perusahaan. Imbalan yang diberikan disamping gaji yaitu berupa upah atau tambahan berupa insentif atas prestasi yang telah diberikannya. Dengan demikian, hal ini dapat memotivasi karyawan untuk bersikap tenggang rasa, partisipasi dan menjaga kepercayaan karyawan satu sama lain dan atasan dapat diperkuat. Menurut Sarwoto dalam Susanto (2017) insentif digolongkan menjadi dua (2), yaitu Insentif Finansial dan Insentif Non Finansial. Besar atau kecilnya suatu hasil pekerjaan yang di dikerjakan oleh karyawan dalam kurun waktu tertentu, maka imbalan yang dapat diterima berupa bonus maupun komisi dalam bentuk uang tunai, ini juga disebut dengan insentif finansial. Sedangkan insentif non finansial dapat berupa pemberian piagam penghargaan kepada karyawan, pemberian promosi hingga pemberian hak untuk menggunakan sesuatu atribut dan fasilitas perusahaan. Insentif merupakan nilai positif yang diberikan perusahaan kepada karyawan yang telah bekerja dengan giat dan berprestasi.

Memberikan perhatian khusus pada karyawan dapat memaksimalkan kinerja karyawan tersebut. Disamping itu pula, kinerja karyawan yang buruk dapat memengaruhi semangat kerja dan membuat target perusahaan menjadi tidak tercapai sehingga sulit bersaing dengan perusahaan lain. Banyak sekali faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan selama bekerja, hal tersebut sesuai dengan perkembangan zaman dan kemajuan perusahaan. Sebagai contoh, perlakuan pengaturan dan pengelolaan karyawan sangat berbeda dengan pengelolaan pada mesin maupun gedung, hal ini karena mesin dan gedung tersebut merupakan benda yang dapat dikuasai dengan mudah, sedangkan

manusia memiliki sifat yang sangat unik. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan kebutuhan, keinginan, pemikiran dan perilaku. Perbedaan sifat pada tiap-tiap manusia juga dapat menimbulkan konflik dalam suatu organisasi, dan hal ini tidak dapat dihindari. Kinerja seseorang akan dikatakan baik apabila mempunyai keahlian yang tinggi, bersedia bekerja dan diberi upah berdasarkan perjanjian yang telah disepakati dengan harapan dapat bekerja dengan sepenuh hati untuk masa depan yang lebih baik. Pemberian upah merupakan motivasi bagi pekerja agar bersedia bekerja dengan memberikan kinerja yang baik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Asistant Manager Support, permasalahan yang terjadi yaitu bagaimana upaya sebuah perusahaan untuk terus meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan merupakan salah satu langkah yang digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan merupakan kebutuhan mendasar yang diperuntukan bagi karyawan untuk bisa mengimbangi daya saing dari perusahaan lain, pelatihan sendiri dilakukan sesuai dengan tujuan-tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Dalam PT Telkom Indonesia sendiri pun, penerapan pelatihan bagi karyawan diberikan untuk pengembangan diri. Era globalisasi yang semakin maju, membuat PT Telkom memberikan pelatihan secara *Digital Learning* yang bersifat *mandatory* atau wajib. Misalnya, pelatihan pengembangan kompetensi, yaitu dalam hal kenaikan pangkat. Bentuk pelatihan yang dibekali, seperti materi dan uji kompetensi yang berupa soal-soal pilihan ganda dan kuesioner. Materi dan uji yang diberikan tergantung dari *Band* Posisi (BP) yang ditempati. Pelatihan kerja bagian *Corporate Social Responsibility* (CSR) misalnya, pelatihan dalam penggunaan

aplikasi *New Customer Experience* (NCX) yang singkatnya merupakan aplikasi untuk menangani keseluruhan pelanggan PSB (Pasang Baru), pencabutan serta *claim*. Setelah mengikuti pelatihan, kemampuan karyawan dalam bekerja dalam hal kecepatan, ketepatan dan kesempurnaan akan lebih baik. Permasalahan lainnya yaitu stres kerja yang dihadapi karyawan PT Telkom Indonesia, dalam mencapai target yang diberikan perusahaan. Misalnya pada bagian CSR, beban kerja yang terlalu banyak dan juga dalam menghadapi keluhan pelanggan dengan berbagai emosional. Hal tersebut juga bisa memengaruhi sasaran pencapaian yang dapat berpengaruh pada target perusahaan. Bila pencapaian kurang dijangkau, maka pemberian insentif tidak sepenuhnya diberikan. Setiap karyawan pasti akan memberikan kinerja yang dapat memuaskan perusahaan. Kinerja yang baik akan diberikan imbalan yang sesuai dan sama besarnya dengan apa yang telah mereka lakukan untuk perusahaan. Imbalan yang diberikan disamping gaji yaitu berupa upah atau tambahan berupa insentif atas prestasi yang telah diberikannya. Dengan demikian, hal ini dapat memotivasi karyawan untuk bersikap tenggang rasa, partisipasi dan menjaga kepercayaan karyawan satu sama lain dan atasan dapat diperkuat. Menurut Sarwoto dalam Susanto (2017) insentif digolongkan menjadi dua (2), yaitu Insentif Finansial dan Insentif Non Finansial. Besar atau kecilnya suatu hasil pekerjaan yang di dikerjakan oleh karyawan dalam kurun waktu tertentu, maka imbalan yang dapat diterima berupa bonus maupun komisi dalam bentuk uang tunai, ini juga disebut dengan insentif finansial. Sedangkan insentif non finansial dapat berupa pemberian piagam penghargaan kepada karyawan, pemberian promosi hingga pemberian hak untuk menggunakan sesuatu atribut dan

fasilitas perusahaan. Insentif merupakan nilai positif yang diberikan perusahaan kepada karyawan yang telah bekerja dengan giat dan berprestasi. Berdasarkan Peraturan Bersama Dewan Komisaris dan Direksi Perusahaan Perseroan (PERSERO) Nomor: 08/KEP/DK/2020 dan Nomor: PD.620.00/r.00/HK200/COP-M4000000/2020, BAB V Tentang Penyediaan dan Penggunaan Tunjangan dan Fasilitas poin 2 memaparkan, bahwa pengunaan sarana dan fasilitas milik Perseroan untuk kepentingan pejabat pemerintah, tamu perusahaan, dan kepentingan lainnya dimungkinkan dengan tetap senantiasa berpatokan kepada aturan yang berlaku untuk sarana dan fasilitas tersebut serta sedapat mungkin tidak bertentangan dengan maksud dan tujuan penyedia sarana dan fasilitas tersebut.

Melihat bagaimana karyawan dapat menyesuaikan program yang ada dengan kemampuan yang berbeda dari segala pandangan, membuat peneliti tertarik untuk meneliti tentang PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, yang berada di Kota Tanjungpinang. Sehingga, terbentuklah sebuah judul **Pengaruh Pelatihan Kerja, Stres Kerja, Insentif Finansial dan Insentif Non Finansial terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Datel Tanjungpinang**.

1.2.Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka pembahasan identifikasi masalah yang dapat memengaruhi secara parsial dan simultan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Datel Tanjungpinang yaitu Pelatihan Kerja, Stres Kerja, Insentif Finansial dan Insentif Non Finansial.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat beberapa rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Pelatihan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Datel Tanjungpinang?
2. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Datel Tanjungpinang?
3. Apakah Insentif Finansial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Datel Tanjungpinang?
4. Apakah Insentif Non Finansial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Datel Tanjungpinang?
5. Apakah Pelatihan Kerja, Stres Kerja, Insentif Finansial dan Insentif Non Finansial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Datel Tanjungpinang?

1.4. Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka pembatasan permasalahan pada penelitian ini difokuskan mengenai pengaruh Pelatihan Kerja, Stres Kerja, Insentif Finansial dan Insentif Non Finansial terhadap Kinerja Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Datel Tanjungpinang.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sasaran yang ingin dicapai dalam suatu penelitian. Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Datel Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Datel Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Insentif Finansial terhadap Kinerja Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Datel Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Insentif Non Finansial terhadap Kinerja Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Datel Tanjungpinang.
5. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan Kerja, Stres Kerja, Insentif Finansial dan Insentif Non Finansial terhadap Kinerja Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Datel Tanjungpinang.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, harapan dan manfaat yang dapat diberikan sebagai berikut:

1) Bagi penulis

Diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu manajemen yang telah diperoleh selama berada dibangku perkuliahan dan menambah pemahaman dan wawasan saat berada dilapangan serta memperkaya teori yang berkaitan dengan Pelatihan Kerja, Stres Kerja, Insentif Finansial dan Insentif Non Finansial terhadap Kinerja Karyawan.

2) Bagi PT Telekomunikasi Indonesia Datel Tanjungpinang

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan saran serta masukan mengenai Pelatihan Kerja, Stres Kerja, Insentif Finansial dan Insentif Non Finansial terhadap Kinerja Karyawan yang dapat meminimalkan permasalahan dan penyimpangan serta dapat meningkatkan nilai Kinerja Karyawan bagi PT Telekomunikasi Indonesia Datel Tanjungpinang dalam mencapai tujuan perusahaan.

3) Bagi Universitas Maritim Raja Ali Haji

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memperkaya hasil penelitian yang berkaitan dengan Pelatihan Kerja, Stres Kerja, Insentif Finansial dan Insentif Non Finansial terhadap Kinerja Karyawan.

1.7. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang dilakukan dalam penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Pada bab ini terdiri dari kajian pustaka, review penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis, dan hipotesis. Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori ilmu pengetahuan yang ada hubungan dengan permasalahan penelitian, hasil penelitian terdahulu serta hipotesis yang akan menjadi gambaran yang akan diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang pengembangan metodologi yang terdiri dari objek dan ruang lingkup penelitian, metode penelitian, operasional variabel penelitian, metode pengumpulan data, teknik penentuan populasi dan sampel metode analisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang gambaran umum dari subjek umum penelitian, deskripsi data, analisis data dan pembahasannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisa dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan serta saran-saran dari berbagai uraian penelitian.