

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin cepat dan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kehidupan masyarakat, dalam melakukan segala kegiatan dengan mudah. Surat menyurat pada masa lalu digunakan sebagai media untuk bisa bertukar kabar, tetapi seiring perkembangan zaman *handphone* menjadi pilihan utama untuk melakukan komunikasi jarak jauh. *Handphone* juga mempunyai beragam kegunaan untuk komunikasi jarak jauh dan mudah dibawa kemanapun. Penggunaan *handphone* dari tahun ke tahun semakin bertambah luas, bisa dikatakan setiap orang menggunakannya seperti kebutuhan pokok. Penyedia jaringan telekomunikasi banyak menawarkan pilihan kartu *Sim Card* kepada masyarakat. Perusahaan telekomunikasi harus membuat strategi yang tepat dalam mempertahankan produk yang mereka pasarkan. Jumlah pengguna yang semakin banyak maka mendorong munculnya perusahaan-perusahaan pendukung dalam bidang telekomunikasi. Hal ini bisa dilihat dari tingginya kualitas jasa telekomunikasi seluler dan juga jumlah pengguna seluler di Indonesia.

Setiap perusahaan pasti mempunyai berbagai tujuan yang ingin dicapai. Tujuan tersebut bisa dicapai dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dalam perusahaan. Sumber daya manusia sebagai salah satu yang penting dalam perusahaan, dapat memperlihatkan keunggulan kompetitif dari suatu perusahaan adalah sumber daya manusia dan bagaimana dalam pengelolaannya (Mangkunegara, 2000).

Sumber daya manusia (SDM) memegang peranan penting dalam suatu perusahaan. Berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusia (karyawan) dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Apabila individu-individu dalam perusahaan yaitu sumber daya manusia sebagai karyawan bisa bekerja secara efektif dan efisien maka perusahaan tersebut juga akan berjalan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan perusahaan.

Kelangsungan dan performa suatu perusahaan sering kali ditentukan oleh kinerja dari karyawan. Setiap perusahaan selalu menginginkan karyawan mempunyai prestasi yang mampu bekerja secara produktif, karena dengan mempunyai karyawan yang produktif akan membantu dalam pengoptimalan dalam meraih tujuan perusahaan.

Perusahaan yang mendalami bidang komunikasi dan yang lahir pertama kali di Indonesia PT Telkom telah memberi pelayanan yang sangat baik ini terbukti bahwa banyak sekali masyarakat di Indonesia yang menggunakan jaringan internet mereka dengan Telkom. PT Telkom harus bangga dengan segala prestasi yang bisa dihasilkan oleh perusahaan ini.

Terdapat beberapa determinan yang mempengaruhi maksimalisasi performa kerja bagi organisasi, meliputi aspek kognitif SDM, kompetensi karyawan, fasilitas kerja, dan kualitas manajemen organisasi (Pratiwi, et al., 2019). Selain itu, kemampuan untuk mengelola SDM perusahaan diperlukan sehingga mampu meningkatkan kualitas performa perusahaan. Persaingan dalam dunia industri hanya bisa dimenangkan oleh mereka yang kompetitif dalam hal membangun SDM. Kualitas SDM yang mumpuni dibutuhkan untuk menghadapi berbagai tantangan oleh organisasi dan memberikan kemajuan bagi organisasi. Faktor utama dari manajemen SDM yang baik adalah kualitas kinerja pegawai yang mumpuni untuk memaksimalkan kinerja dalam pencapaian tujuan organisasi (Wulandari, 2015).

Kinerja menjadi salah satu bagian yang tidak terpisahkan pada organisasi termasuk semua anggotanya (Brahmana dan Sitepu, 2020). Suatu organisasi bisa dikatakan mempunyai kinerja yang optimal berdasarkan produktivitas pegawainya. Oleh karena itu, perusahaan akan senantiasa untuk memaksimalkan kinerja pegawainya. Salah satu yang menjadi pendukung kinerja pegawai pada sebuah instansi atau organisasi adalah kompetensi. Kinerja penting bagi institusi karena kinerja karyawan mengarah pada kesuksesan institusi dalam bisnis. Prestasi dalam pelaksanaan kinerja dianggap pencapaian yang tersohor bagi individu, karena mewujudkan tugas dapat mengimplementasikan sumber kepuasan (Muchhal, 2014). Kinerja sebagai salah satu bentuk pencapaian tujuan

kerja oleh individu guna memenuhi spekualisasi yang diperankan dalam status sosialnya pada lingkungan kerja.

Banyak determinasi yang dapat mempengaruhi pelaksanaan indeks kinerja seseorang, antaranya adalah pekerjaan karyawan termasuk peralatan, lingkungan kerja fisik, pekerjaan berpikir, prosedur operasi standar, penghargaan untuk sistem yang baik atau buruk, harapan kinerja, umpan balik atas kinerja, di samping pengetahuan, keterampilan dan sikap (Stup, 2003). Lingkungan kerja dalam bentuk fisik dan hal yang menjadi pengaruhnya telah dipelajari secara masif karena lingkungan dapat menghalangi, mengintervensi, atau menetapkan batasan pada rentang perilaku kerja yang ditampilkan yang, pada gilirannya, berpotensi memengaruhi kinerja karyawan. Namun, sebenarnya masih terdapat jenis lingkungan kerja lain yang mempengaruhi tingkat kinerja pada karyawan. Salah satu bentuk pengaruh tersebut adalah lingkungan kerja sosial karyawan yang mestinya perlu diperhatikan lebih dalam oleh pihak manajerial perusahaan guna membentuk lingkungan kerja yang efisien bagi karyawan. Pembentukan lingkungan kerja yang sesuai dengan kepribadian dan efektivitas kerja karyawan akan membentuk tingkat performa kerja yang efisien bagi karyawan.

Salah satu aktivitas di PT Telkom adalah melakukan kegiatan pemasaran untuk memasarkan produk. Sehingga produk tersebut dapat dikenal dan diminati oleh konsumen. Perusahaan mengalami peningkatan keuntungan yang signifikan dengan semakin banyaknya peminat. Salah satu cara yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengetahui seberapa baik konsumen telah menggunakan produk dari perusahaan dapat dilakukan aktivitas yang dinamakan *Customer Care*.

Karyawan unit kerja *customer care* pada PT Telkom Indonesia, Palembang sudah mempunyai kemauan untuk bekerja namun sebagian besar karyawan belum mempunyai kesetiaan yang tinggi. Dari sisi kesetiaan karyawan masih belum setia, mereka masih tetap mengharapkan bisa bekerja di tempat lain yang mereka rasa lebih baik. Hal ini berarti kebanggaan mereka atas pekerjaan juga belum ada. Seperti diketahui setiap tahun PT Telkom Indonesia Cabang Palembang

melakukan penilaian kinerja. Adapun daftar penilaian Kinerja Karyawan PT Telkom Akses Palembang dapat dilihat di tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Standar-Standar Nilai Untuk Menentukan Kinerja Karyawan PT Telkom Akses Palembang

Nomor	Nilai	Keterangan
1.	91 – 100	Amat Baik
2.	76 – 90	Baik
3.	61 – 75	Cukup
4.	51 – 60	Sedang
5.	50 ke bawah	Kurang

Sumber: Laporan tahunan kinerja PT. Telkom Akses Palembang, 2022

Tabel 1.1 merupakan tabel yang menunjukkan unsur-unsur penilaian Karyawan PT Telkom Akses Palembang yang terdiri dari lima unsur diantaranya 91 - 100 merupakan standar nilai amat baik, 76 - 90 merupakan standar nilai baik, 61 - 75 merupakan standar nilai cukup, 51 - 60 merupakan standar nilai sedang dan 50 kebawah merupakan standar nilai kurang. Standar nilai kinerja karyawan diatas akan dicocokkan dengan rekapitulasi rata-rata nilai hasil kinerja Karyawan PT Telkom Akses Palembang.

Adapun rekapitulasi rata-rata hasil penilaian kinerja karyawan PT Telkom Indonesia Akses Palembang Tahun 2020 – 2021 dapat dilihat di tabel 1.2 di bawah ini:

Tabel 1.2
Rekapitulasi Rata-Rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT Telkom
Akses Palembang Tahun 2020-2021

No	Unsur Penilaian	Tahun 2020		Tahun 2021	
		Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
1	Kejujuran	92	Amat baik	85	Baik
2	Disiplin Kerja	82	Baik	75	Cukup
3	Kerjasama	82	Baik	73	Cukup
4	Kerapihan, kebersihan diri dan lingkungan	82	Baik	72	Cukup
5	Ketaatan terhadap prosedur kerja	82	Baik	76	Baik
6	Ketaatan terhadap atasan	82	Baik	70	Cukup
7	Kemampuan bekerja sesuai skala prioritas	82	Baik	70	Cukup
8	Loyalitas dan dedikasi	85	Baik	76	Baik
9	Motivasi kerja	85	Baik	75	Cukup
10	Komunikasi	83	Baik	72	Cukup
Jumlah		837		744	
Rata-rata		83,70%	Baik	74,40%	Cukup

Sumber : Laporan Tahunan PT. Telkom Akses Palembang, 2022

Pada tabel 1.2 tentang hasil penilaian kinerja karyawan dapat dilihat bahwa tahun 2020 rata-rata hasil penilaian kinerja sebesar 83,70%, sedangkan pada tahun 2021 sebesar 74,40%. Hal ini menandakan bahwa terdapat penurunan Kinerja Karyawan PT Telkom Akses Palembang. Karyawan yang dapat dikatakan berhasil adalah seseorang yang melaksanakan pekerjaannya atau mempunyai kinerja baik, yang dapat memperoleh lebih tinggi dari standar kinerja. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian kinerja setiap karyawan dalam perusahaan dengan cara pengukuran atau penilaian kinerja.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul Laporan Akhir ini adalah “Analisis Kinerja Karyawan *Customer Care* PT Telkom Indonesia, Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Kinerja Karyawan *Customer Care* PT Telkom Indonesia, Palembang?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Karyawan *Customer Care* PT Telkom Indonesia, Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu dan pengetahuan khususnya dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan pengetahuan pada penulis dan pembaca terkait Kinerja Karyawan *Customer Care* PT Telkom Indonesia, Palembang.
- c. Sebagai rujukan penelitian lanjutan.

2. Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi perusahaan terkait pengambilan kebijakan terkait dengan Penilaian Kinerja.
- b. Sebagai masukan dalam Penilaian Kinerja.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dari penelitian ini yaitu kinerja karyawan *customer care* pada PT Telkom Indonesia, Palembang yang beralamat di PT Telkom Indonesia Palembang tepatnya di Plasa Telkom Palembang yang berada di Jalan

Kapten A. Rivai No.20, Sungai Pangeran Kec. Ilir Timur I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30125.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam penulisan laporan akhir, penulis menggunakan dua macam cara, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original (Sugiono,2015:38). Data yang dikumpulkan secara langsung dari objek penelitian dengan cara membagikan kuesioner kepada karyawan *customer care* PT Telkom Indonesia, Palembang.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data (Sugiono, 2015:39). Data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi dan dapat diperoleh dari studi pustaka dan internet.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penulisan laporan akhir ini, metode pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

1. Riset Lapangan

- a. Wawancara. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:72) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu.
- b. Kuesioner. Menurut Sugiyono (2014: 230), kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar

pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh responden.

2. Riset Kepustakaan

- a. Menurut Sarwono pengertian studi pustaka merupakan kegiatan mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Kuncoro dalam Yusi dan Idris (2009: 59), populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, di mana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan karyawan *customer care* pada PT Telkom Indonesia, Palembang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian, yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu (Yusi dan Idris, 2009: 60).

Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan penulis adalah seluruh populasi karyawan *customer care* PT Telkom Indonesia, Palembang yang berjumlah 29 orang.

1.5.5 Teknik Analisis Data

Pada teknik analisis data, penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Teknik Analisis Kualitatif

Menurut Yusi dan Idris (2009: 102), data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Namun, karena dalam statistik semua data harus dalam bentuk angka, maka data kualitatif umumnya dikuantitatifkan supaya formulasi statistik

dapat dipergunakan. Caranya adalah dengan mengklasifikasikan dalam bentuk kategori.

Data kualitatif dalam penelitian ini merupakan gambaran dari kinerja karyawan *customer care* pada PT Telkom Indonesia, Palembang yang didapat berdasarkan hasil jawaban responden yang ada di dalam kuesioner. Hasil jawaban responden tersebut kemudian akan diukur dengan skala pengukuran data, yaitu skala likert.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2007: 107).

Di dalam skala likert terdapat 5 (lima) alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden atas setiap pernyataan atau pernyataan yang ada untuk setiap variabelnya, yang telah diskalakan dengan skor 1 - 5. Berikut adalah tabel skala likert.

Tabel 1.3
Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (ST)	4
Ragu-ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono, 2007: 107

2. Analisis Kuantitatif

Menurut Yusi dan Idris (2009: 102), data kuantitatif yaitu data yang diukur dalam skala numerik. Dalam penelitian ini data kuantitatif (didapat melalui perhitungan dri jawaban responden dalam kuesioner berdasarkan alternatif jawaban yang ada pada skala Likert.

Untuk memperoleh data kuantitatif, penulis menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung persentase jawaban responden tentang kinerja karyawan *customer care* PT Telkom Indonesia, Palembang dalam kuesioner yang penulis bagikan.

Menurut Ridwan dan Akdon (2013: 18), rumus persentase dan kriteria interpretasi skor ialah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

Total Skor Penelitian: Jawaban responden \times bobot nilai (1-5)

Skor Ideal: Skala nilai tertinggi (5) \times jumlah responden (29)

Hasil dari perhitungan jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti tabel dibawah ini:

Tabel 2.4
Interpretasi Skor

No.	Skor/Angka	Interpretasi
1	0%-20%	Sangat Tidak Puas
2	21%-40%	Tidak Puas
3	41%-60%	Cukup Puas
4	61%-80%	Puas
5	81%-100%	Sangat Puas

Sumber: Ridwan dan Akdon, 2013:20

Tabel interpretasi skor seperti di atas akan menunjukkan posisi dari persentase yang didapat mengenai perhitungan persentase jawaban setiap dimensi yang diteliti. Dalam penelitian ini, dimensi yang diteliti adalah kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, efektivitas

dan kemandirian. Sehingga akan terlihat di posisi manakah persentase jawaban untuk setiap dimensi dari kinerja karyawan tersebut berdasarkan perhitungan persentase yang dilakukan, apakah masuk kedalam kategori *range score* yang sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas ataukah sangat puas.

