

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi saat ini, telah memungkinkan perusahaan di bidang teknologi informasi untuk lebih meningkatkan kapabilitasnya. Kemajuan teknologi ini menuntut sumber daya manusia yang berkualitas, dalam menjalankan visi dan misi perusahaan. Sumber daya manusia yang disebut juga karyawan dipandang sebagai salah satu aset perusahaan yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup perusahaan.

Untuk mencapai hasil yang maksimal maka sumber daya manusia sebagai faktor penggerak dalam melaksanakan suatu kegiatan haruslah memiliki kemampuan atau kualitas yang baik. Sumber daya manusia di sini tidak lain adalah tenaga kerja. Kalangan tenaga kerja merupakan kelompok masyarakat khusus yang akan menghabiskan waktunya sehari-hari di tempat kerja. Faktor tenaga kerja atau karyawan ini berhubungan dengan produktivitas.

Setiap perusahaan yang bergerak di dunia bisnis selalu mempunyai tujuan memperoleh keuntungan dari usahanya. Sehingga jika didalam perusahaan terdapat suatu kendala yang menghambat yaitu berupa suatu masalah maka akan dicari alternative pemecahannya. Perkembangan suatu perusahaan sangat bergantung pada kinerja para karyawan dan prestasi kerja para karyawan berpotensi besar dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan. Dalam kondisi karyawan yang kurang baik maka hasilnya juga tidak baik untuk perusahaan bahkan untuk dirinya sendiri.

Salah satu masalah dalam ketenagakerjaan yang perlu mendapatkan perhatian lebih khusus lagi adalah prestasi kerja karyawan. Aspek ini sangat menentukan sekali dalam usaha pencapaian suatu tingkat produktivitas yang cukup tinggi. Suatu perusahaan dapat berkembang dengan baik tergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada di perusahaan. Produktivitas tenaga kerja yang tinggi, merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Prestasi kerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya. Suatu lembaga menginginkan pegawai untuk belajar sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai kerja yang baik, tanpa adanya prestasi kerja yang baik dari seluruh anggota perusahaan atau badan usaha, maka keberhasilan lembaga dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Prestasi kerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas ketimbang pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas dari pada saat ini.

Menurut Hasibuan (2018:94) prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Faktor – faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya prestasi kerja karyawan antara lain motivasi, loyalitas dan kompetensi.

Menurut Sherman (dalam Edison, 2016:174) motivasi berkaitan dengan tiga faktor: apa yang memberikan energi perilaku, apa yang mengarahkan atau saluran perilaku seperti itu, dan bagaimana perilaku ini dipertahankan atau

berkelanjutan. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi semakin penting karena manajer membagikan pekerjaan pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasikan kepada tujuan yang diinginkan.

Faktor yang kedua adalah loyalitas. Menurut Poerwopoespito (2016:53), loyalitas adalah menempatkan perusahaan diatas kepentingan pribadi. Kesetiaannya ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.

Faktor yang ketiga adalah kompetensi. Setiap pribadi seseorang memiliki pengetahuan, keterampilan, watak (sifat) dan kepribadian yang berbeda, di mana perbedaan tersebut juga tidak lepas dari pengaruh latar belakang kehidupan masing-masing. Oleh karena itu perlu adanya kompetensi untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan yang lebih baik. Menurut Wibowo (2016:234), kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

PT. Telkom Akses atau yang disebut PT TA merupakan salah satu dari anak perusahaan BUMN yaitu PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. Pendirian PT TA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan *broadband* untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat indonesia.

PT Telkom Akses berkomitmen memberikan layanan dengan jaminan, bahwa pelanggan akan mendapatkan kualitas layanan terbaik, berupa kemudahan produk dan jaringan berkualitas dengan harga yang *competitive*. PT Telkom Akses Sidoarjo sebagai juga suatu bentuk organisasi yang bergerak dalam bidang jasa memerlukan kemampuan yang maksimal dari para karyawan dalam pelayanan konsumen. Karyawan inilah yang akan berinteraksi langsung dengan konsumen sehingga citra organisasi dan kepuasan konsumen juga ditentukan oleh karyawan.

Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi secara signifikan akan bekerja lebih baik untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi maupun tujuan pribadi perseorangan karyawan. Berhasil dan tidaknya PT Telkom Akses Sidoarjo dalam berkomunikasi dengan pelanggannya tergantung pada karyawan yang langsung berhubungan dengan para pelanggannya.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu koordinator PT. Telkom Akses bagian konstruksi wilayah Sidoarjo. Pada salah satu timnya masih menjadi penyebab keterlambatan proyek pada PT. Telkom Akses. Keterlambatan itu disebabkan karena masih banyak pegawai yang sering mengandalkan rekan kerjanya yang lebih menguasai pekerjaan dan membuat proyek menjadi lebih lama dari waktu yang ditentukan. Hal ini bisa dilihat bahwa kurangnya kompetensi pada pegawai.

Dengan demikian yang diperlukan oleh PT Telkom Akses Sidoarjo adalah karyawan yang bekerja dengan motivasi, loyalitas dan kompetensi yang tinggi. Motivasi, loyalitas dan kompetensi ini akan berpengaruh pada prestasi kerja karyawan ketika harus berhadapan dengan konsumen pemakai jasa telekomunikasi PT. Telkom Akses. PT Telkom Akses akan mengelola bisnis

melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi yang kompetitif, membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis, serta sumber daya yang unggul.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis berkeinginan mengambil judul **“PENGARUH MOTIVASI, LOYALITAS DAN KOMPETENSI TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN PT. TELKOM AKSES BAGIAN KONTRUKSI WILAYAH TELKOM SIDOARJO”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam membatasi masalah yang akan dibahas dari uraian latar belakang penelitian tersebut, penelitian ini mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah motivasi, loyalitas dan kompetensi berpengaruh secara simultan terhadap prestasi kerja karyawan PT.Telkom Akses bagian kontruksi wilayah telkom Sidoarjo ?
2. Apakah motivasi, loyalitas dan kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap prestasi kerja karyawan PT.Telkom Akses bagian kontruksi wilayah telkom Sidoarjo ?
3. Diantara variabel motivasi, loyalitas dan kompetensi manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap prestasi kerja karyawan PT.Telkom Akses bagian kontruksi wilayah telkom Sidoarjo ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian dalam skripsi ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan motivasi, loyalitas dan kompetensi terhadap prestasi kerja karyawan PT.Telkom Akses bagian kontruksi wilayah telkom Sidoarjo.

2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial motivasi, loyalitas dan kompetensi terhadap prestasi kerja karyawan PT.Telkom Akses bagian kontruksi wilayah telkom Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap prestasi kerja karyawan PT.Telkom Akses bagian kontruksi wilayah telkom Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Bagi Akademis

Sebagai bahan refrensi untuk penelitian di bidang prestasi kerja karyawan di masa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah khasanah pustaka di bidang manajemen sumber daya manusia berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.

2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi kemajuan ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai hubungan antara motivasi, loyalitas dan kompetensi dan prestasi kerja karyawan juga dapat digunakan menjadi bahan untuk peneliti selanjutnya.

3. Aspek Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak PT. Telkom Akses Wilayah Telkom Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas dan nilai-nilai dalam perusahaan, terutama yang berkaitan dengan motivasi, loyalitas dan kompetensi untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan, sehingga dapat lebih baik dan berprestasi dari sebelumnya.