

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja karyawan dan kemajuan perusahaan adalah dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan suatu hal yang melatarbelakangi majunya perusahaan. SDM yang bermutu tidak dapat dibentuk dengan cara instan, tetapi dengan proses pengembangan secara bertahap. Pengembangan sumber daya manusia yang ada dalam lingkup perusahaan merupakan suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai tujuan perusahaan tersebut. Tujuan perusahaan dapat diraih semaksimal mungkin apabila didukung dengan kinerja yang baik dari karyawan. Untuk mendapatkan kinerja karyawan yang baik maka harus diupayakan pengarahan yang terstruktur dan efektif. Perusahaan perlu menerapkan suatu sistem yang tepat untuk dapat menjaga keberlangsungan kegiatan operasionalnya.

Perkembangan didalam dunia usaha pada saat ini mengakibatkan persaingan antar perusahaan semakin kompetitif. Dampaknya adalah permasalahan didalam manajemen perusahaan semakin kompleks. Situasi yang demikian menuntut perusahaan untuk mampu mengelola perusahaan dengan baik agar mampu bertahan dan bersaing dalam pasar. Keberadaan sumber daya manusia merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam sebuah perusahaan selain elemen modal dan teknologi. Manajemen harus memperhatikan betul perihal pengelolaan sumber daya manusia dalam perusahaan. Manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas yang dilakukan untuk merangsang, mengembangkan, memotivasi dan memelihara kinerja yang tinggi dalam sebuah perusahaan. Dalam mencapai tujuan

perusahaan, sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting. Oleh sebab itu setiap perusahaan perlu untuk memperhatikan kinerja dari setiap karyawan yang dimilikinya.

Dalam menjalankan manajemen dan operasionalnya sehari-hari yang berkaitan dengan ketenagakerjaan, setiap perusahaan tentu membutuhkan suatu tata tertib. Tata tertib perusahaan yang berlaku dan dipatuhi karyawan diciptakan agar manajemen serta operasional sehari-hari perusahaan dapat berjalan dengan baik. Tata tertib perusahaan yang diciptakan tentunya juga harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Berdasarkan Pasal 1 angka 20 UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (UU Ketenagakerjaan), peraturan perusahaan adalah peraturan yang dibuat secara tertulis oleh perusahaan yang memuat syarat-syarat kerja dan tata tertib perusahaan. Tata tertib karyawan ini diberlakukan agar karyawan dapat melakukan fungsi, tugas dan juga jabatannya secara optimal. Tata tertib karyawan juga harus sudah diatur dalam berbagai macam pasal dalam perjanjian kerja.

Pada dasarnya, tata tertib kerja atau peraturan karyawan dibuat untuk menciptakan kedisiplinan sikap dan perilaku karyawan terhadap tugas-tugas yang diberikan sesuai jabatannya. Tata tertib juga dibuat untuk menciptakan sebuah hubungan kerja yang baik, menentukan kewajiban serta hak karyawan kepada perusahaan. Begitu pun sebaliknya. Dengan ditetapkannya tata tertib, karyawan diharapkan mampu mewujudkan dan menciptakan kenyamanan dalam bekerja. Dengan demikian produktivitas kerja karyawan akan maksimal, sehingga dapat memberikan manfaat dan keuntungan bagi kedua belah pihak. Tata tertib karyawan mencakup hal-hal berkaitan dengan pekerjaan.

Bagi karyawan yang memahami tujuan dari tata tertib tersebut dibuat, karyawan akan menjadi lebih disiplin, lebih bertanggung jawab dengan tugas

yang diberikan dan lebih taat dengan tata tertib karena jika melanggar tata tertib perusahaan, karyawan akan diberikan sanksi. Namun tidak sedikit karyawan yang menganggap remeh tata tertib perusahaan. Lebih sering melanggarnya karena karyawan merasa terkekang dengan adanya tata tertib, menentang, memberontak, tidak disiplin dan kurang tanggung jawab dengan tugas yang diberikan. Oleh sebab itu perusahaan harus bisa memahami keadaan karyawannya.

Tidak dapat dipungkiri bahwa karyawan memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat berarti dalam perusahaan. Oleh karena itu diperlukan standar-standar operasional prosedur sebagai acuan kerja para karyawan. Agar pekerjaan para karyawan dapat terarah dan menjadikan sumber daya manusia yang profesional dan handal sehingga dapat mewujudkan visi, misi dan tujuan perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) juga mempermudah karyawan dalam melakukan aktivitas pekerjaan mereka masing-masing. Alur pekerjaan dapat lebih jelas dengan adanya Standar Operasional Prosedur. Sehingga perlu adanya kesadaran dalam diri karyawan dalam memenuhi prosedur yang berlaku dan pentingnya mematuhi prosedur yang telah ditetapkan.

Setiap perusahaan membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Tujuan pembuatan Standar Operasional Prosedur adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Prosedur yang baik mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan

pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

Kondisi kenyataan dalam kinerja para karyawan tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku. Terlebih pada pekerjaan real dilapangan yang sering juga didapati prosedur yang tidak dipatuhi. hal ini ada baiknya dilakukan jika keadaan tersebut tidak memungkinkan prosedur tersebut dilaksanakan. Tetapi jika prosedur ini selalu tidak dipatuhi karena pekerjaan yang terjadi dilapangan berbeda, nantinya akan berdampak pada peraturan yang lainnya ikut tidak dipatuhi. Sehingga kesadaran pegawai akan pentingnya prosedur akan mulai luntur karena faktor terbiasa dengan keadaan, sehingga akan berdampak pada kinerja karyawan yang cenderung tidak terarah dan akan berdampak pula pada tujuan perusahaan yang diharapkan.

Sumber daya manusia sebagai penggerak operasional pada perusahaan yang mana fungsi manusia yang bekerja secara individu atau kelompok dengan arahan pimpinan untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan. Pencapaian strategi dan target yang akan dicapai oleh suatu perusahaan secara logis membutuhkan struktur organisasi sebagai alat. Tanpa adanya struktur organisasi, perusahaan akan tidak memiliki kerangka yang tepat dalam menjalankan strategi perusahaan. Dalam pengertian sederhana organisasi sering diartikan sebagai kelompok orang yang bekerja sama dan ingin mencapai tujuan bersama. Organisasi didirikan karena beberapa tujuan tertentu yang hanya dapat dicapai melalui tindakan yang harus dilakukan bersama-sama, apakah tujuan itu berupa laba, pemberian pendidikan, sosial dan lain-lain.

Dalam literatur dewasa ini, arti organisasi beraneka ragam. Walaupun banyak perbedaan dalam memberikan pengertian atau definisi organisasi oleh beberapa ahli manajemen, tetapi perbedaan-perbedaan tersebut mempunyai elemen dasar

yang sama yaitu adanya sekelompok orang, kerjasama, proses pembagian kerja, pengaturan hubungan dan tujuan yang hendak dicapai.

Struktur organisasi merupakan rancangan dari pemimpin organisasi sehingga mampu menentukan harapan-harapan mengenai apa yang akan dilakukan individu-individu dan kelompok-kelompok tersebut dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Struktur organisasi didesain dengan baik yang mana dengan adanya sumber daya manusia dalam perusahaan, struktur organisasi dapat diimplementasikan sesuai sistem kerja perusahaan untuk mencapai sebuah tujuan perusahaan yang efektif dan efisien.

Struktur organisasi sendiri memberikan kerangka yang menghubungkan wewenang karena struktur merupakan penetapan dan penghubung antar posisi dalam perusahaan. Jika seseorang memiliki suatu wewenang, maka dia harus dapat mempertanggungjawabkan wewenangnya tersebut. Oleh karena itu pada umumnya struktur organisasi selalu diikuti dengan penulisan job description untuk menjelaskan apa saja tanggung jawab, kewenangan dan pertanggungjawaban dari setiap jabatan yang ada di dalam struktur organisasi. Tanpa penulisan job description yang jelas, pelaksanaan tugas didalam organisasi akan mengalami kekacauan dan ketidakjelasan tugas, sehingga menyebabkan struktur organisasi tidak berjalan dan strategi perusahaan menjadi tidak tercapai. Tujuan adanya struktur organisasi dan job description sebenarnya adalah menjadi alat untuk memberikan kejelasan arah strategi perusahaan bagi karyawan, sehingga mereka akan memahami peran-peran mereka bagi organisasi. Dengan mereka memahami peran mereka masing-masing, ritme jalannya organisasi dapat dirancang sesuai dengan strategi yang ingin dicapai oleh perusahaan.

Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda tersebut

diintegrasikan atau dikoordinasikan. Selain daripada itu struktur organisasi menunjukkan spesialis-spesialis pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan. Struktur organisasi yang kurang baik akan berdampak pada produktivitas dan kinerja karyawan yang menurun. Misalnya kurangnya solidaritas pada karyawan karena tidak saling mengenal, kurangnya koordinasi antar unit, persaingan kurang sehat sering terjadi sebab setiap unit atau bagian menganggap tugas-tugasnyalah yang terpenting, penanggung jawab keputusan kurang jelas karena keputusan yang diambil merupakan keputusan bersama.

Dalam suatu perusahaan banyak hal yang harus diperhatikan seperti halnya perusahaan yang banyak memperhatikan kinerja karyawannya agar kinerja karyawannya tetap berjalan dengan baik dan mendapatkan hasil yang maksimal dan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Menurut Mangkunegara (2016:67) Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi perusahaan yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu perusahaan.

PT. Telkom Indonesia merupakan sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) milik Indonesia yang bergerak dibidang telekomunikasi, informasi, media, *edutainment* dan servis.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti sejauh mana tata tertib, prosedur dan struktur organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan untuk kemudian dijadikan penelitian dengan judul **“PENGARUH TATA TERTIB, PROSEDUR DAN STRUKTUR ORGANISASI**

TERHADAP KINERJA KARYAWAN REGIONAL OPERATION CENTER (ROC) PT. TELKOM INDONESIA REGIONAL V SURABAYA”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut.

1. Apakah tata tertib berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan Regional Operation Center (ROC) PT Telkom Indonesia regional V Surabaya?
2. Apakah prosedur berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan Regional Operation Center (ROC) PT Telkom Indonesia regional V Surabaya?
3. Apakah struktur organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan Regional Operation Center (ROC) PT Telkom Indonesia regional V Surabaya?
4. Apakah tata tertib, prosedur dan struktur organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan Regional Operation Center (ROC) PT Telkom Indonesia regional V Surabaya?
5. Apakah ada pengaruh dominan dari tata tertib, prosedur dan struktur organisasi terhadap kinerja karyawan Regional Operation Center (ROC) PT Telkom Indonesia regional V Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian akan berhasil dengan baik apabila mempunyai tujuan yang pasti, adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh tata tertib, prosedur dan struktur organisasi secara parsial terhadap kinerja karyawan Regional Operation Center (ROC) PT Telkom Indonesia regional V Surabaya.

2. Untuk mengetahui pengaruh tata tertib, prosedur dan struktur organisasi secara simultan terhadap kinerja karyawan Regional Operation Center (ROC) PT Telkom Indonesia regional V Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh paling dominan dari tata tertib, prosedur dan struktur organisasi terhadap kinerja karyawan Regional Operation Center (ROC) PT Telkom Indonesia regional V Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan obyek penelitian antara lain:

1. Secara aspek akademis.

Sebagai syarat untuk bisa lulus sebagai sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya.

2. Secara aspek teoritis.

Peneliti diharapkan dapat memberi pengaruh bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) mengenai pengaruh tata tertib, prosedur dan struktur organisasi terhadap kinerja karyawan Regional Operation Center (ROC) PT Telkom Indonesia regional V Surabaya.

3. Secara aspek teknis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi objek penelitian menurut Sekolah Tinggi Ilmu Mahardhika Surabaya agar dapat digunakan pimpinan dalam pengambilan keputusan.