

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil PT. Telkom Akses Solo**

PT.Telkom Akses merupakan anak perusahaan dari PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk dimana sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PT.Telkom Akses bergerak dibidang penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendiri PT.Telkom Akses sendiri adalah bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan broadband untuk menghasilkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Telkom berusaha memberikan koneksi internet berkualitas dan jangkauan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga bisa bersaing di level dunia. Saat ini telkom sedang membangun jaringan backbone berbasis Serat Optik ataupun Internet Protocol (IP) dengan menggelar 30 node terra router dan sekitar 75.000 Km kabel serat optik. Pembangunan kabel serat optik ini merupakan bagian dari program Indonesia Digital Network (IDN) 2015. Oleh karena itu, demi mengoptimalkan layanan yang dimiliki, Telkom mendirikan PT.Telkom Akses.

Wilayah operasi dari PT.Telkom Akses di Indonesia sendiri dibagi menjadi lima wilayah operasi, meliputi: wilayah operasi Sumatra, wilayah operasi Jakarta Banten, wilayah operasi Jabar Jateng, wilayah operasi Jatim, Bali, Mataram, Kupang, wilayah operasi Kalimantan, Sulawesi, Maluku, Papua. Dengan adanya PT.Telkom Akses akan mendorong tingkat pertumbuhan jaringan broadband di Indonesia.

### 1.1.2 Visi dan Misi

Dalam menjalankan bisnis dan tugasnya, PT.Telkom Akses Solo, mempunyai visi dan misi sebagai berikut :

**Visi :**

“Menjadi Perusahaan jasa operasi dan pemeliharaan jaringan broadband dan jasa konstruksi infrastruktur telekomunikasi yang terdepan di kawasan nusantara yang berorientasi kepada kualitas prima dan kepuasan seluruh stakeholder.”

**Misi :**

1. Mendukung suksesnya pengembangan perluasan dan peningkatan kualitas infrastruktur jaringan akses PT. Telekomunikasi Tbk.
2. Memberikan layanan prima dengan orientasi tepat mutu, tepat waktu dan tepat volume infrastruktur jaringan akses.
3. Menciptakan tenaga kerja yang profesional, handal, dan cakap di bidang teknologi jaringan akses dan membina hubungan baik dengan lingkungan terkait pekerjaan konstruksi.
4. Memberikan hasil terbaik bagi seluruh stakeholder.

### 1.1.3 Logo Perusahaan



**Gambar 1.1 Logo Telkom Akses**

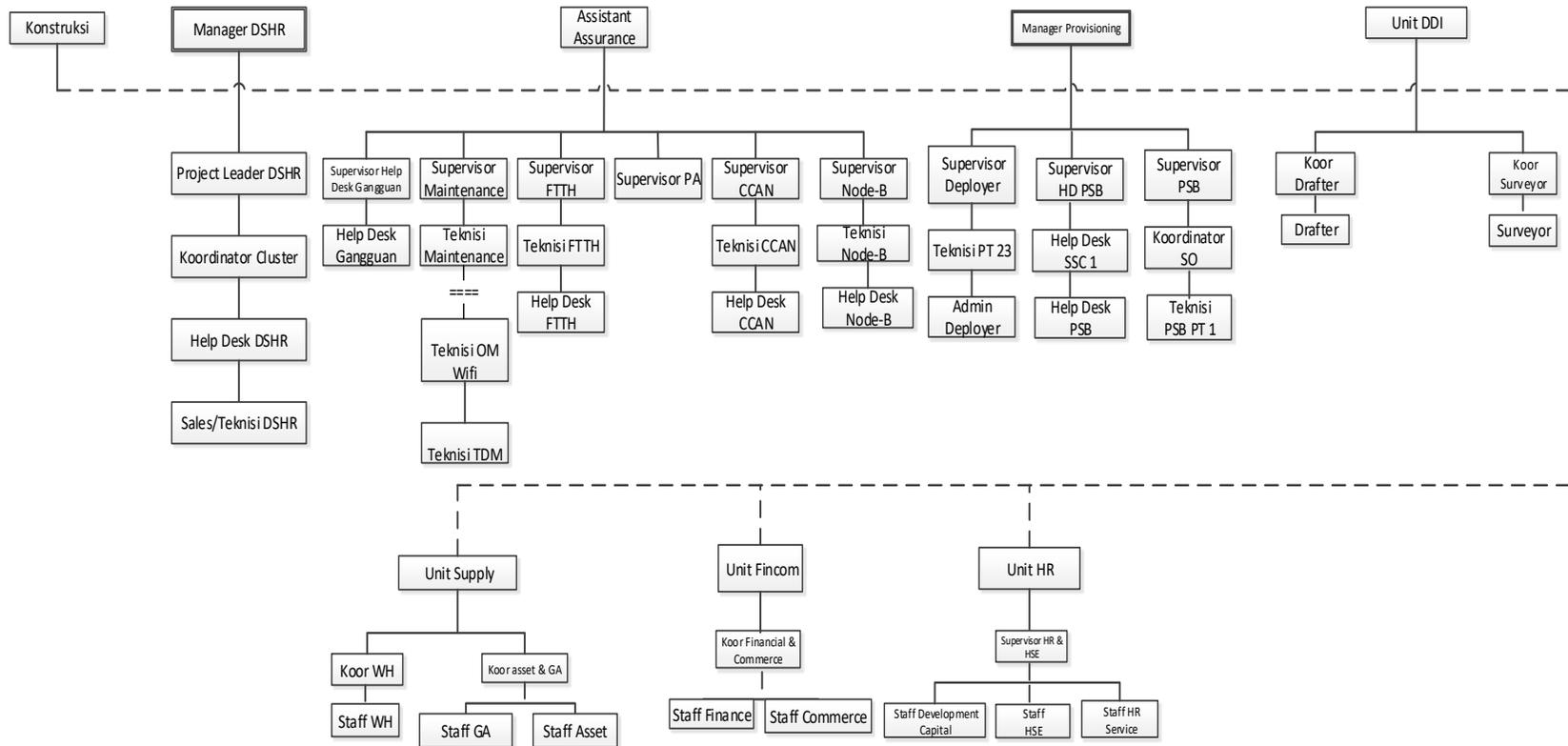
(Sumber : <http://telkomakses.co.id/>)

### 1.1.4 Tujuan Perusahaan

1. Peningkatan penetrasi *broadband access* melalui pencapaian *quality, capacity and delivery* hasil pembangunan guna mendukung program pemerintah dalam MP3EI.
2. Mempercepat pembangunan infrastruktur, baik yang terkait dengan modernisasi, pembangunan baru, dan penyisteman jaringan.
3. Memperluas dan memperbesar jangkauan pembangunan ke seluruh wilayah Indonesia.

4. Memperkuat ekosistem industri telekomunikasi dalam pengembangan *broadband access* di Indonesia.
5. Membangun kemitraan strategis dan saling menguntungkan.
6. Merealisasikan *operasional excellence* jasa konstruksi jaringan *broadband* sesuai standar kepuasan pelanggan maupun standar industri yang berlaku.
7. Menjadi *role model company* dalam pembangunan dan *pengelolaan broadband access* di Indonesia.

### 1.1.5 Struktur Organisasi



**Gambar 1.2 Struktur Organisasi**

*(Sumber: Data Internal PT. Telkom Akses Solo 2016)*

## 1.2 Latar Belakang

Di era globalisasi menimbulkan persaingan yang ketat diantaranya perusahaan-perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasar yang dibidiknya harus dapat memiliki daya saing maupun keunggulan yang lebih dari para pesaingnya, persaingan tersebut akan menjadi semakin ketat dengan adanya perkembangan informasi serta semakin meningkatnya teknologi sehingga mengakibatkan adanya persaingan secara global dan menyeluruh. Agar dapat bersaing didunia bisnis yang semakin ketat, maka perusahaan harus memiliki produk atau jasa yang lebih unggul dibandingkan dengan produk ataupun jasa dari pesaing, hal ini dapat mewujudkan perusahaan memiliki kualitas sumber daya manusia yang unggul dan berkompeten.

Begitu pentingnya peran sumber daya manusia dalam menentukan keberhasilan perusahaan, maka organisasi harus mampu mewujudkan keinginan dan kebutuhan karyawan melalui pemberian motivasi sehingga dapat mencapai kinerja yang tinggi. Setiap manajer memiliki tanggung jawab dalam membantu dan mempengaruhi tingkah laku bawahannya agar mereka dapat melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Dengan demikian keberhasilan manajer memotivasi bawahannya tergantung pada bagaimana manajer memahami motif para karyawannya ( Maulana, *et al* , 2015).

Motivasi dipandang penting untuk dianalisis seperti penelitian yang dilakukan oleh Maulana, *et al* (2005) dalam jurnal “Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BTN Kantor Cabang Malang” , Mengemukakan bahwa ada hubungan positif antara motivasi dengan kinerja pegawai. Dalam penelitian tersebut ditemukan hasil bahwa tingginya kondisi motivasi kerja pegawai berhubungan dengan kecenderungan pencapaian tingkat kinerja pegawai yang cukup tinggi. Pegawai yang memiliki motivasi yang tinggi, mereka akan berupaya untuk melakukan semaksimal mungkin tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. menurut Mangkunegara (2009:67) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor kemampuan dan faktor motivasi. Menurut Marwansyah (2010:116), menyatakan bahwa “Motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau

dorongan kerja”. Menurut Suwanto dan Priansa, (2011:175) dimana terdapat dua faktor motivasi yaitu motivasi intrinsik yang berasal dari luar individu dan motivasi ekstrinsik yang berasal dari dalam individu.

Untuk melihat bagaimana motivasi kerja karyawan di PT.Telkom Akses Solo, peneliti melakukan penyebaran *pilot study* yang bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi atau rendah motivasi intrinsik dan ekstrinsik motivasi karyawan di PT.Telkom Akses Solo dengan menyebarkan ke 10 responden. Berikut adalah hasil *pilot study* yang didapat :

**Tabel 1.1 : Hasil *Pilot Study* Motivasi**

NO	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<b>MOTIVASI INTRINSIK</b>					
1.	Anda merasa termotivasi dalam melakukan suatu pekerjaan.	0%	30%	50%	20%
2.	Anda berharap masa depan Anda lebih baik saat bekerja di perusahaan ini.	0%	30%	20%	50%
3.	Anda mendapatkan pengembangan karier saat bekerja di perusahaan ini.	30%	60%	10%	0%
4.	Fasilitas yang disediakan perusahaan membuat Anda merasa terbantu dan puas bekerja di perusahaan ini.	60%	30%	10%	0%

NO	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<b>MOTIVASI EKSTRINSIK</b>					
5.	Anda merasa hubungan dengan sesama rekan kerja berjalan dengan baik.	0%	30%	50%	20%
6.	Anda berada pada kondisi lingkungan yang baik dan nyaman.	10%	50%	30%	10%

7.	Anda mendapatkan gaji yang baik dan layak.	40%	40%	20%	0%
<b>Rata-Rata</b>		<b>20%</b>	<b>38%</b>	<b>28%</b>	<b>14%</b>

*Sumber : data diolah*

Berdasarkan hasil tabel 1.1 hasil *pilot study* di atas dijelaskan bahwa jawaban responden mengenai motivasi intrinsik paling banyak yaitu berdasarkan item pertanyaan fasilitas yang disediakan perusahaan yang belum merasa terbantu dan puas saat bekerja dengan perolehan persentase jawaban responden sangat tidak setuju sebesar 60%. Kemudian berdasarkan motivasi ekstrinsik paling banyak yaitu berdasarkan item jawaban mendapatkan gaji yang baik dan layak dengan jawaban responden sangat tidak setuju memperoleh persentase sebesar 40%. Jadi dapat disimpulkan bahwa karyawan merasa belum termotivasi dikarenakan jawaban responden paling rendah pada item pertanyaan fasilitas yang disediakan perusahaan belum merasa puas serta gaji yang diberikan perusahaan belum merasa baik dan layak.

Indra Bastian dalam Irham Fahmi (2013:2) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan / program / kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber bapak fauzan eka saputra selaku supervisor HR penilaian pada perusahaan PT.Telkom Akses Solo menggunakan metode KPI (*Key Performance Indicator*). Menurut Abdullah (2014:153) KPI (*Key Performance Indicator*) adalah tipe ukuran kinerja yang memberitahukan apa yang harus dilakukan oleh karyawan untuk meningkatkan kinerja secara dramatis. Penilaian kinerja karyawan dilakukan setiap triwulan dan kemudian dirata-ratakan dalam setiap tahun untuk mengetahui apakah pencapaian kinerja karyawan mengalami penurunan atau kenaikan berdasarkan kriteria penilaian yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Berikut adalah kriteria penilaian kinerja karyawan di PT.Telkom Akses Surakarta :

**Tabel 1.2 Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan**

No	Nilai Kerja Individu (NKI)	Keterangan
1	P1 > 110	Istimewa
2	P2 103 – 110	Baik Sekali
3	P3 96 -103	Baik
4	P4 90 – 96	Kurang
5	P5 < 90	Kurang Sekali

*Sumber : Bagian SDM PT.Telkom Akses Solo (2016)*

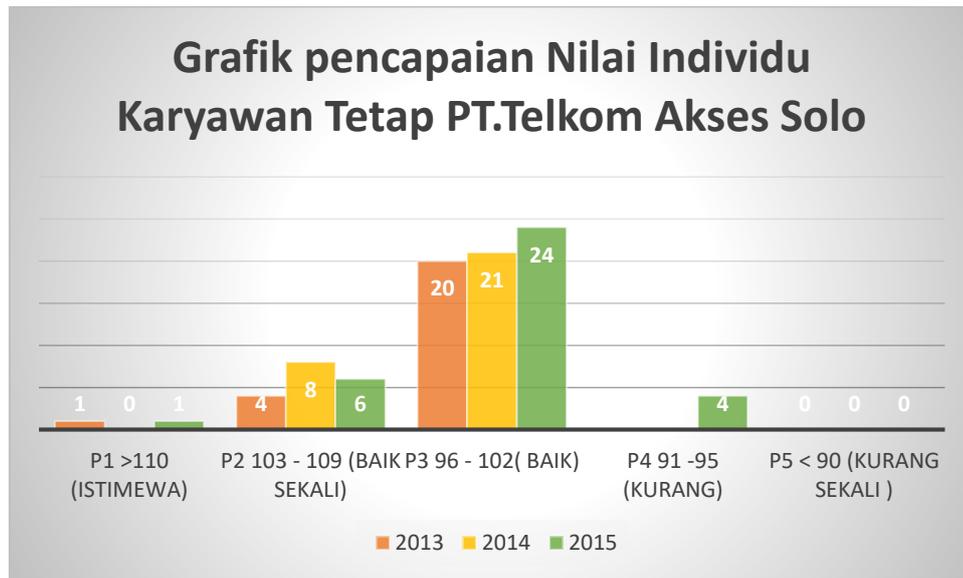
Dari kriteria penilaian kinerja karyawan diatas, maka peneliti dapat menyajikan data kinerja PT.Telkom Akses Solo dari tahun 2013 sampai 2015 yang menunjukkan hasil kerja karyawan di PT.Telkom Akses Solo.

Berdasarkan tabel 1.2 kriteria penilaian kinerja karyawan, dapat dilihat pada tabel 1.3 rekapitulasi penilaian kinerja karyawan pada tahun 2014

**Tabel 1.3 Rekapitulasi Penilaian Kinerja Karyawan Tetap PT.Telkom Akses Solo Tahun 2013- 2015**

TAHUN	JUMLAH KARYAWAN	KRITERIA PENILAIAN NKI (Nilai Kerja Individu)				
		P1 >110 (Istimewa)	P2 103 - 109 (Baik Sekali)	P3 96 - 102 (Baik)	P4 91 -95 (Kurang)	P5 < 90 (Kurang Sekali )
2013	25	1	4	20	0	0
2014	29	0	8	21	0	0
2015	35	1	6	24	4	0

*Sumber : Bagian SDM PT.Telkom Akses Solo (2014-2015)*



**Gambar 1.2 Grafik pencapaian NKI karyawan tetap PT.Telkom Akses Solo  
Periode 2013-2015**

*(Sumber : data diolah)*

Berdasarkan gambar 1.2 diatas dilihat pencapaian nilai kerja individu dari tahun 2013 sampai dengan 2015 mengalami fluktuasi. Hal ini bisa dilihat dari ekspektasi perusahaan yang menginginkan kinerja karyawan berada rata-rata di kriteria baik sekali dan mendekati istimewa. Tetapi kenyataan yang didapat dari tahun 2013 sampai 2015 karyawan yang mencapai kriteria sangat istimewa hanya 1 orang yaitu di tahun 2013 dan 2015. Untuk kriteria baik sekali mengalami kenaikan di tahun 2014 kemudian menurun di tahun 2015 hanya 6 karyawan yang mencapai kriteria baik sekali. Untuk kriteria baik dari tahun 2013 sampai 2015 mengalami kenaikan yang tinggi pada tahun 2015 yaitu 24 karyawan. Tetapi untuk kriteria kurang dicapai karyawan hanya pada tahun 2015 sebanyak 4 karyawan. Dari pencapaian kriteria penilaian NKI disimpulkan bahwa dari tahun ke tahun dapat dilihat bahwa kinerja karyawan rata-rata tinggi hanya berada di kategori baik. Dari informasi yang diberikan supervisor HR bahwa realisasi pencapaian kinerja karyawan dapat disimpulkan belum optimal karena belum memenuhi target dan harapan yang ditetapkan PT.Telkom Akses Solo.

Penelitian –penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa motivasi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang

dibuat oleh Zammer *et al* (2014) mengenai “*The Impact of the Motivation on the Employee’s Performance in Beverage Industry of Pakistan.*” Hasil dari penelitian tersebut dijelaskan bahwa motivasi memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi baik publik maupun swasta, tanpa adanya motivasi maka sebuah organisasi tidak dapat mencapai tujuan yang ditetapkan sehingga motivasi memiliki peran yang sangat terhadap kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan pemikiran yang dibuat oleh Sungkono, *et al* (2011) mengenai “*Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Outlet PT. Sinarmas Multifinance Cabang Telagasari Karawang.*” Dalam penelitian ini diperoleh hasil terdapat pengaruh yang sangat positif antara motivasi dan kinerja karyawan pada outlet PT. Sinarmas.

Guna mendapatkan jawaban yang pasti mengenai hubungan antara motivasi yang didapatkan oleh PT.Telkom Akses Solo terhadap kinerja karyawan, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan fenomena-fenomena diatas. Oleh sebab itu penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Tetap PT.Telkom Akses Solo**”.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas disimpulkan bahwa motivasi merupakan faktor penting sebagai keberhasilan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengetahui lebih teliti tentang pengaruh motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan Tetap di PT.Telkom Akses Solo.

### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Dari latar belakang diatas dalam penelitian ini pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana motivasi karyawan PT.Telkom Akses Solo ?
2. Bagaimana kinerja karyawan PT.Telkom Akses Solo ?
3. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT.Telkom Akses Solo ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk Mengetahui bagaimana motivasi terhadap kinerja karyawan PT.Telkom Akses Solo .
2. Untuk Mengetahui bagaimana kinerja karyawan PT.Telkom Akses Solo.
3. Untuk Mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT.Telkom Akses Solo.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan :

1. Bagi PT.Telkom Akses Solo

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan mengenai gambaran pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT.Telkom Akses Solo.

2. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana penulis mengaplikasikan serta menumbuhkan keterampilan menulis dan meneliti guna pengembangan ilmu pengetahuan terutama pada bidang yang akan dikaji.

### **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1.7.1 Variabel Penelitian**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah motivasi intrinsik sebagai variabel Independen (X1), motivasi ekstrinsik sebagai variabel Independen (X2), dan kinerja karyawan sebagai variabel Dependen (Y).

#### **1.7.2 Lokasi dan Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah karyawan tetap PT.Telkom Akses Solo wilayah Jateng Barat yang berlokasi di jalan Jalan Kusmanto Nomor 1, Solo.

#### **1.7.3 Periode Penelitian**

Waktu penelitian ini ditargetkan kurang lebih selama 6 bulan dengan periode penelitian dari bulan Agustus 2015 hingga Januari 2016.

### **1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum dari objek penelitian yang dilakukan. Penjelasan tentang pemilihan tentang objek penelitian dalam bentuk latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan masalah serta kegunaan penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian sebagai acuan perbandingan dalam masalah yang terjadi sehingga akan diperoleh gambaran yang cukup jelas dan dijadikan sebagai dasar untuk menyusun kerangka pemikiran. Dalam bab ini juga dijelaskan tentang hipotesis dalam penelitian ini serta ruang lingkup penelitian yang dilakukan.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai cara pengumpulan, pengolahan, dan analisis data yang telah melalui proses pengolahan.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan disertai dengan rekomendasi atau saran.