

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan



Gambar 1.1 Logo Telkom *University*

Sumber: studentselkomuniversity, 2017

Universitas Telkom atau yang lebih dikenal dengan nama Telkom *University* (Tel-U) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Indonesia yang terletak di Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Telkom *University* adalah pengembangan dari kampus STT Telkom yang diresmikan oleh Presiden Soeharto pada 24 Maret 1994. Telkom *University* terbentuk atas penggabungan 4 institusi yang berada dibawah naungan badan penyelenggara Yayasan Pendidikan Telkom (YPT), yaitu Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom). (Aksarapers, 2018).

Ketika masa awal berdirinya, kampus STT Telkom mempunyai 3 lokasi yang berbeda, yaitu Kampus 1 di Jalan Soekarno Hatta, Kampus 2 di Jalan Gegerkalong Hilir, dan Kampus 3 berada di Jalan Penghulu Haji Hasan Mustafa. Pada tahun 1993 STT Telkom memiliki kampus sendiri di Jalan Telekomunikasi Terusan Buah Batu, lalu 1 tahun kemudian semua kegiatan belajar mengajar terpusat di kampus baru. STT Telkom berubah menjadi IT Telkom pada tanggal 20 November 2007. (Aksarapers, 2018)

Telkom *University* merupakan salah satu universitas swasta terbesar dan modern di Indonesia. Pertumbuhan ICT (*Information and Communication Technology*) yang cepat dan dikombinasikan dengan keragaman budaya Indonesia membuat Telkom *University* fokus pada hal-hal yang berbasis pendidikan TIK dalam penelitian di bidang teknik, bisnis, dan industri kreatif. Telkom *University* diluncurkan pada 14 Agustus 2013, yang merupakan penggabungan dari empat lembaga-lembaga pendidikan tinggi milik PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, yang merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar yang dimiliki oleh pemerintah Indonesia. *Grand Launching* Telkom *University* diadakan pada 31 Agustus 2013 yang disepakati bersama tokoh-tokoh penting antara lain yaitu, Profesor Mohammad Nuh selaku Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, Dr. Arief Yahya selaku CEO Telkom Group, dan Johni Girsang, M.Sc., selaku Ketua Yayasan Telkom. (Telkom *University*, 2017)

Dengan menjunjung tinggi semangat “*Creating The Future*” sebagai ruh dalam membentuk dan menjalankan segala aspek dalam Telkom *University* setelah 4 tahun didirikan, Telkom *University* telah berubah hingga menjadi sebuah universitas kelas dunia atau *world class university* yang terdiri dari 7 fakultas (sekolah) sebagai berikut:

1. Fakultas Teknik Elektro – FTE
2. Fakultas Rekayasa Industri – FRI
3. Fakultas Informatika – FIF
4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis – FEB
5. Fakultas Komunikasi dan Bisnis – FKB
6. Fakultas Industri Kreatif – FIK
7. Fakultas Ilmu Terapan – FIT

(Telkom *University*, 2017)

Terciptanya BTP (Bandung *Techno Park*) secara aktif yang merupakan suatu wadah *Innovation Center* untuk para perusahaan yang sedang merintis atau memulai bisnisnya, maka dapat menginkubasi bisnis dan mendapatkan solusi teknologi di bidang ICT untuk bisnisnya di dalam BTP tersebut. Sejak Desember 2016, Telkom *University* telah terakreditasi “A” yang memiliki arti sebuah lembaga

atau institusi yang luar biasa, dinilai oleh BAN PT (akreditasi oleh Dewan Pendidikan Tinggi Nasional). Akreditasi ini luar biasa karena hanya diberikan kepada 48 universitas diantara 4500 lembaga pendidikan tinggi di Indonesia. Selain diakui sebagai lembaga yang terbaik, hampir 70% dari semua program yang ditawarkan oleh universitas telah mendapat nilai akreditasi tertinggi oleh BAN PT. (Telkom *University*, 2017)

Selain itu, Telkom *University* juga mendapatkan “bintang 5” dari “bintang QS” pada 2017, dalam kategori pengajaran, kemampuan kerja, inovasi, dan inklusif. Akreditasi internasional lain yang didapatkan oleh Telkom *University* dari IABEE dan ABEST 21 (Jepang) juga diakui beberapa departemen (program studi), sementara ASIC (*Accreditation Services of International Colleges – UK*) menilai 6 program studi di 3 fakultas. (Telkom *University*, 2017)

1.1.2 Sejarah

1. Tahun 1990 : Institut Teknologi Telkom (IT – Telkom) dulunya adalah STT Telkom (Sekolah Tinggi Teknik – Telkom), sedangkan Institut Manajemen Telkom (IM – Telkom) dulunya adalah Sekolah Tinggi Manajemen dan Bisnis Telkom (STMB – Telkom).

Tahun 1990 : STT dan STMB didirikan atas prakarsa Telkom Indonesia dengan pimpinan direktur utama Ir. Cacuk Sudarjanto.

2. Tahun 2007 : Politeknik Telkom dulunya merupakan suatu Program Pelatihan dibidang ICT, Program Professional STT Telkom, dan National Institute of Information Technology (NIIT) dan Telkom Center yang kemudian bergabung serta membentuk sebuah lembaga pendidikan baru pada 27 September 2007 yang diresmikan oleh Rinaldy Firmansyah, Direktur Utama Telkom Indonesia.
3. Tahun 2010 : Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia (STISI Telkom) dulunya merupakan STISI Bandung dibawah Yayasan Pendidikan Mandiri oleh Dr. Usnadibrata yang didirikan pada 2 September 1990, namun pada tahun 2010 STISI Bandung resmi bergabung dengan YPT (Yayasan Pendidikan Telkom) yang mana mengganti namanya menjadi STISI Telkom.

4. Tahun 2013 : Berdiri pada 14 Agustus 2013, dengan Surat Keputusan Dirjen Tinggi Kemendikbud nomor 309/E/0/2013, Telkom *University* telah menjadi perguruan tinggi swasta yang terdiri dari penggabungan empat (4) institusi. Terletak di Jalan Telekomunikasi, Terusan Buah Batu, Kab. Bandung Jawa Barat saat ini Telkom *University* memiliki 7 Fakultas dan 31 Program Studi, dan Rektor saat ini yang menjabat adalah Prof. Dr. Adiwijaya., S.si., M.Si. (Aksarapers, 2018).

1.1.3 Visi dan Misi

Visi

Menjadi perguruan tinggi yang mengembangkan penelitian dan *entrepreneur university* pada 2023, yang secara aktif melibatkan pengembangan teknologi, ilmu pengetahuan dan seni dengan berbasis teknologi informasi.

Misi

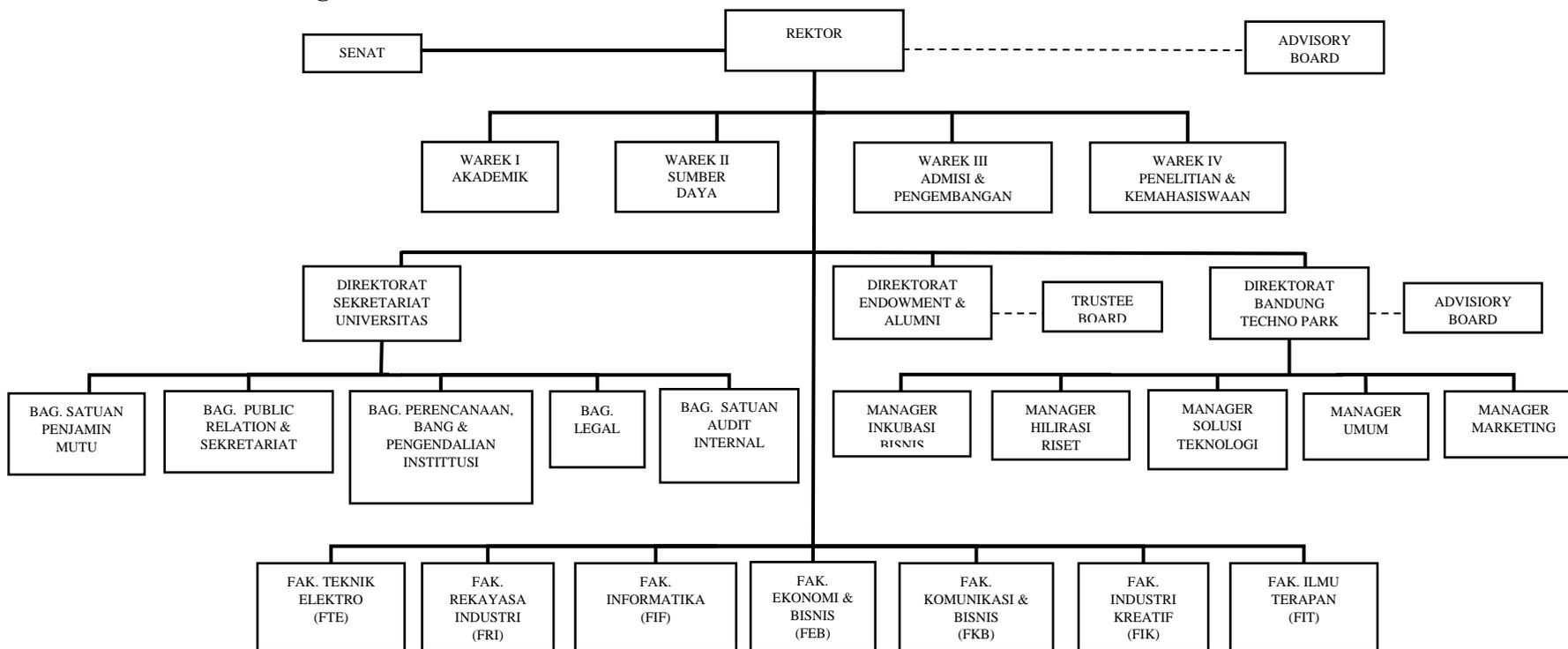
Mengatur dan mengembangkan pendidikan berstandar internasional dengan berbasis teknologi informasi;
Mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, manajemen dan seni yang diakui secara internasional;
Memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, manajemen, dan seni untuk kesejahteraan dan kemajuan peradaban bangsa melalui kompetensi kewirausahaan.

Nilai

(H)armony, (E)xcellent, and (I)ntegrity.

(Telkom *University*, 2017).

1.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Telkom University

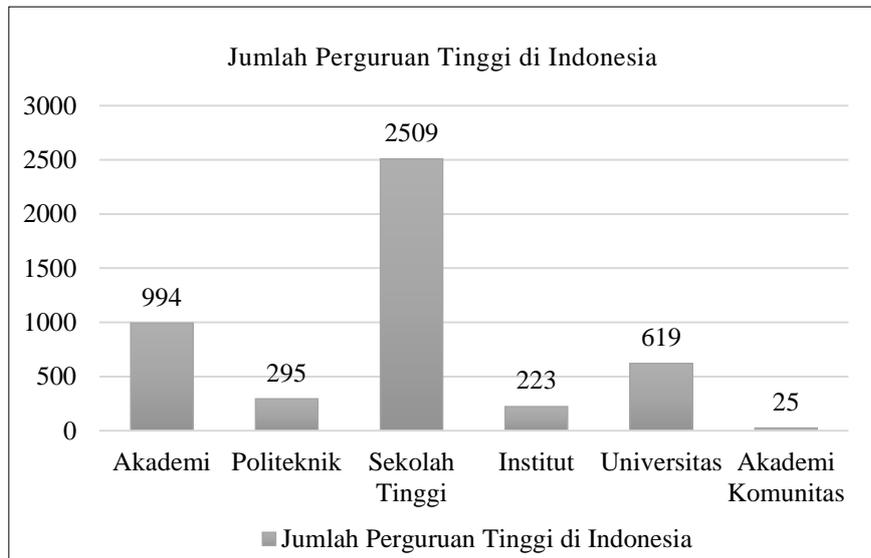
Sumber: Unit SDM Telkom University, 2018

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset atau komponen penting dalam suatu perusahaan maupun instansi. Menurut Gultom *et. al* (2019), keberhasilan dalam suatu perusahaan atau organisasi berpegang pada sumber daya manusia yang bekerja didalamnya yang biasa dikenal dengan sebutan karyawan. Karyawan adalah salah satu *driver* dalam menggerakkan organisasi. Bayraktar dan Sencan (2017) berpendapat bahwa karyawan merupakan suatu aset yang mempunyai *value* tertinggi bagi perusahaan. Pada penelitian Bayraktar dan Sencan (2017) juga menyebutkan bahwa yang diperlukan oleh perusahaan adalah karyawan yang mempunyai kompetensi yang tinggi. Saraswati *et. al*, (2015) berpendapat bahwa kompetensi sangat diperlukan dalam proses pengembangan sumber daya manusia. Karyawan yang mempunyai kompetensi, dapat memberikan kinerja yang tinggi bagi perusahaan tempatnya bekerja. Kompetensi karyawan yang tinggi dapat ditandai dengan tingginya pengetahuan, keahlian dan kemampuan yang dimiliki karyawan tersebut (Tutuhatunewa, 2014).

Kebutuhan kompetensi pada karyawan tidak hanya terjadi pada organisasi maupun perusahaan yang bergerak menghasilkan produk saja, namun tentunya dalam suatu organisasi berbentuk universitas atau perguruan tinggi, dibutuhkan juga peranan sumber daya manusia yang memadai, berdasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia No 12 Tahun 2012 Pasal 59 Ayat dua (2) yang menjelaskan mengenai universitas atau perguruan tinggi yang berbunyi “Universitas merupakan Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan pendidikan akademik dan dapat menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam berbagai rumpun Ilmu Pengetahuan dan/atau Teknologi dan jika memenuhi syarat, universitas dapat menyelenggarakan pendidikan profesi.” Negara Indonesia tentunya mengupayakan pendidikan untuk kemajuan bangsanya, khususnya untuk pendidikan tinggi atau perguruan tinggi yang terdapat di Indonesia sangatlah banyak. Hal ini dijelaskan dalam *website* resmi yang dimiliki oleh DIKTI, jumlah perguruan tinggi di Indonesia mencapai 4.665 dengan rincian untuk pendidikan Akademi sebanyak 994, Politeknik sebanyak 295, Sekolah Tinggi sebanyak 2.509, Institut sebanyak 223, Universitas sebanyak 619, dan untuk jumlah paling rendah yaitu Pendidikan

Akademi Komunitas yaitu hanya 25 saja. Untuk memperjelas rincian jumlah perguruan tinggi di Indonesia, maka penulis menyajikan dalam gambar grafik berikut ini :



Gambar 1.3 Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia

Sumber: Data telah diolah peneliti dari PDDIKTI 2019

Jajaran perguruan tinggi dapat dibedakan menjadi perguruan tinggi negeri dan Perguruan Tinggi Swasta, dalam klaster ini Telkom *University* masuk kedalam perguruan Tinggi Swasta yang menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 Pasal 60 Ayat dua (2) “PTS (Perguruan Tinggi Swasta) didirikan oleh masyarakat dengan membentuk badan penyelenggara berbadan hukum yang berprinsip nirlaba dan wajib memperoleh izin Menteri”. Hal ini sesuai dengan pembentukan kampus Telkom *University* yang diresmikan langsung oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan yaitu Professor Mohammad Nuh (Telkom *University*, 2017). Kampus Telkom *University* sudah berdiri sejak tahun 1990 dengan nama Sekolah Tinggi Teknik Telkom yang kemudian seiring berjalannya waktu dan perubahan-perubahan yang dilakukan, maka tahun 2013, Sekolah Tinggi Teknik Telkom telah resmi berubah menjadi Universitas atau Perguruan Tinggi Swasta pada umumnya dan berganti nama menjadi Telkom *University* (Aksarapers, 2018).

Setiap perguruan tinggi tentunya memiliki karyawan seperti karyawan yang termasuk dosen maupun non-dosen, hal ini sejalan dengan yang disebutkan oleh

Yuniasanti dan Setyawan (2016) dalam penelitiannya mengenai sumber daya manusia yang ada di perguruan tinggi terdiri dari dosen dan tenaga penunjangnya yang mencakup, pustakawan, laboran, teknisi, dan tenaga kependidikan lainnya yang bertanggung jawab atas pencapaian sasaran mutu keseluruhan program tri darma perguruan tinggi.

Mengenai tugas masing-masing tenaga kependidikan tersebut dijelaskan secara berturut-turut di dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 Pasal 39 ayat satu (1) dan dua (2). Pasal 39 ayat satu (1) menjelaskan mengenai “Pendidik bertugas merencanakan dan melaksanakan: proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat”. Pasal 39 ayat dua (2) menjelaskan bahwa “Tenaga kependidikan/penunjang bertugas melaksanakan: administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan”.

Penelitian yang dilakukan oleh Ataunur dan Ariyanto (2015) mengungkapkan bahwa terdapat banyak faktor yang menyebabkan sumber daya manusia memiliki kinerja unggul, sehingga mampu mendorong keberhasilan organisasi, salah satunya adalah kompetensi. Organisasi akan berkembang dan mampu bertahan apabila didukung oleh karyawan-karyawan yang kompeten di bidangnya. Kompetensi karyawan yang tinggi tentu dibutuhkan oleh semua organisasi atau perusahaan agar dapat bersaing. Mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Ataunur dan Ariyanto (2015) dalam penelitiannya tersebut, sejalan dengan pendapat Aditya *et. al* (2015) dalam penelitiannya yaitu dalam era globalisasi yang semakin maju terbentuk persaingan yang semakin tajam, dimana setiap perusahaan dan para pelaku ekonomi hendaknya mampu menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi, serta memanfaatkan peluang dan tantangan yang muncul. Untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber yang ada, sehingga mempunyai tingkat hasil dan daya guna yang tinggi. Karyawan merupakan aset untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan perusahaan oleh karena itu diperlukan karyawan yang terampil,

cekatan dan mempunyai kemampuan yang memadai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Telkom *University* yang beralamat di Bojongsoang, Kabupaten Bandung berhasil meraih peringkat pertama Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Indonesia. Hal itu berdasarkan klasterisasi perguruan tinggi Indonesia yang dikeluarkan oleh Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Republika, 2019). Mengutip dari Republika (2019) bahwa Rektor Telkom *University*, Adiwijaya mengatakan “Pada 2018 lalu Telkom *University* menempati peringkat ke 3 perguruan tinggi swasta tingkat nasional. Kemudian peringkat ke 33 untuk seluruh perguruan tinggi swasta dan negeri di Indonesia”. Hal ini menunjukkan bahwa Telkom *University* mendapatkan prestasi dan mengalami peningkatan peringkat dari peringkat 3 menjadi peringkat 1. Sejalan dengan penelitian Ataunur dan Ariyanto (2015) tersebut maka alasan mengapa dibutuhkannya karyawan dengan kompetensi yang tinggi dikarenakan pihak kampus harus menjaga eksistensi kampus dari pesaing baik dari negeri maupun swasta yang sudah lebih dulu ada, maupun kampus swasta terbaru yang juga sama-sama berlomba dalam memberikan kualitas yang baik guna mendapatkan mahasiswa. Berdasarkan uraian diatas mengenai pentingnya peranan karyawan dalam suatu kampus, maka didalam kampus Telkom *University*, karyawan yang menunjang aktivitas kampus disebut dengan tenaga penunjang akademik, yang memiliki tugas untuk membantu perencanaan *civitas* dan operasional rektorat, maka pihak kampus Telkom *University* memiliki sejumlah karyawan tenaga penunjang akademik yang unit kerjanya terbagi ke berbagai fakultas dan bagian-bagian lainnya. Berikut ini penulis tampilkan jumlah sebaran karyawan tenaga penunjang akademik Telkom *University* yang akan menjadi responden pada penelitian ini :

Tabel 1.1 Jumlah Sebaran Karyawan Tenaga Penunjang Akademik Telkom *University*

No.	Unit	Jumlah
1	Rektorat (Gd. Bangkit)	41
2	Warek I	21

(bersambung)

(sambungan)

No.	Unit	Jumlah
3	Warek II	103
4	Warek III	52
5	Warek IV	28
6	FEB (Fakultas Ekonomi dan Bisnis)	14
7	FKB (Fakultas Komunikasi dan Bisnis)	17
8	FIK (Fakultas Industri Kreatif)	18
9	FIT (Fakultas Ilmu Terapan)	19
10	FTE (Fakultas Teknik Elektro)	18
11	FIF (Fakultas Informatika)	19
12	FRI (Fakultas Rekayasa Industri)	14
	Jumlah	364

Sumber: SDM Telkom University, 2019

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, maka diketahui jumlah karyawan tenaga penunjang akademik Telkom *University* yaitu sebanyak karyawan yang lokasi atau unit kerjanya tersebar pada 12 unit yaitu di rektorat sebanyak 41 orang, di jajaran wakil rektor atau warek I sebanyak 21 orang, selanjutnya warek II sebanyak 103 orang, warek III sebanyak 52 orang, dan warek IV sebanyak 28 orang. Adapun karyawan tenaga penunjang akademik yang lokasi unit kerja nya tersebar di setiap fakultas yang ada dalam lingkup kampus Telkom *University*, yaitu FEB 14 orang, FKB 17 orang, FIK 18 orang, FIT 19 orang, FTE 18 orang, FIF 19 orang dan yang terakhir FRI terdapat 14 orang.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu karyawan tenaga penunjang akademik Telkom *University* yang menjabat sebagai Kepala Urusan (Ka Ur) Kompetensi dan Studi Lanjut, terdapat beberapa fenomena yang ditemukan peneliti temukan didalam lingkup kampus Telkom *University* terkait kompetensi, pada wawancara tersebut, Kepala Urusan Kompetensi dan Studi Lanjut mengatakan bahwa pertama, Telkom *University* tidak memiliki DirKom atau Direktori Kompetensi milik sendiri. Karena DirKom yang sedang digunakan saat ini adalah DirKom yang diturunkan diturunkan oleh YPT (Yayasan Pendidikan Telkom), dari YPT sendiri mengadopsi milik PT Telkom Indonesia yang mana sebenarnya dirasa kurang presisi karena berbeda bidang. Kedua, Telkom *University* belum memiliki

pengukuran kompetensi untuk staf namun hanya tersedia pengukuran kompetensi pada jabatan Kepala Urusan ataupun jabatan struktural lainnya. Permasalahan ketiga adalah mengenai keterampilan kerja yang dirasa oleh karyawan belum sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditangani karena *job description* masih dirasa kurang presisi. Terkait dengan wawancara peneliti dengan salah satu karyawan tenaga penunjang akademik yang telah dijabarkan pada paragraf sebelumnya, maka untuk memperkuat fenomena mengenai kompetensi yang didapatkan oleh karyawan tenaga penunjang akademik Telkom *University*, peneliti juga melakukan penyebaran kuesioner *preliminary study* kepada 40 orang karyawan dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

Tabel 1.2 *Preliminary Study* Variabel Peningkatan Kompetensi

Dimensi dan Pernyataan	Jawaban				Jumlah	Total Skor	Skor Ideal	Persentase
	STS	TS	S	SS				
Pengetahuan: Saya berusaha belajar untuk meningkatkan pengetahuan yang saya miliki.	0	4	20	16	40	132	160	82,5%
Keterampilan/ keahlian: Keahlian teknis yang saya miliki sudah sesuai dengan bidang pekerjaan yang saya tangani.	0	24	9	7	40	103	160	64,4%
Sikap: Saya berinisiatif membantu rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaannya	0	0	13	27	40	147	160	91,9%
Rata-rata persentase								79,6%

Sumber: Data yang telah diolah peneliti, 2019

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, dapat dilihat bahwa terdapat jumlah perolehan persentase dari hasil *preliminary study* pada 40 orang karyawan tenaga penunjang

akademik, secara keseluruhan perolehan rata-rata persentase dari hasil *preliminary study* terkait kompetensi yang ada pada karyawan tenaga penunjang akademik Telkom *University* sudah terbilang tinggi yaitu sebesar 79,6%. Pada dimensi pengetahuan memperoleh sebesar 82,5% dengan rincian jawaban tidak setuju sebanyak 4 orang, jawaban setuju sebanyak 20, dan jawaban sangat setuju sebanyak 16 orang. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi pengetahuan memiliki hasil yang baik dengan melihat jawaban dari karyawan dengan mayoritas hanya menjawab pilihan setuju dan sangat setuju saja. Selanjutnya pada dimensi keterampilan/keahlian memperoleh nilai persentase sebesar 64,4% dengan rincian jawaban tidak setuju sebanyak 24 orang, jawaban setuju sebanyak 6 orang, dan jawaban sangat setuju sebanyak 10 orang. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi keterampilan/keahlian memiliki hasil yang kurang baik dengan melihat jawaban dari karyawan dengan mayoritas menjawab pilihan tidak setuju. Lalu pada dimensi sikap memperoleh nilai persentase sebesar 90% dengan rincian jawaban 16 orang dan sangat setuju sebanyak 24 orang. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi sikap memiliki hasil yang sangat baik dengan melihat jawaban dari karyawan yang hanya memilih pilihan jawaban setuju dan sangat setuju saja.

Berdasarkan hasil *preliminary study*, masih terdapat dimensi yang hasilnya kurang baik yaitu dimensi keterampilan/keahlian, pernyataan yang diberikan kepada responden terkait dimensi ini adalah “keahlian teknis yang saya miliki sudah sesuai dengan bidang pekerjaan yang saya tangani” berdasarkan jawaban hasil *preliminary study* membuktikan bahwa peningkatan kompetensi yang didapatkan oleh karyawan tenaga penunjang akademik belum maksimal terkait keterampilan/keahlian. Karena masih terdapat beberapa persepsi karyawan yang merasa bahwa keterampilan/keahlian teknis yang mereka miliki masih kurang sesuai dengan bidang pekerjaan mereka. Sesuai dengan hasil *preliminary study* dan penjabarannya yang telah dipaparkan diatas, maka dari hasil *preliminary study* tersebut mendukung fenomena yang didapatkan penulis dari wawancara dengan salah satu karyawan tenaga penunjang akademik yang menjabat sebagai Kepala Urusan Kompetensi dan Studi Lanjut, yaitu kurang relevan dan kurang presisi nya acuan *jobdesc* maka karyawan tenaga penunjang akademik merasa keterampilan

teknis yang mereka miliki belum sesuai dengan bidang pekerjaan yang mereka tangani.

Berdasarkan fenomena dan hasil *preliminary study* yang telah dijelaskan diatas, sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mulyono dan Meilani (2016) mengungkapkan bahwa beragam hal yang mempengaruhi kompetensi, yang sifatnya dapat difasilitasi peningkatannya melalui program pelatihan, harus diperhatikan dan dimasukkan dalam agenda pelatihan yang diberikan kepada para pegawai sehingga kompetensi mereka meningkat secara holistik dan tujuan institusi dapat dicapai secara maksimal. Hal senada juga diungkapkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Elnaga dan Imran (2013) berpendapat manfaat memberikan pelatihan kerja adalah untuk memaksimalkan kompetensi karyawan hari ini agar dapat menjadi maksimal sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Pada penelitian Setiawan dan Hidayat (2015) mengungkapkan bahwa pelatihan dianggap menjadi sarana yang dapat meningkatkan kualitas, penambahan wawasan, kemampuan baru terhadap suatu bidang pekerjaan, dan untuk menunjang karir seorang karyawan di masa mendatang. Pelatihan yang baik dapat menunjang keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Menurut Abdurrahim dan Aprianawati (2018) perusahaan perlu mengidentifikasi kebutuhan organisasi sehingga perusahaan dapat menerapkan jenis program pelatihan dan pengembangan yang akan diberikan kepada individu dalam organisasi. Kesesuaian kebutuhan organisasi dan tugas dengan program pelatihan dan pengembangan karyawan akan mendukung peningkatan kompetensi karyawan.

Berikut ini adalah beberapa contoh kegiatan pelaksanaan jenis pelatihan dan jumlah peserta pelatihan yang terdapat di Telkom *University* untuk karyawan tenaga penunjang akademik dari tahun 2014-2018 yang memiliki maksud dan tujuan untuk meningkatkan kompetensi kerja karyawannya:

Tabel 1.3 Jenis Pelatihan dan Jumlah Peserta Pelatihan Khusus Tenaga Penunjang Akademik Telkom *University*

No	Nama Pelatihan	Jumlah Peserta
1	<i>Document Control Batch 1</i>	11 orang
2	<i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	1 orang
3	<i>Modern Office Management and Filling System</i>	1 orang
4	Pelatihan Barang dan Jasa	2 orang
5	Pelatihan ISO 20000	9 orang
6	Pelatihan <i>Search Engine Optimization & E-Marketing</i> untuk SISFO	1 orang
7	Pelatihan <i>Spiritual in Work for Officers</i>	4 orang
8	Pembekalan Karyawan " <i>Become Highly Collaboration</i> "	48 orang
9	Penugasan <i>Training</i>	1 orang
10	<i>Public Relations Management</i>	2 orang
11	<i>Training "Effective Supervisory Management"</i>	2 orang
12	<i>Middle Management Leadership Development Program</i>	18 orang
13	<i>Training Supervisory Development Program</i>	23 orang
14	<i>Training Executive Development Program</i>	4 orang
15	<i>Training Middle Management Program</i>	2 orang
16	<i>Supervisory Development Program</i>	12 orang
17	<i>Training Middle Management Program</i>	4 orang

Sumber : Data telah diolah peneliti, (2019) dari Database Internal Training SDM Telkom *University*

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas dapat memberikan gambaran dari tahun 2014-2018 terdapat sejumlah pelatihan yang diberikan kepada karyawan Telkom *University* guna untuk meningkatkan kompetensinya. Namun, terdapat beberapa fenomena terkait dengan pelatihan yang terjadi di lingkup Telkom *University* khususnya pada karyawan tenaga penunjang akademik. Pertama, adalah pelatihan yang diberikan belum sesuai dengan kebutuhan yang sesungguhnya. Pendaftaran pelatihan awalnya menggunakan Form FSDP (*Faculty Staff Development Program*) untuk menentukan karyawan-karyawan yang melakukan pelatihan dan dikirim ke masing-masing fakultas untuk diteruskan Kepala Urusan (Ka Ur) tiap fakultas agar bawahannya diikutkan pelatihan. Kedua, berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Kepala Urusan Kompetensi dan Studi Lanjut bagian SDM Telkom *University*, ditemukan bahwa terkadang terdapat penempatan pelatihan yang hanya untuk mengisi kuota. Contohnya: *finance staff* diikutkan pelatihan pelayanan karena kuota untuk pelatihan pelayanan kurang 1 orang. Ka Ur

Kompetensi dan Studi Lanjut tersebut juga mengungkapkan bahwa seharusnya analisis pelatihan yang ditujukan karyawan adalah berbentuk *Training Need Analysis* (TNA), sedangkan dalam penentuan pelatihan yang digunakan masih dalam bentuk form FDSP. Kedua poin di atas dapat menggambarkan bahwa efektivitas pelatihan yang dimiliki oleh Telkom *University* masih rendah yang ditandai oleh sifat pelatihan yang masih formalitas dan belum memiliki perencanaan yang matang. Hal ini juga menggambarkan kurangnya efisiensi penggunaan anggaran untuk pelatihan dimana pelatihan yang tidak perlu tetap diberikan kepada karyawan.

Terkait dengan wawancara peneliti dengan salah satu karyawan tenaga penunjang akademik yang telah dijelaskan pada paragraf sebelumnya, maka untuk memperjelas fenomena mengenai pelatihan yang berkaitan dengan persepsi baik atau buruknya pelatihan yang telah diberikan oleh Telkom *University*, peneliti juga melakukan penyebaran kuesioner *preliminary study* kepada 40 orang karyawan dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

Tabel 1.4 *Preliminary Study* Variabel Pelatihan

Dimensi dan Pernyataan	Jawaban				Jumlah	Total Skor	Skor Ideal	Persentase
	STS	TS	S	SS				
Tujuan dan Sasaran: Pelatihan yang saya ikuti memiliki tujuan yang jelas.	0	0	16	24	40	144	160	90%
Kualitas Pelatih: Saya mudah memahami penyampaian pelatih ketika mengikuti pelatihan.	0	2	14	24	40	142	160	88,8%
Materi Pelatihan: Materi pelatihan sesuai dengan bidang pekerjaan saya.	3	19	10	8	40	103	160	64,4%

(bersambung)

(sambungan)

Dimensi dan Pernyataan	Jawaban				Jumlah	Total Skor	Skor Ideal	Persentase
	STS	TS	S	SS				
Metode Pelatihan: Pelatihan yang saya ikuti disampaikan dengan cara yang sangat menarik.	2	21	10	7	40	102	160	63,8%
Peserta Pelatihan: Keterampilan saya dalam bekerja bertambah setelah mengikuti pelatihan.	0	0	22	18	40	138	160	86,3%
Rata – rata persentase								79,24%

Sumber: Data telah diolah peneliti, 2019

Berdasarkan tabel 1.4 diatas, dapat dilihat bahwa terdapat jumlah perolehan persentase dari hasil *preliminary study* pada 40 orang karyawan tenaga penunjang akademik, secara keseluruhan perolehan rata-rata persentase dari hasil *preliminary study* terkait pelatihan yang dilaksanakan untuk karyawan tenaga penunjang akademik Telkom *University* sudah terbilang tinggi yaitu sebesar 79,24%. Pada dimensi tujuan dan sasaran memperoleh persentase sebesar 90% dengan rincian jawaban setuju sebanyak 16 orang, jawaban sangat setuju sebanyak 24. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi tujuan dan sasaran memiliki hasil yang baik dengan melihat jawaban dari karyawan dengan hanya menjawab pilihan jawaban setuju dan sangat setuju saja. Selanjutnya pada dimensi kualitas pelatih memperoleh nilai persentase sebesar 88,8% dengan rincian jawaban tidak setuju sebanyak 2 orang, jawaban setuju sebanyak 14 orang, dan jawaban sangat setuju sebanyak 24 orang. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelatih memiliki hasil yang baik dengan melihat jawaban dari karyawan dengan mayoritas menjawab pilihan setuju dan sangat setuju. Lalu pada dimensi materi pelatihan memperoleh nilai persentase sebesar 64,4% dengan rincian jawaban sangat tidak setuju sebanyak 3 orang, jawaban tidak setuju sebanyak 19 orang, jawaban setuju sebanyak 10 orang, dan jawaban sangat setuju sebanyak 8 orang. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi materi pelatihan memiliki hasil yang kurang baik dengan melihat jawaban dari karyawan yang memilih mayoritas pilihan jawaban tidak setuju. Pada dimensi

metode pelatihan memperoleh nilai persentase sebesar 63,8% dengan rincian jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 orang, jawaban tidak setuju sebanyak 21 orang, jawaban setuju sebanyak 10 orang, dan jawaban sangat setuju sebanyak 7 orang. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi metode pelatihan memiliki hasil yang kurang baik dengan melihat jawaban dari karyawan yang memilih mayoritas pilihan jawaban tidak setuju. Serta yang terakhir adalah dimensi peserta pelatihan yang memperoleh nilai persentase sebesar 83,6% dengan rincian jawaban setuju sebanyak 22 orang dan jawaban sangat setuju sebanyak 18 orang. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi peserta pelatihan memiliki hasil yang baik dengan melihat jawaban dari karyawan dengan mayoritas hanya menjawab pilihan setuju dan sangat setuju saja.

Berdasarkan hasil *preliminary study*, masih terdapat beberapa dimensi yang kurang maksimal dalam pelaksanaan pelatihan sesuai dengan tanggapan responden melalui *preliminary study* tersebut diantaranya adalah dimensi materi pelatihan dan metode pelatihan. Pada dimensi materi pelatihan terdapat 19 karyawan tenaga penunjang akademik yang menjawab tidak setuju dan tiga karyawan tenaga penunjang akademik memilih jawaban sangat tidak setuju. Pada dimensi materi pelatihan tersebut, pernyataan yang diberikan adalah “materi pelatihan sesuai dengan bidang pekerjaan saya” berdasarkan jawaban hasil *preliminary study* membuktikan bahwa pelatihan yang dilaksanakan oleh pihak kampus Telkom *University* belum maksimal atau belum efektif terkait materi pelatihan karena masih terdapat beberapa persepsi karyawan yang merasa bahwa materi pelatihan yang diberikan masih kurang sesuai dengan bidang pekerjaan mereka. Selanjutnya pada dimensi metode pelatihan, pernyataan yang diberikan adalah “pelatihan yang saya ikuti disampaikan dengan cara yang sangat menarik” berdasarkan jawaban hasil *preliminary study* membuktikan bahwa dalam suatu kegiatan pelatihan yang dilaksanakan, masih terdapat beberapa karyawan tenaga penunjang akademik yang merasa bahwa metode pelatihan yang mereka ikuti masih dirasa kurang menarik.

Berkaitan dengan penjelasan yang telah dipaparkan penulis pada paragraf-paragraf sebelumnya diatas mengenai kompetensi dan pelatihan, diketahui bahwa DirKom yang digunakan kurang presisi karena kurang relevan dengan bidangnya,

lalu belum optimalnya analisis kebutuhan pelatihan dengan menggunakan FSDP (*Faculty Staff Development Program*) dan belum ada pengukuran kebutuhan kompetensi yang menyeluruh untuk jabatan staf sehingga perlu dilakukan penilaian kompetensi karyawan Telkom *University* serta menguji pengaruhnya dari variabel pelatihan. Serta didukung oleh penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mulyono dan Meilani (2016) bahwa hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif terhadap kompetensi. Muizu dan Budiarti (2017) menyatakan bahwa hasil penelitiannya menguji pengaruh pelatihan terhadap kompetensi, terdapat hasil yang positif dan berpengaruh. Adapun penelitian dari Agustin *et. al* (2019) yang juga memaparkan penelitiannya bahwa kompetensi dipengaruhi oleh pelatihan dan memiliki hasil yang positif.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan diatas dan dibuktikan dengan hasil *preliminary study* serta didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan penulis pada latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil topik pada penelitian ini dengan judul “**Analisis Pengaruh Pelatihan Terhadap Peningkatan Kompetensi (Studi Kasus pada Karyawan Tenaga Penunjang Akademik Telkom University)**”.

1.3 Perumusan Masalah

Organisasi yang berdaya saing tinggi diharuskan memiliki kompetensi karyawan yang tinggi. Telkom *University* membutuhkan karyawan dengan kompetensi yang baik agar mampu bersaing dengan kampus lainnya. Kompetensi karyawan harus diketahui agar dapat dipetakan dan diberikan pelatihan yang tepat agar kemampuan karyawan dapat berkembang maksimal sesuai dengan yang diharapkan oleh Telkom *University*.

Berkaitan dengan masalah yang ditemukan peneliti pada saat wawancara yaitu belum optimalnya pemetaan analisis kebutuhan pelatihan serta belum terlaksananya pengukuran serta penilaian kompetensi untuk level staf dan didukung oleh hasil *preliminary study* terkait pelatihan dan kompetensi yang dibagikan kepada karyawan tenaga penunjang akademik, bahwa di dalam lingkup Telkom *University* pelatihan dan kompetensi sudah berjalan dan terlaksana dengan efektif dan mengalami peningkatan, namun masih terdapat beberapa dimensi yang belum

maksimal. Hal ini adalah sebagai masalah yang akan dibahas dan dijelaskan dalam penelitian ini.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti mengangkat beberapa pertanyaan penelitian yang digunakan sebagai dasar dan batasan penelitian yang akan diteliti. Pertanyaan tersebut sebagai berikut:

1. Bagaimana pelatihan pada karyawan tenaga penunjang akademik Telkom *University*?
2. Bagaimana peningkatan kompetensi pada karyawan tenaga penunjang akademik Telkom *University*?
3. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap peningkatan kompetensi pada karyawan tenaga penunjang akademik Telkom *University*?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelatihan yang terjadi pada karyawan tenaga penunjang akademik Telkom *University*,
2. Untuk mengetahui bagaimana peningkatan kompetensi pada karyawan tenaga penunjang akademik Telkom *University*,
3. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap peningkatan kompetensi pada karyawan tenaga penunjang akademik Telkom *University*.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis:

1.6.1 Aspek Teoritis

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pelatihan kerja dan kompetensi.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan penambahan ilmu bagi penelitian selanjutnya.

1.6.2 Aspek Praktis

Pada aspek praktis ini yang dimaksud adalah melalui penelitian ini dapat memberikan informasi kepada perusahaan mengenai pengaruh pelatihan terhadap peningkatan kompetensi pada karyawan tenaga penunjang akademik Telkom *University*, hal ini diharapkan dapat menjadi pengarah atau masukan bagi kegiatan yang berjalan di perusahaan.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas 2 variabel yang terdiri dari satu (1) variabel *independent* dan satu (1) variabel *dependent* yaitu pengaruh pelatihan terhadap peningkatan kompetensi karyawan tenaga penunjang akademik Telkom *University*. Penelitian ini memiliki beberapa batasan yang ada, yaitu:

1.7.1 Lokasi dan Objek

Penelitian Perusahaan yang menjadi objek penelitian adalah Telkom *University* yang berlokasi di Jalan Telekomunikasi 01, Terusan Buah Batu, Kab. Bandung, Jawa Barat 40257.

1.7.2 Waktu dan Periode

Penelitian dilaksanakan pada periode bulan Mei 2019 sampai dengan bulan Desember 2019.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk memudahkan mengenai pembahasan dalam penelitian ini, sistematika penulisan tugas akhir ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang permasalahan, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori para ahli yang sesuai dengan topik penelitian untuk menunjang penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai langkah-langkah atau proses-proses tahapan yang digunakan untuk melakukan penelitian dan menganalisis data tersebut guna menemukan jawaban dari masalah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai pengumpulan dan pengolahan data yang didapat kemudian dilakukan analisis dan interpretasi pengolahan data dari hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan, keterbatasan yang dihadapi penulis, dan implikasi teoritis maupun praktis dari hasil penelitian.

Halaman ini Sengaja di Kosongkan