BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini, perusahaan-perusahaan dituntut agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan kompetitor lainnya. Salah satu unsur utama dalam kelangsungan hidup dan peningkatan perusahaan adalah keberhasilan dalam sumber daya manusia (SDM). Saat ini elemen sumber daya manusia merupakan sebuah kemampuan terpadu dari daya fikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Sumber Daya Manusia dianggap sangat penting bagi perusahaan karena berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan. Fokus utama manajemen sumber daya manusia adalah memberikan kontribusi sukses atau tidaknya suatu perusahaan.

Pentingnya sumber daya manusia perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen di perusahaan dan instansi walaupun saat ini telah banyak perkembangan teknologi, tetapi faktor sumber daya manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Karena kekuatan daya tahan suatu organisasi terletak pada sumber daya manusia. Banyak cara untuk bisa mempertahankan organisasi namun ada tiga persyaratan penting yaitu, pertama setiap organisasi hendaknya mampu membina dan mempertahankan sumber daya manusia yang mantap dan terampil, kedua organisasi yang dapat menikmati prestasi dari sumber

daya manusia dan yang ketiga ketika organisasi dapat menjamin kepuasan dan kesejahteraan anggotanya (Mulawarman, n.d.). Sumber daya manusia yang dimiliki organisasi tidak hanya ditunjukkan pada pemanfaatannya secara optimal, akan tetapi juga pada pengembangannya, untuk peningkatan efisiensi kerja, perhatian utama ada pada pengembangannya. Pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian, karena melalui pengembangan sumber daya manusia maka diharapkan kinerja daripada orang-orang yang berada di dalam organisasi tersebut tercapai dengan baik (Panjaitan, 2017).

Selain pengembangan sumber daya manusia hal lain yang menunjang perusahaan untuk mencapai keberhasilan yaitu kinerja dari pegawai tersebut. Kinerja pegawai adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang berdasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan waktu (Hendry, 2006). Pengertian lain kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Harahap, 2019). Untuk menciptakan kinerja pegawai yang maksimal dibutuhkan adanya peningkatan kerja dan mampu untuk mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki agar terciptanya tujuan perusahaan.

Telkomsel Smart Office (TSO) yakni sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia, untuk mengantisipasi

persaingan yang semakin ketat menuntut semua karyawan baik atasan maupun bawahan pada Telkomsel Smart Office Bandar Lampung untuk memberikan pelayanan yang profesional secara maksimal dengan kualitas kerja dan kinerja yang lebih baik. Salah satu gambaran mengenai kinerja karyawan yang dapat ditunjukan oleh Telkomsel adalah melalui penilaian kinerja yang diukur melalui penyelesaian tugas karyawan secara efektif dan efisien. Penilaian kinerja karyawan telkomsel sudah ditetapkan direksi dan tercantum ada KD Telkomsel No. 013/HR.00/DU-00/III/2016 yaitu berdasarkan suatu pernyataan mengenai sasaran kerja yang hendak dicapai yang telah ditargetkan oleh seorang karyawan dalam satu periode dan disepakati oleh atasannya yang disebut dengan SKI (Sasaran Kerja Individu).

Melalui program pengembangan karir perusahaan akan bisa meningkatkan kinerja dan meningkatkan promosi bagi karyawan agar mencapai jenjang karir selanjutnya secara terarah. Sebagai sebuah perusahaan yang besar Telkomsel telah mengimplementasikan pengembangan karir / pengembangan sumber daya manusia. Divisi pengembangan karir berada dibawah naungan People Development Group yang terdiri atas beberapa divisi antara lain adalah *Talent Management and Leadership Development Division* dan *Learning Development and Knowledge Management Division* yang dapat mendorong karyawan-karyawan yang berada di Telkomsel menjadi orang-orang yang hebat dan dapat membangun perusahaan yang sesuai dengan moto perusahaan yaitu *great company, great people and great values*.

Presiden Komisaris yaitu Bapak Alex J Sinaga memaparkan target Telkomsel harus melakukan optimalisasi teknologi jaringan pita lebar *Long Term Evolution* (LTE) pertama di Indonesia, maka dari itu Telkomsel harus mempersiapkan karyawan yang berkompetensi termasuk karyawan pada Telkomsel Smart Office (TSO) Bandar Lampung. Pada tahun 2021, jumlah karyawan yang terdapat di Telkomsel Smart Office Bandar Lampung berjumlah 70 karyawan terdiri dari 20 karyawan tetap dan 50 karyawan kontrak. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Tim HRD saat ini terdapat 3 (tiga) proses peningkatan kinerja karyawan Telkomsel Smart Office (TSO) Bandar Lampung yaitu pertama untuk karyawan yang berada dilapangan diberikan target penjualan dan target penjualan berbentuk KPI dan target tersebut berubah-ubah tidak menentu setiap harinya sesuai program telkomsel yang sedang berjalan, kedua untuk staf administrasi diberikan tugas untuk merekap hasil pekerjaan atau penjualan karyawan lapangan perhari jika tidak tepat atau salah maka penilaian kinerja staf administrasi berkurang, ketiga karyawan lainnya memiliki tugas masing-masing yaitu untuk mengawasi dengan menghasilkan angka yang baik diberbagai program telkomsel.

Pada Kantor Telkomsel Smart Office (TSO) Bandar Lampung kinerja karyawan belum optimal terutama di bidang *marketing* lapangan yang saat ini sering tidak mencapai target selain itu juga saat ini Telkomsel Smart Office (TSO) Bandar Lampung telah melakukan pengembangan karyawan yaitu dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan, memberikan kuis / post test seputaran produk *knowledge* tetapi

tidak mengetahui apakah karyawan tersebut benar-benar menguasai produk dan program telkomsel setelah adanya kuis ataupun post test. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengembangan sumber daya manusia yang diterapkan oleh Telkomsel Smart Office (TSO) Bandar Lampung sudah berdampak nyata atau belum berdampak. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Panjaitan, 2017) didapatkan hasil adanya pengaruh positif antara pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai PT. Indojaya Agrinusa. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Rosyidawaty & Karyawan, 2018) didapatkan hasil yang sama bahwa terdapat pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan Telkomsel Regional Jawa Barat.

Selain itu juga tidak semua karyawan Telkomsel Smart Office (TSO) Bandar Lampung mendapatkan pelatihan dari kantor, lalu karyawan juga tidak mengetahui dengan jelas kriteria penilaian kinerja mereka dan juga promosi jabatan yang tergolong lama yaitu dengan lama kerja tiga sampai dengan lima tahun. Dengan penjelasan yang telah diuraikan diatas dapat dilihat seberapa pentingnya pengembangan sumber daya manusia pada suatu perusahaan, maka penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh pengembangan sumber daya manusia yang telah diterapkan oleh Telkomsel Smart Office Bandar Lampung dengan judul penelitian “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Telkomsel Smart Office Bandar Lampung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan antara pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Telkomsel Smart Office (TSO) Bandar Lampung ?
2. Apakah terdapat hubungan antara promosi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Telkomsel Smart Office (TSO) Bandar Lampung ?
3. Apakah terdapat hubungan antara pelatihan dan promosi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan Kantor Telkomsel Smart Office (TSO) Bandar Lampung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis hubungan antara pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Telkomsel Smart Office (TSO) Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisis hubungan antara promosi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Telkomsel Smart Office (TSO) Bandar Lampung
3. Untuk menganalisis hubungan antara pelatihan dan promosi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan Kantor Telkomsel Smart Office (TSO) Bandar Lampung

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
   a) Dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang terkait dengan penelitian serta dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama

menempuh pendidikan di bangku kuliah dengan membuat suatu penelitian secara ilmiah dan sistematis terkait Pengembangan Sumber Daya Manusia.

b) Guna memperdalam pengetahuan di bidang sumber daya manusia khususnya tentang pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Telkomsel Smart Office Bandar Lampung

a) Sebagai dasar yang obyektif untuk pengambilan keputusan dan pedoman untuk menentukan langkah-langkah yang akan diambil perusahaan di masa depan.

b) Dapat memberikan gambaran terhadap perusahaan tentang pengaruh pengembangan sumber daya manusia sehingga dapat menentukan kebijakan yang tepat dalam pemberdayaan sumber daya manusia.

3. Bagi Akademis

Untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berfikir dalam menganalisa masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia serta menerapkan teori-teori yang telah diperoleh di bangku kuliah terhadap praktek yang sebenarnya terjadi dilapangan.