

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja karyawan merupakan rangkuman dalam hal kualitas, kuantitas, jam kerja dan juga kolaborasi untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya (Mangkunegara, 2017).

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada seorang karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan (Albert, 2019).

Kinerja karyawan adalah ukuran hasil yang relevan dari prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seorang karyawan. Kinerja merupakan hasil kerja yang bisa dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja karyawan merupakan apa yang

mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi pada organisasi (Pratami, 2019).

Konsep keberhasilan kinerja dapat dilihat hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Indikator-indikator kinerja adalah kinerja tugas, kinerja kontekstual dan perilaku kerja kontraproduktif. Keberhasilan suatu organisasi juga ditandai oleh tingginya kinerja dari karyawan, karena kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seorang individu atau kelompok (Wandi, 2019).

Kinerja karyawan penting dalam menentukan keefektifan kinerja sebuah organisasi. Tinggi rendahnya kinerja seorang karyawan akan menghasilkan kuantitas dan kualitas yang diharapkan sebuah organisasi. Pentingnya unsur manusia dalam organisasi adalah sebagai penggerak utama suatu organisasi dan sumber daya manusia dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman. Proses untuk menghasilkan sumber daya manusia harus didukung dengan kepribadian yang baik dari karyawan sebagai pendukung kerja agar tercipta suasana kelompok kerja yang dinamis dan menjalankan tugas dengan baik (Hasibuan, 2016).

Sebuah perusahaan dapat dikatakan berhasil dan maju apabila perusahaan tersebut memiliki kualitas sumber daya manusia yang memadai. Saat ini sebuah perusahaan harus dapat menciptakan kinerja karyawan yang tinggi sebagai cara untuk mengembangkan usahanya. Perusahaan harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja yang ada di dalamnya. Karyawan yang ada dalam perusahaan harus mampu memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan. Karyawan merupakan pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi

yang mampu memanfaatkan sumber daya lainnya yang dimiliki oleh perusahaan (Heidjrachman dan Suad Husnan, 2018).

PT. Telkomsel Bandar Lampung merupakan salah satu perusahaan di Bandar Lampung yang bergerak sebagai komunikasi (seluler). Telkomsel merupakan pemimpin pasar operator selular dalam upaya memandu perkembangan industri telekomunikasi Indonesia dan memasuki era baru layanan *mobile broadband*. Telkomsel secara konsisten mengimplementasikan *roadmap* teknologi 3G, HSDPA, HSPA, serta *Long Term Evolution* (LTE). Hasil awal pengamatan yang dilakukan, beserta pengumpulan data awal, ditemukan adanya beberapa indikasi yang menunjukkan sumber daya manusia PT. Telkomsel Bandar Lampung belum berfungsi dengan optimal. Indikasi yang menunjukkan kinerja sumber daya manusia PT. Telkomsel Bandar Lampung belum optimal yaitu dapat dilihat dari data penilaian kinerja karyawan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Penilaian Kinerja Karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung (2019-2021)

No	Kategori Peringkat	Tahun		
		2019	2020	2021
1	Baik	20	17	17
2	Cukup baik	15	18	13
3	Kurang	27	33	35
4	Tidak baik	8	2	5
Jumlah		70	70	70

Sumber: Hasil pengolahan data dari staf bagian SDM PT. Telkomsel Bandar Lampung (2021)

Berdasarkan pada Tabel 1.1 data kinerja karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung berdasarkan kategori terlihat bahwa adanya penurunan jumlah karyawan yang berprestasi dengan diikuti meningkatnya jumlah karyawan yang memiliki kinerja kurang. Penurunan kinerja karyawan tersebut diindikasikan dengan jumlah

penjualan yang menurun dan tidak sesuai dengan target yang ditetapkan oleh perusahaan. Penurunan kinerja tersebut memberikan dampak terhadap pendapatan perusahaan yang menurun.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya adalah motivasi kerja dan hubungan kerja. Motivasi kerja merupakan dorongan dari dalam diri seseorang untuk melakukan tindakan dalam usaha memenuhi kebutuhan, keinginan dan tujuannya, hal ini dipengaruhi juga oleh faktor eksternal. Untuk meningkatkan motivasi pegawainya seorang pimpinan kantor bisa melakukan banyak hal antara lain dengan jalan memberikan fasilitas kerja yang lebih baik, kenaikan gaji, kesempatan promosi dan penghargaan terhadap kinerja pegawainya.

Hasil wawancara dengan HRD PT. Telkomsel Bandar Lampung menyatakan bahwa fenomena motivasi kerja yang sering terjadi pada karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung yaitu adanya penurunan motivasi kerja karyawan. Sejak adanya penerapan kebijakan WFH (*Work from Home*) agar seluruh pegawai dapat menyesuaikan status pandemi yang telah ditetapkan oleh Pemerintah RI, dengan tetap memastikan layanan pelanggan tetap terjaga sesuai prosedur standar yang berlaku dan periode masa waktunya terus menyesuaikan perkembangan yang ada serta menerapkan sistem waktu kerja bergantian (*shifting*) untuk sejumlah unit kerja yang tidak memungkinkan dilakukan secara *remote* (jarak jauh), namun belum dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung.

Selain motivasi kerja, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah hubungan kerja kerja. Hubungan kerja dapat diartikan sebagai hubungan yang

terjadi antara bagian-bagian atau individu-individu baik antara mereka di dalam organisasi maupun antara mereka dengan pihak luar organisasi sebagai akibat penyelenggaraan tugas dan fungsi masing-masing dalam mencapai sasaran dan tujuan organisasi. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan HRD PT. Telkomsel Bandar Lampung menyatakan bahwa fenomena hubungan kerja PT. Telkomsel Bandar Lampung terlihat dari hubungan kerja masih adanya pegawai yang mengelompok, kurang harmonis, kurang memahami satu sama lain, komunikasi kurang lancar. Belum terpenuhinya faktor-faktor tersebut menyebabkan kurangnya motivasi kerja pegawai, hal ini terlihat dari rendahnya semangat pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sehingga berakibat pada rendahnya tingkat capaian kinerja pegawai yang terlihat dari sering terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan, lingkungan kerja masih memerlukan berbagai kebutuhan secara fisik maupun psikis sehingga masih rendahnya motivasi kerja bagi pegawai sehingga menyebabkan belum terpenuhinya tingkat kinerja pegawai.

Hasil penelitian Pratiwi (2022) menyatakan hubungan kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Toba Pulp Lestari. Hasil penelitian Laniwidyanti (2018) menyatakan secara simultan variabel-variabel penelitian hubungan kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja Karyawan Bank Central Asia (BCA) Cabang Borobudur Malang.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Motivasi Kerja dan Hubungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Telkomsel Bandar Lampung**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung?
2. Apakah hubungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung?
3. Apakah motivasi kerja dan hubungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisis pengaruh hubungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung.
3. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan hubungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi bidang ilmu manajemen sumber daya manusia sebagai informasi dan referensi bagi penelitian sejenis, sehingga dapat menyempurnakan kekurangan dari penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Praktisi

Penelitian ini dapat membantu bagi perusahaan dalam melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman baru bagi penulis tentang materi yang diteliti, sebagai media untuk menuangkan ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang Lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang pengaruh motivasi kerja dan hubungan kerja terhadap kinerja pada karyawan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan tentang teori-teori yang mendukung dalam penelitian dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan Bab III.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.