

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada dasarnya setiap instansi pemerintah maupun swasta, bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap dan terampil tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan mencapai hasil kerja yang optimal. Untuk itu pimpinan hendaknya berusaha agar karyawan mempunyai motivasi tinggi untuk melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Dari keseluruhan sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi, yang berperan penting dan sangat menentukan kinerja perusahaan adalah sumber daya manusia. Faktor sumber daya manusia perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja kerja karena adanya pengetahuan dan kesadaran di dalam diri setiap manusia atau tenaga kerja bagi suatu organisasi.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, persoalan, keinginan, daya dan karya, rasio, kemampuan, dorongan, dan keterampilan. Semua potensi sumber daya manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam pencapaian tujuan. Manusia merupakan makhluk sosial, penuh citra, rasa dan karsa. Manusia bukan hanya memerlukan kebutuhan materi tetapi juga butuh penghargaan dan pengakuan. Betapa pun majunya teknologi, tersedianya modal, berkembangnya informasi, memadainya bahan, namun jika tanpa sumber

daya manusia maka suatu perusahaan atau organisasi akan sulit untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut. Maka dari itu sumber daya manusia perlu diperhatikan dengan baik oleh suatu perusahaan atau organisasi dan jangan sampai sumber daya manusia itu ditelantarkan.

Dengan demikian pada sebuah instansi, karyawan merupakan bagian penting yang dapat menentukan keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya. Agar karyawan dapat meningkatkan kinerja kerjanya dan menjalankan tugasnya dengan baik untuk tercapainya tujuan organisasi, maka perlu adanya dorongan dari dalam diri karyawan dan dorongan dari luar. Dorongan dari dalam berupa kesadaran dari seorang karyawan untuk dapat melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik agar tercapainya tujuan. Sedangkan dorongan dari luar berupa motivasi kerja yang diberikan oleh pihak organisasi atau instansi tempat seorang karyawan bekerja. Jadi pada dasarnya tujuan perusahaan dapat tercapai bila kinerja karyawan baik, salah satu cara untuk memperoleh kinerja yang baik adalah dengan memberikan motivasi atau dorongan dari luar terhadap karyawan agar dapat bekerja dengan baik dan meningkatkan kinerjanya, sehingga terwujudnya tujuan organisasi atau instansi tersebut.

PT TELKOMSEL (Persero) adalah salah satu perusahaan jasa telekomunikasi terbesar yang ada di Indonesia. Telkomsel adalah operator telekomunikasi seluler [GSM](#) kedua di [Indonesia](#) dengan layanan pascabayar kartu HALO yang diluncurkan pada tanggal [26 Mei 1995](#). Telkomsel merupakan singkatan dari “Telekomunikasi Seluler” dengan

produk-produknya adalah Kartu HALO (Pascabayar), Simpati (Prabayar) dan Kartu AS (Prabayar). Saham Telkomsel dimiliki oleh [Telkom Indonesia](#) sebesar 65% dan sisanya oleh [Singtel](#) (Singapore Telecom Mobile Pte. Ltd) sebesar 35%. Telkomsel menjadi operator seluler pertama di [Asia](#) yang menawarkan layanan GSM prabayar.

Telkomsel mengklaim sebagai operator telekomunikasi seluler terbesar di [Indonesia](#) dengan 81,644 juta pelanggan per [31 Desember 2007](#) dan pangsa pasar sebesar 51% per [1 Januari 2007](#). Jaringan Telkomsel telah mencakup 288 jaringan *roaming* internasional di 155 negara pada akhir tahun 2007. Telkomsel menjadi pelopor kartu prabayar isi ulang di ASIA dan meluncurkan produk pertamanya simPATI, kartu ini diluncurkan saat krisis ekonomi sedang melanda tahun 1997, dimana Telkomsel memberikan solusi kepada para pengguna jasa seluler yang memuliah melakukan pengontrolan anggaran komunikasinya.

Selain itu juga Telkomsel mendapat sertifikat ISO 9002 untuk *Costumer Service On-Line* dari PT Tuv Rheinland Jerman, yang menandai layanan pelanggan Telkomsel telah memenuhi standarisasi mutu internasional. Telkomsel mendapatkan Predikat pelayanan terbaik untuk kategori operator seluler : “*The in Achieving Costumer Satisfaction Toward Service Quality*” dari lembaga survei frontier bekerjasama dengan majalah SWA. Pada tahun 2000, Telkomsel memelopori layanan Mobile Banking di Indonesia bekerja sama dengan bank Panin, yang merupakan inovasi Tekomsel dalam mengintegrasikan sistem teknologi

telekomunikasi dan informasi dalam sistem banking. Pendapatan kotor Telkomsel telah tumbuh dari Rp 3.59 triliun pada tahun 2000 menjadi Rp 44.42 triliun pada tahun 2008.

Telkomsel telah menjadi operator seluler keenam di dunia yang mempunyai lebih dari 100 juta pelanggan dalam satu negara per Mei 2011. Telkomsel meluncurkan secara resmi layanan komersial mobile 4G LTE pertama di Indonesia. Layanan Telkomsel 4G LTE memiliki kecepatan data access mencapai 36 Mbps. Saat ini Telkomsel menggelar lebih dari 84.000 BTS yang menjangkau sekitar 98% wilayah populasi di Indonesia. Sebagai operator selular nomor 6 terbesar di dunia dalam hal jumlah pelanggan, Telkomsel merupakan pemimpin pasar industri telekomunikasi di Indonesia yang kini dipercaya melayani lebih dari 139 juta pelanggan pada tahun 2014. Dalam upaya memandu perkembangan industri telekomunikasi selular di Indonesia memasuki era baru layanan mobile broadband, Telkomsel secara konsisten mengimplementasikan roadmap teknologi 3G, HSDPA, HSPA+, serta uji coba teknologi Long Term Evolution (LTE). Kini Telkomsel mengembangkan jaringan broadband di 100 kota besar di Indonesia. Selain itu, Telkomsel juga memiliki layanan [internet nirkabel](#) lewat jaringan telepon seluler, yaitu Telkomsel Flash. Telkomsel bekerja pada jaringan 900/1.800 MHz. Untuk Grapari Pontianak sendiri mulai resmi beroperasi pada tanggal 26 Agustus 1996.

Seberapa kuat motivasi yang dimiliki individu akan banyak menentukan terhadap kualitas perilaku yang ditampilkannya. Kajian tentang motivasi telah sejak lama memiliki daya tarik tersendiri bagi kalangan pendidik, manajer, dan peneliti terutama dikaitkan dengan kepentingan upaya pencapaian kinerja (prestasi) seseorang.

Motivasi berperan penting dalam membangun mental dan semangat para karyawannya. Seorang pimpinan yang dapat dengan baik memberikan sebuah motivasi yang baik pasti membuat pimpinan tersebut disegani dan ada perasaan khusus didalam diri seseorang karyawan agar terus bekerja lebih baik lagi dari yang dicapai sekarang dan akan terus meningkatkan kinerja dan kualitas kerjanya.

Selain motivasi, faktor yang ikut menentukan kinerja karyawan adalah tentang kesejahteraan hidup para karyawan, suatu perusahaan harus secara efektif memberikan kompensasi sesuai dengan beban kerja yang diterima karyawan. Kompensasi merupakan faktor yang baik secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan. Karena itu semestinya pemberian kompensasi kepada karyawan bagian PT Telkomsel perlu mendapat perhatian khusus dari pimpinan agar motivasi para karyawan dapat dipertahankan dan kinerja para karyawan diharapkan akan terus meningkat. Salah satu fenomena yang muncul dewasa ini adalah adanya kebijakan pemberian kompensasi yang cenderung masih belum sepenuhnya yang diharapkan karyawan, sedangkan kompensasi itu sendiri merupakan faktor untuk mendorong

karyawan untuk mendorong karyawan agar memiliki motivasi dan kinerja yang tinggi. Pimpinan yang baik seharusnya dapat merespon dengan baik masalah tentang kesejahteraan karyawannya. Karena kesejahteraan masih merupakan motif seorang karyawan agar terus bekerja secara maksimal untuk kemajuan perusahaan. Sedangkan dalam kaitannya dengan kinerja karyawan, faktor lingkungan kerja yang baik juga menentukan baiknya kinerja karyawan bagi perusahaan. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para karyawan untuk dapat bekerja secara optimal, karena lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi karyawan. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja karyawan juga tinggi. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antara atasan dengan bawahan serta lingkungan fisik tempat karyawan bekerja dan manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktifitas dan prestasi kerja (kinerja) meningkat.

Hasil kinerja karyawan dalam suatu perusahaan tidak terlepas dari adanya motivasi yaitu keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Dorongan tersebut mempunyai kekuatan terbesar dalam penentuan sikap karyawan dalam bekerja. Jika pengaruh yang

ditimbulkannya besar, maka dorongan kerja besar pula. Dalam organisasi motivasi mempunyai peranan penting karena ia menyangkut langsung pada unsur manusia dalam organisasi. Motivasi yang tepat akan mampu memajukan dan mengembangkan organisasi.

Selain itu, faktor lain yang harus diperhatikan adalah motivasi bekerja pada karyawannya. Motivasi kerja yang diberikan perusahaan harus fleksibel sehingga harus menyesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi perusahaan. Dimana perusahaan memerlukan tenaga kerja untuk menjalankan operasional sehingga perusahaan mendapatkan manfaat dari pekerjaan karyawannya dan karyawannya mendapatkan imbalan dari pekerjaannya.

Maka pada peneliti ini alasan penulis memilih variabel kinerja dan motivasi adalah karena kegiatan suatu instansi pemerintah atau swasta dapat berjalan dengan baik, lancar dan tercapainya tujuan yang diharapkan suatu perusahaan atau instansi, bila memiliki tingkat motivasi kinerja karyawan yang tinggi. Kinerja pada dasarnya adalah sesuatu yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai sehingga mereka mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada instansi atau organisasi termasuk pelayanan yang disajikan. Agar kinerja karyawan dapat meningkat, maka diperlukanlah sebuah motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan. Sehingga penulis memilih motivasi yang dikemukakan oleh McClelland (2009:241) dan Dharma (1999:29).

Teori kebutuhan berprestasi McClelland (2009:241) menyebutkan ada 3 motivasi yang paling menentukan tingkah laku manusia, terutama berhubungan dengan situasi pegawai serta gaya hidup, yaitu :

- a. *Achievement Motivation*, motif yang mendorong serta menggerakkan seseorang untuk berprestasi dengan selalu menunjukkan peningkatan kearah *excellence*.
- b. *Affiliation Motivation*, motif yang menyebabkan seseorang yang mempunyai keinginan bersama-sama dengan orang lain, mempunyai hubungan afeksi yang hangat dengan orang lain, atau selalu berhubungan dengan kelompok bersama-sama orang lain.
- c. *Power Motivation*, motif yang mendorong seseorang untuk bertingkah laku sedemikian rupa, sehingga mampu memberi pengaruh kepada orang lain.

McClelland (2011:178) dikenal dengan teori kebutuhan untuk mencapai prestasi atau *Need For Achievement* (N.Ach) yang menyatakan bahwa motivasi berbeda-beda, sesuai dengan kebutuhan seseorang akan prestasi. Menurut McClelland (2011:178) karakteristik orang yang berprestasi tinggi (*high achievers*) memiliki tiga ciri umum yaitu : a) Sebuah preferensi untuk mengerjakan tugas-tugas dengan derajat kesulitan moderat; b) Menyukai situasi-situasi dimana kinerja mereka timbul karena faktor-faktor lain, seperti kemujuran misalnya; c) menginginkan umpan balik tentang keberhasilan dan kegagalan mereka, dibandingkan dengan mereka yang berprestasi rendah.

Sedangkan kinerja Menurut Dharma (1998:29), ukuran prestasi kerja/kinerja seseorang adalah sebagai berikut :

1. Kuantitas yaitu jumlah yang harus diselesaikan
2. Kualitas yaitu mutu yang dihasilkan

3. Ketepatan waktu yang sesuai atau tidaknya dengan waktu yang direncanakan

Oleh karena itu, alasan penulis memilih PT TELKOMSEL (Persero) sebagai objek penelitian adalah untuk melihat secara jelas pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dalam meningkatkan semangat kerja pada PT TELKOMSEL (Persero) Cabang Pontianak.

PT TELKOMSEL (Persero) dipilih sebagai objek penelitian, karena perusahaan ini telah cukup lama berdiri sehingga dapat ditemui hal-hal yang mengenai sumber daya manusia, terutama teknik-teknik yang digunakan untuk memotivasi karyawan.

Selain itu juga, penulis akan menampilkan tabel jumlah karyawan PT TELKOMSEL (Persero) pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1
Distribusi Karyawan PT TELKOMSEL (Persero)
Menurut Jabatan
Tahun 2012-2014

No.	Jabatan	Tahun		
		2012	2013	2014
1.	Manager	2	2	2
2.	Administrasi Umum	4	4	3
3.	Sales and Support	10	10	6
4.	Service Operation	15	5	2
5.	Corporate Account Management	4	4	5
6.	Sales New Bisnis	6	6	6
7.	Informasi Teknologi	7	7	12
Jumlah Karyawan		38	38	36

Sumber : PT TELEKOMSEL (Persero), Tahun 2015

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2012 jumlah karyawan PT TEKOMSEL (Persero) Cabang Pontianak sebanyak 38 orang, pada tahun 2013 karyawan berjumlah 38 orang karena tidak keluar masuknya karyawan, dan pada tahun 2014 karyawan berkurang 2 orang menjadi 36 karyawan.

Mengingat pentingnya kualitas kerja karyawan, maka salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah tingkat absensi karyawan. Untuk mengetahui tingkat absensi karyawan dapat dilihat pada Tabel 1.2

Tabel 1.2
PT TEKOMSEL (Persero)
Jumlah Tingkat Absensi karyawan
Tahun 2012-2014

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Kerja	Hari Kerja Normal	Absensi			Jumlah Absensi	Persentase
				Sakit	Ijin	Alpa		
2012	38	263	9994	35	38	11	84	0,84
2013	38	263	9994	31	35	10	76	0,76
2014	36	261	9396	28	31	8	67	0,71

Sumber : PT TEKOMSEL (Persero), Tahun 2015

Pada Tabel 1.2 menerangkan tingkat absensi karyawan tahun 2012-2014 berfluktuasi, dimana pada tahun 2012 tingkat absensi karyawan sebesar 0,84%, kemudian pada tahun 2013 mengalami penurunan sebesar 0,76% dan pada tahun 2014 juga mengalami penurunan sebesar 0,74%. Berdasarkan data pada PT TEKOMSEL (Persero), tingkat absensi berfluktuasi dan cenderung menunjukkan semakin menurunnya tingkat absensi, hal ini mengidentifikasi bahwa jumlah absensi karyawan setiap tahun semakin berkurang, hal tersebut disebabkan sebagian besar

karyawan telah sepenuhnya menegakkan disiplin kerja pada perusahaan tersebut dengan memberlakukan absensi. Absensi merupakan daftar kehadiran karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari. Terdapatnya tingkat penurunan tingkat absensi sebagaimana hal tersebut di atas menunjukkan indikasi tingginya disiplin kerja sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja perusahaan.

Selain itu juga, penulis akan menampilkan tabel mengenai keluar masuknya karyawan PT TELKOMSEL (Persero) selama tiga tahun terakhir yang dapat dilihat pada tabel 1.3 di bawah ini :

Tabel 1.3
Keluar Masuknya Karyawan
Periode Tahun 2012-2014)

NO	TAHUN	JUMLAH KARYAWAN AWAL TAHUN	KELUAR	MASUK	JUMLAH KARYAWAN AKHIR TAHUN	PERSENTASE	
						MASUK	KELUAR
1	2012	38	0	0	38	0%	0%
2	2013	38	0	0	38	0%	0%
3	2014	38	2	0	36	0%	14.04%

Sumber : PT TELKOMSEL (Persero), Tahun 2015

Dari Tabel 1.3 terlihat adanya pengurangan/keluar karyawan pada 3 tahun terakhir pada PT TELKOMSEL (Persero), dimana adanya karyawan yang keluar dari perusahaan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian di atas yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada PT TELKOMSEL (Persero)?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT TELKOMSEL (Persero) Cabang Pontianak.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dan kegunaan penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi atau masukan bagi pihak perusahaan dan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam rangka membuat suatu kebijakan sumber daya manusia pada PT TELKOMSEL (Persero) Cabang Pontianak.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk mengembangkan dan menerapkan teori yang diperoleh selama belajar dibangku kuliah terutama yang berhubungan dengan ruang lingkup masalah yang diteliti.