

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai arti penting, hal ini dikarenakan adanya peran aktif dan dominan dari manusia dalam setiap kegiatan organisasi, yang mana manusia mempunyai peran sebagai penentu, pelaku bahkan perencana dalam mencapai tujuan perusahaan dan sekaligus menentukan maju mundurnya sebuah perusahaan (Jufrizen, 2016).

Manusia menjadi pelaku utama yang akan menggerakkan berbagai sumber daya, dan untuk mengelola berbagai sumber daya tersebut, Sumber Daya Manusia (SDM) haruslah yang berkualitas (Sinambela, 2016). Dengan adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, mempunyai peran yang sangat penting dalam menjawab berbagai tantangan untuk suksesnya tujuan akhir suatu organisasi, karena dengan adanya pengembangan Sumber Daya Manusia akan ikut mempengaruhi aspek-aspek atau bidang-bidang lainnya, dimana seberapa besar sumber daya yang dimiliki organisasi tetapi jika tidak didukung oleh Sumber Daya Manusia yang berkualitas, tentu saja tidak akan mencapai hasil yang optimal (Prasetyo & Yuniarti, 2014).

Setiap perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang memiliki, ketrampilan, kemampuan dan sikap yang baik dalam bekerja. Karyawan merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam suatu perusahaan karena mereka adalah kunci utama kesuksesan perusahaan dimasa sekarang maupun dimasa mendatang dan merupakan asset sebuah perusahaan untuk membuat perusahaan terus maju dan bertahan (Rahmawati, 2016).

Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara baik dan profesional oleh perusahaan, diharapkan karyawan mampu bekerja secara profesional juga dalam menjalankan tugas dan kewajibannya .

Tercapainya tujuan organisasi salah satunya sangat bergantung pada baik buruknya kinerja karyawan, untuk itu perusahaan harus mampu memperhatikan karyawan, mengarahkan, serta memotivasi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan dapat menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas yang dibebankan

Kinerja merupakan organisasi menyeluruh tergantung pada pencapaian hasil yang diidentifikasi melalui proses perencanaan. Dalam hal ini kinerja dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang bertujuan untuk mencapai hasil dari suatu proses pekerjaan yang dilakukan. Pada umumnya, kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dilakukan. Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah pengalaman kerja. Pengalaman kerja didapatkan pada karyawan yang telah memiliki jam kerja lebih banyak yang diharapkan akan mempunyai berbagai macam pengalaman dalam memecahkan bermacam-macam persoalan berbekal pengalaman tersebut diharapkan tiap-tiap karyawan mempunyai kualitas sumber daya manusia yang tinggi dalam meningkatkan prestasi kerja lebih tinggi.

Selain pengalaman, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah pelatihan. Upaya peningkatan kemampuan dan keterampilan karyawan yang dapat dilakukan oleh perusahaan ialah memberikan program pelatihan terhadap karyawan itu sendiri (Umboh, Tewal dan Adolfina, 2016). Pelatihan itu sendiri merupakan proses pengembangan diri kepada karyawan agar bisa bekerja lebih terampil dan meningkatkan pengetahuan maupun keahlian karyawan. Pelaksanaan pelatihan tentunya harus dilakukan secara konsisten oleh perusahaan, dalam pelaksanaannya juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dari jenis pekerjaan karyawan masing-masing serta ditunjang juga kemampuan karyawan untuk mengikuti serangkaian proses pelatihan yang dilakukan.

PT. Telekomunikasi Indonesia (persero) Tbk, biasa disebut Telkom Indonesia adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. PT. Telkom Indonesia semakin terkenal dengan produk terbarunya yaitu Indi Home yaitu layanan terpadu yang terdiri dari High Speed Access, Telepon Rumah, Use TV (interactive TV), Indi Home Store dan Indi Home Automation. Melalui Indi Home seluruh kebutuhan connectivity untuk rumah sudah terpenuhi.

**Tabel. 1.1**

**Data Karyawan Tetap Pada PT. Telkom Indonesia Cabang Kupang**

NO	BAGIAN UNIT KERJA	JUMLAH KARYAWAN
1.	<i>GM. WITEL NTT KUPANG</i>	1
2.	<i>War Room</i>	5
3.	<i>Access dan Servis Operation</i>	6
4.	<i>Access Optima dan Maintenance</i>	10
5.	<i>Network Area dan Is Operation</i>	10
6.	<i>Scan Dan Wan</i>	6
7.	<i>Customer Service</i>	7
8.	<i>Business, Fout dan Enter Prise Service</i>	9
9.	<i>Logistik dan General Support</i>	5
10.	<i>Har dan Cdc</i>	3
11.	<i>Finance dan Pay Ment Collestron</i>	3
JUMLAH		65

**Sumber : PT.Telkom Indonesia Cabang Kupang**

Berdasarkan tabel diatas maka jumlah karyawan tetap pada PT.Telkom Indonesia Cabang Kupang 65 orang. Dalam hal ini menunjukkan bahwa suatu perusahaan harus ada seseorang atau kelompok dimana masing-masing mempunyai kemampuan di bidang masing-masing dalam hal ini PT. Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia.

Kehadiran PTTA diharapkan akan mendorong pertumbuhan jaringan akses broadband di Kota Kupang. Selain instalasi jaringan akses broadband, layanan lain yang diberikan oleh PT. Telkom akses adalah *Network Terminal Equipment (NTE)*,serta jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan dan (*O&M Operation & dan Maitenance*) jaringan akses *Broadband*.

Upaya peningkatan kemampuan dan keterampilan karyawan yang dapat dilakukan oleh perusahaan ialah memberikan program pelatihan terhadap karyawan itu sendiri (Umboh,Tewal dan Adolfina, 2016). Pelatihan itu sendiri merupakan proses pengembangan diri kepada karyawan agar bisa bekerja lebih terampil dan meningkatkan pengetahuan maupun keahlian karyawan. Pelaksanaan pelatihan tentunya harus dilakukan secara konsisten oleh perusahaan, dalam pelaksanaanya juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dari jenis pekerjaan karyawan masing-masing serta ditunjang juga kemampuan karyawan untuk mengikuti serangkaian proses pelatihan yang dilakukan.

Setiap karywan yang memiliki keterampilan bagus akan membuat perusahaan lebih mudah melakukan perbaikan sehingga setiap strategi yang direncanakan dapat diimplementasikan dengan baik, selanjutnya dari implementasi itu maka perusahaan dapat melakukan evaluasi demi mengetahui kelebihan dan kekurangan dari karyawannya. Selanjutnya bila ada yang dirasa kurang, maka perusahaan bisa melakukan perbaikan karyawan supaya lebih baik.

**Tabel. 1.2**  
**Jenis Pelatihan Kerja**

<b>Bidang Kerja</b>	<b>Jenis Pelatihan</b>	
	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<i>Access dan Service Operation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>TENOSS FULFILMENT MODUL INVENTORY (FOMS)</i></li> <li>• <i>OM I IP Network CISCO</i></li> <li>• <i>Sub Marine Equipment optic DWDN Huawei</i></li> <li>• <i>TCIF</i></li> <li>• <i>NMS SKK Huawei U2000(DWDM/SDH)</i></li> <li>• <i>TeNOSS Inventory For End User</i></li> <li>• <i>OM Radio IP CERAGON</i></li> <li>• <i>Fast Data Presentation,Analytic&amp;Discovery</i></li> <li>• <i>Integrated Management System</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>NMS DSLAM ZTE</i></li> <li>• <i>Rollout TeNOSS BBA Provisioning KUPANG</i></li> <li>• <i>OM I FSAP 9800,ZXDSL 9806 H&amp;E (ZTE)</i></li> <li>• <i>Sertifikasi TCCS</i></li> <li>• <i>Bedah Tuntas RK</i></li> <li>• <i>i-SISKA End User Teknikal</i></li> <li>• <i>Supervisory POJ</i></li> <li>• <i>TIME Supervisory LTP for T Leadership To</i></li> <li>• <i>NOSSF : MODUL OSM &amp; ASAP</i></li> </ul>
<i>Customer Service</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Digital Marketing</i></li> <li>• <i>New Provisioning Wifi Retail</i></li> <li>• <i>Business Analysis Wifi.id</i></li> <li>• <i>ILC Business Analysis Wifi.Id</i></li> <li>• <i>ILC Comprehensive Wifi Id SSO Collaborat</i></li>   <li>• <i>Caring Awareness</i></li> <li>• <i>End User training TREMS</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aplikasi Cust Care Cabins Mod Pelayanan</i></li> <li>• <i>Aplikasi Cust Care Cabins Mod Ad Jar</i></li> <li>• <i>Sinergy &amp; Team Building</i></li> <li>• <i>NOSSF : MODUL STARCLICK</i></li> <li>• <i>DC3 &amp; OC3 for Manager</i></li> <li>• <i>Business Awareness TIME</i></li> <li>• <i>Selling Skill/Creative Sales/ Spin Selling</i></li> </ul>

**Sumber PT. Telkom Indonesia Cabang Kupang**

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada jenis pelatihan kerja yang di ikuti oleh karyawan pada bidang Access dan Service Operation dan Customer Service pada Tahun 2018 dan 2019 adalah 13 orang yaitu bagian Access dan Service Operation 7 orang dan Customer Service 6 orang.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh WR Octavianus Tahun 2018 dengan Judul mengenai “ Hubungan antara pengalaman kerja dan pendidikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Manado” Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingginya pengalaman kerja memberi dampak yang lebih baik terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Manado.

Wilson Bangun ( 2012 ) dalam penelitian yang berjudul “hubungan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan”(studi kasus mengenai ruang lingkup dalam suatu pekerjaan) Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan kerja dan kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan tertentu untuk mencapai tujuan yang disebut juga standar pekerjaan ( *job requirement* ).

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Hubungan Pengalaman Kerja dan Pelatihan Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Indonesia Cabang Kupang**”

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang dirumuskan pada penilitian ini adalah “**Analisis Hubungan Pengalaman Kerja dan Pelatihan Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Indonesia Cabang Kupang**”

### **1.3 PERSOALAN PENELITIAN**

Untuk menegaskan fokus kajian terhadap masalah penelitian, maka adapun persoalan penelitian, sebagai berikut :

1. Bagaimana hubungan antara pengalaman kerja dengan kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia Cabang Kupang?
2. Bagaimana hubungan antara pelatihan kerja dengan kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia Cabang Kupang?
3. Bagaimana hubungan antara pengalaman kerja dengan pelatihan kerja pada PT. Telkom Indonesia Cabang Kupang?

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian yaitu**

- a. Untuk mengetahui hubungan pengalaman kerja dengan kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia Cabang Kupang.
- b. Untuk mengetahui hubungan pelatihan kerja dengan kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia Cabang Kupang.
- c. Untuk mengetahui hubungan pengalaman kerja dengan pelatihan kerja pada PT. Telkom Indonesia Cabang Kupang.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian Terdiri Atas :**

- a. Manfaat Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan media untuk mengembangkan dan menetapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh, khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.



b. Manfaat praktis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi PT.Telkom Indonesia cabang Kupang sebagai hubungan dalam pengelolaan sumber daya manusia khususnya pengalaman kerja dan pelatihan kerja dengan kinerja karyawan.