

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu bidang manajemen yang mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur manajemen sumber daya manusia adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Sumber daya manusia memiliki posisi sangat strategis dalam organisasi, artinya unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktifitas untuk mencapai tujuan. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.

Sumber Daya Manusia dalam konteks bisnis merupakan orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang sering pula disebut karyawan. sumber daya manusia merupakan aset paling berharga dalam perusahaan, tanpa manusia maka sumber daya perusahaan tidak akan dapat menghasilkan laba atau menambah nilainya sendiri. Manajemen sumber daya manusia dasar pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia, bukan mesin, dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Manajemen sumber daya manusia untuk selanjutnya disebut MSDM berkaitan dengan kebijakan dan praktek yang perlu dilaksanakan oleh manajer, mengenai aspek-aspek sumber daya manusia dari Manajemen Kerja.

Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih, oleh karena itu keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya tergantung pada teknologi perusahaan melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan sehingga suatu perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang potensial, baik pemimpin maupun karyawan dapat memberikan kontribusi yang baik dan melaksanakan tugas dengan optimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

PT TELKOM WITEL NTT Kupang menerapkan penilaian Sistem Kinerja Pegawai (SKP) dengan unsur kedisiplinan pegawai, realisasi hasil rencana kerja, penilaian teman sejawat, penilaian kualitatif atasan langsung dan penilaian kinerja oleh verifikator. Komponen kinerja Tenaga Kependidikan (tendik) meliputi kehadiran, capaian kinerja, dan nilai perilaku. Pay for position (kehadiran wajib), Pay for Performance (kinerja capaian IKU/kualitas dan kuantitas kerja serta nilai perilaku) Adanya penurunan kinerja Tenaga Pada Karyawan Tetap Dari Semua Unit/Bagian PT TELKOM WITEL NTT (Kupang) yang dapat dilihat dari unsur kehadiran pegawai, realisasi hasil rencana kerja, penilaian teman sejawat, penilaian kualitatif atasan langsung, dan penilaian kinerja oleh Verifikator yang dari tahun ketahun mengalami penurunan. Jika penurunan kinerja Tenaga Pada Karyawan Tetap Dari Semua Unit/Bagian ini mengalami penurunan setiap tahun, maka akan berdampak pada tidak tercapainya Indikator Kinerja Utama Pada Karyawan Tetap Dari Semua Unit/Bagian PT TELKOM WITEL NTT (Kupang).

PT. TELKOM WITEL NTT KUPANG biasa disebut Telkom Witel atau Telkom adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta.

Telkom merupakan salah satu BUMN yang sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (52,56%), dan 47,44% dimiliki oleh Publik, Bank of New York, dan Investor dalam Negeri. Telkom juga menjadi pemegang saham mayoritas di 13 anak perusahaan, termasuk PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel).

PT. Telkom Witel NTT Kupang memiliki 72 karyawan yang terdiri dari:

1. kepala kantor 1 orang
2. Manejer 12 orang
3. Asisten manejer 23 orang
4. Staf 36 orang

PT. Telekom Witel NTT Kupang ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, untuk itu PT. Telkom Witel NTT Kupang harus mampu dalam melakukan upaya dan langkah-langkah dalam pelayanan dengan cara meningkatkan prestasi kerja karyawan. Prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara 2005:09).

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah, mampu mengendalikan impuls, memotivasi diri, mampu mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan membina hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional dapat menempatkan emosi seseorang pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati. Koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila seseorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosionalitas yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya.

Budaya organisasi merupakan suatu persepsi bersama yang dianut oleh semua anggota organisasi. Menurut (Yuliantarti, 2016) “budaya organisasi berkaitan dengan nilai yang dianut oleh anggota organisasi, nilai- nilai tersebut menginspirasi individu untuk menentukan tindakan dan perilaku yang diterima oleh organisasinya.” Menurut Edgar dalam Taryaman (2016:45) pola asumsi dasar yang ditemukan atau dikembangkan oleh sekelompok orang ketika mereka belajar untuk menyelesaikan problem- problem, menyesuaikan diri dengan lingkungan eksternal, dan berintegrasi dengan lingkungan internal. Asumsi dasar tersebut telah terbukti dapat diterapkan dengan baik untuk menyelesaikan suatu masalah yang dihadapinya dan dianggap valid. Oleh karena itu, hal tersebut diajarkan pada anggota baru sebagai cara yang tepat untuk memahami, berpikir, dan memiliki pemahaman yang kuat dalam hubungan problem tersebut.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang

diberikan kepadanya. Menurut Mangkunegara dalam Hari (2015:95) mengemukakan “definisi kinerja sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektifitas sering dihubungkan dengan produktivitas”. Sementara itu menurut Bernadin dan Russel dalam Emed (2016:130) mengemukakan “kinerja pegawai tergantung pda kemampuan, usaha kerja dan kesempatan kerja yang dapat di nilai dari output”.

GAMBAR 1.1 Data Pegawai Di PT. Telkom Witel NTT Kupang

NO	LOKASI KERJA	UNIT	SUB UNIT
1	WITEL Nusa Tenggara Timur	WITEL Nusa Tenggara Timur	Top Management
2	Engine Team Group	WITEL Nusa Tenggara Timur	Engine Team Group
3	War Room	WITEL Nusa Tenggara Timur	War Room
4	War Room	WITEL Nusa Tenggara Timur	War Room
5	War Room	WITEL Nusa Tenggara Timur	War Room
6	Access & Service Operation	WITEL Nusa Tenggara Timur	Access & Service Operation
7	WITEL Operation Center	WITEL Nusa Tenggara Timur	Access & Service Operation
8	Fulfillment	WITEL Nusa Tenggara Timur	Access & Service Operation
9	Fulfillment	WITEL Nusa Tenggara Timur	Access & Service Operation
10	Assurance	WITEL Nusa Tenggara Timur	Access & Service Operation
11	Access Optima & Maintenance	WITEL Nusa Tenggara Timur	Access Optima & Maintenance
12	Deployment & CAPEX Management	WITEL Nusa Tenggara Timur	Access Optima & Maintenance
13	Deployment & CAPEX Management	WITEL Nusa Tenggara Timur	Access Optima & Maintenance
14	Access Data Management	WITEL Nusa Tenggara Timur	Access Optima & Maintenance
15	Access Performance & Partnership Infra	WITEL Nusa Tenggara Timur	Access Optima & Maintenance
16	Access Maintenance & QE	WITEL Nusa Tenggara Timur	Access Optima & Maintenance
17	Surveillance & Logic NE Access	WITEL Nusa Tenggara Timur	Access Optima & Maintenance
18	Construction Supervision	WITEL Nusa Tenggara Timur	Access Optima & Maintenance
19	Network Area & IS Operation	WITEL Nusa Tenggara Timur	Network Area & IS Operation
20	OM IP Network	WITEL Nusa Tenggara Timur	Network Area & IS Operation
21	OM Switching	WITEL Nusa Tenggara Timur	Network Area & IS Operation
22	OM Transport	WITEL Nusa Tenggara Timur	Network Area & IS Operation
23	OM Transport	WITEL Nusa Tenggara Timur	Network Area & IS Operation
24	OM Transport	WITEL Nusa Tenggara Timur	Network Area & IS Operation
25	Data Center & CME	WITEL Nusa Tenggara Timur	Network Area & IS Operation
26	Data Center & CME	WITEL Nusa Tenggara Timur	Network Area & IS Operation
27	OM Radio & MUX	WITEL Nusa Tenggara Timur	Network Area & IS Operation
28	Network Area Maumere	WITEL Nusa Tenggara Timur	Network Area Maumere
29	Data Center & CME	WITEL Nusa Tenggara Timur	Network Area Maumere
30	Network Performance , QM & Admin	WITEL Nusa Tenggara Timur	Network Area Maumere
31	CCAN Fulfillment & Assurance	WITEL Nusa Tenggara Timur	CCAN & WAN
32	OLO Fulfillment & Assurance	WITEL Nusa Tenggara Timur	CCAN & WAN
33	OLO Fulfillment & Assurance	WITEL Nusa Tenggara Timur	CCAN & WAN
34	CCAN Wifi Fulfillment & Assurance	WITEL Nusa Tenggara Timur	CCAN & WAN
35	Consumer Service	WITEL Nusa Tenggara Timur	Consumer Service
36	Home Service	WITEL Nusa Tenggara Timur	Consumer Service
37	Home Service	WITEL Nusa Tenggara Timur	Consumer Service
38	Digital Service & Wifi	WITEL Nusa Tenggara Timur	Consumer Service
39	Customer Care	WITEL Nusa Tenggara Timur	Customer Care
40	Customer Care	WITEL Nusa Tenggara Timur	Customer Care
41	Plasa Kalabahi	WITEL Nusa Tenggara Timur	Customer Care
42	Business, Govt & Enterprise Service	WITEL Nusa Tenggara Timur	Business, Govt & Enterprise Service
43	Business, Govt & Enterprise Service	WITEL Nusa Tenggara Timur	Business, Govt & Enterprise Service
44	Business, Govt & Enterprise Service	WITEL Nusa Tenggara Timur	Business, Govt & Enterprise Service
45	Business, Govt & Enterprise Service	WITEL Nusa Tenggara Timur	Business, Govt & Enterprise Service
46	Business, Govt & Enterprise Service	WITEL Nusa Tenggara Timur	Business, Govt & Enterprise Service
47	Business, Govt & Enterprise Service	WITEL Nusa Tenggara Timur	Business, Govt & Enterprise Service
48	BGES Sales Engineer, Bidding & PM	WITEL Nusa Tenggara Timur	Business, Govt & Enterprise Service
49	BS Territory Sales	WITEL Nusa Tenggara Timur	Business, Govt & Enterprise Service
50	Logistik & General Support	WITEL Nusa Tenggara Timur	Logistik & General Support
51	HR & CDC	WITEL Nusa Tenggara Timur	HR & CDC
52	Finance & Payment Collection	WITEL Nusa Tenggara Timur	Finance & Payment Collection
53	Finance	WITEL Nusa Tenggara Timur	Finance & Payment Collection
54	Payment Collection	WITEL Nusa Tenggara Timur	Finance & Payment Collection
55	Payment Collection	WITEL Nusa Tenggara Timur	Finance & Payment Collection
56	KANDATEL Maumere	WITEL Nusa Tenggara Timur	KANDATEL Maumere
57	Sales & Customer Care	WITEL Nusa Tenggara Timur	KANDATEL Maumere
58	Plasa Ende	WITEL Nusa Tenggara Timur	KANDATEL Maumere
59	Plasa Ende	WITEL Nusa Tenggara Timur	KANDATEL Maumere
60	Plasa Ruteng	WITEL Nusa Tenggara Timur	KANDATEL Maumere
61	Plasa Reo	WITEL Nusa Tenggara Timur	KANDATEL Maumere
62	Plasa Lewoleba	WITEL Nusa Tenggara Timur	KANDATEL Maumere
63	Plasa Wolowaru	WITEL Nusa Tenggara Timur	KANDATEL Maumere
64	Operation & Maintenance	WITEL Nusa Tenggara Timur	KANDATEL Maumere
65	Support	WITEL Nusa Tenggara Timur	KANDATEL Maumere
66	KANDATEL Waingapu	WITEL Nusa Tenggara Timur	KANDATEL Waingapu
67	Plasa Waingapu	WITEL Nusa Tenggara Timur	KANDATEL Waingapu
68	Plasa Baa	WITEL Nusa Tenggara Timur	KANDATEL Waingapu
69	Operation & Maintenance	WITEL Nusa Tenggara Timur	KANDATEL Waingapu
70	Plasa Atambua	WITEL Nusa Tenggara Timur	KANDATEL Atambua
71	Operation & Maintenance	WITEL Nusa Tenggara Timur	KANDATEL Atambua

Dari data awal yang di dapat dari PT. Telkom Witel NTT Kupang dapat diketahui bahwa kinerja karyawan di kantor tersebut masih kurang baik, berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat di ketahui bahwa Data Pegawai DI PT. Telkom Witel NTT Kupang Tahun September 2019 / 2020.

Namun apabila dilihat dari tingkat pendidikan yang dimiliki oleh karyawan PT. Telkom Witel NTT Kupang telah mencukupi, tetapi hal tersebut belum diimbangi dengan kemampuan teknis yang ada, karena tidak semua karyawan yang ada bukan berpendidikan khusus telekomunikasi tetapi lebih banyak yang berpendidikan umum, hal ini berdampak pada hasil kerja serta pemahaman terhadap prosedur kerja. Selain itu, kemampuan konseptual dalam berinovasi kurang dimiliki oleh karyawan dikarenakan pekerjaan yang dijalani hanya sebatas rutinitas saja.

Guna mendapatkan jawaban yang pasti mengenai hubungan antara kecerdasan emosional dan budaya organisasi yang didapatkan oleh PT.Telkom Witell Ntt (Kupang) terhadap kinerja karyawan, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan fenomena-fenomena diatas.” *Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai” Studi Kasus Karyawan Tetap Pada PT. TELKOM WITEL NTT (Kupang)*.

2. Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah penelitian Pengaru Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Studi Kasus Karyawan Tetap Pada PT TELKOM WITEL NTT (Kupang)*.

3. Persoalan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas maka persoalan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Pt. Telkom Witel NTT?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Pt. Telkom Witel NTT?

4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Pt. Telkom Witel NTT Kupang.
2. Untuk mengetahui apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Pt. Telkom Witel NTT Kupang.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

a. Bagi PT. TELKOM WITEL NTT KUPANG

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada karyawan Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi, Dengan Komitmen Afektif Terhadap Kinerja Karyawan. Study Kasus Karyawan Tetap Pada PT. Telkom Witel NTT Kupang.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen, khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.