

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era persaingan saat ini perusahaan banyak menghadapi tantangan yang semakin berat dan kompetitif. Dalam menghadapi kondisi tersebut, dunia bisnis sekarang dituntut untuk dapat menciptakan karyawan yang mempunyai produktivitas tinggi dalam pengembangan perusahaan. Perusahaan harus mampu membangun dan meningkatkan prestasi kerja dalam lingkungan serta manajemen yang memadai untuk memaksimalkan pegawai atau karyawan agar dapat berprestasi tinggi. Hal ini tidak lepas dari sumberdaya manusia sebagai faktor utama, karena sumberdaya manusia merupakan pelaku dari pelaksanaan seluruh kegiatan dari tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumberdaya - sumberdaya lainnya yang dimiliki oleh perusahaan (Hartomo & Luturlean, 2020).

Manusia menjadi kunci utama dalam sebuah perusahaan. Tanpa adanya manusia, tidak mungkin sebuah perusahaan bisa dibentuk dan dijalankan untuk mencapai tujuannya. Dalam sebuah perusahaan akan dibentuk beberapa departemen dan tiap-tiap departemen memiliki tanggung jawab yang berbeda. Departemen sumber daya manusia memiliki tanggung jawab untuk merekrut calon karyawan yang memiliki kompetensi sesuai dengan yang dibutuhkan perusahaan (Edison Dan Emron, 2020). Tidak hanya merekrut, departemen SDM juga bertanggung jawab untuk mempertahankan dan mengembangkan karyawan yang memiliki *ability* dan *knowledge* yang baik karena *ability* dan *knowledge* dapat memprediksi kinerja seseorang (Moulina, 2019). Kinerja adalah hasil yang dikeluarkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan waktu tertentu (Sudaryo, 2018). Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya (Ambiya et al., 2020).

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi atau perusahaan secara kualitas dan kuantitas pada periode tertentu yang merefleksikan seberapa baik seseorang atau kelompok tersebut memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi

atau perusahaan (Salsabila & Silvianita, 2021). Dengan meningkatkan kinerja karyawan maka akan menimbulkan dampak positif terhadap perusahaan. Untuk mengetahui keberhasilan individu atau kelompok maka harus dibuat kriteria keberhasilan yang harus dicapai oleh karyawan dan dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam pencapaian tujuan atau target yang telah ditentukan oleh organisasi atau perusahaan. Dengan meningkatkan kinerja karyawan maka diperlukan *ability* dan *knowledge* yang akan menimbulkan dampak positif terhadap perusahaan (Northouse, 2018).

Ability atau kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan pekerjaan, mungkin kemampuan itu dimanfaatkan atau mungkin juga tidak. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan dan bukan yang ingin melaksanakannya (Sumiati & Sumarta, 2023). Kemampuan merupakan faktor dalam penentuan keberhasilan *departement* personalia dalam mempertahankan sumber daya manusia yang efektif. Untuk menyelesaikan pekerjaan yang baik diberikan oleh pimpinan, seorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Widiyasari & Padmanty, 2022).

Knowledge (pengetahuan) adalah apa yang diketahui oleh seseorang terkait suatu topik, dan suatu kemampuan yang didapatkan melalui jenjang pendidikan dan juga suatu kesadaran dalam bidang kongnitif. Misalnya, seseorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan (Berutu, 2019). *Knowledge* merupakan salah satu faktor penting untuk mencapai keefektif manajemen karir manajerial dalam mengidentifikasi dan mentransfer pengetahuan Sumber Daya Manusia dalam menjalankan kegiatan perusahaan dengan menyelesaikannya tepat waktu serta memiliki karyawan yang kreatif dan inovatif membawa perusahaan berkinerja unggul. Keseimbangan antara teknologi dan Sumber Daya Manusia yang berkompetensi untuk menjalankannya, sehingga dapat dibayangkan jika suatu perusahaan yang memiliki peralatan dan teknologi serba canggih, namun kompetensi Sumber Daya Manusia tidak memadai dan tidak mampu maka dapat dipastikan akan berakibat fatal.

Salah satu perusahaan yang masih menjaga Sumber Daya Manusia nya adalah PT Telkom Indonesia (Persero). PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Yang memiliki kemitraan yang salah satunya adalah PT. Telkom Akses Surabaya yang beralamat di Jl. Margoyoso No.1 - 3, Kedungdoro, Kec. Tegalsari, Kota Surabaya, Jawa Timur 60261, bergerak pada bidang Infrastruktur Jaringan.

Dalam PT. Telkom Akses ini membantu PT. Telkom membangun jaringan-jaringan hingga ke pelosok negeri, memberikan fasilitas jaringan seperti internet yang ada sekarang ini. Pada perusahaan ini terdapat beberapa divisi salah satunya SDI (*Survey Drawing Inventory*), divisi ini bergerak dalam *construction* dimana PT. Telkom memberikan *project* pembangunan jaringan baru ke PT. Telkom Akses. Pada divisi ini terdiri dari 2 team yaitu *survey* dan *drafter*, dimana pada *team survey* memulai untuk mengecek jaringan eksisting yang tersisa sebelum di desain kan jaringan baru berdasarkan permintaan dilapangan, setelah desain jaringan baru tersebut disetujui oleh pihak PT. Telkom dilanjutkan divisi *deployment* untuk realisasi dilapangan dan pembuatan berkas yang akan di berikan kembali pada divisi SDI yaitu *team drafter*, yang mana akan dilakukan proses validasi dan *inventory* pada *system* hingga *project* tersebut *golive* dan siap jual ke pelanggan yang membutuhkan jaringan. Data sampel target dan realisasi pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1

Sampel target & realisasi waktu penyelesaian pekerjaan karyawan PT. Telkom Akses Surabaya pada Unit SDI tahun 2023

Designator	Aktivitas	Target	Realisasi
		Durasi (menit)	Durasi (menit)
DSG-APD-DIS	Drawing APD Distribusi Hasil Survei Lapangan dengan SW, termasuk validasi gambar kml	8,00	12,00
DSG-APD-FEE	Drawing APD Feeder Hasil Survei Lapangan dengan SW, termasuk validasi gambar kml	53,3	80,00
DSG-ABD-DIS	Drawing ABD Distribusi Kawasan & HRB dengan SW, sesuai hasil konstruksi	10,67	14,00
INV-PEL	Pelurusan Inventory di UIM	16,00	32,00

Sumber : PT. Telkom Akses Surabaya

Berdasarkan data Tabel diatas merupakan sampel target pekerjaan karyawan unit SDI sehari-hari. Dimana setiap pekerjaan diberikan *designator* dan target

produktivitas yang mempunyai bobot dan durasi waktu tersendiri. Dalam satu hari karyawan di haruskan menyelesaikan pekerjaan hingga 100% setiap harinya, namun realita yang terjadi setiap karyawan mampu menyelesaikan pekerjaannya kurang dari 100%. Hal tersebut memberikan dampak pada tidak tercapainya target yang diberikan perusahaan, sehingga target tidak selesai pada waktu yang diberikan. Performansi karyawan sendiri juga bergantung dengan *abilty* dan *knowledge* karyawan untuk diperpanjang atau tidak masa kontraknya.

Tabel 1.2
Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jurusan	Jumlah Karyawan
SMA/SMK	Rekayasa Perangkat Lunak	20 orang
	IPA	5 orang
Stara - 1 (S1)	Sistem Informasi	2 orang
	Teknik Elektro	2 orang
	Teknik Sipil	1 orang
	Hukum	1 orang

Sumber : PT. Telkom Akses Surabaya Unit *Survey Drawing & Data Inventory* (SDI).

Fenomena yang terjadi pada unit SDI terkait dengan *ability* atau kemampuan identik dengan kemampuan fisik seperti skill, pendidikan, dan masa kerjanya hal ini dapat dilihat dari tabel 1.2 dimana pendidikan yang tidak linier dengan pekerjaan karyawan, dengan latar belakang pendidikan yang berbeda karyawan diharapkan dapat langsung paham dengan pekerjaan. Adapun dalam pelatihan skill yaitu setiap karyawan diwajibkan untuk mengikuti pelatihan, namun kenyataan dilapangan hanya karyawan tertentu yang mempunyai daya ingat dan daya tangkap maksimal dapat mengikuti pelatihan. Karyawan tertentu nantinya harus mengajarkan ke karyawan lain untuk membagi ilmunya setelah pelatihan. Setiap 3 bulan sekali perusahaan mengadakan ujian tentang materi seputar perusahaan dan individu, disini setiap karyawan diberikan materi untuk dipelajari sendiri kemudian diberikan latihan soal dan selanjutnya ujian yang mempunyai standart nilai untuk lulus. Jika tidak lulus akan mempengaruhi penilaian terhadap kinerja karyawan.

Begitu juga dengan *knowledge* atau pengetahuan, faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan ialah faktor kemampuan berdasarkan pengetahuan karyawan. Pengetahuan seorang karyawan sangat diperlukan dalam menyelesaikan tugas – tugas pekerjaan agar hasilnya menjadi maksimal. Pengetahuan merupakan apa yang diketahui seseorang tentang suatu topic pekerjaan, kesesuaian pengetahuan yang dimiliki karyawan dan suatu kemampuan yang diperoleh melalui pendidikan formal dan informal.

Berdasarkan pada tabel 1.2 diketahui bahwa pekerjaan dan pendidikan tidak selalu sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki dan karyawan kesulitan dalam memahami tantangan pada pekerjaannya. Dan dalam PT. Telkom Akses Surabaya Unit *Survey Drawing & Data Inventory* (SDI) karyawan dituntut untuk bisa memahami jaringan telekomunikasi dan cara kerja *software autocad, google earth* karena pengetahuan tersebut berdasarkan *background* pendidikan mereka, tetapi dari tabel didapatkan bahwa banyak karyawan dengan *background* pendidikan yang tidak linier dengan Unit *Survey Drawing & Data Inventory* (SDI). Berdasarkan tingkat pendidikan didapatkan bahwa karyawan dengan lulusan SMK, lulusan SMA dengan jurusan IPA, jurusan dari S1 Teknik Informasi, S1 Hukum, S1 Teknik Elektronik dan Teknik sipil. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa masih banyak karyawan PT. Telkom Akses Surabaya Unit *Survey Drawing & Data Inventory* (SDI) dengan tidak liniernya pendidikan yang dapat membuat karyawan tidak sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya sehingga mempengaruhi *knowledge* karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan, dapat dijelaskan bahwa dari penelitian (Sembiring et al., 2021) dan (Nuariningsih & Widiastini, 2020) menjelaskan bahwa *ability* dan kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan. Kemampuan yang dimiliki seseorang berbeda-beda dalam menyelesaikan pekerjaan baik dengan kemampuan intelektual maupun fisik. Selanjutnya penelitian (Salsabila & Silvianita, 2021), (Widjaja et al., 2014) dan (Setyorini et al., 2021) bahwa pengetahuan (*knowledge*) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian (Fath & Adji, 2021) bahwa kemampuan kerja secara parsial tidak memiliki pengaruh pada kinerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Ability* dan *Knowledge* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses Surabaya Di Bidang SDI (*Survey Drawing & Data Inventory*)**”.

B. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang tersebut, peneliti mengajukan rumusan masalah di PT. Telkom Akses Surabaya Unit *Survey Drawing & Data Inventory* sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja karyawan, *ability* dan *knowledge* di PT. Telkom Akses Surabaya?
2. Apakah *Ability* berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah *Knowledge* berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

4. Apakah *Ability* dan *Knowledge* berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
5. Dari variabel *Ability* dan *Knowledge* manakah yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui kinerja karyawan, *ability* dan *knowledge* di PT. Telkom Akses Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Ability* terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Knowledge* terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Ability* dan *Knowledge* terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini, hendaknya dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

a. Manfaat Teoritis

Untuk keilmuan ekonomi dan bisnis, hasil penelitian diharapkan dapat menyumbang pemikiran secara teoritis dan ilmiah dalam manajemen sumber daya manusia mengenai kinerja karyawan khususnya tentang *knowledge* dan *ability*.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan tentang variabel - variabel mana yang belum sesuai dengan kebutuhan perusahaan, serta untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja yang telah ada, sehingga akan dapat mendorong perusahaan ke arah tercapainya keunggulan sumber daya manusia di masa kini dan akan datang.

2) Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan informasi bagi para pembaca dan penelitian lain yang berkaitan dengan bidang sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan.