

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu tujuan utama perusahaan adalah untuk menghasilkan laba atau laba yang sangat tinggi. Setiap perusahaan untuk meraih tujuan harus memiliki sumber daya manusia yang memiliki kapabilitas yang kompeten dibidangnya. Sumber Daya manusia pada perusahaan harus mengatur secara profesional untuk terciptanya keseimbangan untuk mendapatkan karyawan yang dibutuhkan dan sesuai dengan kualifikasi yang diinginkan perusahaan (Bhastary, 2020). Sumber Daya manusia adalah aset bagi perusahaan karena perannya tidak tergantikan oleh sumber daya lain (Novitasari & Asbari, 2020). Diterapkannya aturan dan pengelolaan sumberdaya manusia yang dikelola secara profesional agar dapat menciptakan budaya organisasi yang baik serta meningkatkan kinerja karyawan yang tinggi bagi akan memberikan keuntungan yang besar terhadap perusahaan perusahaan (Fachrurazi et al., 2022).

Kinerja merupakan faktor utama dalam mencapai keberhasilan suatu organisasi maupun perusahaan. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja seseorang, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawab dalam kurun waktu tertentu (Susyanto, 2019). Menurut Jufrizen dan Lubis (2020), kinerja menghasilkan suatu output yang

diperoleh dari indikator atau fungsi pekerjaan maupun profesi yang dijalankan. Hasil kerja yang baik ditunjukkan oleh karyawan berdasarkan kemampuan yang dimilikinya, antara lain melalui aspek quantity of work, quality of work, cooperation, serta target (Fachrurazi et al., 2022).

Motivasi kerja merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung lebih produktif, berkomitmen, dan mampu memberikan hasil kerja yang optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Arfandi dkk. (2023) dan Ananingrum & Pradhanawati (2019) menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam dunia kerja yang kompetitif saat ini, terutama pada sektor jasa, motivasi menjadi faktor penting bagi perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan produktivitas karyawan. Salah satu perusahaan yang menghadapi tantangan tersebut adalah PT Telkom Malang, yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi dan menuntut karyawan memiliki motivasi tinggi agar mampu mencapai target serta memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Namun, penelitian yang membahas motivasi kerja di sektor telekomunikasi, khususnya di PT Telkom Malang, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penting untuk menelusuri lebih lanjut bagaimana motivasi kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan di lingkungan perusahaan tersebut. Selain motivasi, disiplin kerja juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki disiplin tinggi

cenderung lebih konsisten dalam menyelesaikan tugas, mematuhi peraturan perusahaan, serta mampu meminimalkan tingkat ketidakhadiran maupun keterlambatan. Supryanita dan Munizar (2020) serta Sulfitriah dan Arini (2021) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil berbeda ditemukan oleh Novia (2021) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Bahkan, penelitian yang dilakukan oleh Awwali dkk. (2024) juga menemukan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) terkait pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Dalam konteks perusahaan besar seperti PT Telkom Malang, disiplin kerja menjadi aspek yang krusial untuk menjaga produktivitas dan kualitas pelayanan. Setiap karyawan dituntut untuk mematuhi standar operasional dan target waktu yang ketat agar proses layanan dapat berjalan optimal. Oleh karena itu, menarik untuk meneliti lebih lanjut bagaimana motivasi dan disiplin kerja berperan dalam mempengaruhi kinerja karyawan di PT Telkom Malang.

Kinerja karyawan merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan agar visi dan misi dapat tercapai secara optimal. Kinerja tersebut dapat diukur melalui hasil kerja yang dikontribusikan karyawan

kepada perusahaan. Hasil kerja yang optimal umumnya menjadi cerminan dari tingkat motivasi dan disiplin kerja yang tinggi. Kedua faktor tersebut berperan penting dalam menentukan konsistensi serta kualitas pencapaian karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari melakukan wawancara dengan seorang supervisor pemasaran di PT Telkom Malang didapati data terkait target bulanan yang di berikan perusahaan kepada karyawannya sebagai berikut :

Tabel 1.1

Data Target Pemasangan Wifi Bulan Januari – Juni 2024

Bulan	Target	Realisasi	Presentasi
Januari	200	191	95,5%
Februari	200	184	92%
Maret	200	189	94,5%
April	200	180	90%
Mei	200	182	91%
Juni	200	185	92,5%

Sumber: PT Telkom Cabang Malang (2024)

Berdasarkan pada tabel 1.1 dapat terlihat target yang diberikan perusahaan kepada karyawan selama bulan Januari sampai Juni 2024. Terlihat dari data di atas selama 6 bulan tidak ada target yang tercapai oleh karyawan. Pencapaian tertinggi ada pada bulan Januari dengan presentase 95,5%, sedangkan pencapaian paling rendah berdapa pada bulan April dengan presentase sebesar 90%. Dari hasil data tersebut dapat di simpulkan bahwa karyawan masih belum mampu untuk mencapai target yang di berikan oleh perusahaan.

Selain itu peneliti juga mendapatkan banya keluhan dari customer

yang mengelukan terkait pelayanan yang di berikan oleh PT. Telkom Malang, keluhan customer tersebut dapat di lihat di tabel berikut :

Tabel 1 2.
Data Keluhan Pelanggan

Responden	Keluhan
Customer 1	Respons pelayanan online sangat lambat.
Customer 2	Layanan WiFi di rumah mengalami gangguan selama 5 hari dan belum diperbaiki.
Customer 3	Proses pelayanan sangat lambat.
Customer 4	Pelayanan kurang baik, meskipun jam operasional belum berakhir, petugas sudah tidak menerima pelanggan.
Customer 5	Proses pengurusan pindah alamat WiFi sangat rumit dan memakan waktu lama.
Customer 6	Teknisi kurang rapi dalam penataan kabel WiFi.
Customer 7	Penjelasan dari customer service kurang jelas dan tidak memberikan solusi yang memadai.

Sumber : Google Review

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas keluhan pelanggan berfokus pada kualitas pelayanan yang belum memuaskan. Hal ini terutama terlihat dari lambatnya respons karyawan, baik secara online maupun offline, lamanya penanganan gangguan, serta proses layanan seperti perbaikan dan perpindahan alamat WiFi yang memerlukan waktu cukup lama. Selain itu, terdapat keluhan terkait kurangnya profesionalisme teknisi serta customer service yang dinilai kurang solutif. Ketidaksesuaian jam layanan juga menjadi permasalahan, di mana pelanggan tidak mendapatkan pelayanan meskipun masih berada dalam waktu operasional.

Selanjutnya, dari data internal perusahaan diperoleh informasi mengenai tingkat absensi karyawan selama enam bulan terakhir sebagai salah satu indikator kedisiplinan dan tanggung jawab kerja. Data absensi karyawan

periode Januari hingga Juni 2024 disajikan pada Tabel 1.3 berikut.

Tabel 1 3.
Data Absensi Karyawan Januari – Juni 2024

Bulan	Jumlah Karyawan	Terlambat	Izin	Tanpa Keterangan
Januari	127	34 (27%)	19 (15%)	18 (21%)
Februari	127	37 (29%)	19 (15%)	17 (13%)
Maret	127	33 (26%)	21 (17%)	24 (19%)
April	127	39 (31%)	24 (19%)	22 (18%)
Mei	127	36 (28%)	22 (18%)	21 (17%)
Juni	127	32 (25%)	18 (14%)	19 (15%)

Sumber: PT Telkom Cabang Malang (2024)

Berdasarkan data pada Tabel 1.3, terlihat bahwa selama enam bulan terakhir, terhitung dari Januari hingga Juni 2024, karyawan belum menunjukkan kinerja yang optimal. Hal ini tercermin dari persentase keterlambatan, izin, dan ketidakhadiran (alpha) yang relatif kurang baik. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kedisiplinan kerja karyawan masih perlu ditingkatkan. Data ini menjadi salah satu dasar bagi peneliti untuk meneliti hubungan antara disiplin kerja dan kinerja karyawan.

Selain itu, perlakuan yang diberikan perusahaan kepada karyawan juga menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi motivasi kerja. Karyawan yang merasa diperhatikan dan dihargai cenderung memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa karyawan PT Telkom Malang, peneliti memperoleh informasi bahwa sebagian karyawan merasa kurang memiliki dorongan internal untuk bekerja lebih optimal. Mereka juga menyampaikan bahwa peluang untuk naik jabatan di perusahaan dirasa cukup sulit, sehingga menurunkan semangat dan

motivasi untuk berkembang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Malang. Minimnya penelitian serupa pada sektor telekomunikasi, serta adanya kesenjangan dan kontradiksi hasil penelitian terdahulu terkait disiplin kerja, menjadi dasar kuat dilakukannya penelitian ini. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengelolaan sumber daya manusia serta menjadi acuan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada pada latar belakang, rumusan masalah dapat disusun seperti berikut ini:

1. Bagaimana motivasi, disiplin kerja, dan kinerja karyawan pada PT. Telkom Malang?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Malang?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pada PT. Telkom Malang?
4. Apakah motivasi dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Malang?
5. Manakah diantara motivasi kerja dan disiplin kerja yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya,
maka tujuan dari penelitian untuk mengetahui dan menganalisa :

1. Untuk mendeskripsikan motivasi, disiplin kerja dan kinerja karyawan pada PT. Telkom Malang
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Malang
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Malang
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh motivasi dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Malang
5. Untuk mengetahui dan menganalisa mana diantara motivasi kerja dan disiplin kerja yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Malang.

D. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai-nilai manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teori terhadap literatur akademis dalam bidang manajemen sumber daya manusia dengan memperkaya pemahaman tentang hubungan antara motivasi, kedisiplinan kerja, dan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi pengembangan penelitian selanjutnya dan menambah variabel lain yang

terkait. Dengan memperhitungkan interaksi antara motivasi, kedisiplinan kerja, dan kinerja karyawan, penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam merancang sistem manajemen kinerja yang efektif dan berkelanjutan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen PT Telkom Malang dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, manajemen dapat merancang kebijakan serta program pengembangan yang tepat guna meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu manajemen PT Telkom Malang dalam mengoptimalkan pengelolaan sumber daya manusia secara lebih terarah dan berkelanjutan.