

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap industri yang bergerak pada sektor jasa ataupun manufaktur, tentu mempunyai tujuan yang mesti dicapai, serta menentukan arah dan menyatukan unsur-unsur yang ada dalam industri supaya dapat maju tumbuh dan bersaing dengan industri lain, dan jika memungkinkan posisi berada di atas industri lain. Untuk menggapai tujuan-tujuan dibutuhkan serangkaian aktivitas yang dikenal sebagai proses manajemen.

Pada dasarnya industri dituntut menghasilkan kinerja karyawan yang besar untuk meningkatkan kinerja industri. Kinerja karyawan ialah salah satu aspek penentuan keberhasilan organisasi ataupun lembaga pemerintahan dalam menggapai tujuannya. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja secara mutu serta kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Salah satu faktor untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya adalah dengan memperhatikan beban kerja, baik itu beban kerja fisik maupun beban kerja mental. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja adalah Faktor personal/individual, pengalaman kerja, tim, sistem dan kontekstual.[1]

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Telkom) adalah BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. Perusahaan ini menyediakan berbagai layanan komunikasi lainnya termasuk interkoneksi jaringan telepon, multimedia, data dan layanan terkait komunikasi internet, sewa transponder satelit, sirkit langganan, televisi berbayar dan layanan VoIP. Perusahaan yang memiliki visi menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media, Edutainment* dan *Services* (TIMES) di kawasan regional ini telah mendominasi lebih dari 60 persen pangsa pasar broadband Indonesia. Artinya Telkom sudah memiliki lebih dari 19 juta pelanggan *broadband*. Demi mencapai visi tersebut maka diperlukan kinerja karyawannya terus meningkat.

Hasil penelusuran dengan pihak kompeten diketahui bahwa permasalahan di PT. Telkom Sadang Serang adalah terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan kinerja karyawan kurang optimal. Kinerja karyawan berkaitan dengan beban kerja yang dilakukannya sudah seimbang atau tidak, namun saat ini beban kerja karyawan di PT. Telkom Sadang Serang kurang seimbang atau *overload*. Pada saat jam istirahat ternyata masih ada karyawan yang melakukan pekerjaan atau bekerja di luar jam kerja, hal ini sering terjadi pada bagian *Departement Network Service*.

Kondisi yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa indikator angka gangguan maupun dari waktu penyelesaian gangguan sesuai standar waktu yang telah ditentukan cenderung semakin meningkat. penyelesaian gangguan jaringan yang dilakukan karyawan tidak sesuai standar waktu yang ditentukan dari tahun 2017 hingga 2020 mengalami peningkatan, padahal perusahaan PT. Telkom Sadang Serang memberi toleransi waktu penyelesaian gangguan standar waktu yang ditentukan sebesar 10% setiap tahun untuk *Departement Network Service*. Hal ini tentunya berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Para pelanggan akan mengalami ketidaknyamanan pada saat menelpon, mengirim sms, dan koneksi data internet yang lambat atau bahkan terkadang terputus.

Faktor yang diduga menyebabkan kinerja karyawan tidak optimal adalah beban kerja yang tidak sesuai dengan pekerjaan. Selain beban kerja, kinerja karyawan yang tidak optimal, juga disebabkan pengawasan atau pengendalian internal terhadap pekerjaan karyawan yang belum optimal. Pengendalian internal yang lemah menyebabkan tidak efisien dan efektifnya kegiatan-kegiatan operasional perusahaan dan kebijakan perusahaan tidak dapat dijalankan dengan baik. Berdasarkan hasil pra-survei wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 10 orang karyawan PT. Telkom Sadang Serang 4 orang menyatakan bahwa dirinya masih kurang berinisiatif dalam menyelesaikan pekerjaannya dan masih menunggu instruksi dari atasan yang mengakibatkan pekerjaan menjadi terhambat. Sedangkan 2 orang lainnya berpendapat masih merasa kurang mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Meningkatkan kinerja karyawan adalah prioritas disetiap organisasi, ketika kinerja dari karyawan meningkat maka tujuan dari organisasi akan dengan mudah mencapai

target yang di harapkan, maka PT. Telkom Sadang Serang perlu meningkatkan kinerja para pegawainya yang belum mencapai standar yang ditetapkan

*Departement Network Service* PT. Telkom Sadang Serang, Tbk. Sadang Serang merupakan departemen yang menangani operasional dan pemeliharaan perangkat BTS (*Base Transceiver System*), BSC (*Base System Controller*) dan Transmisi untuk area Bandung. Jika terdapat gangguan operasional atau tidak optimal nya jaringan seluler karena disebabkan kinerja BTS, BSC atau Transmisi maka menjadi tanggung jawab departemen ini.

Berdasarkan Sasaran Kerja *Departement* dan *Job Description Departement*, kinerja karyawan *Departement Network Service* PT. Telkom Sadang Serang Kota Bandung diukur dari 4 (empat) hal utama yaitu *Revenue Achievement, Network Availability Index, Remedy Ticket Closing, On Time Problem Network Solution*.

Kinerja karyawan *Departement Network Service* PT. Telkom Sadang Serang salah satunya diukur dari kemampuan menangani masalah gangguan jaringan seluler sesuai waktu standar yang telah ditentukan. Standar lamanya layanan perbaikan terhadap setiap gangguan jaringan komunikasi Telkomsel maksimal 4 (empat) jam yang disebut dengan MTTR (*Main Time To Repair*). MTTR termasuk waktu yang dibutuhkan untuk mobilisasi karyawan ke tempat gangguan (BTS). Penanganan gangguan jaringan sesuai MTTR merupakan hal yang sangat penting, karena dengan mempersingkat waktu penanganan gangguan maka:

1. Meminimalisir lamanya waktu mati (tidak operasional) perangkat, sehingga pencapaian availability network akan lebih tinggi.
2. Menambah revenue, dengan meminimalisir jumlah dan lamanya waktu BTS mati (tidak operasional) akan memberikan kepuasan pelanggan dalam melakukan aktifitas telepon, SMS dan koneksi data.
3. Mengurangi keluhan pelanggan mengenai jaringan, karena penanganan keluhan pelanggan yang berkaitan dengan jaringan dilakukan dengan cepat.

Dengan demikian *Departement Network Service* merupakan ujung tombak perusahaan dalam meningkatkan kinerja jaringan seluler. Jika gangguan jaringan seluler ditangani sesuai standar waktu yang telah ditentukan sehingga kualitas

jaringan seluler meningkat maka kinerja karyawan *Departement Network Service PT. Telkom Sadang Serang* juga meningkat. Kinerja karyawan menunjukkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan suatu bidang pekerjaan tertentu

Masa kerja karyawan juga sangat mendukung peningkatan kinerja, karena semakin lama karyawan bekerja dalam suatu perusahaan maka semakin tinggi juga pengetahuan dan ketelitiannya dalam melakukan pekerjaan, hal ini disebabkan penguasaan seseorang terhadap pekerjaannya semakin baik. Akan tetapi berdasarkan hasil observasi di lapangan mengenai pengalaman kerja, sebagian karyawan yang bekerja di perusahaan ini masih memiliki terbatasan keterampilan dan pengetahuan dalam mengerjakan tugasnya walaupun sudah bekerja lebih dari 2 dan 3 tahun. Karyawan dengan masa kerja masih dibawah 1 tahun tentu belum menguasai prosedur kerja dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya percaya diri karyawan serta keraguan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan kepadanya karena belum memiliki pengalaman kerja yang sesuai bidangnya sekarang.

Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dari beberapa penjelasan di atas, diantaranya adalah dengan mengamati beban kerja, baik itu beban kerja fisik maupun beban kerja mental. Beban kerja merupakan sekelompok atau beberapa rancangan yang harus dikerjakan oleh suatu bidang organisasi dalam masa yang ditentukan. Menentukan beban kerja yang efektif bisa mendeteksi sejauh mana pekerja tersebut sanggup menerima beban kerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja individu itu sendiri. Beban kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survey Beban Kerja

<b>Pertanyaan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>	<b>Total</b>
Tugas yang selalu diberikan terkadang sifatnya mendadak dengan jangka waktu yang singkat	6	4	10
Saya mendapatkan dan menyelesaikan pekerjaan dengan tingkat kesulitan yang tinggi	8	2	10

Saya mengerjakan banyak pekerjaan setiap harinya yang harus segera diselesaikan	7	3	10
---	---	---	----

*Sumber: Olah Data Peneliti, (2022)*

Selain beban kerja, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu pengalaman kerja. Diperkirakan bahwa dengan pengalaman kerja, memungkinkan bagi karyawan untuk mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang yang pernah dikerjakan sebelumnya. Saat seorang karyawan memiliki pekerjaan yang sesuai dengan pengalaman kerja dan keahliannya, maka karyawan tersebut dapat memaksimalkan pengetahuan dan skil nya dalam bekerja.

Tabel 1. 2 Hasil Pra Survey Pengalaman Kerja

Pertanyaan	Ya	Tidak	Total
Saya selalu mengedepankan sikap profesional dalam bekerja.	10	0	10
Pengalaman kerja yang saya miliki, membantu saya menyelesaikan tugas secara efisien	5	6	10
Pengalaman kerja yang saya miliki, membantu mengurangi kesalahan-kesalahan yang Saya lakukan pada saat saya melaksanakan pekerjaan	7	3	10

*Sumber: Olah Data Peneliti, (2022)*

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “**Analisis Pengaruh Beban Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Regresi Linear Dan Asumsi Klasik**” (Studi Kasus Di PT, Telkom Sadang Serang)

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang akan dikaji adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Sadang Serang.
2. Apakah terdapat pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Sadang Serang.
3. Apakah terdapat pengaruh beban kerja dan pengalaman kerja secara bersamaan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Sadang Serang.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian dilakukan hanya pada lingkup satu cabang PT. Telkom Sadang Serang.
2. Karyawan yang diukur kinerjanya yaitu karyawan bagian *Network Service* saja.
3. Faktor-faktor yang diteliti hanya beban kerja dan pengalaman kerja.

### **1.4 Tujuan**

Tujuan Penelitian pada penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Sadang Serang.
2. Mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Sadang Serang.
3. Mengetahui pengaruh beban kerja dan pengalaman kerja secara bersamaan terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Sadang Serang.

### **1.5 Kegunaan**

Terdapat beberapa manfaat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi PT. Telkom Sadang Serang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan oleh PT Telkom Sadang Serang dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan melalui beban kerja serta melihat pengalaman kerja para karyawannya.

2. Bagi Departemen Teknik Industri Universitas Sangga Buana

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia

3. Bagi Mahasiswa

Menambah pengetahuan terhadap realita yang terjadi pada perusahaan tentang meningkatkan kinerja karyawan khususnya dilihat dari faktor beban kerja dan pengalaman kerja.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang informasi umum yaitu latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian tentang “Analisis Pengaruh Beban Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Asumsi Klasik” (Studi Kasus di PT. Telkom Sadang Serang).

### **BAB II Landasan Teori**

Bab ini berisikan teori yang diambil dari beberapa kutipan buku, yang berupa pengertian dan definisi. Bab ini juga menjelaskan konsep dasar teknik industri, konsep dasar informasi tentang beban kerja, konsep dasar sistem informasi tentang pengalaman kerja, dan definisi lainnya yang berkaitan dengan sistem yang dibahas.

### **BAB III Metode Penelitian/Pemecahan Masalah**

Pada bab ini berisi tahap-tahap penelitian yang dilakukan dalam urutan yang sistematis. Urutan tahapan tersebut akan menjadi kerangka bagi pelaksanaan penelitian, sehingga penelitian dapat berjalan secara sistematis, sesuai dengan tujuan penelitian, dan tepat waktu yang telah ditentukan sebelumnya

### **BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini berisi data-data yang didapatkan dari obyek penelitian yang disajikan secara sistematis. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner, pengukuran langsung, dan pengumpulan data gambaran umum

perusahaan. Selanjutnya dilakukan pengolahan data untuk alternatif penyelesaian permasalahan.

#### **BAB V Analisis dan Pembahasan**

Pada bab ini berisi analisis terhadap data-data yang telah diolah, meliputi analisis perbaikan dan saran-saran yang direkomendasikan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

#### **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat diberikan baik bagi perusahaan maupun bagi penelitian yang berikutnya.