

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

International network atau awam dikenal dengan sebutan *Internet* telah menjadi kebutuhan masyarakat modern masa kini, baik muda maupun tua. *Internet* sendiri masuk ke Indonesia secara resmi saat Indonesia bergabung dengan WIS dan UNESCO. Mulai dari sana Indonesia terus berusaha menyusul ketinggalannya dari negara-negara lain yang sudah terlebih dahulu memanfaatkan *Internet*. Hingga tahun 2020 *internet user* di Indonesia diprediksi sudah mencapai 196.688.761 orang pengguna sesuai dengan data yang dirilis oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa *Internet* Indonesia (APJII). Manfaat *Internet* di masyarakat bukan sekedar sebagai hiburan semata, contohnya *Internet* bisa menjadi alat untuk menyebar atau menerima informasi dengan sangat cepat, dengan adanya *Internet* masyarakat merasa pekerjaan mereka terasa lebih mudah.

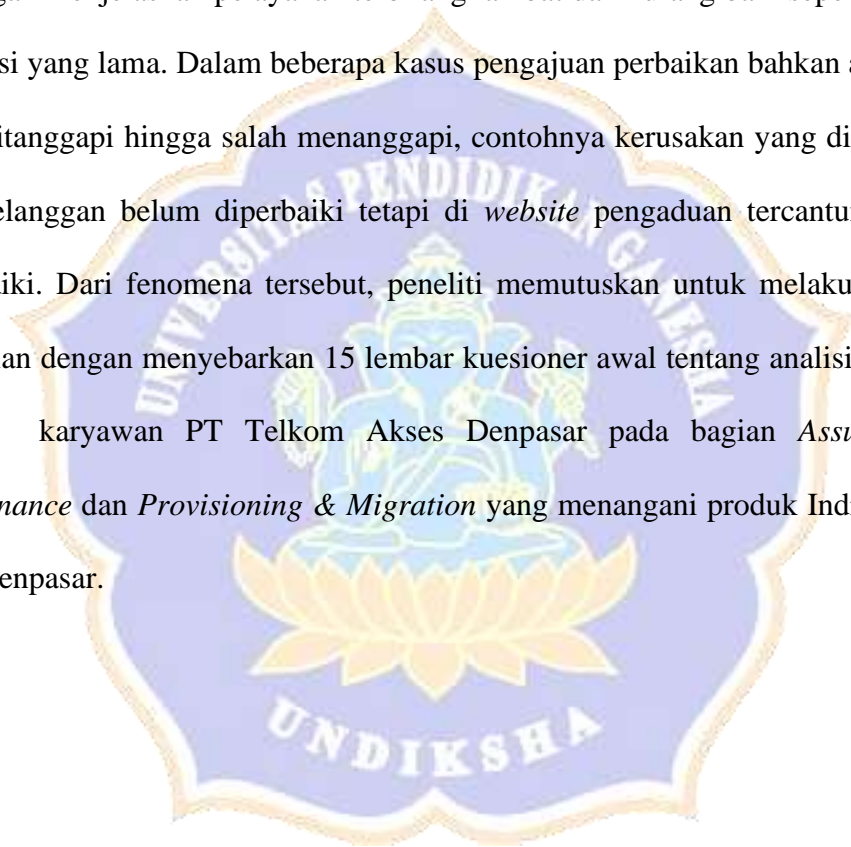
Banyaknya permintaan dari masyarakat perihal penggunaan *Internet* menyebabkan perusahaan jasa yang memberikan layanan tersebut semakin menjamur. Perusahaan saling bersaing untuk memberikan produk dan pelayanan terbaik kepada konsumen. Perusahaan berusaha untuk meningkatkan sumber dayab yang mereka miliki sehingga dapat selalu eksis dengan pesaing lainnya.

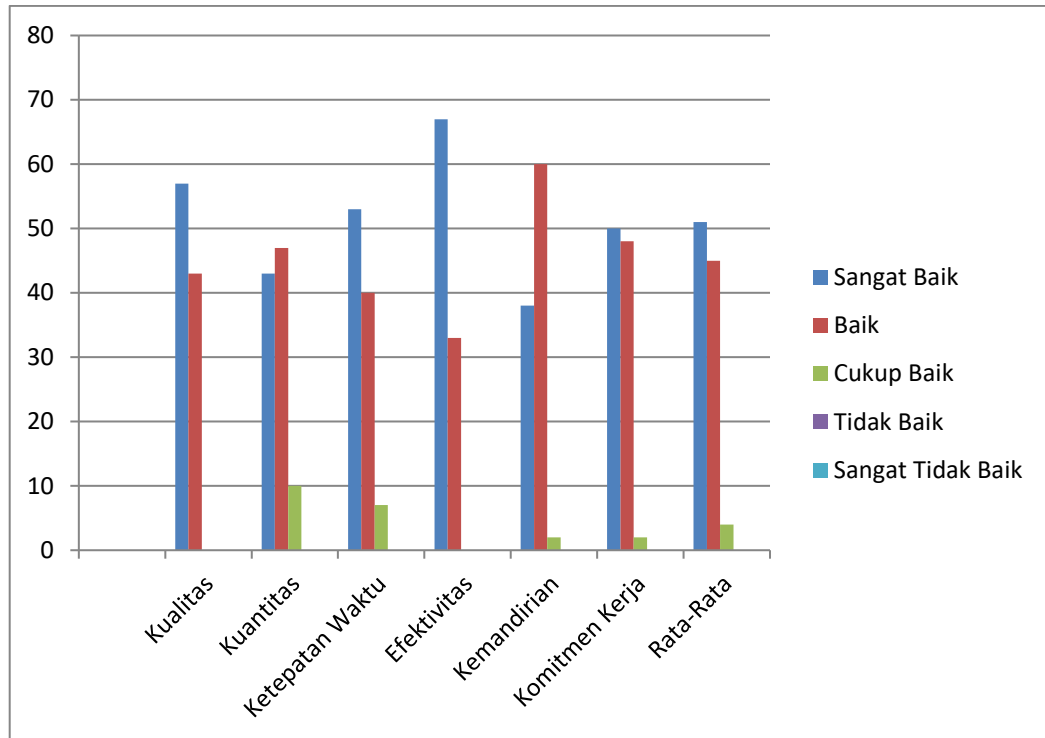
Perusahaan jika ingin bertahan dalam persaingan, perlu mempunyai sumber daya yang menjadi andalan untuk berlomba dengan kompetitor (Hetami, 2008). Kunci keberhasilan perusahaan adalah kinerja karyawan yang berkualitas, dengan kinerja karyawan perusahaan akan dapat mencapai tujuan yang diinginkan, seperti yang disungkapkan oleh Nabawi (2019) salah satu penyebab yang menentukan kesuksesan perusahaan dalam mendapatkan tujuannya adalah kinerja pegawai. Maka dari itu kinerja yang diberikan oleh pegawai bisa memberikan dampak bagi kinerja perusahaan secara *comprehensive*. Maka dari itu kinerja pegawai Maksimal sangat penting bagi keberlangsungan perusahaan

Kota Denpasar, sebagai kota yang padat dan penduduk yang memiliki persentase mengakses teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tertinggi di Bali didasari oleh data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali tahun 2020. Salah satu produk layanan *Internet* yang berada di Denpasar adalah Indonesia Digital Home atau disingkat menjadi Indihome. Suatu *product* dari Telekomunikasi Indonesia (Telkom) ini dalam bentuk paket pelayanan komunikasi serta data seperti layanan televisi, internet serta telepon rumah. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) merupakan perusahaan yang memberikan layanan WIFI (*Wireless Fidelity*). PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memfokuskan kepada jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT Telkom Indonesia memiliki beberapa anak perusahaan, salah satunya adalah PT Telkom Akses, Telkom Akses ialah anak perusahaan Telkom yang berjalan pada bidang *contraction contruction* dan *manage service* infrastruktur jaringan. PT Telkom Akses berdiri pada 12 Desember 2012. Menurut keterangan pihak PT Telekomunikasi Indonesia proses

pre-sale dan *after sale* produk Indihome banyak ditangani oleh pihak PT Telkom Akses, mulai dari penjualan, pemasangan, perbaikan sampai dengan *maintenance*.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pelanggan Indihome di Kota Denpasar Pada bulan Oktober 2021, mereka mengatakan cukup sering terjadi gangguan pada jaringan *Internet*. Keluhan lain dari pelanggan bisa dilihat memenuhi kolom komentar sosial media dari Indihome sendiri. Beberapa keluhan pelanggan menjelaskan pelayanan terbilang lambat dan kurang baik seperti proses birokrasi yang lama. Dalam beberapa kasus pengajuan perbaikan bahkan ada yang tidak ditanggapi hingga salah menanggapi, contohnya kerusakan yang dilaporkan oleh pelanggan belum diperbaiki tetapi di *website* pengaduan tercantum sudah diperbaiki. Dari fenomena tersebut, peneliti memutuskan untuk melakukan pra-penelitian dengan menyebarkan 15 lembar kuesioner awal tentang analisis kinerja kepada karyawan PT Telkom Akses Denpasar pada bagian *Assurane & Maintenance* dan *Provisioning & Migration* yang menangani produk Indihome di Kota Denpasar.





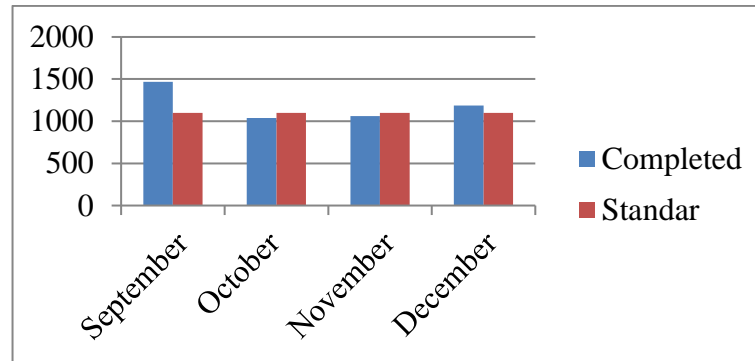
Gambar 1.1

Rekapitulasi tanggapan responden dari hasil angket mengenai Analisis Kinerja Karyawan *Assurance & Maintenance* dan *Provisioning & Migration* di PT Telkom Akses Denpasar

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, Data Diolah(2022)

Dilihat dari data pada Gambar 1.1 diketahui akumulasi keseluruhan kinerja Karyawan *Assurance & Maintenance* dan *Provisioning & Migration* di PT Telkom Akses Denpasar berdasarkan dari angket analisis kinerja yang berisi 6 indikator dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 51%, yang artinya sudah berjalan dengan sangat baik,

Namun melalui hasil peninjauan secara cermat yang sudah dijalankan oleh peneliti, peneliti mendapatkan bahwa di bagian *Provisioning & Migration*, *order completed* yang dikerjakan oleh karyawan masih terdapat dibawah jumlah standar yang diinginkan. Berikut data *order* yang masuk dan perbandingan dengan *order* yang *completed*.



Gambar 1.2
Data Perbandingan Jumlah *Order* Yang Diselesaikan Dengan Standar
Yang Ditetapkan Perusahaan.

Sumber: PT Telkom Akses Denpasar, Data Diolah (2021)

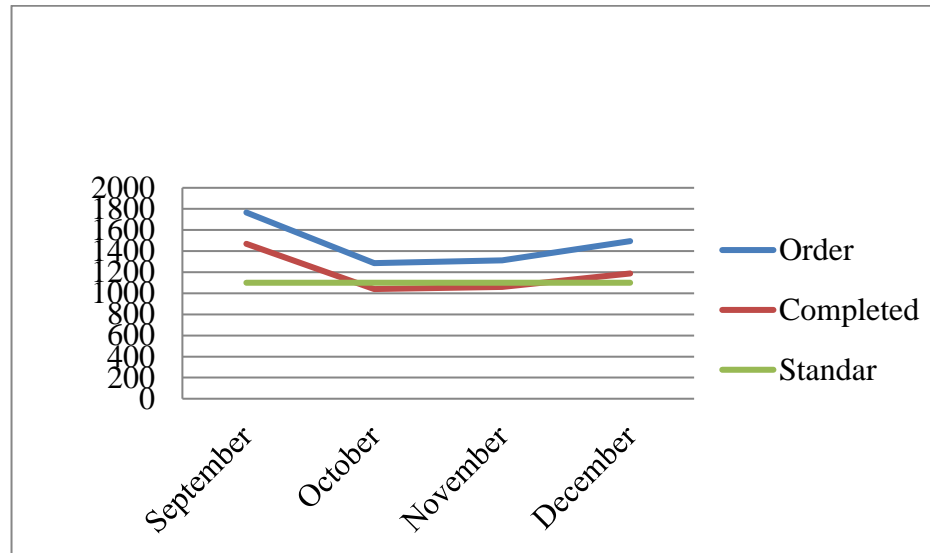
Dari data pada Gambar 1.2 dapat dicermati bulan Oktober dan November order completed masih dibawah jumlah standar yang diinginkan. Sesuai dengan keterangan *leader* bagian *Provisioning & Migration*, standar untuk teknisi adalah mengerjakan 2 order perhari. Jumlah karyawan *Provisioning & Migration* sebanyak 25 orang, berarti dalam sehari bagian *Provisioning & Migration* standarnya dapat mengerjakan 50 *Order*. Maka Dalam sebulan, 22 hari kerja, jumlahnya sebanyak 1.100 *Order*. Sedangkan target yang disusun oleh Unit Corporate Strategy berdasarkan RKAP (Rancangan Kerja dan Anggaran Perusahaan) pada Tahun 2021 untuk bagian *Provisioning and Migration* adalah sebanyak 39.611 dan jumlah pencapaian sebanyak 20.150 atau 50,8% dari target yang ditetapkan. Selain itu dari hasil data kehadiran selama Tahun 2021 masih terdapat karyawan yang tidak hadir karena mangkir, dimana tidak sesuai dengan keinginan perusahaan. Perusahaan tentu menginginkan karyawan datang sesuai jadwal yang telah ditentukan datang tepat waktu.

Selain itu, perlu diketahui bahwa kinerja karyawan memiliki berbagai variabel yang mempengaruhi. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan selain itu komitmen karyawan, motivasi karyawan, disiplin

karyawan, dan beban kerja karyawan (Febriyanti, 2013). Aboazoum et al (2015) menjelaskan bahwasanya kinerja dipengaruhi oleh disiplin kerja, kepuasan kerja, pelatihan dan pengembangan, dan stres kerja. Wahyudi, Wan Dedi; Tupti (2019) menyatakan bahwa kinerja karyawan mendapat dampak dari budaya organisasi, motivasi kerja dan kepuasan kerja. Lukito & Alriani (2018) mengungkapkan bahwasanya lingkungan kerja, beban kerja, dan stress kerja memiliki pengaruh kepada kinerja karyawan. Sriekaningsih (2017) mengatakan bahwasanya kinerja karyawan mendapat pengaruh dari kepemimpinan, lingkungan kerja, disiplin kerja, serta kepuasan kerja. Paramitadewi (2017) mengungkapkan bahwasanya kompensasi serta beban kerja memengaruhi kinerja karyawan. Jadi, dapat ditarik simpulan kinerja karyawan bisa mendapat pengaruh dari beberapa variabel yaitu, komitmen karyawan, motivasi kerja, disiplin kerja, beban kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, pelatihan dan pengembangan, stress kerja, lingkungan kerja, dan kepemimpinan, serta kompensasi. Dalam riset ini difokuskan hanya mempergunakan variabel beban kerja dan disiplin kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan. Sesuai dengan pendapat kajian sebelumnya bahwasanya variabel beban kerja memiliki pengaruh dominan pada penelitian Paramitadewi (2017), dan variabel disiplin kerja berpengaruh dominan pada penelitian (Dewi, 2017).

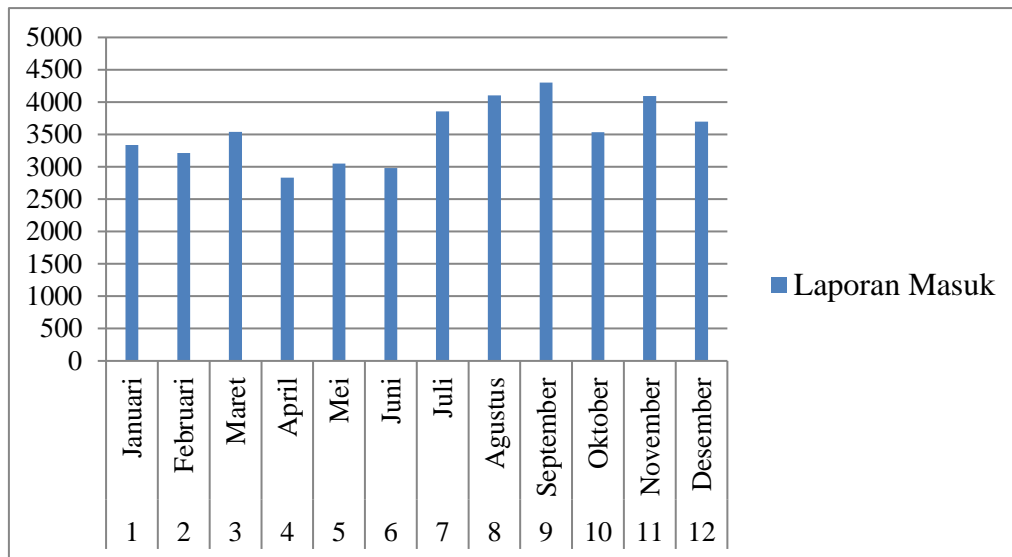
Kinerja karyawan mendapat pengaruh dari seberapa banyak beban kerja yang didapatkan pegawai dan beban kerja dapat dikatakan sangat mempengaruhi perusahaan. Menurut Smith & Smith (2017) bahwa beban kerja yang diperoleh pegawai berpengaruh pada kinerjanya. Jika terus bertambahnya beban kerja dan tidak ada penyebaran beban kerja yang tepat akan menyebabkan kinerja karyawan

menurun (Setyawan, A. A., & Kuswati, 2006). Berikut ini data orderan masuk yang diterima oleh bagian Provisioning & Migration pada caturwulan ke-3 Tahun 2021.



Gambar 1.3
Data Order Masuk Pada Bagian *Provisioning & Migration* di PT Telkom Akses Denpasar Pada Caturwulan ke-3 Tahun 2021
Sumber: PT Telkom Akses Denpasar, Data Diolah (2021)

Sesuai dengan keterangan leader bagian *Provisioning & Migration*, standar untuk teknisi adalah mengerjakan 2 order perhari. Jumlah karyawan *Provisioning & Migration* sebanyak 25 orang, berarti dalam sehari bagian *Provisioning & Migration* standarnya dapat mengerjakan 50 *Order*. Maka Dalam sebulan, 22 hari kerja, jumlahnya sebanyak 1.100 *Order*. Dilihat dari Gambar 1.3 bahwa, jumlah order yang masuk ke bagian *Provisioning & Migration* melebihi *Standar*. Maka dari data tersebut bisa disimpulkan bahwa beban kerja yang didapat oleh karyawan melebihi standar. Lalu berikut adalah data laporan yang masuk pada bagian *Assurance & Maintenance* selama satu tahun.



Gambar 1.4

Laporan Masuk Pada unit *Assurance* di PT Telkom Akses Denpasar Tahun 2021.
Sumber: PT Telkom Akses Denpasar, Data Diolah (2021)

Bisa dilihat pada Gambar 1.4 Jumlah laporan yang masuk mengalami fluktuasi setiap bulannya, laporan ini masuk dari keluhan pelanggan Indihome yang mengalami kendala maupun gangguan saat menggunakan produk. Tidak ada standar minimum penanganan perhari yang dikerjakan oleh Unit *Assurance*, jumlah laporan yang masuk akan di kerjakan pada hari itu juga sesuai dengan laporan masuk. Maksimal durasi pengerjaan setiap laporan sesuai dengan standar perusahaan adalah 3 jam, tetapi karyawan dituntut untuk menyelesaikannya kurang dari 3 jam, terlebih lagi jika pelanggan adalah pelanggan yang membeli paket dengan biaya yang besar. Tentu saja hal ini akan memberi tekanan bagi karyawan jika laporan yang masuk mengalami peningkatan pada waktu-waktu tertentu, seperti pada bulan September yang mana laporan masuk menyentuh angka 4.304 laporan masuk.

Selain beban kerja, disiplin kerja menjadi salah satu penyebab tinggi rendahnya kinerja karyawan. Salah satu gambaran perusahaan dengan manajemen yang bagus ialah dengan mempunyai level disiplin yang tinggi. Disiplin kerja

menjadi bagian yang sangat penting untuk *develop human resources*, sehingga disiplin dibutuhkan dalam sebuah organisasi agar tidak menyebabkan keteledoran, dan akhirnya pemborosan dalam proses kerja (Nurchahyo, 2011). Menurut Hasibuan (2013) kedisiplinan merupakan kemauan seseorang untuk menaati semua tatanan yang berlaku pada perusahaan. Tingkat disiplin yang baik dapat memberi sebuah indikasi bahwa karyawan dapat dipercaya untuk mencapai suatu hasil kerja optimal demi keberhasilan instansi (Hasibuan, 2011). Dengan karyawan memiliki disiplin kerja yang maksimal tentu karyawan akan menaati peraturan-peraturan serta norma-norma perusahaan sehingga dengan begitu akan memberikan suasana yang kondusif di area tempat kerja dan membuat pegawai nyaman untuk bekerja di kantor. Tujuan dari disiplin kerja tentunya agar karyawan bekerja dengan efisien. Disiplin kerja biasanya dapat diukur dari jam masuk kerja yang tepat waktu, datang bekerja dengan teratur, berpakaian rapi sesuai standar perusahaan, menggunakan peralatan kantor dengan tanggung jawab, dan dapat bekerja sesuai dengan keinginan dan standar perusahaan, serta menghasilkan kinerja yang berkualitas. Salah satu indikator disiplin kerja menurut Rivai & Basri (2005) adalah kehadiran. Berikut data ketidakhadiran di PT Telkom Akses Denpasar, bisa dicermati di Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Ketidakhadiran Karyawan *Assurance & Maintenance* Dan
Provisioning & Migration di PT Telkom Akses Denpasar Karena Mangkir Pada
Tahun 2021

Bulan	Jumlah Karyawan Assurance & Maintenance	Jumlah Mangkir			Jumlah Karyawan Provisioning & Migration	Jumlah Mangkir		
		Org	%	Hari		Org	%	Hari
Januari	150	9	6	24	27	9	33	19
Februari	150	9	6	11	25	2	8	2
Maret	151	21	15	41	26	8	30	13
April	150	19	13	30	27	5	18	9
Mei	153	0	0	0	22	0	0	0
Juni	152	14	9	21	26	4	15	8
Juli	151	3	1.9	5	26	2	7.6	2
Agustus	152	3	1.9	3	27	0	0	0
September	156	20	13	33	30	2	6.6	2
Oktober	159	1	0.6	1	32	1	3	1
November	155	26	17	39	32	8	25	10
Desember	150	15	10	20	31	4	13	6
Total	1829	140		228	331	45		72
Rata-Rata	153	11	7	19	27	4	13	6

Sumber: PT Telkom Akses Denpasar, Data Diolah (2021)

Berlandaskan pada Tabel 1.1 bisa dicermati jika hampir setiap bulan pada Tahun 2021 terdapat karyawan yang tidak hadir karena mangkir. Karyawan yang mangkir mengalami kenaikan dan penurunan. Ketidakhadiran karena mangkir dapat menjadi indikasi karyawan kurang disiplin. Keterangan langsung dari HR PT Telkom Akses mengatakan "Absensi adalah hal yang terpenting, karyawan diwajibkan untuk hadir sesuai hari kerja yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Jika karyawan tidak hadir tanpa keterangan atau mangkir, bisa dikatakan karyawan sudah *indisipline*". Selain itu juga beliau mengatakan bahwa karyawan yang tidak hadir karena mangkir akan diberikan sanksi yaitu pemotongan gaji, dihitung dengan jumlah berapa kali karyawan tidak hadir karena mangkir dan jika karyawan terus mengulanginya maka karyawan akan terancam di-nonaktifkan.

Tabel 1.2.
Rekapitulasi Ketidakhadiran Karyawan Assurance & Maintenance Dan Provisioning & Migration di PT Telkom Akses Denpasar Karena Mangkir Selama Tahun 2021 Berdasarkan Total Hari Mangkir.

Total Hari	Total Karyawan
Assurance & Maintenance	
< 3 Hari	41 Orang
≥ 3 Hari	36 Orang
Provisioning & Migration	
< 3 Hari	3 Orang
≥ 3 Hari	11 Orang

Sumber: PT Telkom Akses Denpasar, Data Diolah (2021)

Pada Tabel 1.2 pada bagian Assurance & Maintenance rata-rata setiap bulannya terdapat 11 karyawan yang tidak hadir karena mangkir dengan jumlah hari rata-rata 19 hari perbulan, dari jumlah tersebut di dapat bahwa selama Tahun 2021 sebanyak 41 orang karyawan mangkir < 3 hari, sedangkan 36 orang karyawan mangkir ≥ 3 hari. Dan pada bagian Provisioning & Migration rata-rata setiap bulannya terdapat 4 orang yang tidak hadir karena mangkir, dengan jumlah hari rata-rata sebanyak 6 hari perbulan, dari jumlah tersebut didapat bahwa selama Tahun 2021 sebanyak 3 orang karyawan mangkir < 3 hari, sedangkan 11 orang mangkir ≥ 3 hari. Walaupun terkadang hal tersebut disebabkan oleh kelalaian karyawan karena lupa melakukan absensi tetapi tidak dipungkiri bahwa masih terdapat karyawan yang tidak hadir karena mangkir.

Keterangan *Leader* Sektor IOAN (*Assurance*) mengatakan masih terdapat karyawan yang lalai dalam menjaga peralatan atau alat kerja, khususnya peralatan kecil seperti obeng dan tang. Selain itu juga walaupun teknisi sudah mulai sadar terkait keamanan saat bekerja dengan menggunakan alat pelindung badan tetapi tidak dipungkiri masih terdapat karyawan yang diluar pengawasan perusahaan

melewatkan penggunaan alat pelindung badan saat bekerja. Hal yang masih diperbaiki sampai sekarang adalah ketepatan waktu instalasi pada bagian *Provisioning & Migration* keterangan dari *Manager Site Provisionin and Migration*, walaupun hal tersebut persentasenya sangat kecil.

Hasil penelitian terdahulu oleh Irawati et al (2018) mengungkapkan bahwasanya beban kerja punya dampak signifikan dan positif dengan kinerja karyawan. Sedangkan riset oleh Rolos et al (2018) bahwasanya beban kerja punya dampak signifikan dan negatif dengan kinerja karyawan. Riset lainnya oleh Dewi (2017) menunjukkan bahwasanya disiplin kerja punya dampak positif serta signifikan dengan kinerja Karyawan. Kemudian kajian oleh Kumarawati et al (2017) menunjukkan bahwasanya disiplin kerja punya dampak secara negatif serta tidak Signifikan dengan kinerja pegawai di Sekretariat Kota Denpasar.

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, penting untuk dilakukan riset berjudul **“Pengaruh Beban Kerja Dan Disiplin kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Telkom Akses Denpasar Pada Layanan Indihome”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berlandaskan pada hal yang melatar belakangi, sehingga bisa diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia yaitu PT Telkom Akses Denpasar pada layanan Indihome adalah sebagai berikut.

1. Pada Bulan Oktober dan November Tahun 2021 *order completed* masih dibawah jumlah *standar* yang diinginkan pada bagian *provisioning &*

migration dan Target yang dicapai sebesar 50,87% dari target yang ditetapkan.

2. Beban Kerja yang cukup tinggi pada unit kerja *Provisioning & Migration* dan *Assurance & Maintenance* di PT Telkom Akses Denpasar.
3. Masih terdapat Karyawan (Teknisi) yang memiliki disiplin kerja yang belum maksimal pada bagaian *Provisioning & Migration* dan *Assurance & Maintenance*.
4. Ada aneka faktor lainnya yang memengaruhi kinerja karyawan.
5. Terdapat ketidakkonsistenan hasil riset yang bersangkutan dengan beban kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

1.3 Pembatasan Masalah

Didasari identifikasi permasalahan yang terjadi pada layanan Indihome Denpasar dengan faktor yang berpengaruh kepada kinerja karyawan, maka riset ini memberi batasan pada permasalahan variabel beban Kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses Denpasar pada Layanan Indihome.

1.4 Rumusan Masalah

Berlandaskan pada hal yang melatar belakangi, bisa ditetapkan pada penelitian ini mengambil rumusan masalah yakni.

1. Bagaimana pengaruh beban kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT Telkom Akses Denpasar pada layanan Indihome?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses Denpasar pada layanan Indihome?

3. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT Telkom Akses Denpasar pada layanan Indihome?

1.5 Tujuan Penelitian

Didasari pada paparan di latar belakang penelitian serta rumusan masalah yang ada, diputuskan kajian ini guna menganalisa serta menguji mengenai hal berikut.

1. Pengaruh beban kerja dan disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan di PT Telkom Akses Denpasar pada layanan Indihome.
2. Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT Telkom Akses Denpasar pada layanan Indihome.
3. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT Telkom Akses Denpasar pada layanan Indihome.

1.6 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap, temuan riset ini bisa memberi manfaat yakni.

1. Manfaat Teoritis

Memperlebar pengetahuan dan dijadikan acuan pada saat melakukan penelitian dibidang pengembangan beban kerja serta disiplin kerja dengan kinerja.

2. Manfaat Praktisi.

Temuan riset ini bisa memberikan gambaran serta informasi kepada PT Telkom Akses Denpasar terkait dampak beban kerja dan disiplin kerja dengan kinerja karyawan sehingga permasalahan dapat diperbaiki.