

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

PT.Telkom Indonesia adalah salah satu badan usaha milik Negara atau disebut juga BUMN yang dimana memberikan layanan jasa telekomunikasi pada masyarakat.Tahun 1999 telkom meluncurkan produk internet sebagai bentuk layanan yang memperbarui kebutuhan perkembangan teknologi informasi dimasa sekarang. Seiring waktu berjalannya zaman yang sangat canggih ini kebutuhan manusia semakin meningkat dengan teknologi, informasi, dan komunikasi.

Perkembangan teknologi informasi yang pada awalnya melalui media surat menyurat, berkembang melalui media telepon koin ataupun telepon rumah, dan menggunakan handphone yang dibawa kemana saja tanpa menggunakan kabel. Sejalan dengan perkembangan informasi dan komunikasi, saat ini pemenuhan kebutuhan tersebut dapat diperoleh melalui media yang lebih modern yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi internet.

Interconnected Network atau disebut internet merupakan salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang menawarkan sisi kecanggihan, kepraktisan, dan kemudahan. Dengan adanya informasi tanpa batas ini yang dapat mengakses perkembangan zaman membuat rasa ingin tahu dari masyarakat dapat terjawabkan dan komunikasi semakin berjalan dengan baik. Contohnya saja perusahaan, pemerintah, organisasi dan masyarakat Indonesia dapat menggunakan laptop gagednya untuk mendapatkan informasi dan

berkomunikasi dengan orang lain diseluruh dunia. Demi meningkatkan kualitas performa dari PT.Telkom agar terlihat lebih menarik dan lebih unggul dari competitor lainnya Oleh karena itu, perusahaan selalu melakukan perubahan dan perbaikan kearah yang lebih baik lagi untuk setiap aspeknya. Salah satu cara mengetahui performa perusahaan saat ini adalah melalui informasi dari pelanggan mengenai kepuasan terhadap produk dan layanan yang telah diberikan oleh PT. Telkom. Dalam undang-undang dasar 1945 menyatakan bahwa memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut **Arranirti & Izatunnisa, (2018)** Semangat kerja adalah usaha melakukan pekerjaan dengan lebih giat sehingga diharapkan lebih cepat dan lebih baik. semangat kerja ini dipengaruhi oleh kepribadian pekerja motivasi, komunikasi, dan lainnya, kepemimpinan, lingkungan kerja, kesempatan untuk berkembang, fasilitas kerja, dan rekan sekerja yang menyenangkan, kemudian yang terakhirlah faktor kesejahteraan dan upah.

Menurut **Arranirti & Izatunnisa, (2018)** definisi dari semangat kerja adalah kondisi seseorang yang menunjang dirinya untuk melakukan pekerjaan lebih cepat dan lebih baik di dalam perusahaan.

Dengan adanya Semangat kerja yang positif memberikan manfaat tersendiri karena setiap karyawan memerlukan saran, pendapat serta kritik yang bersifat membangun dari luang lingkup pekerjaannya demi kemajuan perusahaan tersebut. Apabila pemimpin mampu dalam meningkatkan semangat kerja karyawannya

maka pemimpin tersebut dapat memperoleh banyak keuntungan. karena dengan adanya semangat kerja yang dimiliki karyawan maka pekerjaan dapat lebih cepat diselesaikan. Kurangnya semangat kerja karyawan akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada customer, sehingga mereka merasa tidak puas akan hal tersebut dan akan menjadikan perusahaan tidak menjadi lebih baik lagi.

Insentif adalah kompensasi khusus yang diberikan diperusahaan kepada karyawan, diluar gaji utamanya, untuk membantu memotivasi atau mendorong karyawan tersebut agar lebih giat dalam bekerja dan berusaha untuk terus memperbaiki prestasi kerja di perusahaan. PT.Telkom apabila memberikan insentif kepada karyawan akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan dengan adanya insentif akan meningkatkan semangat kerja karyawan dan dapat menimbulkan ide-ide keterampilan karyawan dalam meningkatkan layanan telekomunikasi menjadi lebih baik lagi.

Menurut **Aquasita et al., (2016)** insentif adalah dorongan untuk mencapai lebih banyak output kerja untuk mencapai pembayaran lebih banyak terutama dipengaruhi oleh pentingnya relatif banyak uang bagi pihak yang menerimanya dan evaluasi orang yang bersangkutan, tentang adilnya rencana berdasarkan apa yang diperoleh ekstra tersebut.

Menurut **Nugroho et al., (2016)** insentif merupakan alat untuk mendorong karyawan agar lebih meningkatkan produktivitas kerja untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Menurut **Kusuma, Y.W., & Mashariono, (2016)** Motivasi kerja merupakan sesuatu faktor yang mendorong seseorang baik dari dalam diri seseorang maupun dari luar, untuk berperilaku melakukan sesuatu aktivitas kerja. Dorongan dari dalam dapat berupa kepuasan akan kebutuhan-kebutuhan yang ingin terpenuhi dan dorongan dari luar dapat berupa suatu tujuan yang telah ditetapkan untuk dicapai dalam waktu tertentu. Sehingga dapat dikatakan bahwa tujuan dari pemberian faktor motivasi kepada karyawan adalah untuk meningkatkan semangat pekerja dalam bekerja, dan sebagai suatu upaya untuk meningkatkan produktivitas kinerja karyawan. Konsekuensinya, perusahaan tersebut dapat mencapai tingkat produksi yang lebih tinggi dengan karyawan yang ada saat ini, sehingga menghasilkan laba yang lebih tinggi.

Motivasi adalah hasrat seseorang dalam bekerja yang didorong dari seseorang dan juga bisa dari diri sendiri yang akan menjadikan kepuasan serta tercapainya tujuan-tujuan yang diinginkan dapat terpenuhi. Sebagai perusahaan besar PT.Telkom harus membimbing dan memberikan motivasi kepada karyawan dengan cara memberikan insentif setiap hasil kerja yang dilakukannya ini akan menjadikan karyawan termotivasi dan bersemangat dalam melakukan suatu pekerjaannya dengan tuntutan perusahaan.

Dalam hal ini PT. Telkom sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang Telekomunikasi dengan misinya yaitu menjadi penyedia jaringan komunikasi yang utama, sudah seharusnya memiliki karyawan yang penuh semangat dan bermotivasi tinggi dalam bekerja dan melakukan pekerjaannya secara efektif dan

efisien, untuk kemudian pada akhirnya menunjukkan produktivitas yang tinggi dalam usaha mewujudkan misi dan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut **Syamsurizal, (2020)** Profesionalisme merupakan keyakinan bahwa sikap dan tindakan karyawan dalam menyiapkan segala pekerjaan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi pada karyawan yang mengutamakan kepentingan customer.

Menurut **Darmawan, (2019)** Profesionalisme adalah sikap dan perilaku yang ditunjukkan seseorang terhadap profesinya yang dapat memotivasi, bekerjasama dan berinteraksi secara profesional dengan rekan kerjanya.

Profesionalisme karyawan sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan karyawan yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan karyawan yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaiknya apabila tingkat kemampuan karyawan rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula.

Untuk tercapainya suatu profesionalisme dalam bekerja, diperlukan keterampilan yang berhubungan dengan pekerjaan atau tugas pokok dengan fungsi yang ada, namun pada umumnya seseorang karyawan diperlukan keterampilan dalam bidang komunikasi, teknologi komputer, kemampuan memecahkan masalah serta kemampuan dalam kerja dan tim. Sehingga dalam pelaksanaan tugas akan terorganisir seperti yang diterapkan, kemampuan inovatif serta kreativitas juga merupakan penentu proses keberhasilan dalam pelaksanaan tugas.

Agar terciptanya kebutuhan teknologi informasi bagi masyarakat maka dilakukan dengan kinerja yang profesionalisme, yang sesuai dengan visi dan misi dari perusahaan Telkom. Sumber daya manusia (SDM) adalah faktor utama yang harus diperhatikan perkembangannya karena dengan adanya SDM yang baik dan profesional akan sangat membantu dalam meningkatkan motivasi dan semangat kerja dalam perusahaan. Hal ini tidak terlepas terjadinya perubahan yang mendasar dalam teknologi yang sekarang berkembang sangat pesat. Perubahan ini perlu diperhatikan oleh aparat pemerintah. Karena dengan konsep tersebut sangat berpengaruh terhadap keberhasilan aparat pemerintah dalam melaksanakan misinya.

Evaluasi merupakan pengukuran atau perbaikan dalam suatu kegiatan yang dilaksanakan, seperti membandingkan hasil kegiatan yang telah direncanakan, agar rencana yang telah dibuat dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan dapat diselenggarakan.

PT.Telkom melakukan evaluasi keinginan konsumen, membina suatu hubungan yang baik terhadap konsumen dan pekerjasama di perusahaan lainnya, serta memberikan suatu kepuasan kepada konsumen agar menjadi loyalitas kepada perusahaan. Ini akan menjadikan perkembangan dan semangat kerja bagi karyawan dan banyaknya apresiasi dari orang-orang terhadap perusahaan PT.Telkom.

Indikasi yang dapat memperlihatkan menurunnya atau kurang optimalnya semangat kerja karyawan PT.Telkom kota padang yaitu dengan adanya insetif, motivasi, profesional, evaluasi dalam bekerja yang menurun sehingga

mengakibatkan penurunan yang rendah terhadap semangat kerja karyawan. Penurunan semangat kerja karyawan ini ditandai dengan banyaknya karyawan yang tidak hadir tanpa alasan yang jelas, sebagai mana yang terdapat pada PT. Telkom berikut:

Tabel 1.1 Daftar Absensi Karyawan PT. Telkom Tahun 2020

Jumlah Karyawan	Keterangan	Jumlah pertahun	Persentase
150	Sakit	300 kali	12 %
	Izin	350 kali	13,5 %
	Cuti	480 kali	15%
	Terlambat	1142 kali	33,4%
	Tanpa keterangan	100 kali	0,02 %

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa fenomena pada tahun 2020 banyaknya karyawan yang sakit adalah 300 kali (12%), karyawan yang izin sebanyak 350 kali (13,5%), karyawan yang cuti sebanyak 480 kali (15%), karyawan yang terlambat sebanyak 1142 kali (33,4%) dan karyawan yang tanpa keterangan sebanyak 100 kali (0,02%).

Dari data di atas dapat dilihat bahwa banyak karyawan yang tidak bersemangat dalam melakukan pekerjaannya sehingga tidak dapat memaksimalkan pekerjaannya dengan baik ini dibuktikan dari data bahwa sebanyak 1142 kali atau setara dengan 33,4 % jumlah karyawan PT. Telkom yang terlambat selama tahun 2020.

Berdasarkan uraian di atas, maka saya (penulis) tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Insentif, Motivasi, Profesionalisme, dan Evaluasi terhadap Perkembangan Semangat Kerja PT. Telkom Kota Padang".

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah pada PT.Telkom kota padang sebagai berikut :

1. Motivasi karyawan dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan sehingga mengakibatkan penurunan pada semangat kerja karyawan.
2. Kurang nya semangat kerja pada diri karyawan sehingga mengakibatkan penurunan pada perkembangan semangat kerja.
3. Profesional dalam semangat kerja karyawan lemah.
4. Kurangnya insentif dari perusahaan terhadap karyawan.
5. Gangguan jaringan yang menjadikan perkembangan perusahaan PT.Telkom tidak terlihat.
6. Kurangnya motivasi kerja karyawan dalam meningkatkan semangat kerjanya.
7. Sistem informasi SDM yang belum optimal akan berdampak negatif kepada semangat kerja karyawan.
8. Karyawan tidak berusaha mengembangkan idenya dalam mengembangkan jaringan dan meningkatkan perusahaan.
9. Kurangnya keterampilan karyawaan dalam perusahaan PT. Telkom.

10. Perusahaan PT. Telkom tidak mengevaluasi kembali karyawan dalam melakukan pekerjaannya dilapangan dalam pemasangan jaringan yang menimbulkan gangguan kepada penggunaan jaringan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini mencapai sasaran dan terarah dalam penulisan maka penulis akan membatasi masalah penelitian ini dengan Pengaruh Insentif, Motivasi, Profesionalisme, dan Evaluasi kerja karyawan sebagai variabel bebas dan perkembangan semangat kerja karyawan sebagai variabel terikat pada PT.Telkom Kota Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan yang akan dibahas dalam penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana pengaruh insentif terhadap perkembangan semangat kerja karyawan pada PT.Telkom Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap perkembangan semangat kerja karyawan pada PT.Telkom Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh profesionalisme terhadap perkembangan semangat kerja karyawan pada PT.Telkom Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh evaluasi terhadap perkembangan semangat kerja karyawan pada PT.Telkom Kota Padang?
5. Bagaimana pengaruh insentif, motivasi, profesionalisme, evaluasi karyawan terhadap perkembangan semangat kerja pada PT.Telkom Kota

Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh insentif terhadap perkembangan semangat kerja karyawan pada PT.Telkom Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap perkembangan semangat kerja karyawan pada PT.Telkom Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme terhadap perkembangan semangat kerja karyawan pada PT.Telkom Kota Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh evaluasi terhadap perkembangan semangat kerja karyawan pada PT.Telkom Kota Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh insentif, motivasi, profesionalisme, evaluasi karyawan terhadap perkembangan semangat kerja pada PT. Telkom.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan masukan kepada penerapan teori-teori yang didapatkan dalam perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya didalam perusahaan, dengan mengetahui bagaimana penerapan didalam perusahaan tersebut apakah layak atau tidak

dilakukan dalam perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan semangat kerja karyawan serta meningkatkan perusahaan menjadi lebih baik lagi.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil ini diharapkan agar dapat menjadi sumber informasi bagi ilmu pengetahuan yang akan datang dan dapat menjadi sumber referensi bagi yang membutuhkan.

3. Bagi perusahaan

- a. Hasil ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kompetensi kerja sehingga dapat mendorong semangat kerja karyawan dalam melakukan pekerjaannya untuk mendapatkan hasil kerja yang lebih baik lagi bagi perusahaan Telkom Kota Padang.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan untuk pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia.