

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan yang memiliki jumlah penduduk terbesar di dunia. Menurut data Bank Dunia dan Sensus Amerika Serikat sampai tahun 2016 saja tercatat bahwa jumlah penduduk Indonesia sebanyak 261,1 juta jiwa. Dengan jumlah penduduk tersebut tidak ayal bahwa Indonesia akan mendapat anugerah bonus demografi, seperti yang tertulis dalam harian Koran Sindo, selama rentang waktu 2020 – 2035 Indonesia akan mendapat anugerah bonus demografi, usia produktif (15 – 64 tahun) akan jauh melebihi usia tidak produktif (14 tahun ke bawah dan 65 tahun ke atas).

Menurut Menteri Keuangan (MenKeu) Sri Mulyani kualitas SDM masih tergolong rendah walaupun mendapatkan bonus demografi berupa jumlah produktif yang besar. Menurutnya hal ini harus diperhatikan karena pertumbuhan SDM tidak diiringi keahlian yang mumpuni.

Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa meskipun sumber daya manusia usia produktif kian meningkat tetapi tidak ada jaminan bahwa SDM tersebut memiliki kualitas yang mumpuni. Hal ini pun dialami oleh hampir seluruh perusahaan di Indonesia tidak terkecuali Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Menurut Deputy Bidang Infrastruktur Bisnis Kementerian BUMN Hambra Samal bahwa masih banyak BUMN memiliki manajemen pengembangan sumber daya yang kurang baik, sehingga hanya sebagian kecil BUMN yang memiliki SDM berkualitas. Begitu pula yang dirasakan oleh salah satu perusahaan BUMN terbesar di Indonesia yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Telekomunikasi (Witel) Jakarta Timur.

Sumber daya manusia merupakan komponen terpenting, tanpa keikutsertaan sumber daya manusia, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Sumber daya manusia inilah yang berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Sumber daya manusia merupakan kekayaan (asset) utama perusahaan dalam mengembangkan usahanya (Hasibuan, 2006). Sumber daya manusia memegang peranan utama dalam proses peningkatan produktivitas (Badriyah, 2015). Produktivitas menjadi sangatlah penting karena produktivitas adalah tolak ukur sejauh mana sebuah kegiatan mampu mencapai target kuantitas dan kualitas yang telah ditetapkan (Trisnawati & Kurniawan, 2005).

Produktivitas kerja yang tinggi dapat meningkatkan kesejahteraan, tidak ada jenis kegiatan manusia yang tidak mendapatkan keuntungan dari produktivitas yang ditingkatkan sebagai kekuatan untuk menghasilkan lebih banyak barang-barang maupun jasa, peningkatan produktivitas juga menghasilkan peningkatan langsung pada standar hidup serta mempertahankan pertumbuhan suatu organisasi. Sementara bila produktivitas kerja menurun atau tidak mengalami peningkatan secara signifikan maka akan mengakibatkan kerugian atau bahkan kehancuran bagi organisasi itu sendiri. Sebab itu untuk mendukung peningkatan produktivitas kerja maka dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Sumber Daya Manusia semakin berkualitas maka produktivitas kerja yang dihasilkan akan semakin tinggi. Dengan begitu tujuan suatu perusahaan dapat tercapai. Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan sering disebut sebagai karyawan atau tenaga kerja. Oleh karena itu, produktivitas kerja karyawan merupakan faktor penting dalam sebuah perusahaan apabila perusahaan tersebut ingin usahanya terus berkembang dan maju.

Sementara yang terjadi pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur ialah produktivitas kerja karyawan mengalami penurunan. Salah satunya terjadi pada Divisi Marketing yakni karyawan sales PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur. Secara umum, pengertian produktivitas menunjukkan kepada rasio output terhadap input. Input bisa mencakup tenaga kerja dan waktu. Sedangkan output bisa terdiri dari hasil produksi barang atau jasa, penjualan (*sales*), dan pendapatan..

Sedangkan *Salesman* adalah seseorang yang bekerja di bagian lapangan untuk mempengaruhi konsumen agar tertarik menggunakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Berkaitan dengan produktivitas kerja, apabila karyawan sales tersebut mampu menarik pelanggan lebih banyak maka dapat dikatakan produktivitas kerja yang dimiliki karyawan sales tersebut tinggi.

Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur penurunan produktivitas kerja karyawan sales terlihat dari hasil perbandingan antara hasil kerja yakni berupa jumlah perolehan pelanggan dengan waktu kerja yang dimiliki yang kian menurun.

Hal ini dijelaskan pada tabel I.1 berikut :

Tabel I.1

Produktivitas Kerja Karyawan Sales

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur

<b>Bulan</b>	<b>Hasil Kerja (Pelanggan)</b>	<b>Waktu</b>	<b>Produktivitas</b>
Februari 2018	3514	1383	2,54
Maret 2018	3655	1479	2,47
April 2018	3281	1440	2,28

*Sumber : Data diolah Peneliti*

Dari tabel diatas terlihat terjadi penurunan produktivitas kerja karyawan sales PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur selama 3 bulan berturut – turut yang signifikan. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan produktivitas kerja menurun seperti kurangnya pengalaman kerja yang dimiliki karyawan, karyawan yang memiliki pekerjaan lain (*double job*), pemberian upah yang tidak sesuai dengan kebutuhan karyawan, serta semangat kerja dan disiplin kerja yang dimiliki karyawan masih tergolong rendah.

Faktor pertama yang menyebabkan turunnya produktivitas kerja karyawan adalah kurangnya pengalaman kerja yang dimiliki karyawan. Pengalaman kerja yang dimiliki karyawan merupakan salah satu hal penting mengingat dengan pengalaman kerja yang mumpuni tentunya karyawan memiliki pengetahuan serta keterampilan yang lebih jika dibandingkan dengan karyawan yang belum memiliki pengalaman kerja. Begitupun yang terjadi pada karyawan sales PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur setelah melakukan observasi dan wawancara terhadap supervisor sales, kebanyakan dari karyawan merupakan lulusan baru dari sekolah kejuruan yang belum memiliki pengalaman kerja yang cukup dan bahkan ada yang belum memilikinya sama sekali.

Faktor lain yang menyebabkan produktivitas kerja rendah ialah adanya karyawan yang memiliki pekerjaan lain (*double job*) sehingga karyawan tidak fokus dalam melakukan pekerjaannya dan menyebabkan target yang diinginkan perusahaan sulit untuk dicapai. Menurut hasil observasi dan wawancara terhadap beberapa karyawan sales, memang terbukti terdapat beberapa karyawan sales yang memiliki pekerjaan lain (*double job*) selain sebagai karyawan sales di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur. Pada pelaksanaan kerjanya setelah melaksanakan apel pagi dan mengisi data kehadiran, masing – masing karyawan akan pergi ke lapangan dan pada saat itulah beberapa karyawan yang memiliki *double job* tersebut justru disibukkan dengan

pekerjaan lainnya barulah saat waktunya apel sore karyawan tersebut akan kembali ke kantor untuk mengikuti apel sore, mengisi data kehadiran pulang dan memberikan laporan yang seringkali tidak membuahkan hasil. Oleh karena itu, sebaiknya perusahaan membuat peraturan yang lebih tegas akan hal ini.

Ketika kita bekerja tentu hal yang paling menarik ialah ketika mengetahui upah yang diperoleh, apabila upah yang diberikan besar tentu karyawan akan lebih aktif dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga produktivitas kerja mereka tentu akan tinggi namun akan menjadi sebaliknya bila upah yang diberikan tidak sesuai terlebih tidak sebanding dengan apa yang dikerjakan. Berdasarkan wawancara terhadap supervisor sales pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur upah karyawan sales diperoleh apabila karyawan berhasil menarik pelanggan untuk menggunakan produk yang ditawarkan, tetapi jika tidak berhasil mendapatkan pelanggan maka karyawan tidak mendapatkan upah melainkan hanya penggantian biaya transport saja.

Hal terpenting lainnya ialah adanya semangat kerja yang tinggi, dengan rasa semangat tentu dalam mengerjakan atau melaksanakan tugas apapun akan memberikan hasil yang lebih maksimal ketimbang melakukan sesuatu tanpa memiliki rasa semangat. Menurut hasil pengamatan peneliti, karyawan sales PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur memang memiliki semangat kerja yang cukup rendah terlihat dari kurangnya antusias karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut supervisor sales PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur dalam hal bekerjasama antar karyawan dan rasa tanggung jawab yang dimiliki para karyawan pun masih tergolong rendah.

Kemerosotan produktivitas kerja dapat disebabkan pula dari tenaga kerja yang kurang disiplin dalam melaksanakan tugasnya. Disiplin kerja adalah sikap untuk mematuhi dan menaati peraturan dan prosedur yang berlaku di perusahaan. Dari hasil

wawancara dengan supervisor sales PT. Telekomunikasi Witel Jakarta Timur, terdapat beberapa karyawan yang tidak mematuhi peraturan yang berlaku. Kebanyakan karyawan tidak mematuhi aturan seperti sering absen atau datang tapi tidak tepat waktu, terbukti dari tingkat absensi (ketidakhadiran) karyawan yang semakin tinggi tiap bulannya. Hal ini dijelaskan pada tabel I.2 berikut :

Tabel I.2

Absensi Karyawan Sales

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur

Bulan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Hari Kerja Absen	Persentase
Februari 2018	1449	66	4,55%
Maret 2018	1575	96	6,09%
April 2018	1638	135	8,57%

*Sumber : Data diolah Peneliti*

Dari tabel diatas jelas terlihat bahwa persentase absensi karyawan sales mengalami peningkatan yang cukup signifikan, hal ini mencerminkan bahwa disiplin kerja yang dimiliki para karyawan sales masih tergolong rendah. Selain itu karyawan sales PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur juga sering tidak mengikuti apel pagi dan sore juga pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan serta karyawan sering tidak menggunakan seragam yang sesuai.

Berdasarkan hal – hal diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi tingkat produktivitas kerja karyawan sales pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur. Adapun faktor – faktor diatas adalah kurangnya pengalaman kerja yang dimiliki karyawan, karyawan yang memiliki pekerjaan lain (*double job*), pemberian upah yang tidak sesuai dengan kebutuhan karyawan, serta semangat kerja dan disiplin kerja yang dimiliki karyawan rendah. Maka dari itu, peneliti

tertarik untuk meneliti pengaruh semangat kerja dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan sales pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh semangat kerja terhadap produktivitas kerja?
2. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap produktivitas kerja?
3. Apakah terdapat pengaruh semangat kerja dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah – masalah yang terjadi pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur, maka penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan berdasarkan data dan fakta yang tepat (sahih, benar, valid) dan dapat dipercaya dengan pembuktian yang diperoleh secara empiris mengenai :

1. Pengaruh semangat kerja terhadap produktivitas kerja karyawan sales PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur.
2. Pengaruh disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan sales PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur.
3. Pengaruh semangat kerja dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan sales PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini dilakukan dengan harapan bahwa hasil penelitian yang diperoleh dapat berguna, antara lain untuk :

1. Kegunaan Teoretis

Sebagai referensi dan sarana menambah wawasan dan pengetahuan mengenai seberapa jauh pengaruh semangat kerja dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja pada karyawan. Selain itu dapat dijadikan referensi bagi penelitian lainnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

## 2. Kegunaan Praktis

### a. Bagi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan masukan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Timur dalam meningkatkan produktivitas kerja dimasa mendatang dengan memperhatikan faktor – faktor seperti semangat kerja dan disiplin kerja karyawan.

### b. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai tambahan referensi yang dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika yang berminat meneliti masalah ini serta menambah koleksi perpustakaan.