

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak organisasi, dapat dikatakan pula bahwa sumber daya manusia merupakan hal yang paling penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan jika tidak ada sumber daya manusia, maka suatu organisasi tidak dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga dan dikembangkan agar dapat menjalankan roda organisasi sesuai dengan rencana atau tujuan yang ingin dicapai. Artinya, besar kecil perkembangan organisasi atau perusahaan dapat terlihat dari kemampuan dan kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut.

Kinerja karyawan yang baik dapat membantu kelangsungan hidup perusahaan. Semakin baik kualitas SDM yang dimiliki suatu perusahaan, maka akan sebaik pula kinerjanya dan akan berpengaruh besar terhadap perkembangan perusahaan. Kinerja karyawan yang tinggi dan baik akan membuat karyawan semakin loyal terhadap organisasi atau perusahaan, semakin termotivasi untuk bekerja, bekerja dengan merasa senang dan yang lebih penting kepuasan kerja

yang tinggi akan memperbesar kemungkinan tercapainya produktifitas yang tinggi pula.

Sekarang ini, banyak perusahaan yang mengkhawatirkan kinerja karyawan di perusahaannya, sehingga terjadi beberapa keputusan yang mengharuskan diputuskan hubungan kerja antara dua belah pihak. Berdasarkan informasi pada artikel *online* Kepala Bidang Hubungan Industrial dan Persyaratan Kerja pada Dinas Tenagakerja dan Transmigrasi (Dinakertrans) Kabupaten Bekasi menyatakan bahwa pemutusan kerja banyak disebabkan oleh melemahnya kinerja karyawan di semua perusahaan. Selain itu, dalam pemutusan hubungan kerja ini banyak laporan yang sudah diterimanya, hal itu terjadi karena permasalahan ketenagakerjaan seperti indiscipliner dan adanya persoalan di internal perusahaan.

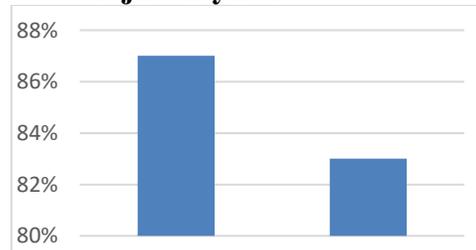
Tuntutan akan kinerja yang berkualitas sudah menjadi persyaratan utama di setiap perusahaan di Indonesia, namun sampai saat ini belum semua karyawan memiliki kinerja yang baik sesuai dengan harapan perusahaan. Menurut penilaian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB), rata-rata nilai kinerja pemerintah daerah masih C alias masih kurang. MenPAN RB Asman Abnur menyatakan, berdasar hasil evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP), rata-rata nilai pemerintah kabupaten dan kota seluruh Indonesia pada tahun 2016 any 49,87.

Kemampuan mencapai sasaran atau tujuan perusahaan dari sumber daya manusia yang dimiliki memiliki artian penting bagi keberhasilan organisasi.

Kinerja karyawan merupakan hasil dari pekerjaan yang telah dilakukan dalam beberapa waktu yang dapat dilihat dari kuantitas dan kualitas seorang pegawai dalam melaksanakan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Penilaian kinerja bukan hanya dari hasil yang diciptakan, tetapi banyak yang tidak kalah penting dari hasil kerja yaitu pada saat memulai dari yang tidak tahu sampai menjadi tahu hingga mencipta karya. Artinya, proses merupakan bagian yang paling penting. Pada saat melakukan kesalahan pasti akan diperbaiki, berarti kinerja dapat di evaluasi sehingga menghasilkan karya yang lebih baik dari sebelumnya. Dalam sebuah perusahaan yang memiliki kinerja baik tidak hanya satu atau dua karyawan, tetapi lebih dari itu. Maka dari itu, setiap perusahaan harus memiliki *instrument* penilaian kinerja untuk mengukur kinerja dari setiap karyawan.

Berdasarkan observasi awal dan melakukan wawancara mengenai kinerja karyawan peneliti menemukan bahwa kinerja karyawan PT Telkom Witel Jakarta Utara masih dikatakan rendah dibandingkan bulan sebelumnya. Kinerja dikatakan rendah berdasarkan data yang diperoleh dari perusahaan karena masih banyak nya target pasar yang belum tercapai.

Gambar I.1
Kinerja Karyawan



Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PT Witel Jakarta Utara adalah hasil kerja yang merupakan target pasar, kehadiran, kemampuan bekerja sama dan kualitas kerja.

Faktor pertama adalah hasil kerja. Sumber daya manusia dalam melaksanakan kerjanya harus memiliki tujuan individu, dengan adanya tujuan akan ada motivasi yang muncul untuk menghasilkan suatu karya dari kinerja yang baik. Menjadi sumber daya yang memiliki kinerja baik harus terpikirkan oleh individu tersebut, apa yang akan dihasilkan dan apa yang akan diambil dari semua hasil kerjanya. Motivasi diri sangat dibutuhkan dalam membangun kinerja yang baik. Motivasi diri juga dapat mempengaruhi orang disekitar perusahaan, karena memiliki ajakan yang positif dan bermanfaat untuk karyawan lain.

Faktor kedua adalah kehadiran. Setiap karyawan memiliki kewajiban untuk datang ketempat kerja setiap jam kerja, kecuali ada hal hal yang tidak bisa ditinggalkan. Salah satu faktor penentu kinerja adalah kehadiran, karena semakin banyak karyawan hadir setiap bulannya akan menghasilkan kerja yang baik.

Faktor ketiga yaitu kemampuan bekerjasama dan juga kualitas. Melayani pelanggan dengan baik adalah misi yang paling penting karena kepuasan pelanggan adalah yang utama. Setiap karyawan harus mampu berkomunikasi dengan baik, sopan dan santun untuk menghadapi pelanggan, maka dari itu kualitas dari seorang karyawan akan terlihat. Hal yang sama pentingnya adalah kemampuan bekerjasama. Cara yang paling ampuh menggapai pelanggan adalah dengan menyebar ke segala titik kota dan desa untuk memudahkan pelanggan. Setiap titik harus terdiri dari beberapa karyawan, maka setiap karyawan harus saling membantu agar misi tim yang diberikan akan berhasil.

Adversity quotient adalah kecerdasan seseorang menghadapi hambatan menjadi sebuah peluang untuk dirinya. Beberapa perusahaan telah membuktikan bahwa *adversity quotient* sangatlah bermanfaat bagi perusahaan. Banyaknya masalah di dalam perusahaan seperti rendahnya disiplin dan rendahnya kecerdasan menghadapi hambatan. Karyawan cenderung menunggu bantuan saat menghadapi kesulitan dengan bertanya kepada pimpinan.

PT Telkom Witel Jakarta Utara adalah perusahaan yang bergerak dibidang penyedia jaringan dan pendistribusian jaringan yang memiliki misi menyamaratakan jaringan hingga ke pulau terpencil. PT Telkom witel Jakarta utara berada di jalan Yos Sudarso, Kebon Bawang Jakarta Utara.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang sudah dijabarkan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh *adversity quotient* terhadap kinerja pada karyawan pada PT Telkom Witel Jakarta Utara.

A. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh *adversity quotient* terhadap kinerja kinerja pada karyawan pada PT. Telkom Witel Jakarta Utara?”

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang benar (sahih/ valid) dan dapat dipercaya (reliabel) mengenai: pengaruh *adversity quotient* terhadap kinerja karyawan.

C. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan menambah referensi informasi serta khazanah ilmu dalam bidang perkantoran terkait dengan *Adversity Quotient* (AQ) dan kinerja karyawan

2. Kegunaan praktis

a. Bagi peneliti

Dapat menambah pemahaman dan kemampuan berpikir khususnya dalam menerapkan *Adversity Quotient* pada karyawan.

b. Bagi pihak Universitas

Sebagai salah satu implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu penelitian dimana amanat tersebut diberikan kepada mahasiswa sebagai civitas akademika, serta sebagai salah satu cara untuk mengembangkan ilmu pengetahuan.

c. Bagi tempat penelitian

Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelaksanaan pekerjaan yang dikerjakan dalam rangka meningkatkan keterampilan karyawan.