

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menghadapi era persaingan global, tentunya setiap perusahaan harus tetap bisa menghadapi persaingan ketat dengan perusahaan lain diseluruh dunia. Sikap profesionalisme tinggi juga diperlukan bagi sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam setiap perusahaan, karena tanpa adanya sumber daya manusia perusahaan tidak akan menjalankan visi dan misi yang sudah menjadi tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan mensinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan perusahaan, bahkan dalam ilmu *human capital*, faktor yang terpenting dalam setiap perusahaan adalah sumber daya manusia. Sering juga dikatakan Sumber daya manusia sebagai aset utama perusahaan bila dilihat dari fungsi dan kegunaannya. Agar potensi sumber daya manusia ini dapat digunakan secara maksimal, diperlukan suatu pengelolaan yang baik, meliputi kebijakan-kebijakan pimpinan manajemen, prosedur maupun sistem yang diterapkan. Oleh sebab itu, perusahaan harus bisa mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin. Sumber daya manusia yang dimaksud dalam hal ini adalah karyawan.

Setiap perusahaan dituntut untuk memiliki manajemen yang baik. Manajemen perusahaan yang baik pasti dapat meningkatkan efektivitas perusahaan. Efektivitas suatu perusahaan dapat tercapai dengan baik sehingga mampu untuk bersaing dengan perusahaan lainnya. Hal yang harus diperhatikan pada perusahaan adalah kinerja karyawan, karena kinerja karyawan merupakan

salah satu faktor penting dan memiliki peran yang besar dalam suatu perusahaan.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang sudah dibebankan kepadanya. Kinerja mengacu pada hasil kerja karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pengelolaan untuk mencapai kinerja karyawan yang sangat tinggi terutama untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Perusahaan berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya. Untuk itu sangat tergantung dari para pelaksananya, yaitu para karyawannya agar mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau *corporate planing*, untuk itu perlu pula diperhatikan kinerja karyawannya.

Kinerja karyawan merupakan pelaksanaan kerja yang menjadi tugas yang harus dicapai sesuatu dengan target dan tanggung jawab seseorang maupun kelompok untuk mencapai sasaran dan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Kinerja seseorang merupakan gabungan dari kemampuan, usaha, dan kesempatan, yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkannya oleh karna itu, kinerja bukan menyangkut karakteristik pribadi yang ditunjukkan oleh seseorang melalui hasil kerja yang telah dan akan dilakukan seseorang. Kinerja dapat pula diartikan sebagai kesuksesan dalam melakukan pekerjaannya. Ukuran kesuksesan masing-masing karyawan tergantung pada fungsi dari pekerjaannya yang spesifik dalam bentuk aktifitas selama kurun waktu tertentu dengan kata lain, ukuran kesuksesan kinerja tersebut didasarkan pada ukuran yang berlaku sesuai dengan jenis pekerjaannya.

Sebagai gambaran permasalahan kinerja yang ada di PT. Telkom Kandatel Bangkalan melalui hasil wawancara dari beberapa pelanggan perusahaan ini adalah pada saat perusahaan ini mendapatkan permintaan terhadap pemasangan baru produk layanan jasanya, pelanggan yang baru mengeluhkan lambatnya pemasangan baru yang akan dikerjakan, awalnya dijanjikan akan dipasang 2 sampai 3 hari, tetapi nyatanya mereka harus menunggu sekitar satu minggu pemasangan baru akan dikerjakan. Selain itu kurang optimalnya kinerja dari karyawan ketika menerima laporan dari pelanggan terkait gangguan pada telepon rumah dan juga gangguan terhadap jaringan internet yang tidak terkoneksi.

Sebagai contohnya ketika perusahaan ini mendapatkan laporan gangguan terhadap telepon rumah dan jaringan internetnya pada PT. Telkom Kandatel Bangkalan. Akan tetapi laporan tersebut tidak langsung diatasi oleh karyawan yang ada di dalam perusahaan ini. Pelanggan mengatakan harus menunggu sekitar 5 sampai 6 hari baru laporan tersebut dapat diatasi dan diperbaiki. Ini menandakan bahwasanya kurang baiknya kinerja dari karyawan PT. Telkom Kandatel Bangkalan terhadap pelanggannya. Dikarenakan setiap laporan dan keluhan yang datang dari pelanggan tidak langsung diatasi pada saat itu juga, bahkan terkesan lambat dalam mengatasi laporan tersebut.

Hal ini yang menyebabkan pelanggan dari PT. Telkom Kandatel Bangkalan kecewa dan kurang percaya lagi terhadap kinerja karyawan yang diberikan oleh perusahaan ini, sehingga banyak pelanggan yang lebih memilih untuk untuk mencabut sambungan telepon dan jaringan internetnya. Permasalahan ini terjadi dikarenakan kinerja dari para karyawannya yang kurang baik dan tidak peduli dengan masa depan perusahaannya, sehingga PT. Telkom Kandatel Bangkalan

sulit untuk bersaing dengan perusahaan penyedia layanan telekomunikasi lainnya dan dampaknya juga adalah terus menurunnya tingkat pemasangan baru seperti yang terlihat pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1 Detail Pertumbuhan Pasang Baru 2P & 3P PT. Telkom Kandatel Bangkalan

BULAN	PASANG BARU 2P & 3P TAHUN	
	2014	2015
JANUARI	549	158
FEBRUARI	478	136
MARET	286	150
APRIL	114	90
MEI	140	102
JUNI	195	99
JULI	127	68
AGUSTUS	111	156
SEPTEMBER	270	169
OKTOBER	230	208
NOVEMBER	232	152
DESEMBER	189	155
TOTAL	2921	1643

Sumber: PT. Telkom Kandatel Bangkalan 2015

Dari tabel 1.1 tersebut di atas bisa dilihat pertumbuhan pasang baru produk layanan dari PT. Telkom Kandatel Bangkalan ditahun 2015 cenderung menurun dan tidak stabil dibandingkan tahun 2014. Hal ini disebabkan karena pelanggan sudah kurang percaya terhadap kinerja karyawan di perusahaan ini yang kurang merespon keluhan dari pelanggannya.

Terus menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja karyawan yang ada di PT. Telkom Kandatel Bangkalan yang berdampak juga pada menurunnya tingkat pemasangan baru produk layanan dari perusahaan ini juga disebabkan beberapa faktor salah satunya adalah kreativitas karyawan. Kreativitas merupakan kemampuan untuk mengembangkan ide-ide baru dan cara-cara baru dalam pemecahan masalah dan menemukan peluang baru. Kreativitas merupakan kemampuan seseorang untuk melahirkan sesuatu yang

baru, baik berupa gagasan maupun karya nyata yang relatif berbeda dengan apa yang telah ada. Kreativitas juga dapat bermakna sebagai kreasi terbaru dan orisinal yang tercipta, sebab kreativitas suatu proses mental yang unik untuk menghasilkan sesuatu yang baru, berbeda dengan orisinal. Kreativitas merupakan kegiatan otak yang teratur komprehensif, imajinatif menuju suatu hasil yang orisinal.

Menurunnya tingkat pemasangan baru terhadap produk layanan jasa dari PT. Telkom Kandatel Bangkalan disebabkan oleh rendahnya tingkat kreativitas dari karyawan yang ada di perusahaan ini terhadap permasalahan-permasalahan yang ada, mulai dari kurangnya masukan atau ide-ide kreatif dari karyawan yang ada di perusahaan ini ketika melakukan rapat evaluasi ataupun rapat dalam pembuatan program-program baru PT. Telkom Kandatel Bangkalan. Kebanyakan karyawan yang ada di perusahaan ini hanya hadir, diam, dan mendengarkan atasannya saja tanpa memberikan ide, inovasi ataupun masukan kepada atasan yang bisa mengembangkan produk layanannya semakin baik dan membangun perusahaan tersebut semakin baik. Sehingga masyarakat tetap bisa tertarik untuk menggunakan produk layanan jasa dari perusahaan ini.

Melihat kompetitor dari PT. Telkom, yang diantaranya adalah XL Axiata, Indosat, dan Smartfren untuk kompetitor layanan telepon seluler dan jaringan internet, sedangkan kompetitor dari segi TV Berlangganan diantaranya adalah Indovision, BigTV, dan AuraTV. Dari kompetitor tersebut khususnya di kota Bangkalan sudah mulai gencar untuk terus mendapatkan kepercayaan masyarakat. Mulai dari terjadinya perang tarif antar pesaing untuk memperluas pasarnya, mengembangkan layanan produk yang sesuai permintaan dan kebutuhan masyarakat seiring dengan terus berkembangnya teknologi. Tentunya

persaingan ini juga sangat berdampak bagi PT. Telkom untuk terus mengembangkan produk-produk layanannya dan tetap mendapat kepercayaan dari pelanggannya, PT. Telkom memang lebih unggul karena pelanggan dapat menikmati layanan telepon, jaringan internet, dan juga TV berlangganan sekaligus dalam satu paket *triple play indi home*. Namun buktinya PT. Telkom Bangkalan mulai kurang dipercaya karena masalah yang terus terjadi seperti koneksi internet yang lambat, kualitas gambar yang kurang bagus dari segi TV berlangganannya dibandingkan kompetitornya. Hal ini terjadi dikarenakan kurang kreatifnya karyawan dalam menyerap suatu informasi akan kebutuhan pelanggannya. Sehingga karyawan tidak bisa memberikan pendapat untuk mengeluarkan ide atau inovasi baru untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan produknya untuk membantu perusahaan semakin baik. Sehingga bisa dikatakan kreativitas juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain kreativitas, salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kerjasama tim. Kerjasama merupakan sinergitas kekuatan dari beberapa orang dalam mencapai satu tujuan yang diinginkan. Kerjasama akan menyatukan kekuatan ide-ide yang akan mengantarkan pada kesuksesan. Kerjasama sangat perlu diterapkan oleh karyawan di setiap perusahaan, agar pekerjaan yang ditugaskan kepada suatu divisi atau tim khusus bisa dikerjakan dengan baik dan maksimal, sehingga juga membantu perusahaan untuk meningkatkan profitabilitasnya. Sudah jelas bahwasanya kerjasama tim merupakan suatu kelompok yang usaha dari tiap-tiap individu menghasilkan kinerja lebih baik daripada hasil yang diperoleh secara masing-masing.

Hal ini memiliki pengertian bahwa kinerja yang dicapai oleh sebuah tim lebih baik daripada kinerja per individu disuatu organisasi atau perusahaan, sehingga menciptakan kinerja karyawan semakin produktif dalam suatu perusahaan, dan rancangan pekerjaan menggambarkan suatu bentuk kerjasama dan tanggung jawab suatu tim.

Pada PT. Telkom Kandatel Bangkalan terdapat beberapa divisi di dalamnya yaitu *Asman Support*, *Asman Sales* dan *Customer care* dan *Asman OM (Operation Maintenance)*. Dalam divisi tersebut mempunyai tugas dan pekerjaan yang berbeda-beda, perlu adanya kekompakan dalam tim untuk melaksanakan tugas yang sudah diberikan oleh atasan terhadap divisi-divisi tersebut agar tugas dan pekerjaan dapat terlaksana dengan baik.

Namun kenyataanya permasalahan yang ada di perusahaan ini masih banyak karyawan yang masih mengeluh terhadap pembagian tugas yang sudah diberikan pada setiap divisi, terutama karyawan yang terhitung masih belum lama bekerja pada perusahaan ini, mereka mengeluhkan pembagian tugas yang kurang merata, karyawan yang baru diberikan pekerjaan yang lebih banyak dibandingkan dengan karyawan yang sudah lebih dulu lama bekerja dalam perusahaan ini. Selain itu perbedaan pendapat ketika melaksanakan pekerjaan atau dalam suasana rapat. Hal ini yang sering menimbulkan konflik antara karyawan sehingga terjadi kesalahpahaman antar karyawan yang membuat kesatuan dan kekompakan tim terpecah.

Kurang rasa saling memiliki dan tanggung jawab pekerjaan menyebabkan rasa iri terhadap karyawan lainnya . seharusnya sebuah tim kerja harus memiliki kepedulian yang sama terhadap timnya, memiliki rasa tanggung jawab bersama agar kekompakan tim dapat terjaga. Setiap anggota tim memiliki peran masing-

masing, namun dalam hal ini tak jarang kerjasama dalam tim dihadapkan pada konflik.

Penyebab konflik kerjasama tim pada perusahaan ini pada umumnya adalah karena ada pertentangan pribadi yaitu kesalahpahaman diantara karyawan, aturan yang kurang dipahami oleh karyawan, dan pembagian kerja yang kurang efektif. Permasalahan dalam sebuah tim tersebut terjadi karena kurangnya kerjasama dalam menyelesaikan tugas-tugas antar bagian atau kelompok.

Dari beberapa permasalahan-permasalahan yang ada di PT. Telkom Kandatel Bangkalan yang sudah dipaparkan di atas ini membuktikan bahwasanya kreativitas dan kerjasama tim pada karyawan yang ada pada perusahaan ini sangat perlu untuk ditingkatkan lagi, agar kinerja karyawan secara keseluruhan menjadi lebih optimal atau lebih baik lagi. Sehingga perusahaan ini tetap bisa bertahan dan bersaing dengan perusahaan lain.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kreativitas dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Madura (Studi Kasus PT. Telkom Kandatel Bangkalan)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka dapat di rumuskan pokok permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kreativitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT.Telkom Kandatel Bangkalan?
2. Apakah Kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Telkom Kandatel Bangkalan?

3. Apakah Kreativitas dan Kerjasama tim berpengaruh positif signifikan secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Kandatel Bangkalan?
4. Manakah di antara variabel Kreativitas dan Kerjasama tim yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Kandatel Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah Kreativitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT.Telkom Kandatel Bangkalan.
2. Untuk mengetahui apakah Kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT.Telkom Kandatel Bangkalan.
3. Untuk mengetahui apakah Kreativitas dan Kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Kandatel Bangkalan.
4. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan antara Kreativitas dan Kerjasama tim terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Kandatel Bangkalan

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi PT.Telkom Kandatel Bangkalan

Hasil penelitian ini diharapkan dan memberikan masukan yang bermanfaat bagi pihak PT.Telkom Kandatel Bangkalan dapat mengetahui pengaruh kreativitas dan kerjasama tim terhadap kinerja perusahaannya.

2. Bagi Universitas Trunojoyo Madura

Hasil penelitian ini nantinya semoga bermanfaat dan digunakan sebagai bahan referensi bagi penyusun skripsi dalam bidang yang sama maupun bagi pihak yang membutuhkan.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh kreativitas dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran yang akan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan sebagai tugas akhir dalam menempuh S1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.