

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Peran sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan penentu yang sangat penting bagi keefektifan dan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Keberhasilan seseorang karyawan dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme, dan juga komitmennya terhadap bidang yang ditekuninya. Sebagai sesuatu yang berhubungan positif dengan keberhasilan kerja, komitmen yang merupakan suatu sikap dan perilaku yang dapat dipandang sebagai penggerak seseorang dalam bekerja adalah saling terkait erat. Adanya suatu komitmen dapat menjadi suatu dorongan bagi seseorang untuk bekerja lebih baik atau malah sebaliknya menyebabkan seseorang justru meninggalkan pekerjaannya, akibat suatu tuntutan komitmen yang lainnya.

Memahami pentingnya keberadaan sumber daya manusia di dalam perusahaan ini salah satu upaya yang harus di capai oleh perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia diharapkan akan menimbulkan profesionalisme karyawan sehingga akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Profesionalisme merupakan sebuah keahlian yang dimiliki oleh seseorang terkait dengan ilmu dan keterampilan yang dimiliki. Seseorang individu yang memegang jabatan atau kedudukan tertentu dituntut memiliki profesionalisme yang tinggi agar dalam pelaksanaan pekerjaannya dapat berjalan dengan efektif, seorang individu yang mengenali dengan baik keahlian dan keterampilan yang dimilik akan lebih mudah menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan baik dibandingkan individu lain yang kurang mampu mengenali keahliannya. (Sutarjo dalam Yusra Husmaini 2013, p.58).

Profesionalisme karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah

satunya adalah pelatihan. Pelatihan dapat meningkatkan kemampuan karyawan yang berguna untuk meningkatkan profesionalisme karyawan sehingga dapat meningkatkan keuntungan bagian perusahaan. Dengan menerapkan pelatihan rutin yang diadakan perusahaan kepada karyawannya akan meningkatkan kemampuan, keahlian yang dapat digunakan pada saat melakukan pekerjaan sesuai bagian pada masing-masing karyawan.

Menurut Rae dalam Herman Sofyandi (2013, p.113) Pelatihan adalah suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang lebih efektif dan efisien. Program pelatihan adalah serangkaian program yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam hubungan dalam pekerjaannya. Efektivitas program pelatihan adalah suatu istilah untuk memastikan apakah program pelatihan yang dijalankan dengan efektif dalam mencapai sasaran yang ditentukan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi profesionalisme karyawan adalah disiplin kerja, dengan adanya disiplin kerja, karyawan diberikan rasa tanggungjawab akan pekerjaannya sesuai dengan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dengan adanya sikap disiplin pada karyawan akan meningkatkan sikap profesional pada diri karyawan. Menurut Singodimedjo dalam Edy Sutrisno (2009, p.86) Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan.

PT. Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PTTA bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Objek dalam penelitian ini adalah PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung yang beralamat di Jl. Sultan Haji No.1 Kedaton Bandar Lampung. Perusahaan PT. Telkom Akses Cabang Kedaton

Bandar Lampung memiliki karyawan berjumlah 231 karyawan. Berikut ini adalah data karyawan berdasarkan Divisi pada PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Karyawan di PT. Telkom Akses**

No	Nama Divisi	Jumlah
1	Operasi	110
2	Kontruksi	80
3	Penyediaan dan Penjualan	41
Jumlah		231

*Sumber: PT.Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung (2016)*

Dapat dilihat pada tabel 1.1 dengan jumlah karyawan sebanyak 231 karyawan. dengan pembagian Divisi Operasi sebanyak 110 karyawan, Divisi kontruksi sebanyak 80 karyawan dan Divisi penyediaan dan penjualan sebanyak 41 karyawan. Penelitian ini berfokus pada karyawan pada Divisi Oprasi dengan jumlah karyawan. Fenomena yang terjadi pada PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung pelatihan sudah terlaksana namun pelatihan belum dapat diimplementasikan oleh karyawan dengan baik sehingga berpengaruh terhadap profesionalisme karyawan. Berikut jenis pelatihan yang diadakan di PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung.

**Tabel 1.2**  
**Jenis Pelatihan dan Pelatihan yang sudah terlaksana dalam Divisi Operasi di PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung**

JenisPelatihan	Pelatihan yang sudah Terlaksana
1. Instalasi Jaringan Internet Rumah	1. Indihome 3P
2. Pemasangan ODP	2. Indihome 3P Non Teknik
3. <i>Deployer Fiber Optic</i>	3. Instalasi PT-2
4. Moderniasasi FTTH	4. Teknik Splicing
5. <i>Additional Line Unit Green Field (ALU GF)</i>	5. KonsepdanTeknik IKR

*Sumber: PT.Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung 2016*

Pada data tabel 1.2 disimpulkan bahwa PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung telah mengadakan pelatihan pada Divisi Oprasi yang sudah terlaksana selama  $\pm$  3 bulan sekali berupa Indi home 3P, Indihome 3P Non Teknik, Instalasi PT-2, Teknik Splicing, Konsep dan Teknik IKR. Namun pelatihan yang dilakukan belum maksimal karena profesionalisme karyawan dalam melakukan tugasnya dinilai masih belum memuaskan oleh Perusahaan.

Dari berbagai jenis pelatihan yang telah dilaksanakan masih ditemukan adanya permasalahan pelatihan kerja yang dihadapi. Hal ini dapat terlihat dari indikator-indikator yang ada seperti Pendidikan: karyawan dalam proses pelatihan kurang menguasai materi, Cara kerja : karyawan dalam mengimplementasikan hasil pelatihan belum dapat dikuasai secara baik, Kecakapan : karyawan dianggap kurang terampil dalam proses pekerjaan yang dilakukan, Mempelajari ilmu: karyawan belum melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan Mengutamakan cara : Karyawan belum mampu menerapkan ilmu pengetahuan yang di dapat dalam proses pelatihan pada pekerjaannya. (Sedarmayanti dalam Denny Triasmiko 2014, p.5).

Pada PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung selain Pelatihan, Disiplin kerja juga mempengaruhi profesionalisme karyawan. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong profesionalisme kerja dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan. Oleh Karena itu, setiap pimpinan selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai sikap disiplin yang baik agar dapat berkerja secara profesional. Kedisiplinan diartikan jika karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. (Hasibuan 2013, p.193).

Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu perusahaan. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai

tujuannya. Adapun indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, diantaranya tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, keadilan, waskat, sanksi hukuman, ketegasan dan hubungan manusia (Hasibuan 2013, p.194). Ada beberapa hal yang menyebabkan karyawan tidak disiplin, diantaranya adanya kesempatan untuk melakukan tindakan indisipliner, budaya kerja yang tidak baik, pemberian sanksi yang tidak tegas, kurang adanya pengawasan terhadap karyawan, melihat contoh yang tidak baik, atasan yang tidak mau menegur, karyawan menganggap disiplin sebagai siksaan, moral kerja yang rendah, dan karyawan tidak menyukai pekerjaannya. Dapat dilihat berdasarkan tabel realisasi Pekerjaan pada Divisi Oprasi di PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung seperti padatable berikut ini.

**Tabel 1.3**  
**Realisasi Pekerjaan Pada Divisi Operasi di**  
**PT.Telkom Akses Cabang Kedaton**  
**(Bulan Januari s/d Desember 2016)**

No	Jenis Keluhan	Jumlah Pelanggan			Target Penyelesaian	Realisasi Penyelesaian Pekerjaan	Frekuensi yang mendatangi Telkom Akses
		Telpon Kabel	Internet	Usee TV			
1.	Jaringan lemot/lambat terkoneksi	120	70	350	1 hari	2 hari	1 kali - 2 kali
2.	Jaringan Internet putus-putus	150	110	274	2 hari	4 hari	3 kali - 4 kali
3.	Jaringan internet mati total (gangguan)	285	119	130	3 hari	5 hari	5 kali - 6 kali
4.	Gambar TV tidak live atau tidak muncul	130	150	150	2 hari	3 hari	3 kali - 5 kali
5.	Telpon mati total	120	150	100	3 hari	4 hari	5 kali - 8 kali
<b>Jumlah</b>		<b>805</b>	<b>599</b>	<b>1004</b>			

*Sumber: PT.Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung (2016)*

Berdasarkan tabel 1.3 jenis Realisasi pekerjaan pada karyawan Divisi Operasi dianggap tidak disiplin dan profesional dalam bekerja. Berdasarkan tabel Realisasi penyelesaian karyawan melakukan tugasnya melebihi target penyelesaian yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sehingga dapat merugikan perusahaan karena kurangnya profesionalisme karyawan dalam bekerja. Seorang profesionalisme tidak saja mampu bekerja secara produktif, efisien, mandiri, inovatif tetapi ia juga memiliki dedikasi dan moral yang tinggi. Menurut Siagian dalam Melda Ambarwati (201, p.16) Faktor lain yang menyebabkan kurangnya profesionalisme karyawan adalah Ketidaktepatan waktu dalam melaksanakan pekerjaan sehingga tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Contoh: Kurangnya atau lambatnya pelayanan keluhan pelanggan pada bagian operasi, sehingga para pelanggan harus menunggu lama. Misalnya ada keluhan tentang gangguan jaringan telepon, seharusnya bisa diselesaikan dalam waktu 1 hari, tetapi pelanggan harus menunggu selama 2 hari. Masih rendahnya kualitas karyawan Contoh: Adanya keluhan pelanggan kepada karyawan yang kurang profesional saat pelanggan datang ke PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung untuk mendapat penjelasan mengenai permasalahan yang dihadapi, seperti informasi mengenai penyediaan dan penjualan produk dan manfaatnya, cenderung mendapat jawaban yang kurang jelas dan kurang memuaskan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PELATIHAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP PROFESIONALISME KARYAWAN PT. TELKOM AKSES CABANG KEDATON BANDAR LAMPUNG”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh Pelatihan terhadap Profesionalisme Karyawan pada PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung ?
2. Apakah pengaruh Disiplin Kerja terhadap Profesionalisme Karyawan pada PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung ?
3. Apakah pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja terhadap Profesionalisme Karyawan pada PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung ?

## 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

### 1. Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah karyawan pada Divisi Operasi pada PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung.

### 2. Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Pelatihan, Disiplin Kerja dan Profesionalisme Karyawan PT. Telkom Akses Kedaton Bandar Lampung.

### 3. Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah PT. Telkom Akses JL. Sultan Haji No.1, Kel. Sepang Jaya Kedaton Bandar Lampung.

### 4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adidasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan bulan November 2016 s.d Maret 2017.

### 5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup penelitian yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Pelatihan, Disiplin Kerja dan Profesionalisme Karyawan.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Bedasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan terhadap Profesionalisme Karyawan pada PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Profesionalisme Karyawan pada PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja terhadap Profesionalisme Karyawan pada PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Penulis**

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang ekonomi yang berhubungan dengan Pelatihan, Disiplin Kerja dan Profesionalisme Karyawan serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan.

### **1.5.2 Bagi Perusahaan**

Bagi PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi akan hal-hal yang membuat Profesionalisme Karyawan meningkat.

### **1.5.3 Bagi Institusi**

Menambah referensi perpustakaan fakultas Ekonomi dan Bisnis IBI Darmajaya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

### **Bab I : Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang “Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja terhadap Profesionalisme Karyawan PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung”.

### **Bab II : Landasan Teori**

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia, Pelatihan, Disiplin Kerja, Profesionalisme Karyawan, kerangka pikir dan hipotesis.

### **Bab III: Metode Penelitian**

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai Pelatihan dan Disiplin Kerja terhadap Profesionalisme Karyawan pada PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung.

### **Bab IV : Hasil Dan Pembahasan**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja terhadap Profesionalisme Karyawan pada PT. Telkom Akses Cabang Kedaton Bandar Lampung.

### **Bab V : Simpulan Dan Saran**

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.