

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Karyawan merupakan aset penting yang harus diperhatikan dan dikelola dengan baik oleh perusahaan. Dalam hal ini perusahaan dituntut kemampuannya untuk mengelola sumber daya secara terencana, terutama sumber daya manusia sebagai pelaksana operasional perusahaan untuk menghasilkan daya guna dan daya hasil dalam setiap kegiatan perusahaan. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah kinerja para karyawannya. Menurut Zainal (2014:406) kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya, karena apabila kinerja para karyawan kurang baik maka akan sangat merugikan perusahaan dan memperlambat tujuan yang diinginkan, namun sebaliknya apabila kinerja karyawan sangat baik maka akan dengan sangat mudah bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Seiring dengan persaingan yang semakin tajam karena perubahan teknologi yang cepat dan lingkungan yang begitu drastis pada setiap aspek kehidupan manusia, setiap perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi agar dapat memberikan pelayanan yang prima

dan bernilai. Dengan kata lain perusahaan tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan (customer satisfaction), tetapi juga berorientasi pada nilai (customer value) sehingga perusahaan tidak semata-mata mengejar pencapaian produktivitas yang tinggi, tetapi lebih kepada kinerja pada proses pencapaiannya. Menurut Zainal (2014:231) kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang berhubungan dengan kinerja yang efektif atau kompetensi terbaik (superior) yang beragam dan berbeda dengan pengunjung kerja lain yang tingkat kompetensinya rata-rata. Pengembangan SDM berbasis kompetensi dilakukan agar dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran perusahaan dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melaksanakan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam perusahaan yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Dengan kata lain, kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim.

Selain kompetensi, perusahaan juga harus memperhatikan kepuasan kerja para karyawannya, karena apabila karyawan yang dalam bekerja tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai dan tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya. Menurut Zainal (2014:620) kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin

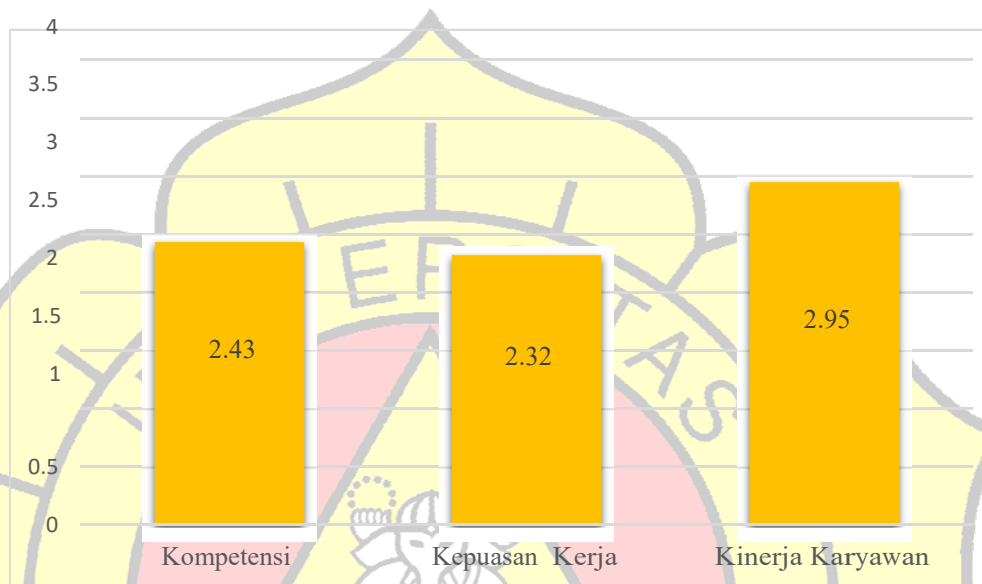
tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu maka semakin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Kepuasan kerja juga mempunyai arti penting untuk akulturasi diri karyawan. Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis, karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi kerja yang baik pula dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja memiliki peran yang sangat penting untuk memberikan arti yang kondusif di lingkungan perusahaan.

PT Innovate Mas Indonesia merupakan perusahaan layanan internet service provider (ISP) dengan kecepatan tinggi up to 300 Mbps tanpa dibatasi kuota (unlimited) dan penyedia layanan tv cable. Perusahaan ini lebih dikenal dengan nama produknya yaitu MyRepublic. Perusahaan yang sedang berkembang ini memberikan layanan internet dan tv cable dengan menggunakan jaringan fiber optic yang membuatnya menjadi salah satu pilihan ISP terbaik di kalangan masyarakat Indonesia, khususnya di beberapa kota yang sudah terjangkau jaringan MyRepublic seperti Jakarta, Depok, Bogor, Tangerang, Bekasi, Malang, Semarang, Surabaya, Medan, dan Palembang dengan total pelanggan aktif sebanyak 89.713 pelanggan sejak pertama kali berdiri pada bulan Juli 2014.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Olivia Giovani selaku Human Resources Development PT Innovate Mas Indonesia sedang dihadapi permasalahan yang dialami oleh karyawan di divisi agent call center departemen customer satisfaction management (CSM) dalam menjalankan pekerjaannya. Agent call center merupakan gardu terdepan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka dari itu agent call center dituntut kemampuannya untuk selalu berkompetensi dan terjamin kepuasan kerjanya demi memberikan kinerja yang baik yaitu dengan menjaga tingkat service level sebesar 85%. Permasalahan yang dialami oleh agent call center saat ini ada pada kompetensi, yaitu kurang tanggapnya karyawan dalam menerima komplain dari pelanggan, kurangnya kepedulian karyawan dalam membantu karyawan lain, dan kurangnya pemanfaatan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan dalam bekerja. Permasalahan selanjutnya berada pada rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, hal ini dapat dipengaruhi dari banyak faktor seperti pendapatan karyawan, kenyamanan dalam bekerja, kebijakan perusahaan dalam memberikan promosi jabatan, lingkungan kerja, peran pimpinan dan motivasi kerja yang diberikan oleh atasan kurang. Padahal motivasi memiliki manfaat yang akan dirasakan karyawan seperti memiliki hubungan yang baik antar karyawan, meningkatkan kinerja dan menghilangkan stres atas kegiatan kerja yang begitu padat.

Selain melakukan wawancara, penulis juga melakukan pra penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 30% dari total seluruh karyawan di

divisi agent call center PT Innovate Mas Indonesia yaitu sebanyak 36 responden. Berikut adalah grafik yang menunjukkan respon karyawan terhadap kuesioner pra penelitian yang telah dilakukan :



Gambar 1.1 Grafik Data Pra Penelitian

Sumber : Hasil Kuesioner Pra Penelitian (Data diolah penulis, 2018)

Kemudian data tersebut diartikan ke dalam tabel interval sebagai berikut :

Tabel 1.1

Skala Interval Dalam Tingkat Penilaian

Skor	Skala Interval	Tingkat Persetujuan	Tingkat Penilaian
1	1,00-1,74	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Baik
2	1,75-2,49	Tidak Setuju	Tidak Baik
3	2,50-3,24	Setuju	Baik
4	3,24-4,00	Sangat Setuju	Sangat Baik

Sumber : Sugiyono (2010:133)

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang dibagikan kepada 36 responden PT Innovate Mas Indonesia, dapat dilihat bahwa adanya permasalahan kompetensi yang terjadi di divisi agent call center PT Innovate Mas Indonesia dengan nilai rata-rata sebesar 2,43 yang masuk dalam kategori tidak baik, yang artinya kompetensi yang dimiliki karyawan kurang dimanfaatkan dengan baik dalam bekerja. Sedangkan kepuasan kerja memiliki nilai rata-rata sebesar 2,32 yang masuk ke dalam kategori tidak baik (rendah) dalam tabel interval yang artinya karyawan merasakan ketidakpuasan seperti masalah pendapatan karyawan yang tidak sesuai dengan beban pekerjaan, kebijakan promosi kenaikan jabatan yang belum sesuai, dan fasilitas kerja yang kurang memadai. Kemudian kinerja karyawan memiliki nilai rata-rata sebesar 2,95 yang masuk ke dalam kategori baik dalam tabel interval.

Berdasarkan data-data tersebut penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan yang terjadi pada agent call center PT Innovate Mas Indonesia mengenai kompetensi dan kepuasan kerja, apakah mempengaruhi kinerja karyawan sehingga judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Agent Call Center PT Innovate Mas Indonesia)”.

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurang tanggapnya karyawan dalam menerima komplain dari pelanggan, kurangnya kepedulian karyawan dalam membantu karyawan lain, dan kurangnya pemanfaatan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan dalam bekerja.
2. Rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, hal ini dapat dipengaruhi dari banyak faktor seperti pendapatan karyawan, kenyamanan dalam bekerja, kebijakan perusahaan dalam memberikan promosi jabatan, dan lingkungan kerja.
3. Kinerja karyawan tinggi, namun kompetensi dan kepuasan kerja karyawan rendah.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan masalah latar belakang penelitian dan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini dibatasi :

1. Kompetensi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan di divisi agent call center PT Innovate Mas Indonesia.
2. Seluruh karyawan di divisi agent call center departemen customer satisfaction management (CSM) PT Innovate Mas Indonesia.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di divisi agent call center PT Innovate Mas Indonesia ?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di divisi agent call center PT Innovate Mas Indonesia ?
3. Apakah kompetensi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di divisi agent call center PT Innovate Mas Indonesia ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan pada rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di divisi agent call center PT Innovate Mas Indonesia.
2. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di divisi agent call center PT Innovate Mas Indonesia.
3. Untuk mengetahui apakah kompetensi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di divisi agent call center PT Innovate Mas Indonesia.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis :

- a. Secara akademik untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai kelulusan program studi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
- b. Sebagai salah satu media untuk menambah wawasan dan menguji kemampuan penulis.
- c. Sebagai cara untuk mengetahui apakah variabel yang diteliti memberikan pengaruh signifikan sehingga dapat dibuktikan dan diuji kebenarannya jika memang ternyata ditemukan pengaruh.

2. Bagi perusahaan :

Sebagai masukan berupa informasi tentang pengaruh variabel- variabel kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan selanjutnya untuk perubahan.

3. Bagi pembaca :

Untuk bahan perbandingan dan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti lain atau pembaca dalam melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini.