

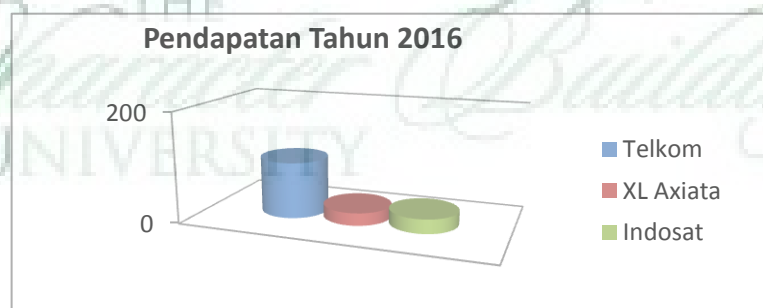
BAB I

PENDAHULUAN

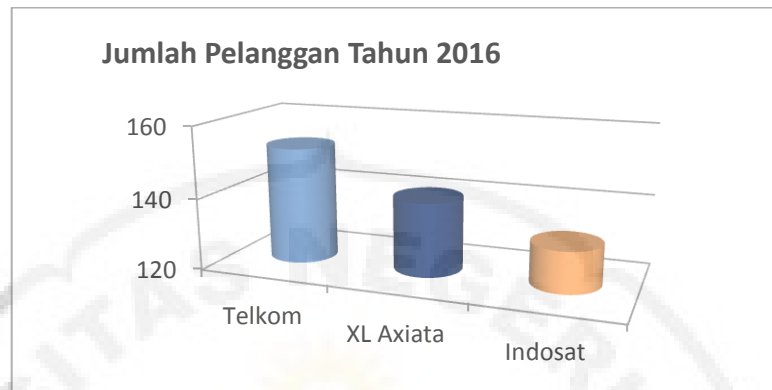
1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, industri telekomunikasi di Indonesia tampak semakin berkembang. Hal ini dapat dilihat dari pertumbuhan perusahaan-perusahaan telekomunikasi seperti: PT. Telkom, PT. XL Axiata, PT. Indosat, Smartfren, Tri (3), dan lain-lain. Meningkatnya pertumbuhan tersebut membuat setiap industri telekomunikasi semakin bersaing dalam memasarkan produk-produknya. Dari hasil persaingan ternyata PT. Telkom, PT. XL Axiata dan PT. Indosat tampil lebih unggul dibandingkan perusahaan telekomunikasi lainnya yang menguasai hampir 85% masyarakat Indonesia.

Dalam artikel Indotelko, (2016) disebutkan bahwa PT. Telkom adalah jawara dibandingkan PT. XL Axiata dan PT. Indosat yang diukur dari pendapatan dan jumlah pelanggan masing-masing perusahaan yang dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 1.1 Pendapatan PT. Telkom, PT. XL Axiata, PT. Indosat Tahun 2016



Gambar 1.2 Jumlah Pelanggan PT. Telkom, PT. XL Axiata, PT. Indosat tahun 2016

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat bahwa sepanjang tahun 2016 pendapatan PT. Telkom lebih tinggi dibandingkan dengan PT. XL Axiata dan PT. Indosat. Kemudian dari gambar 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan yang menggunakan produk telepon seluler perusahaan PT. Telkom lebih banyak jika dibandingkan perusahaan PT. XL Axiata dan PT. Indosat sepanjang tahun 2016. Berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa PT. Telkom lebih berhasil dibandingkan dua perusahaan lainnya yang dapat diukur dari sisi pendapatan dan jumlah pelanggan.

Keberhasilan PT. Telkom tersebut tidak terlepas dari berbagai faktor yang dimiliki perusahaan termasuk peran Sumber Daya Manusia (karyawan). Peran yang dimaksud adalah bagaimana kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan beban kerja yang diberikan kepadanya. Namun, jika dilihat dari kinerja karyawan PT. Telkom Sumatera ternyata masih ada beberapa kenyataan yang tidak sesuai dengan harapan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya etos kerja karyawan: banyak karyawan yang tidak tepat waktu datang masuk kantor dan beberapa karyawan sering ngobrol saat jam kerja.
2. Pelaksanaan tugas kantor yang sering tertunda.
3. Rendahnya pengetahuan IPTEK sebahagian karyawan.
4. Kurangnya interaksi karyawan: dimana beberapa karyawan kurang peduli dengan rekan kerja.
5. Tingkat pendidikan yang belum merata.
6. Beberapa karyawan masih sulit meningkatkan kompetensi: dimana beberapa karyawan meskipun telah bekerja selama 30 tahun masih tetap melakukan pekerjaan yang sama (Wahyuni,2016).

Berdasarkan pendapat diatas, hal ini dijadikan fenomena bahwa kinerja karyawan pada PT. Telkom Sumatera masih rendah. Menurut Mangkunegara (2004:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya (Yanti, dkk. 2010: 8). Dengan kata lain, bila kinerja karyawan baik, maka kemungkinan besar kinerja perusahaan juga baik.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah faktor *Hard Skill* karyawan. *Hard skill* karyawan adalah pengetahuan dan kemampuan teknis yang dimiliki karyawan (Faizal Alam Islami, 2012). Hasil penelitian Rahayu (2011) menyimpulkan bahwa *hard skill* sangat mempengaruhi

kinerja karyawan. Kemampuan *hard skill* yang tinggi akan membantu karyawan dalam pencapaian standar dan target kerja yang telah ditetapkan.

Salah satu indikator *hard skill* karyawan adalah latar belakang pendidikan yang dimiliki karyawan. Kondisi tingkat pendidikan karyawan pada PT. Telkom Sumatera adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Tingkat Pendidikan Karyawan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Karyawan	Persentasi	Kategori
Lulusan Sarjana	96	47,0%	Tinggi
Lulusan Diploma	60	29,2%	Sedang
SLTA	48	23,4%	Rendah
SD	1	0,4%	Rendah
Jumlah	205 Orang	100%	

Sumber: PT. Telkom Sumatera Tahun 2016

Dari tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa dari 205 orang karyawan, 96 orang (46,8%) lulusan Sarjana dalam kategori pendidikan tinggi, 60 orang (29,2%) lulusan Diploma dalam kategori pendidikan sedang, dan 48 orang (23,4%) lulusan SLTA serta 1 orang (0,4%) lulusan SD dalam kategori pendidikan rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan karyawan PT. Telkom Sumatera tergolong dalam kategori pendidikan tinggi.

Melihat tingginya tingkat pendidikan karyawan PT. Telkom Sumatera dapat dijadikan sebuah fenomena bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan maka semakin tinggi pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam bekerja yang nantinya akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Menurut Eva, dkk (2012) Kualitas pekerjaan berhubungan dengan pendidikan dan

kecerdasan, dimana peningkatan pendidikan dan kecerdasan akan meningkatkan cara berfikir secara kritis sehingga lebih mampu mengekspresikan keinginan dan merespon setiap permasalahan yang muncul. Hariandja (2002:169) juga menyatakan bahwa tingkat pendidikan seseorang pegawai dapat meningkatkan daya saing institusi dan memperbaiki kinerja institusi.

Selain faktor *hard skill* karyawan ada juga faktor lain yang diperkirakan mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor *soft skill* karyawan. *Soft skill* karyawan adalah keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dan keterampilan dalam mengatur dirinya sendiri yang mampu mengembangkan pekerjaan secara maksimal (Sutikno, 2009). Hasil penelitian Faisal Islami (2012) menyimpulkan bahwa *soft skill* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. *Soft skill* dilihat dari sikap karyawan saat bekerja yang diukur dari tanggung jawab, kerjasama, komunikasi dan bagaimana karyawan membangun hubungan baik terhadap atasan, rekan kerja maupun bawahan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan suatu kegiatan penelitian yang diberi judul :“**Pengaruh *Hard Skill* Dan *Soft Skill***

Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Sumatera.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan PT. Telkom Sumatera masih rendah.
2. Rendahnya etos kerja karyawan PT. Telkom Sumatera.

3. Pelaksanaan tugas karyawan PT. Telkom Sumatera sering tertunda.
4. Banyak karyawan kurang pengetahuan IPTEK.
5. Kurangnya interaksi antar karyawan.
6. Tingkat pendidikan karyawan tidak merata.
7. Beberapa karyawan sulit untuk meningkatkan kompetensi

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari kesalahan persepsi, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh *hard skill* dan *soft skill* terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Sumatera.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka penulis merumuskan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *hard skill* terhadap kinerja karyawan pada perusahaan PT. Telkom Sumatera?
2. Bagaimana pengaruh *soft skill* terhadap kinerja karyawan pada perusahaan PT. Telkom Sumatera?
3. Bagaimana pengaruh *hard skill* dan *soft skill* secara bersamaan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan PT. Telkom Sumatera?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah dan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan dapat menjelaskan Pengaruh *Hard Skill* dan *Soft Skill* Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Sumatera.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a) Bagi Peneliti

Menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman peneliti di bidang manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai *hard skill*, *soft skill* dan kinerja karyawan secara teoritis maupun aplikasinya di lapangan.

b) Bagi Perusahaan

Sebagai masukan yang bermanfaat dan tambahan informasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kompetensi *hard skill* dan *soft skill* karyawan.

c) Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literatur kepustakaan di bidang Sumber Daya Manusia khususnya mengenai *hard skill*, *soft skill* dan kinerja karyawan.

d) Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi yang dapat menjadi pertimbangan bagi peneliti lain yang ingin meneliti objek yang sejenis dan untuk mengembangkan penelitian sejenis di masa yang akan datang.