

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1.1.1 Profil perusahaan

Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (TELKOM) merupakan Badan Usaha Milik Negara dan penyedia layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. PT. TELKOM, Tbk menyediakan layanan *InfoComm*, telepon kabel tidak bergerak (*fixed wireline*) dan telepon nirkabel tidak bergerak (*fixed wireless*), layanan telepon seluler, data dan internet, serta jaringan dan interkoneksi, baik secara langsung maupun melalui anak perusahaan.

Sebagai BUMN, Pemerintah Republik Indonesia merupakan pemegang saham mayoritas yang menguasai sebagian besar saham biasa perusahaan sedangkan sisanya dimiliki oleh publik. Saham Perusahaan diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (“BEI”), *New York Stock Exchange* (“NYSE”), *London Stock Exchange* (“LSE”) dan *Tokyo Stock Exchange* (tanpa *listing*).

Pada tahun 2009 seiring dengan perubahan yang terjadi pada berbagai aspek kehidupan dan untuk menjawab tantangan lingkungan bisnis yang baru, PT. TELKOM, Tbk, melakukan transformasi bisnis secara fundamental yang diikuti juga dengan diperkenalkannya *corporate identity* baru untuk menyambut era baru Telkom sebagai satu-satunya perusahaan T.I.M.E (*Telecommunication, Information, Media dan Edutainment*) di Indonesia. Pelaksanaan transformasi ini dilakukan dalam rangka mendukung upaya diversifikasi bisnis PT. TELKOM, Tbk dari ketergantungan pada portofolio bisnis *Legacy* yang terkait dengan telekomunikasi, yakni layanan telepon tidak bergerak (*Fixed*), layanan telepon seluler (*Mobile*), dan Multimedia (FMM), menjadi portofolio TIMES.

Telkom terdiri atas beberapa divisi / unit seperti Telkom Divisi Akses (DIVA) merupakan divisi telkom yang memiliki peran yaitu mengelola jaringan tetap (*fixed wireless*), Telkom Divisi *Constumer Service* (DCS) merupakan divisi telkom yang mengelola pelayanan yang lebih terfokus kepada pelanggan yaitu bisnis *broadband* untuk kelompok ritel (perumahan), Telkom Divisi *Business Service* (DBS) merupakan divisi di Telkom yang mengelola pelanggan bisnis, pemerintah kota/kabupaten dan komunitas, Telkom divisi marketing merupakan divisi telkom yang mengelola semua kegiatan pemasaran, mulai dari memasarkan dan kegiatan promosi produk telkom dan SAS Telkom adalah satu kesatuan penyelenggara tugas kantor pengamanan dan ketertiban terhadap instalasi kantor-kantor/unit-unit kerja di jajaran Telkom. Tahun 1961 PN POSTEL organisasi disebut UPAM – urusan pengamanan di masing-masing wilayah kantor telkom melekat di Bagian Kepegawaian. Tahun 1974 menjadi PN. Telekomunikasi, organisasi disebut SUBAG PAM (sub bagian pengamanan) di masing-masing wilayah kantor telkom

melekat di Bagian Kepegawaian Tahun 1991 Perseroan PT. TELKOM dimana muncul istilah SAS *security and safety*, organisasi telkom dirubah menjadi Regional yaitu Sumatera, Jabar, JABOTABEK, Jateng, Jatim, Kalimantan, Sulawesi, Maluku dan Irian Jaya. (hanya JABOTABEK ada istilah OSM SAS band posisi 2) yang lain selevel Manager SAS band Posisi 3). Tahun 2010 Transformasi Organisasi menjadi 2 divisi yaitu Divisi Barat dari Sumatera s/d Jabar dan Divisi Timur dari Jateng s/d Papua. Namun organisasi SAS tersentralisasi menjadi SAS Center dimana Nasional disebut OSM SAS dan Regional (Sumatera, Jabar, Jateng, Jatim, Kalimantan, KTI) seorang Manager, sedangkan Jakarta dibagi 8 (Jakpus, Jaktim, Jakbar, Jakut, Jaksel, Bogor, Bekasi, Tangerang) level Manager SAS Area.

### 1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

#### a. Visi

*“To become a leading Telecommunication, Information, Media, Edutainment & Services (TIMES) Player in the Region”*

*Untuk menjadi Telekomunikasi terkemuka, Information, Media, Edutainment & Services (TIMES) pemain di daerah*

#### b. Misi

*“Leading, directing, and controlling functions and contribution in ensuring the achievement of work unit performance indicators required by organizing Systems SECURITY & SAFETY effective, efficient and systematic strategy to support the achievement of the objective Revenue Assurance & Fraud (Risk Management)”*

Memimpin, mengarahkan, dan mengendalikan fungsi dan kontribusi unit kerja dalam memastikan pencapaian indikator-indikator kinerja yang dipersyaratkan melalui penyelenggaraan Sistem SECURITY & SAFETY secara efektif, efisien dan sistematis untuk mendukung pencapaian *strategy objective Revenue Assurance & Fraud (Risk Management)*.

### 1.1.3 Logo Perusahaan

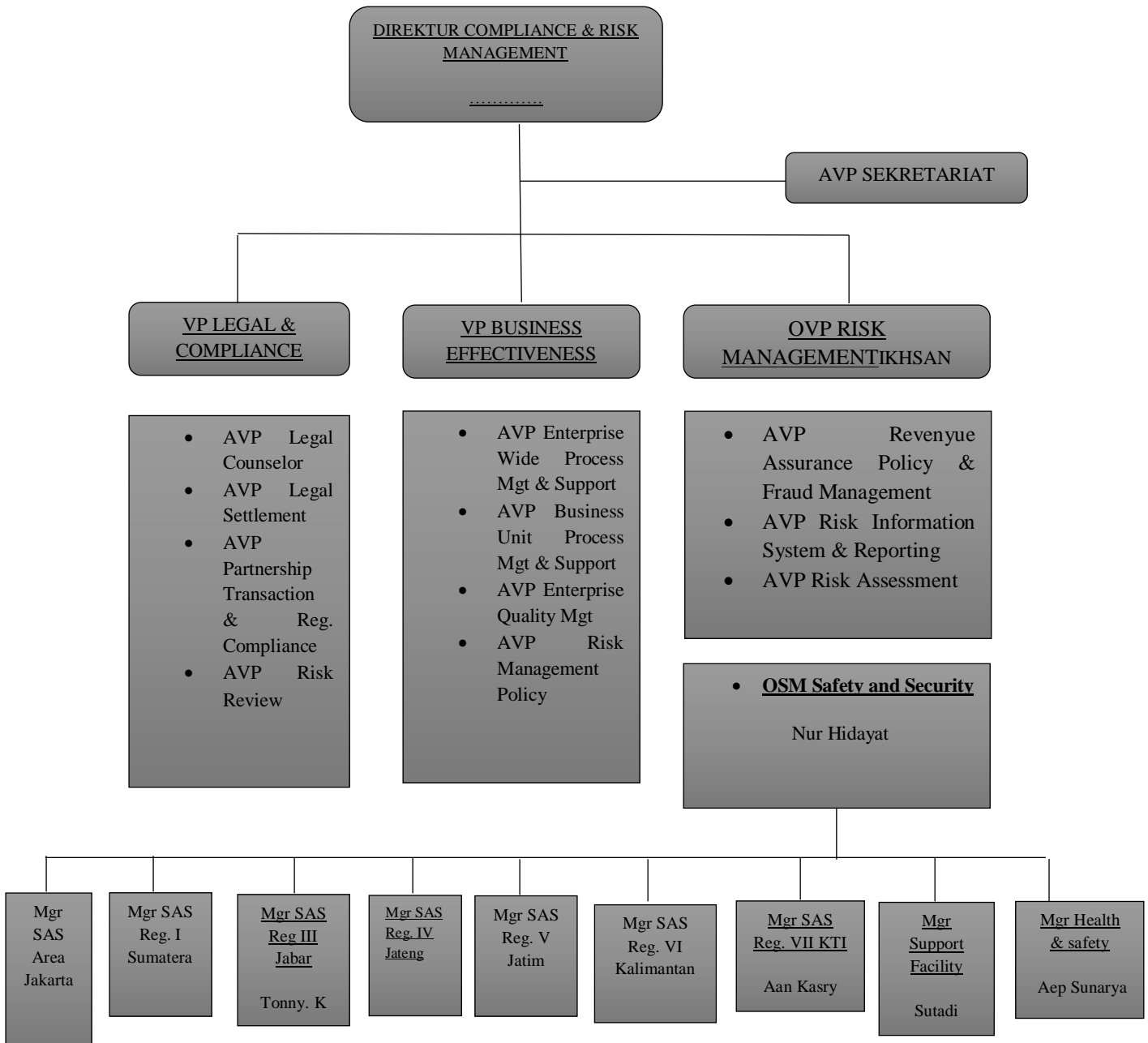


Gambar 1.1

Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, TBK

Sumber: [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id)

### 1.1.4 Struktur Organisasi



**Gambar 1.2**  
**Struktur Organisasi SAS**  
*Sumber : SAS Bandung Barat*

### 1.2 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi sumber daya manusia merupakan kunci utama perekonomian bagi suatu organisasi perusahaan dalam mencapai suatu tujuan. Meskipun saat ini banyak perusahaan yang telah mengganti sumber daya manusia dengan mesin dalam proses pengerjaannya akan tetapi sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam pengerakkannya terhadap sebuah mesin yang ada di

perusahaan dan merupakan aspek yang paling penting dalam menentukan pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Mondy & Noe (Marwansyah, 2010:3), mendefinisikan “manajemen sumber daya manusia (*human resource management*) sebagai pendayagunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi”.

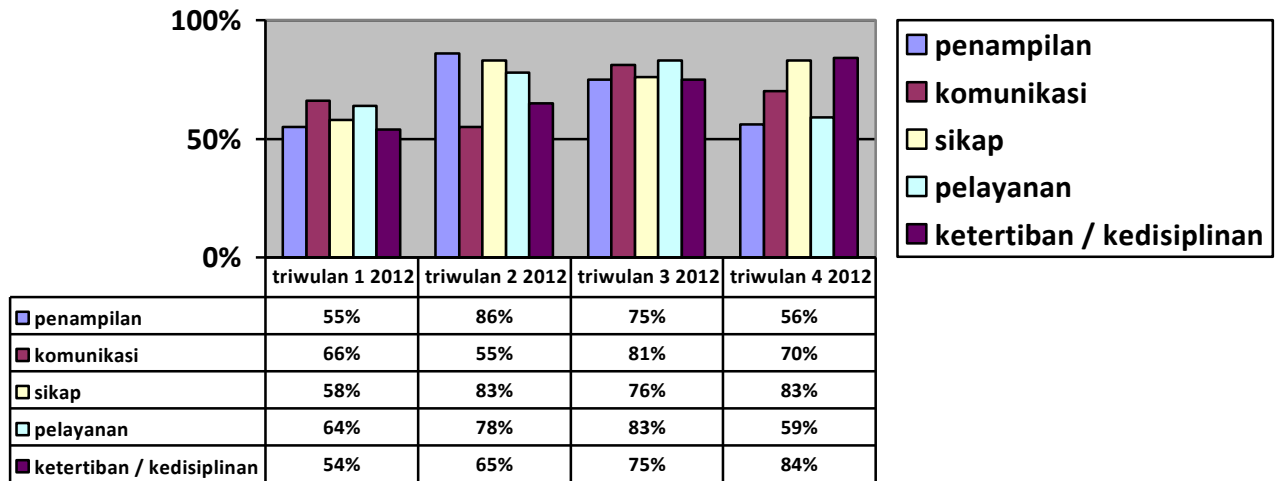
Telkom sebagai perusahaan Telekomunikasi nomor 1 di Indonesia, Telkom memiliki berbagai divisi untuk mencapai tujuan yang berfokus pada TIMES (*telecommunication, information, media, edutainment, service*). Divisi SAS merupakan salah satu divisi yang penting yang memiliki tugas untuk menjaga infrastruktur, menjaga keamanan, dan keselamatan untuk pegawai dan perusahaan. *Security* memiliki *job desk* menjaga keamanan dan kenyamanan karyawan dan pelanggan, ketertiban di tempat kerja, serta untuk menjaga asset dan infrastruktur milik perusahaan. Keamanan dan kenyamanan bagi jalannya bisnis bagi perusahaan, dengan terpeliharanya keamanan dan kenyamanan karyawan saat bekerja dan rasa aman pelanggan di tempat kerja membuat situasi yang kondusif sehingga tercapai tujuan dari perusahaan. Tentunya apabila kinerja dari *security* baik maka dapat mendukung suasana kerja pada perusahaan yang berdampak pada kinerja karyawan yang baik pula.

Sudarmanto & Samudra (2009:6) mengemukakan bahwa “organisasi yang berhasil dan efektif merupakan organisasi dengan individu yang didalamnya memiliki kinerja yang baik. Sehingga perlu diperhatikan pula kinerja unit bahkan kinerja individu dari karyawan perusahaan tersebut”.

Bastian (Fahmi, 2010:2) mengemukakan bahwa kinerja adalah “gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi”. Hal ini tidak sesuai dengan misi dari Divisi SAS yang secara garis besar mempunyai misi untuk memberi kenyamanan dan keamanan, karena di TELKOM kinerja dari *security* masih tidak stabil yang menyebabkan kurangnya kenyamanan dan keamanan yang dirasakan oleh *customer* dan pegawai TELKOM.

Menurut hasil wawancara dengan Asisten Manajer SAS Bandung pada tanggal 14 Oktober 2013 kinerja *security* pada grafik rekap umpan balik masih belum konsisten terlihat dari kinerja *security* yang masih naik dan turun. Untuk mengetahui kinerja *security* melalui rekap umpan balik karyawan yang di dapat dari penilaian oleh pegawai Telkom ataupun *customer* sebagai responden selaku pengguna jasa *security* Telkom lembong tersebut . Berikut Rekap umpan balik *security* tahun 2012 dapat dilihat tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Rekap umpan balik *security* tahun 2012**



Sumber: Data rekap kuis SAS umpan balik Telkom lembong 2012

pada tabel 1.1 dapat dilihat rekap umpan balik yang menunjukkan kinerja yang tidak konsisten yang ditunjukkan:

1. Pada aspek penilaian penampilan di triwulan 1 kinerjanya mencapai 55%, selanjutnya di triwulan ke 2 meningkat menjadi 86%, namun di triwulan ke 3 turun menjadi 75% dan triwulan ke 4 turun lagi menjadi 56%.
2. Pada aspek penilaian komunikasi di triwulan 1 kinerjanya mencapai 66%, triwulan ke 2 turun menjadi 55%, dan triwulan ke 3 naik mencapai 81%, selanjutnya di triwulan ke 4 menjadi 70%.
3. Pada penilain Sikap di triwulan 1 tahun 2012 kinerjanya mencapai 58%, selanjutnya di triwulan 2 menjadi 83%, di triwulan ke 3 turun menjadi 76%, triwulan ke 4 naik menjadi 81%
4. Pada penilaian pelayanan di awal triwulan tahun 2012 kinerjanya mencapai 64%, selanjutnya di triwulan ke 2 naik menjadi 78%, di triwulan 3 naik lagi menjadi 83%, dan di triwulan 4 turun menjadi 59%
5. Pada aspek penilaian ketertiban / kedisiplinan di awal triwulan tahun 2012 kinerjanya mencapai 54%, dan di triwulan 2 naik menjadi 65%, triwulan ke 3 naik lagi menjadi 75%, dan di triwulan ke 4 naik lagi menjadi 84%.

Berkaitan hasil rekap umpan balik kinerja *security* di atas yang masih belum stabil, salah satu upaya Telkom untuk meningkatkan kinerja *security* adalah dengan memberikan program pelatihan kepada

*security*. Pengaruh pelatihan terhadap kinerja jelas telah di ungkapkan oleh Byars & Rue (Fajar & Heru, 2010:102), mengemukakan bahwa “pelatihan adalah proses pembelajaran yang melibatkan penguasaan keterampilan, konsep, aturan-aturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan”.

Proses pendidikan dan pelatihan merupakan upaya perusahaan untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan tenaga kerja, sehingga perlu direncanakan dengan baik. Pelatihan pekerja saat ini menjadi sangat penting dikarenakan pelatihan dapat mengurangi jumlah waktu belajar yang diperlukan pekerja untuk mencapai suatu tingkat atau standar yang telah ditetapkan pada suatu pekerjaan tertentu. Secara umum perusahaan melihat arti pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan yaitu untuk mengimbangi perkembangan perusahaan itu sendiri atau menjawab tantangan teknologi. Pelatihan yang baik akan menghasilkan karyawan yang bekerja secara lebih efektif dan produktif sehingga prestasi kerjanya pun meningkat.

Sebagai mana dikemukakan oleh Kaswan (2011:2), “pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan”. Sementara menurut Dessler (Fajar & Heru, 2010:102) “pelatihan adalah proses pembelajaran keterampilan konsep dasar yang dibutuhkan oleh karyawan baru untuk melaksanakan pekerjaannya”. Secara prinsip pengertian pelatihan tersebut yaitu proses pembelajaran yang ditujukan kepada karyawan agar melaksanakan pekerjaan dengan memuaskan. Sebagai hasil pelatihan, peserta diharapkan mampu merespon dengan tepat dan sesuai situasi tertentu. Seringkali pelatihan dimaksud untuk memperbaiki kinerja yang langsung berhubungan dengan situasinya. Salah satu jenis pelatihan yang diterapkan pada PT.TELKOM adalah pelatihan dalam bidang *soft skill*. “*Soft skill* merupakan aktualisasi kecerdasan emosi, yang dasarnya terbagi ke dalam dua bagian, yaitu kompetensi intrapribadi dan interpersonal” (Zaman, 2013: 32)

Keterampilan akan berkomunikasi, keterampilan emosional, keterampilan berbahasa, keterampilan berkelompok, memiliki etika dan moral, santun dan keterampilan spiritual. Untuk mendapat kinerja yang maksimal PT.TELKOM memberikan pelatihan dalam bidang *Soft Skill* yang diikuti oleh beberapa *security* yang memiliki persyaratan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Berikut adalah pelatihan *soft skill* yang diberikan kepada satpam dapat dilihat di table 1.2

**Tabel 1.2**  
**Pelatihan *Soft Skill* Divisi SAS Telkom Lembong Tahun 2012**

<b>Pelatihan</b>	<b>Pre test</b>	<b>Post test</b>	<b>Jumlah peserta</b>
Pelatihan service excellet	65	68	31
Aspek keprotokolan dalam fungsi dan tugas pengamanan	70	72	31
Kopaskhas	66	70	31
Customer care	69	71	15

Sambungan tabel 1.2

Komunikasi public	72	70	31
security services	70	71	31
<i>art of protocol</i>	68	70	28
<i>the power in you</i>	65	69	31
Rata- rata	68,12	70,12	

Sumber :*Data Pelatihan Soft Skill SAS Bandung*

Dapat dilihat tabel 1.2 kemampuan *security* sebelum mengikuti pelatihan adalah 68,12 dan setelah *security* mengikuti pelatihan adalah 70,12 kemampuan *security* meningkat namun tidak terlalu signifikan. Menurut hasil wawancara dengan asisten manajer SAS Standar yang baik dalam pelatihan *security* tersebut adalah 75, sedangkan dalam pelatihan *softskill* Divisi SAS Bandung Barat Tahun 2012 hanya mencapai 70,12 ini menunjukkan bahwa masih kurangnya pelatihan *softskill* yang harus dilakukan kepada satpam Bandung Barat.

Kemampuan kognitif mempengaruhi kinerja tugas/pekerjaan dan kemampuan belajar dalam pelatihan. Jika peserta pelatihan kurang memiliki tingkat kemampuan kognitif yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan/tugas, mereka tidak akan menghasilkan kinerja dengan baik juga, tingkat kemampuan kognitif peserta latihan dapat mempengaruhi kinerja jika mereka dapat belajar dalam program pelatihan. Peserta pelatihan dengan tingkat berhasil menyelesaikan atau memperoleh hasil yang rendah pada akhir pelatihan.

Widayanti (2011:160), dalam karya ilmiahnya menyatakan bahwa “pelatihan *soft skill* dan *hard skill* pada karyawan dalam kecerdasan emosi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap produktifitas kerja karyawan”. Lubis (2008:98), dalam karya ilmiahnya menyatakan bahwa “pelatihan dan motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan”. Agora (2013:8), dalam jurnalnya menyimpulkan “Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan”. Menurut Kaswan (2011:03), “menyatakan bahwa pelatihan secara spesifik berfokus pada memberikan keterampilan khusus atau membantu karyawan untuk memperbaiki kekurangannya dalam kinerja”.

Berdasarkan wawancara dengan asisten manajer SAS, rekap umpan balik *security*, pelatihan *softskill* divisi SAS Lembong Tahun 2012, terindikasi bahwa pelatihan *soft skill* di TELKOM itu menyebabkan kinerja *security* kurang memuaskan. PT.TELKOM menyelenggarakan pelatihan *Soft skill* untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi. Output kegiatan pelatihan *soft skill* ini berupa SDM yang kompeten sesuai tuntutan jabatan/pekerjaan. Pelaksanaan pelatihan *Soft skill* yang diselenggarakan oleh PT.TELKOM, perlu dilakukan analisis dan evaluasi, agar PT.TELKOM dapat

mengetahui kekurangan dan kelemahan pelatihan tersebut, sehingga pelatihan *Soft skill* selanjutnya dapat lebih baik. Penerapan *Soft skill* pada PT.TELKOM diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi. Apabila pelatihan *Soft skill* dalam suatu perusahaan dilakukan secara efektif dan berkesinambungan maka kinerja karyawan dapat terlaksana dengan baik dan maksimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dengan melihat teori pelatihan, kinerja karyawan dan hubungan antara pelatihan dan kinerja karyawan maka penulis ingin memfokuskan penelitian ini dengan judul “**Pengaruh Pelatihan *Soft Skill* Terhadap Kinerja *Security* (Studi Kasus Pada PT.Telkomunikasi Indonesia Divisi *Safety and Security* Lembong Provinsi Bandung Jawa Barat)**”

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang pada sub-sub sebelumnya, permasalahan penelitian ini adalah bagaimana pelatihan dalam bidang *soft skill* yang diikuti oleh satpam Divisi SAS area Bandung Barat berpengaruh terhadap kinerja satpam Divisi SAS area Bandung Barat. Secara rinci, perumusan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelatihan *soft skill* terhadap *security* Telkom Lembong Regional Office Jawa Barat?
2. Bagaimana kinerja *security* Telkom Lembong Regional Office Jawa Barat?
3. Seberapa besar pengaruh pelatihan *soft skill* terhadap kinerja satpam Telkom Lembong Regional Office Jawa Barat?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah yang akan dibahas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Bagaimana pelatihan *Soft skill* menurut *security* pada Divisi SAS area Bandung Barat.
2. Bagaimana kinerja *security* Divisi SAS area Bandung Barat.
3. Seberapa besar pengaruh pelatihan *soft skill* terhadap kinerja satpam Telkom Lembong Regional Office Jawa Barat.

### **1.5 Kegunaan Hasil Penelitian**

Pelaksanaan penelitian diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak terkait yang memerlukannya. Adapun manfaat dan kegunaannya adalah:

1. Kegunaan Keilmuan
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan akan melengkapi bahan penelitian selanjutnya sehingga berguna untuk pengembangan ilmu.



- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kesesuaian antara teori dan implementasi yang terjadi di kehidupan nyata.
2. Kegunaan Praktis
- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi perusahaan untuk menyusun strategi perusahaan di masa mendatang.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Telkom Lembong dalam menjalankan kinerja *security* untuk menjadi lebih baik lagi.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada BAB I berisi mengenai tinjauan objek studi, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada BAB II berisi mengenai penelitian terdahulu (*literature review*), landasan teori atau teori-teori yang mendukung penelitian ini, serta kerangka pemikiran.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada BAB III berisi mengenai jenis penelitian, operasionalisasi variabel, desain kuesioner dan skala pengukuran, jenis dan teknik pengumpulan data, teknik sampling, dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada BAB IV ini berisi mengenai hasil pengumpulan data melalui kuesioner, memaparkan hasil dan pembahasan dari pengumpulan data, dan melakukan analisis serta menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada BAB V ini berisi mengenai kesimpulan hasil analisis, saran bagi perusahaan dan saran untuk penelitian selanjutnya.