BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini perusahaan – perusahaan sudah menyadari akan pentingnya peran dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia itu dianggap sebagai suatu faktor yang sangat mempengaruhi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Tingkat pencapaian tujuan perusahaan telah tercapai dapat dilihat dari seberapa besar perusahaan memenuhi tuntutan lingkungan. Memenuhi tuntutan lingkungan berarti dapat memanfaatkan kesempatan dan atau mengatasi tantangan atau ancaman dari lingkungan perusahaan tersebut. Perusahaan harus mampu melakukan berbagai kegiatan dalam rangka menghadapi atau memenuhi tuntutan dan perubahan – perubahan di lingkungan perusahaan.

Pembinaan dan pengembangan karyawan baru ataupun lama dalam perusahaan adalah salah satu kegiatan dalam rangka menyesuaikan diri dengan perubahan dan perkembangan karyawan. Dengan perubahan bahwa pandangan lama melihat sumber daya manusia bukan dalam kedudukan yang vital, sedangkan pandangan baru melihat sumber daya manusia sebagai aspek vital dalam perusahaan. Dalam persaingan bisnis yang sangat ketat, perusahaan menempuh berbagai macam cara agar tetap survive. Untuk itu dilakukan berbagai macam langkah strategis sesuai dengan kaidah bisnis yang berlaku. Salah satu andalan pelaku bisnis adalah dengan mengadakan revitalisasi pelatihan sumber daya manusia bagi karyawan.

Tuntutan revitalisasi era perubahan ini, perusahaan harus menyesuaikan seluruh dimensi organisasi. Ketika perubahan dalam dimensi – dimensi tersebut mengharuskan adanya pengurangan tenaga kerja, perusahaan diharapkan untuk menyediakan pelatihan guna menghadapi PHK.

Seiring dengan perubahan (revitalisasi) organisasi, dibutuhkan beberapa perubahan, baik dalam pergantian posisi maupun dalam pemenuhan kemampuan yang disyaratkan dan atau mengantisipasi kebutuhan kemampuan di masa yang akan datang. Oleh karena itu, hampir setiap organisasi mempunyai program pengembangan sumber daya manusia.

Salah satu program yang sering kali dilakukan adalah program pelatihan. Pelatihan disebutkan dan diatur dalam beberapa peraturan perusahaan, bahkan pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu kebijakan dalam perusahaan. Pelatihan merupakan suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, proses ini terikat dengan berbagai tujuan organisasi, pelatihan dapat dipandang secara sempit maupun luas. Secara terbatas, pelatihan menyediakan para pegawai dengan pengetahuan yang spesifik dan dapat diketahui serta keterampilan yang digunakan dalam pekerjaan mereka saat ini. Terkadang ada batasan yang ditarik antara pelatihan dengan pengembangan, dengan pengembangan yang bersifat lebih luas dalam cakupan serta memfokuskan pada individu untuk mencapai kemampuan baru yang berguna baik bagi pekerjaannya saat ini maupun di masa mendatang.

Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia bisnis. Karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya.

Mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan tuntutan pasar kerja, perlu adanya hubungan timbal balik antara pihak masyarakat yang membutuhkan. Salah satu bentuk hubungan timbal balik tersebut adalah pihak masyarakat pengguna harus merumuskan standar kualifikasi sumber daya manusia yang dibutuhkan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kebutuhan kualifikasi sumber daya manusia ini diwujudkan dalam bentuk Standar Kompetensi Bidang Keahlian yang merupakan refleksi dari kompetensi yang diharapkan dimiliki orang-orang atau seseorang yang akan bekerja di satu bidang.

Makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Prediksi siapa yang berkinerja baik dan kurang baik dapat diukur dari kriteria atau standar yang digunakan. Analisis kompetensi disusun sebagian besar untuk pengembangan karier, penentuan tetapi tingkat kinerja yang diharapkan.

Kinerja mempunyai pengertian yang cukup luas dari ilmu pengetahuan, teknologi dan taktik manajemen yaitu suatu filosofi dan sika mental yang timbul dan motivasi yang kuat dari lingkungan kerja secara terus menerus. Output kinerja yang diperlukan adalah tugas – tugas yang dilaksanakan, kompetensi individu, aktivitas penyediaan dan tanggung jawab penganggaran bagi pemegang jabatan.

Oleh karena itu kinerja seseorang dipertimbangkan sebagai fungsi, kemampuan dan kemauan.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 50 juta.

PT Telekomunikasi Indonesia Bandung merupakan salah satu BUMN, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang informasi dan komunikasi senantiasa memperbaiki diri ingin berusaha terus berkembang dan bisa bersaing dengan perusahaan komunikasi lainnya. PT Telekomunikasi telah berusaha untuk mengikuti perkembangan di era perubahan ini, untuk mengetahui apakah perusahaan mampu atau tidak dalam menjalani perubahan yang ada. Terutama perkembangan dalam segi sumber daya manusia, yaitu melalui pengembangan sumber daya manusia dengan pelatihan yang bisa mencapai sasaran perusahaan.

Tabel 1.1
Presentase Kinerja Karyawan Unit Finance Billing Collection Center PT Telkom Bandung

NO	TAHUN	KINERJA UNIT
1	2007	103,68 %
2	2008	100 %
3	2009	100,65 %

Sumber: Kontrak Manajemen Online Unit Program Performance SDM Finance Billing Collection Center PT.Telkom Tbk. Bandung

Berdasarkan pengamatan penulis, wawancara dengan unit Program Performance dari SDM Finance Billing Collection Center PT Telkom mengatakan bahwa Unit FBCC memiliki standar kinerja sebesar 100% dan dalam kenyataannya dari tahun 2007 sampai 2009 unit FBCC melebihi standar kinerja yang ditetapkan oleh direksi untuk unit FBCC. Di dalam kontrak manajemen hasil kinerja per tahun ada pengukuran mengenai pelatihan pengembangan karyawan. Namun dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan sasaran yang diharapkan perusahaan. Masih banyak pelaksanaan pelatihan yang dilakukan hanya sekedar memenuhi program unit yang mengelola pelatihan. Di mana pihak – pihak SDM yang mengelola pelatihan tersebut tidak bersifat transparan terhadap peserta pelatihan (karyawan telkom). Sehingga peserta pelatihan sendiri tidak mengetahui hasil dari pelatihan yang diadakan. Sedangkan dalam kenyataannya peserta tidak mendapatkan hasil pelatihan tersebut dalam menunjang karir peserta pelatihan. Hasil pelatihan tersebut hanya sekedar prosedur, dan tidak sampai untuk pemenuhan terhadap karir. Sehingga peserta (karyawan) dalam melaksanakan pelatihan tidak bersifat sungguh – sungguh untuk mencapai kompetensi yang baik, melainkan hanya sekedar refresing dari pekerjaan dan hanya untuk mendapatkan uang perjalanan dinas dari perusahaan.

Lalu yang masuk ke dalam ukuran kinerja Kontrak Manajemen Unit FBCC yaitu bukan hasil pelatihan yang diadakan oleh unit pelatihan sendiri, melainkan pelatihan yang diadakan atas tuntutan keahlian unit masing – masing. Misalnya tahun 2009 unit FBCC mengadakan pelatihan brivat pajak untuk memenuhi tuntutan dari jenderal perpajakan. Dan pada tahun 2010 mengadakan

pelatihan IFRS untuk penyusunan laporan keuangan. Pelatihan – pelatihan tersebut merupakan program yang diajukan oleh pimpinan unit FBCC, bukan program murni dari unit pelatihan perusahaan.

Pelatihan yang diajukan oleh pimpinan unit FBCC itu memiliki pengaruh yang besar terhadap hasil kinerja karyawan unit FBCC. Dengan demikian dalam pelaksanaan pelatihan yang khusus di programkan oleh perusahaan belum menghasilkan tujuan pelatihan yang sebenarnya, yaitu menghasilkan karyawan yang berkompetensi dengan baik dan menghasilkan kinerja yang baik. Hal tersebut dapat menghambat perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan yang sebenarnya.

Kompetensi juga merupakan salah satu yang menjadi ukuran kinerja dalam kontrak manajemen unit FBCC. Yang dinilai dalam kompetensi yaitu diantaranya sikap kerja karyawan dalam sehari – hari, juga kecermatan dan kecepatan karyawan dalam mengerjakan tugasnya serta pengetahuan yang dimiliki harus lebih banyak dalam arti harus smart/pintar. Karena unit FBCC ini merupakan unit operasional keuangan jadi sikap kerja, kecermatan, ketelitian dan juga pengetahuan harus sejalan bersama – sama agar dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu. Terlalu cepat juga tidak menghasilkan kinerja yang baik, terlalu lambat atau tidak memenuhi waktu yang telah ditentukan juga menghasilkan kinerja yang tidak baik. Dalam unit FBCC ini dituntut untuk menyelesaikan tugas tepat waktu agar menghasilkan kinerja yang baik.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap revitalisasi pelatihan sumber daya manusia dan kompetensi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan dengan judul :

"ANALISIS REVITALISASI PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN KOMPETENSI PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA UNIT FINANCE BILLING COLLECTION CENTER PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA BANDUNG".

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Pelaksanaan pelatihan yang dilakukan belum mencapai sasaran yang dituju oleh perusahaan. Sehingga pelaksanaan hanya bersifat memenuhi program pelatihan saja, tidak sampai ke dalam sasaran sebenarnya. Padahal perusahaan mengadakan program pelatihan tersebut memiliki sasaran untuk menghasilkan karyawan yang memiliki kompetensi yang baik sehingga menghasilkan kinerja yang baik terhadap perusahaan.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana revitalisasi pelatihan SDM pada Unit Finance Billing Collection Center PT Telekomunikasi Indonesia Bandung.
2. Bagaimana kompetensi karyawan pada Unit Finance Billing Collection Center PT Telekomunikasi Indonesia Bandung
3. Bagaimana kinerja karyawan pada Unit Finance Billing Collection Center PT Telekomunikasi Indonesia Bandung

4. Besarnya pengaruh revitalisasi pelatihan SDM dan kompetensi secara simultan maupun parsial terhadap kinerja karyawan pada Unit Finance Billing Collection Center PT Telekomunikasi Indonesia Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan untuk diolah, dianalisis, dan diinterpretasikan, sehingga dapat memperoleh kesimpulan terhadap masalah yang diteliti dalam hal ini untuk mengetahui revitalisasi pelatihan SDM dan kompetensi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada Unit Finance Billing Collection Center PT Telekomunikasi Indonesia Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui revitalisasi pelatihan SDM di Unit Finance Billing Collection Center PT Telekomunikasi Indonesia Bandung.
2. Untuk mengetahui kompetensi karyawan di Unit Finance Billing Collection Center PT Telekomunikasi Indonesia Bandung.
3. Untuk mengetahui kinerja karyawan di Unit Finance Billing Collection Center PT Telekomunikasi Indonesia Bandung.
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh revitalisasi pelatihan SDM dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di Unit Finance Billing Collection Center PT Telekomunikasi Indonesia Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Dalam kegunaan akademis ini diharapkan dapat berguna bagi :

1. Pengembangan Ilmu Manajemen

Diharapkan dapat memberi pengetahuan tentang ilmu pengetahuan manajemen spesialisasi Manajemen Sumber Daya Manusia tentang keterkaitan antara revitalisasi pelatihan sdm dan kompetensi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

2. Penulis

- Memberi pengetahuan mengenai revitalisasi pelatihan sdm dan kompetensi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh nilai skripsi program studi manajemen sumber daya manusia.
- Membandingkan antara ilmu pengetahuan dan teori-teori mengenai sistem informasi manajemen dan manajemen sumber daya manusia yang telah dipelajari dengan yang terjadi di dunia nyata.

3. Penulis lainnya

- Memberi informasi kepada peneliti lain yang ingin mengkaji dalam bidang yang sama mengenai revitalisasi pelatihan sdm dan kompetensi dampaknya terhadap kinerja karyawan
- Memberi informasi kepada peneliti lain yang ingin mengkaji revitalisasi pelatihan sdm dan kompetensi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan sesuai kebutuhan perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan berguna bagi :

1. Perusahaan

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu informasi kepada PT Telekomunikasi Indonesia Bandung dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan melalui revitalisasi pelatihan dan kompetensi yang baik.

2. Karyawan

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu informasi tentang pentingnya revitalisasi pelatihan sdm dan kompetensi dampaknya terhadap kinerja karyawan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan usulan penelitian ini, penulis melakukan penelitian di PT Telekomunikasi Indonesia yang beralamat di Jl. Japati no.1 Bandung.

Waktu pelaksanaan kegiatan dilaksanakan dari bulan April 2011 sampai dengan Aguatus 2011, selengkapnya dapat dilihat di tabel berikut ini :

Tabel 1.2
Waktu Pelaksanaan Kegiatan Penelitian

No	Prosedur	April 2011	Mei 2011	Juni 2011	Juli 2011	Agustus 2011
I	**Tahap Persiapan** 1. Membual proposal UP 2. Pengambilan formulir dan penyusunan UP 3. Menentukan tempat penelitian					
II	**Tahap Pelaksanaan** 1. Penelitian di perusahaan 2. Penyusunan dan bimbingan UP 3. Revisi UP 4. Sidang UP					
III	**Tahap Pelaporan** 1. Penyusunan dan bimbingan skripsi 2. Pengolahan data 3. Menyiapkan draft skripsi 4. Revisi laporan skripsi 5. Sidang akhir skripsi					