

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan industri layanan jaringan berbasis teknologi di Indonesia mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Penetrasi internet di Indonesia mencapai sekitar 79,5% pada tahun 2024 atau setara dengan lebih dari 221 juta pengguna. Kondisi ini menunjukkan tingginya permintaan terhadap layanan jaringan sekaligus meningkatnya tuntutan terhadap kinerja karyawan di sektor tersebut. Peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi faktor kunci bagi perusahaan penyedia layanan jaringan untuk tetap kompetitif (Ningsih, 2024). Namun demikian, peningkatan penetrasi internet tersebut belum sepenuhnya diimbangi oleh kinerja tenaga kerja yang optimal. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara perkembangan teknologi dengan kualitas kinerja sumber daya manusia (Hidayat, 2024).

Kesenjangan tersebut turut tercermin dalam data produktivitas tenaga kerja Indonesia secara nasional. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, jumlah angkatan kerja Indonesia pada tahun 2024 mencapai lebih dari 149 juta orang, menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara dengan pasar tenaga kerja terbesar di Asia Tenggara. Namun, besarnya jumlah angkatan kerja tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan tingkat produktivitas yang optimal di seluruh sektor lapangan usaha. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan peningkatan kualitas sumber daya manusia tidak hanya terjadi pada

sektor teknologi, melainkan juga bersifat struktural dan menyeluruh di berbagai sektor perekonomian Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2024).

Tabel 1. 1 Produktivitas Tenaga Kerja Berdasarkan Lapangan Usaha Tahun 2024

PDB Lapangan Usaha (Sei 2010)	Produktivitas (Juta Rp/Tk)
Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	35.93
Pertambangan dan Penggalian	551.05
Industri Pengolahan	130.87
Pengadaan Listrik dan Gas	378.84
Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur Ulang	19.60
Konstruksi	133.34
Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	61.56
Transportasi dan Pergudangan	97.27
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	36.86
Informasi dan Komunikasi	846.00
Jasa Keuangan dan Asuransi	303.72
Real Estate	630.16
Jasa Perusahaan	102.86
Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib	79.19
Jasa Pendidikan	52.01
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	76.90
Jasa Lainnya	40.47
<b>Produk Domestik Bruto</b>	<b>89.33</b>

Sumber : Badan Pusat Statistik (2024)

Kinerja karyawan menempati posisi yang sangat strategis dalam menopang dan memajukan keberhasilan operasional suatu organisasi. Perspektif ini sejalan dengan grand theory kinerja, yang menyatakan bahwa kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil kerja individu maupun kelompok sesuai dengan tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka (Budiyanto *et al.* 2020). Perlu dicatat bahwa kinerja tidak dinilai semata-mata berdasarkan output nyata atau hasil kerja; melainkan juga mencakup sejauh mana perilaku seseorang selaras dengan norma organisasi

yang berlaku, standar etika, dan ketentuan regulasi. Lebih lanjut, kinerja mencerminkan kontribusi substantif setiap karyawan terhadap terwujudnya tujuan, visi, dan misi organisasi secara menyeluruh.

Kinerja karyawan merujuk pada hasil kerja yang dicapai oleh individu dalam pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Kinerja dapat dievaluasi melalui berbagai indikator yang terukur, meliputi kualitas hasil kerja yang dihasilkan, kuantitas output yang diproduksi, serta tingkat ketepatan waktu yang ditunjukkan dalam penyelesaian tugas. Kinerja yang optimal memberikan dampak yang nyata dan positif terhadap pencapaian tujuan organisasi, sedangkan kinerja yang di bawah standar menjadi hambatan signifikan bagi efektivitas dan produktivitas organisasi. Oleh karena itu, sangat penting bagi organisasi untuk mengembangkan pemahaman yang komprehensif mengenai faktor-faktor multidimensi yang memengaruhi kinerja karyawan, dengan tujuan untuk meningkatkan hasil kerja secara sistematis dan menyeluruh ( Fachrurazi *et al.* 2021).

Pelatihan kerja merupakan salah satu faktor terpenting yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, mengingat perannya yang krusial dalam meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi teknis karyawan. Menurut Sulistiani & Sulaeman (2024), pelatihan kerja merupakan proses pengembangan sumber daya manusia yang terstruktur, yang dirancang untuk membekali karyawan dengan pengetahuan, keterampilan teknis, dan sikap profesional agar dapat melaksanakan tugas secara efektif, efisien, dan

sesuai standar organisasi. Pelatihan ini tidak hanya diperuntukkan bagi karyawan baru, tetapi juga bagi karyawan yang sudah menjabat guna beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan perubahan strategi organisasi, sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan kinerja, produktivitas, dan profesionalisme karyawan dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi secara optimal.

Pelatihan kerja merupakan proses pembelajaran yang dirancang secara sistematis oleh organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional karyawan dalam pelaksanaan tugasnya. Melalui pelatihan, karyawan memperoleh pengalaman belajar yang relevan sehingga mampu memahami dan melaksanakan pekerjaannya sesuai standar yang telah ditetapkan. Selain itu, pelatihan kerja berfungsi mengembangkan kompetensi karyawan agar mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja, teknologi, serta tuntutan organisasi yang terus berkembang (Lestari & Afifah 2020). Apabila program pelatihan tidak diimplementasikan secara memadai, hal tersebut dapat menjadi faktor yang berkontribusi terhadap penurunan kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian empiris yang menegaskan bahwa pelatihan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui penguatan kompetensi dan efektivitas kerja (Indriyanah *et al.* 2024). Di samping pelatihan kerja, beban kerja yang dihadapi setiap individu dalam pelaksanaan tugasnya juga merupakan faktor yang relevan terhadap kinerja karyawan.

Beban kerja merujuk pada kondisi yang dicirikan oleh volume dan tingkat kompleksitas tugas yang harus diselesaikan karyawan dalam periode waktu tertentu, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Beban kerja yang tidak proporsional seperti volume tugas yang berlebihan, kompleksitas yang tinggi, atau ketidaksesuaian dengan kompetensi karyawan dapat menimbulkan tekanan dan stres kerja yang berdampak negatif terhadap kinerja karyawan. Beban kerja dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti tuntutan pekerjaan, organisasi kerja, dan lingkungan kerja, serta faktor internal yang berasal dari kondisi fisik dan psikologis karyawan (Witara & Setiyawan 2023), yang secara keseluruhan mencerminkan dinamika interaksi antara individu dengan tuntutan lingkungan pekerjaannya.

Sejalan dengan hal tersebut, beban kerja juga dipahami sebagai kondisi yang timbul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja, serta kemampuan dan persepsi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Beban kerja mencerminkan volume dan kompleksitas tugas yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu dengan memanfaatkan kompetensi yang tersedia. Dengan demikian, beban kerja memiliki peranan signifikan dalam memengaruhi kinerja karyawan pada dimensi fisik, mental, dan temporal yang mencakup indikator seperti kelelahan fisik, konsentrasi, kewaspadaan, serta tuntutan untuk mengelola beberapa tugas secara bersamaan dalam batas waktu yang telah ditentukan (Widodo, 2022). Di samping pelatihan kerja dan beban kerja, ketersediaan fasilitas kerja yang memadai

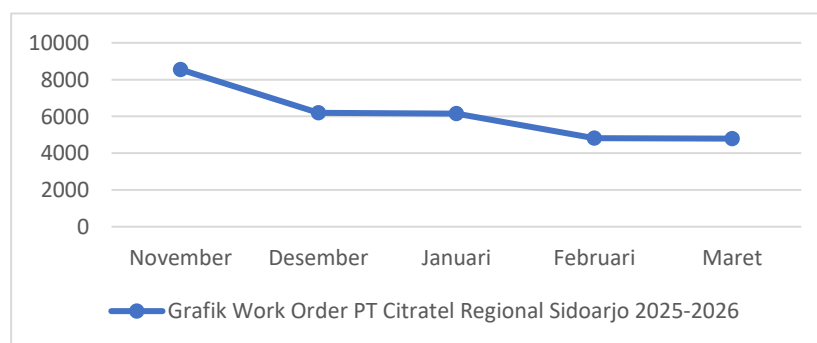
dalam mendukung aktivitas operasional sehari-hari merupakan faktor penentu tambahan yang turut memengaruhi kualitas kinerja karyawan.

Menurut penelitian (Wijaya *et.al*, 2022) fasilitas kerja merupakan segala bentuk sarana, prasarana, dan alat yang disediakan oleh perusahaan untuk membantu dan mempermudah karyawan dalam melaksanakan tugas dan kegiatan operasional. Fasilitas kerja berperan dalam mendukung kelancaran proses kerja, meningkatkan semangat kerja, serta membantu menghasilkan output yang sesuai dengan tujuan yang diharapkan, sehingga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan fasilitas kerja yang memadai dan sesuai kebutuhan, karyawan dapat bekerja lebih efektif dan efisien, mengurangi hambatan dalam pekerjaan, serta meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil kerja.

Fasilitas kerja mencakup berbagai alat pendukung dan kondisi lingkungan kerja meliputi peralatan operasional, teknologi, serta kondisi kerja yang aman dan nyaman yang dirancang untuk membantu karyawan menyelesaikan tugasnya secara efisien. Fasilitas kerja merepresentasikan bentuk dukungan organisasional dalam memenuhi kebutuhan kerja karyawan, sehingga mendorong peningkatan konsentrasi, motivasi, dan kinerja yang lebih optimal. Fasilitas yang memadai terbukti mampu meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil kerja, sedangkan fasilitas yang tidak memadai dapat menghambat pelaksanaan tugas dan menurunkan kinerja karyawan (Abaharis & Dwinanda, 2023). Ketiga faktor tersebut pelatihan kerja, beban kerja, dan fasilitas kerja relevan untuk dikaji dalam konteks nyata, sebagaimana tercermin

pada PT Citratel Regional Sidoarjo, sebuah perusahaan yang bergerak di sektor penyedia layanan jaringan.

Dalam konteks PT Citratel Regional Sidoarjo sebagai perusahaan penyedia layanan jaringan, permasalahan utama dalam penelitian ini terletak pada kinerja karyawan teknisi lapangan yang belum optimal. Kinerja karyawan diukur berdasarkan jumlah penyelesaian *work order* (WO) sebagai indikator utama dalam aktivitas kerja sehari-hari. Berdasarkan data perusahaan, terjadi penurunan jumlah penyelesaian pekerjaan selama periode November hingga Maret. Penurunan jumlah *work order* yang diselesaikan menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum stabil dalam mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam efektivitas kerja karyawan di lapangan. Ketidakstabilan kinerja tersebut berpotensi menurunkan kualitas layanan perusahaan kepada pelanggan. Oleh karena itu, permasalahan kinerja karyawan menjadi fokus utama yang perlu dianalisis lebih lanjut dalam penelitian ini.



Gambar 1. 1 Grafik Work Order PT Citratel Regional Sidoarjo

Sumber : Data internal Perusahaan 2025-2026 (Diolah Peneliti)

Berdasarkan grafik yang disajikan, jumlah *work order* (WO) yang diselesaikan oleh karyawan teknisi lapangan PT Citratel Regional Sidoarjo menunjukkan tren penurunan yang signifikan selama periode November 2025 hingga Maret 2026. Pencapaian tersebut berada di bawah target bulanan perusahaan sebesar 9.000 WO. Pada November 2025, jumlah WO yang diselesaikan mencapai 8.500 (94,4% dari target). Namun, terjadi penurunan pada Desember menjadi 6.200 WO (68,9%), dan kembali menurun pada Januari 2026 menjadi 6.100 WO (67,8%). Penurunan berlanjut pada Februari sebesar 4.800 WO (53,3%) dan Maret sebesar 4.700 WO (52,2%).

Secara keseluruhan, dalam kurun waktu lima bulan terjadi penurunan jumlah WO yang diselesaikan sebesar sekitar 44,7%, dengan rata-rata pencapaian hanya 71,3% dari target. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan secara konsisten. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya permasalahan nyata pada kinerja karyawan yang perlu dianalisis lebih lanjut, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhinya (Januari *et al.*, 2023).

Tabel 1. 2 Pencapaian WO vs Target Bulanan (Nov 2025 Mar 2026)

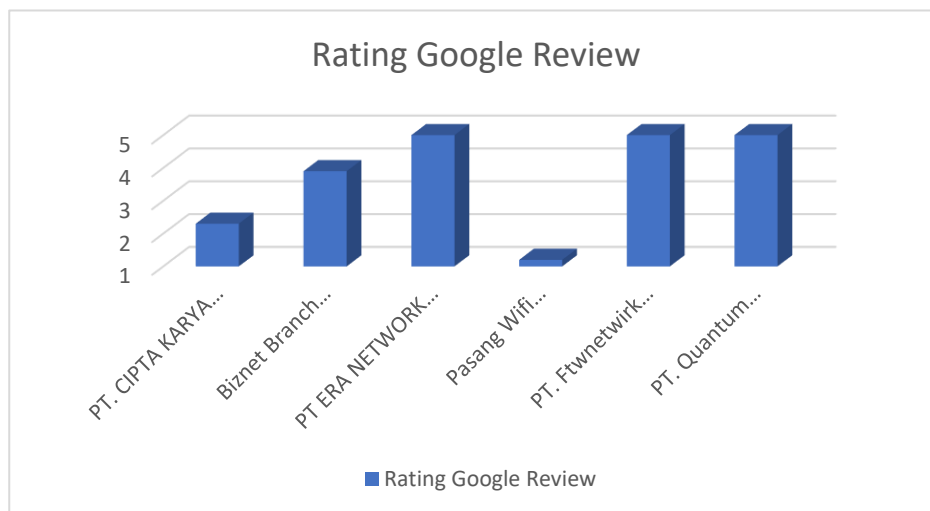
Bulan	Target WO	Pencapaian WO	% Pencapaian	Gap (WO)
Nov 2025	9.000	8.500	94,4 %	500
Des 2025	9.000	6.200	68,9%	2.800
Jan 2026	9.000	6.100	67,8%	2.900
Feb 2026	9.000	4.800	53,3%	4.200
Mar 2026	9.000	4.700	52,2%	4.300
Rata-rata	9.000	6.060	71,3%	2.940

Sumber : Data internal Perusahaan 2025-2026 (Diolah Peneliti)

Selain berdasarkan data internal perusahaan, analisis kinerja karyawan juga perlu mempertimbangkan kondisi eksternal yang mencerminkan tingkat

daya saing perusahaan dalam industri sejenis. Kondisi eksternal tersebut dapat dianalisis melalui perbandingan kinerja perusahaan dengan kompetitor yang bergerak di bidang yang sama. Tingkat persaingan yang semakin tinggi menuntut perusahaan untuk memiliki kinerja karyawan yang optimal agar mampu memberikan layanan yang berkualitas. Kinerja karyawan yang tidak optimal berpotensi menurunkan kualitas layanan, sehingga berdampak pada menurunnya daya saing perusahaan di pasar. Oleh karena itu, analisis terhadap kondisi eksternal menjadi penting sebagai upaya untuk memperkuat identifikasi permasalahan kinerja karyawan serta memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai posisi perusahaan dalam persaingan industri.

Gambar 1. 2 Rating Google Review Penyedia Layanan Internet (ISP)



Sumber : Google Rिवiew 2026

Berdasarkan data *Google Review* pada beberapa penyedia layanan internet (*Internet Service Provider/ISP*) di kawasan Sidoarjo dan sekitarnya, tingkat penilaian konsumen terhadap layanan internet menunjukkan variasi yang cukup signifikan. Hal ini mencerminkan adanya persaingan yang ketat

antar penyedia jasa dalam memberikan kualitas layanan kepada pelanggan. Beberapa perusahaan kompetitor, seperti PT Era Network Indonesia, PT FTWnetwork Telematika Indonesia (FTWnet), dan PT Quantum Nusatama, memperoleh rating sempurna sebesar 5,0. Sementara itu, Biznet Branch Sidoarjo Safelock memperoleh rating 3,9 dari 81 ulasan, yang menunjukkan tingkat kepuasan konsumen yang relatif baik. Di sisi lain, PT Citratel Regional Sidoarjo memperoleh rating yang relatif rendah, yaitu 2,3 dari 3 ulasan, sehingga berada di bawah rata-rata kompetitor pada wilayah yang sama.

Kesenjangan dalam penilaian rating mengindikasikan adanya permasalahan kualitas layanan yang berkaitan langsung dengan kinerja karyawan. Rating perusahaan yang relatif rendah dapat diatribusikan kepada beberapa faktor internal, meliputi implementasi pelatihan kerja yang belum optimal, distribusi beban kerja yang tidak seimbang, serta fasilitas kerja yang tidak memadai dalam mendukung produktivitas karyawan. Meskipun volume ulasan yang berkaitan dengan PT Citratel masih terbatas, data tersebut tetap memberikan indikasi awal mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan. Oleh karena itu, kondisi ini perlu dianalisis lebih lanjut secara sistematis, khususnya berkenaan dengan pengaruh pelatihan kerja, beban kerja, dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan di tengah lanskap industri layanan internet yang semakin kompetitif.

Berdasarkan seluruh data dan fenomena yang telah diuraikan, permasalahan utama dalam penelitian ini terletak pada menurunnya kinerja

karyawan pada PT Citratel Regional Sidoarjo yang belum mampu mencapai target kerja secara optimal. Kondisi tersebut ditunjukkan oleh tren penurunan penyelesaian *work order* (WO) serta rendahnya penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan. Permasalahan tersebut diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu pelatihan kerja yang belum optimal, beban kerja yang tinggi, serta fasilitas kerja yang belum memadai. Oleh karena itu, faktor-faktor tersebut perlu dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan meliputi pelatihan kerja, beban kerja, dan fasilitas kerja sebagian besar penelitian tersebut masih terbatas pada pengujian variabel secara parsial atau terpisah. Sebagian penelitian hanya berfokus pada pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan, sementara penelitian lainnya lebih mengutamakan beban kerja atau fasilitas kerja sebagai faktor penentu utama. Akibatnya, keterkaitan simultan antara pelatihan kerja, beban kerja, dan fasilitas kerja dalam memengaruhi kinerja karyawan belum dikaji secara komprehensif. Keterbatasan ini mengindikasikan adanya celah penelitian (*research gap*) yang signifikan, khususnya pada organisasi berbasis teknologi informasi yang dicirikan oleh operasional lapangan dengan kompleksitas tinggi dan tuntutan responsivitas yang ketat.

Lebih lanjut, penelitian terdahulu umumnya dilakukan pada sektor manufaktur atau perkantoran, sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan kondisi operasional perusahaan penyedia layanan jaringan, yang aktivitasnya

sangat bergantung pada ketelitian teknis, kecepatan penanganan gangguan, dan kesiapan fasilitas kerja di lapangan. Pada perusahaan penyedia layanan jaringan berbasis teknologi seperti PT Citratel Regional Sidoarjo, kinerja karyawan tidak semata-mata ditentukan oleh kompetensi individu, melainkan juga dipengaruhi oleh keseimbangan beban kerja dan kecukupan dukungan fasilitas kerja. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mengintegrasikan faktor-faktor tersebut dalam satu model analisis yang komprehensif, mengingat pengaruh simultan pelatihan kerja, beban kerja, dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan dalam sektor ini masih belum dikaji secara memadai.

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh pelatihan kerja, beban kerja, dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Citratel Regional Sidoarjo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif serta menjadi rujukan bagi manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing organisasi. Dengan demikian, penelitian ini dilaksanakan dengan judul: **“Pengaruh Pelatihan Kerja, Beban Kerja, dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Citratel Regional Sidoarjo.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang ini, peneliti merumuskan beberapa masalah penelitian yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah pelatihan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Citratel Regional Sidoarjo?

2. Apakah beban kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Citratel Regional Sidoarjo?
3. Apakah fasilitas kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Citratel Regional Sidoarjo?
4. Apakah pelatihan kerja, beban kerja, dan fasilitas kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Citratel Regional Sidoarjo?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Citratel Regional Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Citratel Regional Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Citratel Regional Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan pelatihan kerja, beban kerja, dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Citratel Regional Sidoarjo.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah yang berarti bagi pengembangan teori manajemen sumber daya manusia, khususnya

mengenai pengaruh pelatihan kerja, beban kerja, dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji variabel serupa, terutama pada perusahaan penyedia layanan jaringan berbasis teknologi.

## 2. Manfaat Praktis

Bagi manajemen PT Citratel Regional Sidoarjo, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan terkait pengelolaan pelatihan kerja, beban kerja, dan fasilitas kerja secara lebih efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan serta kualitas layanan kepada pelanggan.