

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sebuah organisasi tergantung pada sumber daya manusia. Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan aset yang harus ditingkatkan secara efektif dan efisien sehingga akan terwujud kinerja yang optimal. Untuk mencapai yang dimaksud organisasi dalam hal ini perusahaan harus mampu menciptakan situasi dan kondisi yang mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan secara optimal, khususnya dalam hal kinerja.

Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Pegawai dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja dari para pegawai harus mendapat perhatian dari para pimpinan perusahaan, sebab menurunnya kinerja dari pegawai dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memiliki pegawai kemampuan yang baik. Selain itu perusahaan perlu memberikan beban kerja yang sesuai kemampuan pegawainya sehingga dapat

bekerja secara maksimal dan mampu membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja pegawainya. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara (2016:67). Kinerja karyawan di pengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya adalah kemampuan dan beban kerja.

Menurut Soelaiman (2017) kemampuan adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang yang dapat menyelesaikan pekerjaannya, baik secara mental ataupun fisik. Tingkat kinerja karyawan bergantung pada kemampuan karyawan itu sendiri seperti tingkat pengetahuannya dan pengalaman yang ia dapat. Kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya merupakan perwujudan dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Keberhasilan suatu organisasi adalah adanya karyawan yang mampu dan terampil serta mempunyai semangat kerja yang tinggi, sehingga dapat diharapkan suatu hasil kerja yang memuaskan. Kenyataannya tidak semua karyawan mempunyai kemampuan dan ketrampilan serta semangat kerja sesuai. Apabila karyawan memiliki kemampuan dan keterampilan yang sesuai dalam pekerjaannya, maka semakin baik kinerjanya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dian Ratnasari (2020) menunjukkan hasil bahwa variabel kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Disamping kemampuan kerja, beban kerja juga mempengaruhi tingkat kinerja karyawan dalam perusahaan. Beban kerja sangat penting untuk perusahaan. Dengan pemberian beban kerja yang efektif perusahaan dapat mengetahui sejauh mana karyawannya dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan itu sendiri. Menurut Munandar (2012) menyatakan bahwa beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban berarti pekerjaan yang harus dikerjakan sebagai tanggungan yang menjadi tanggung jawabnya. Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja terlalu tinggi, volume kerja terlalu banyak dan sebagainya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Arfani & Luturlea (2018) menunjukkan hasil bahwa Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian ini dilakukan di PT. Bangtelindo yang bergerak di bidang jasa pemeliharaan sarana telekomunikasi yang tidak luput dari permasalahan kinerja karyawan terutama dalam kemampuan kerja dan beban kerja karyawan yang masih belum maksimal. PT. Bangtelindo selalu memberikan target dan tuntutan kerja yang tinggi. Data di bawah ini merupakan performansi kinerja pegawai pada bulan Februari yang menunjukkan jumlah gangguan cukup banyak dan gangguan yang dikerjakan cenderung masih rendah

Tabel 1.1
Jumlah Gangguan pada tahun 2021

Bulan	Jumlah gangguan	Gangguan yang dikerjakan	Prosentase
Januari	5.278	4.745	90%
Februari	5.192	4.665	90%
Maret	5.398	4.801	89%
April	5.270	4.596	87%
Mei	5.517	4.692	85%
Juni	5.745	4.759	80%
Juli	5.583	4.813	86%
Agustus	5.626	4.898	81%
September	5.287	4.588	87%
Oktober	5.398	4.634	86%
November	5.543	4.712	85%
Desember	5.880	4.875	83%

Sumber: Data internal PT. Bangtelindo

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah gangguan yang dikerjakan oleh pegawai cenderung masih rendah, hal ini mengidentifikasi terdapat masalah pada kinerja pegawai di PT. Bangtelindo. Hal itu mengidentifikasi terdapat beberapa pegawai masih kurang cakap dalam menangani permasalahan yang ada di lapangan kurangnya pengetahuan sehingga masih perlu memerlukan bantuan terhadap pegawai lainnya. Berdasarkan survey kemampuan penanganan sering terhambat karena adanya gangguan jenis baru yang tidak seperti biasanya dan gangguan yang terjadi sering kali tidak seimbang adanya keluhan dari pelanggan tidak bisa mengakses website, sudah dilakukan penanganan khusus membutuhkan pengetahuan lebih tetapi tetap tidak berhasil dan perlu membutuhkan bantuan

penanganan dari pegawai lain alhasil gangguan dapat terselesaikan. Hal tersebut dikarenakan tidak semua pegawai memiliki kemampuan yang sama dalam menangani masalah tersebut. Situasi tersebut menyebabkan keterlambatan pengerjaan sehingga tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh atasan. Hal tersebut dapat terjadi karena kemampuan kerja pegawai masih kurang maksimal.

Tabel 1.2
Beban kerja dilihat dari kecukupan SDM

No.	Bagian	Kecukupan SDM			Jumlah Pegawai	Jumlah yang dibutuhkan
		Kelebihan	Tercukupi	Kekurangan		
1	Teknisi IOAN			13	17	30
2	Teknisi BGES			5	25	30
3	Teknisi PSB			7	23	30
4	Teknisi Maintenance		0		30	30

Sumber: Data internal PT. Bangtelindo

Pada tabel 1.2 menunjukkan tidak seimbangnya jumlah SDM di bagian teknisi. Beban kerja pekerjaan yang diberikan banyak dan selalu overload sehingga tidak bisa memenuhi waktu yang ditentukan karena setiap harinya terdapat gangguan yang muncul yang harus segera di atasi sedangkan pekerjaan yang sebelumnya masih dalam proses penanganan. Terlebih lagi terdapat jenis gangguan baru atau terjadi gangguan massal yang perlu membutuhkan banyak tenaga dalam menangani gangguan tidak sebanding dengan kemampuan pegawai. Adapun setiap pemasangan jaringan tidak semuanya berjalan lancar dan mudah, karena terdapat faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi hal tersebut. Diantaranya

yang menghambat pengerjaan saat di lapangan adalah tempat pemasangan jaringan yang bising, cuaca hujan, dan banyaknya complain dari warga yang tidak terima saat pemasangan tiang guna mengcover jaringan lokasi sekitar sehingga membuat beban kerja mereka semakin bertambah dan pekerjaan tertunda sementara. Hal tersebut dapat mempengaruhi kinerjanya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, hal tersebut menjadi alasan utama pembuatan skripsi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bangtelindo”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT. Bangtelindo?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT. Bangtelindo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai PT. Bangtelindo.
2. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai PT. Bangtelindo.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan yang dapat dijadikan saran dalam usaha meningkatkan kinerja pegawai PT. Bangtelindo.

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan ilmu ekonomi dan manajemen serta berguna juga untuk menjadi referensi dan bahan penelitian bagi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini menjadi bahan masukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kemampuan kerja dan beban kerja terhadap kinerja.