

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di saat perkembangan teknologi mencapai pertumbuhan yang sangat cepat seperti dewasa ini, tingkat kesempatan dan ancaman meningkat dengan tajam kesempatan akan di raih oleh perusahaan yang mampu memposisikan diri dengan perkembangan teknologi zaman, sedangkan ancaman akan menimpa perusahaan yang tidak mampu menyesuaikan dengan perkembangan zaman yang semakin cepat lebih rincinya sektor telekomunikasi yang pada saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat cepat seperti yang telah di jabarkan di atas.

Sektor telekomunikasi erat kaitanya dengan hubungan manusia, setelah dunia memasuki era informasi pada tahun 90-an perkembangan di bidang komunikasi pun semakin meningkat, baik dari segi teknologi, informasi, dan komunikasi. Serta gaya hidup masyarakat yang berkaitan dengan kemajuan zaman yang semakin cepat. Hal ini terjadi bukan hanya di tingkat nasional melainkan juga di tingkat internasional. Dalam hal ini, negara Indonesia mulai ikut berperan dalam persaingan yang begitu cepat khususnya di bidang telekomunikasi. Ada tiga indikator yang memperkuat fakta di atas, yaitu meningkatnya jumlah pelanggan jasa telekomunikasi, bertambahnya jumlah perusahaan penyedia layanan komunikasi, dan jasa telekomunikasi relatif murah dengan produk yang bervariasi.

Melihat kondisi di atas jelas bahwa perusahaan yang mampu memberikan layanan jasa telekomunikasi terbaik, tercepat, termurah dan teruji keandalannya yang akan bertahan dan akan terus berkembang. Salah satu faktor pendukung perusahaan agar bisa mewujudkan hal tersebut yaitu teknologi. Berbagai macam teknologi komunikasi yang dibutuhkan. Dimana teknologi komunikasi digunakan untuk mendukung aktivitas sehari-hari oleh perusahaan maupun perorangan. Misalnya untuk melakukan panggilan atau mengirim *Short Message Service (SMS)*, surat menyurat menggunakan surat elektronik (*Email*), hingga transmisi data elektronik yang dikonversi menjadi audio dan visual.

Transmisi adalah faktor krusial yang tidak boleh di abaikan oleh perusahaan penyedia layanan jasa telekomunikasi. Tanpa adanya transmisi yang baik, maka hubungan antar pengguna akan terganggu yang akan berdampak langsung pada turunya elektabilitas perusahaan dan loyalitas pelanggan. Adapun alat yang mampu memancarkan dan menerima sinyal adalah (*BTS Base Transceiver Station*). Tanpa alat ini sangat mustahil untuk melakukan transmisi data. *BTS* merupakan aset yang sangat penting bagi perusahaan penyedia jasa layanan telekomunikasi yang perlu

diperhatikan. Maka perusahaan tersebut harus memastikan bahwa aset ini berfungsi dan terpelihara dengan baik.

Berikut ini terlampir data komplin dari pelanggan selama tahun 2017

Tabel 1.1 Data Komplain Dari Pelanggan Selama Periode 2017

No	Name site	Site id	Bts mulai mati		Bts normal kembali		Down time
			tanggal	jam	tanggal	jam	
1	Tunggul ulung	Psn180	07/03/2017	16:00	07/03/2017	19:15	1:15
2	Pasuruan kota	Psn210	23/03/2017	12:20	23/03/2017	16:00	1:40
3	Ruangan	T000202	16/04/2017	13:30	16/04/2017	18:30	2:30
4	Kraksaan	Pbo144	23/04/2017	8:23	23/04/2017	12:00	1:37
5	Leces m8	Pbo260	03/04/2017	10:26	03/04/2017	14:15	1:52
6	Probolinggo kota	Pbo020	06/04/2017	11:10	06/04/2017	14:20	1:10
7	Sidoarjo 1	Sda334	04/05/2017	13:21	04/05/2017	17:00	1:39
8	Lekok	Psn363	04/05/2017	9:00	04/05/2017	12:20	1:20
9	Ketapang pro	Pbo132	07/05/2017	8:45	07/05/2017	12:00	1:15
10	Guling	Pbo231	15/06/2017	10:43	15/06/2017	14:25	1:17
11	Tongas wetan	Pbo331	09/05/2017	16:00	09/05/2017	20:23	2:23
12	3g kademangan	Pbo354	12/05/2017	14:21	12/05/2017	18:00	1:39
13	Kerpangan	Pbo251	20/07/2017	7:54	20/07/2017	11:15	1:21
14	Karangpranti	Pbo125	05/08/2017	21:00	06/08/2017	1:14	2:14
15	Sumber bulu	Pbo365	07/06/2017	12:10	07/06/2017	15:25	1:15
16	Cukur Tondang	Psn240	05/07/2017	12:26	05/07/2017	16:00	1:34
17	Penunggul	Psn421	13/07/2017	11:15	13/07/2017	15:30	2:15
18	Demang	Sda451	06/08/20017	9:07	06/08/20017	13:23	2:06

Sumber: PT Star amyra sinergy (2017)

Namun pada kenyataannya, masih banyak komplain BTS yang sering mengalami *trouble*, sehingga banyak operator yang melakukan komplain. Hal ini juga terjadi di PT Star Amyra Sinergi. Perusahaan ini adalah salah satu perusahaan jasa layanan telekomunikasi. Dalam penanganan komplain, perusahaan tersebut mengalami beberapa kendala. Salah satunya yaitu penanganan yang melebihi estimasi waktu pengerjaan yang sudah ditentukan yaitu maksimum 2 jam dari komplain . untuk

mengatasi hal ini dirasa perlu adanya pengukuran kinerja karyawan untuk meminimasi kendala-kendala yang ada. Salah satu pendekatan yang cocok untuk melakukan pengukuran kinerja karyawan dengan metode *balanced scorecard*. Pendekatan ini untuk menyeimbangkan faktor keuangan dan non-keuangan dalam mengukur kinerja karyawan PT Star Amyra Sinergy sehingga analisa yang dihasilkan pun akan lebih komprehensif. *Balanced scorecard* memiliki gambaran aspek untuk mengukur kinerja karyawan yaitu aspek keuangan, pelanggan, proses usaha dan pertumbuhan. Di harapkan dengan adanya pengukuran kinerja karyawan bisa meningkatkan produktivitas karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah adalah bagaimana mengukur tingkat kinerja karyawan dan menentukan prioritas strategis di PT. Star Amyra Sinergy.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur tingkat kinerja karyawan PT Star Amyra Sinergy dengan metode *balanced scorecard* dan metode AHP untuk menentukan prioritas strategis.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Batasan-batasan permasalahan yang digunakan untuk mempermudah penelitian dan tidak menyimpang dari inti permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Analisis ini ditujukan hanya untuk divisi *maintenance*
2. Analisis ini nantinya akan diterapkan diperusahaan

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis
 - a. Dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari selama masa studi.
 - b. Menambah pengalaman penulis agar lebih baik lagi dalam melakukan sebuah pekerjaan.
2. Bagi perusahaan
 - a. Sebagai bahan masukan bagi para karyawan dalam mengelola kedisiplinan karyawan PT Star Amyra Sinergy.

- b. Sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan PT Star Amyra Sinergy.
- 3. Bagi Akademisi
 - a. Menambah pengetahuan dan menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang mengkaji topik yang berkaitan dengan masalah kinerja karyawan.
 - b. Sebagai tambahan bahan acuan bagi peneliti selanjutnya dalam penyusunan Tugas Akhir mengenai Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja karyawan
- 4. Bagi Universitas
 - Dapat dijadikan bahan pustaka bagi penelitian selanjutnya.