

Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Witel Makassar

Fatmawati A. Rahman¹, Anwar², Romansyah Sahabuddin³, Zainal Ruma⁴

¹STIE Tri Dharma Nusantara, Makassar, Indonesia

^{2,3,4} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universita Negeri Makassar, Indonesia

Abstrak

Provider penyedia jasa telekomunikasi yang pesaingnya semakin ketat untuk perkembangan sekarang ini membuat PT. Telkom khususnya selama masa Pandemic-19. Hal menjadikan perusahaan harus melakukan inovasi untuk mengeluarkan produk terbaru yang dapat menyesuaikan dengan akselerasi perkembangan teknologi. PT Telkom Witel Makassar dalam mencapai target pelanggan sebagai konsumen wajib menghadirkan inovasi dalam menyediakan berbagai macam fitur. PT Telkom merupakan salah satu perusahaan berlabel BUMN dalam penyediaan berbagai fasilitas komunikasi. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam sektor telekomunikasi penyediaan layanan yang beragam (multi service) bagi pelanggannya yaitu layanan suara (telepon), data (internet), dan gambar (IP-TV) dalam satu jaringan akses.

Kata Kunci: Motivasi; Lingkungan kerja; Kompetensi; Kinerja karyawan.

Copyright (c) 2022 Fatmawati A. Rahman

✉ Corresponding author :

Email Address : abdul.karim8284@gmail.com

PENDAHULUAN

Dorongan dalam inovasi dan administrasi surat menyurat mendesak otoritas publik untuk membangun jenis organisasi telekomunikasi menjadi organisasi publik (Payangan dkk, 2017). Tahun 1975 merupakan awal dari perjalanan bisnis PT. Infomedia Nusantara berubah menjadi organisasi spesialis data telepon utama di Indonesia (Indriasari dkk, 2020). Pertamina wilayah Elnusa, Infomedia telah mendistribusikan buku pedoman telepon yellow pages Telkom (Djaya dkk, 2018). Sampai saat ini, Infomedia, sesuai visinya untuk menjadi koperasi spesialis data dasar di lokal, telah melakukan berbagai upaya untuk memahami visi ini dengan meningkatkan keterampilan untuk mengejar pintu terbuka dalam peningkatan bisnis di masa depan melalui perubahan bisnis dari 3 Pilar Bisnis (Layanan Direktori, Manfaat Contact Center Tanpa Batas). Konten) ke Layanan Outsourcing atau Business Process Outsourcing (BPO) dan Layanan Konten Digital atau Digital Rich Content (DRC).

Pengalihdayaan Administrasi atau Pengalihdayaan Proses Bisnis (Business Process Outsourcing/BPO) dicirikan sebagai masalah pemberian kembali administrasi oleh pihak luar kepada organisasi (Maddatuang dkk, 2020) untuk

setidaknya satu kapasitas bisnis pada premis yang ditarik (perjanjian jangka panjang). Bisnis Outsourcing Service (BPO) yang dijalankan Infomedia saat ini dapat di ketahui bahwa dalam bidang administrasi suara, yaitu administrasi Contact Center khusus untuk administrasi inbound dan outbound dan non-suara seperti surat pos biasa dan kemajuan *web* (Paramarta & Astika, 2020). Meski demikian, hingga saat ini Infomedia telah membagi bisnis Outsourcing Service (BPO) ke depan menjadi empat kelompok berdasarkan basis administrasi, tepatnya: Layanan Contact Center, Layanan SDM, Layanan IT dan Direct Mail.

Sementara itu, kemajuan bisnis Layanan Konten Digital (DRC) bergantung pada kebutuhan yang berkembang untuk data yang lebih cepat dan lebih serbaguna. Infomedia memisahkan bisnis DRC menjadi 3 bagian, yaitu; dicetak (Halaman Kuning, Halaman Putih dan Direktori Khusus), seluler (aplikasi seluler, SMS) dan di web (promosi online, bisnis berbasis web, pendaftaran). Barang-barang Infomedia secara keseluruhan dan administrasi merupakan kewajiban organisasi untuk memberikan jawaban administrasi korespondensi dan data yang luar biasa bagi klien dan masyarakat pada umumnya di Indonesia (Fadhilah & Saragih, 2021).

Perwakilan dari PT. Telkom Witel belum sepenuhnya menyelesaikan terobosan dan perubahan yang luas di semua lini bisnis yang mencakup perubahan bisnis dan portofolio, perubahan fondasi dan kerangka tugas, perubahan otoritatif dan aset manusia serta perubahan dewan. Untuk mengalahkannya, variabel yang paling potensial dapat di ketahui bahwa keterampilan perwakilan yang harus ditingkatkan (Anwar dkk, 2019). Dilihat dari penggambaran yayasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pameran para petugas PT. Telkom Witel Makassar kurang ideal karena tidak dapat menyelesaikan tanggung jawabnya tepat waktu (Desi dkk, 2021). Hal ini dapat didampaki oleh beberapa faktor seperti rendahnya inspirasi tugas bagi perwakilan, tempat tugas yang kurang mantap dan kemampuan perwakilan yang masih kurang.

PT. Telkom berdasarkan wilayahnya bagian Divisi Regional VII Kawasan Indonesia Timur (KTI) masuk pada wilayah usaha telekomunikasi (Witel VIII, X, dan XII) yang berkedudukan diarea Makassar sehingga dapat dikukuhkan menjadi Witel Makassar. IndiHome merupakan layanan Triple play dari Telkom yang berdiri dari internet on Fiber atau Higt speed Internet, Phone (Telepon rumah), dan IPTV (useeTV Cable). Sebenarnya indihome merupakan produk baru dari PT Telkom Indonesia Makassar yang dikeluarkan pada awal tahun 2015.

Salah satu dasar utamanya adalah tren kebutuhan digital masyarakat yang semakin meningkat (Karim dkk, 2021). Selain itu, dampak ikutan dari teknologi informasi itu terhadap pertumbuhan ekonomi yang tak bisa disepelekan. "Penetrasi broadband 10 persen itu bisa memicu pertumbuhan ekonomi tiga hingga empat persen," tandasnya di selasela Indihome Customer Gathering di Makassar, kemarin. bahwa angka 5 juta pelanggan itu masih terlampau kecil dibandingkan dengan pencapaian negara tetangga seperti Malaysia, Singapura, hingga Jepang yang mempunyai lebih dari 77 juta pelanggan. Hanya saja, kondisi dalam negeri karena termasuk terlambat menjadikan jaringan akses fiber optik sebagai tulang punggung koneksi internet. Karenanya, pencapaian angka 3 juta itu termasuk menggembirakan (Maddatuang dkk, 2021).

METHODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan review, khususnya penelitian yang mengambil populasi dengan melibatkan polling sebagai alat pemerolehan informasi (Romansyah, 2016). jenis informasi yang digunakan dapat di ketahui bahwa:

1. Informasi kuantitatif, khususnya informasi yang diperoleh dan diperkenalkan sebagai angka yang diperoleh dari buku, laporan, dan referensi lain yang berlaku untuk resensi yang dimaksud.
2. Informasi kualitatif, khususnya informasi sebagai data atau data yang diperoleh dan diperkenalkan dalam struktur non-matematis.

Sumber informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh dari:

1. Data primer, khususnya informasi yang datang secara lugas dari setiap responden. Informasi penting dapat berupa penilaian mata pelajaran secara terpisah atau dalam pertemuan, yang untuk situasi ini diperoleh dengan menyampaikan polling kepada perwakilan yang berisi penilaian faktor inspirasi, tempat tugas, kemampuan dan kinerja petugas PT. Telkom Witel Makassar.
2. Data sekunder, yaitu informasi khusus yang didapat dari arsip-arsip di sosial tugas PT. Telkom Witel Makassar memasukkan kuantitas petugas.

Populasi dalam penelitian ini dapat di ketahui bahwa seluruh perwakilan di tempat tugas PT. Telkom Witel Makassar 60 individu. Strategi pemeriksaan yang digunakan dapat di ketahui bahwa pemeriksaan purposive. Sebagian dari tes praduga tradisional yang digunakan mencakup hal-hal berikut:

1. Tes multikolinearitas

Multikolinearitas dapat di ketahui bahwa suatu kondisi yang menggambarkan hubungan langsung antara faktor-faktor X (otonom). Tes multikolinearitas dapat dilakukan dengan 2 cara, untuk lebih spesifik dengan melihat VIF (Variance Inflation Factors) dan nilai resiliensi. Dalam hal $VIF < 10$ dan $resistance\ esteem > 0.10$, tidak terdapat efek samping multikolinearitas (Ghozali, 2006).

2. Tes heteroskedastisitas

Tes heteroskedastisitas dimaksudkan untuk mengtes apakah model relaps terjadi ketika ketidakseimbangan perubahan dari sisa persepsi satu ke persepsi lain tetap, atau disebut homoskedastisitas. Model relaps yang layak dapat di ketahui bahwa homoskedastisitas, bukan heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas digambarkan dengan adanya contoh spesifik pada diagram scatterplot. Jika arus fokus membentuk pola tertentu (bergelombang), terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada contoh yang jelas, fokus menyebar di atas dan di bawah nol pada hub Y, maka, pada titik itu, tidak ada heteroskedastisitas.

3. Tes biasa

Tes ordinaris dimaksudkan untuk mengtes apakah pada model relaps, faktor dependen dan faktor bebas sama-sama bersirkulasi biasa atau tidak (Rahman, 2019). Tes keteraturan berencana untuk mengtes apakah dalam model relapse, variabel dependen, variabel otonom atau keduanya memiliki apropriasi biasa atau tidak. Model kekambuhan yang baik dapat di ketahui bahwa pedagang dengan melihat penyebaran data yang menarik di pusat grafik yang miring. Dengan asumsi informasi menyebar dari sudut ke sudut dan dengan hati-hati mengindahkan garis dua lapis, maka model relaps memenuhi kecurigaan kewajaran. Selanjutnya apabila informasi menyebar jauh dari sudut ke sudut dan juga tidak mengikuti setelah garis miring,

maka pada saat itu model kekambuhan tidak memenuhi asumsi kewajaran (Sugiyono, 2004).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Penggambaran responden umum ini tidak menahan apa-apa dari responden. Klasifikasi responden dalam terang cukup tua, orientasi jenis, petugasan dan hiburan virtual yang digunakan. Responden yang di fokuskan pada hal ini dapat di ketahui bahwa seluruh perwakilan PT. Telkom Witel Makassar. Analisis menyebarkan 60 kuesioner. Karakteristik responden yang menjadi tes dalam konsentrasi pada umum ini menjadi berbagai kelompok yaitu sesuai usia, orientasi jenis, dan pelatihan terakhir. Berikut ini kualitas yang dilayani responden yang ditunjukkan dengan usia, orientasi jenis dan pendidikan terakhir yang digunakan.

a. Orientasi

Dilihat dari orientasinya, bagan di bawah ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini umumnya berjenis kelamin laki-laki ke atas sebanyak 36 responden (60,0%) dan 24 (40,0%).

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase %
Laki - Laki	36	60.0 %
Perempuan	24	40.0 %
Total	60	100 %

Sumber: Data olahan, 2021.

b. Usia

Dilihat dari usia responden, bagan berikut menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini umumnya berusia antara 18-22 tahun ke atas sebanyak 1 responden (1,7%), 19 responden berusia 23-28 tahun (31,7%), usia 29-33 tahun ke atas sebanyak 21 responden (35,0%) dan usia 34-60 tahun ke atas sebanyak 19 responden (31,7%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Frekuensi	Presentase %
28-22	1	1,7%
23-28	19	31,7%
29-33	21	35,0%
34-60	19	31,7%
Total	60	100%

Sumber: Data olahan, 2021.

c. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pendidikan terakhir, bagan berikut menunjukkan bahwa responden dalam tinjauan ini dapat di ketahui bahwa 8 responden SMA (13,3%), D3 ke atas 9 responden (15,0%), S1 ke atas 32 responden (53,3%) dan S2 ke atas dari 11 responden (18,3%).

Tabel 3. Karakteristik dilihat dari pelatihan terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase %
SMA	8	13,3%
D3	9	15,0%
S2	32	53,2%
S2	22	18,3%
Total	60	100%

Sumber: Data olahan, 2021.

2. Pembahasan

Penelitian ini memanfaatkan faktor-faktor khususnya Kinerja (Y), Semangat (XI), Kinerja Sosial (X2) dan Kompetensi (X3). Untuk pendugaan variabel ekshibisi (Y) digunakan perspektif responden (1) Pegawai yang hebat betugas dapat memberikan bimbingan kepada perwakilan yang berbeda, (2) Menyelesaikan petugasan dan kewajiban merupakan prestasi tugas, (3) Standard Operating Procedures (SOP) membantu perwakilan dalam menyelesaikan petugasan dengan sukses dan produktif, (4) Efek samping yang dibuat oleh perwakilan dijamin tidak memihak tanpa terdampak oleh pertemuan yang berbeda, (5) Penyelesaian petugasan tidak sepenuhnya ditentukan oleh eksekusi (Sahabuddin, 2019). Mengenai semua pernyataan tanda faktor eksekusi, responden akan lebih sering setuju dengan pernyataan yang dibuat sesuai dengan petunjuk perkiraan untuk eksekusi dalam mengembangkan eksekusi representatif lebih lanjut.

Untuk mengukur variabel inspirasi digunakan perspektif responden (1) Petugas dapat mendorong diri untuk menyelesaikan petugasan karena didampaki oleh remunerasi (dorongan), (2) Menyelesaikan petugasan secara akurat dan tepat waktu dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada perwakilan, (3) Petugas terdorong untuk betugas karena tujuannya tercapai, (4) Petugas Telkom betugas dengan tekun karena memiliki keyakinan pada diri sendiri untuk mencapai kinerja yang ideal (Karim dkk, 2020). Pernyataan dari semua tanda faktor inspirasional menunjukkan bahwa responden akan lebih sering setuju dengan pernyataan yang dibuat sesuai petunjuk. Untuk estimasi faktor ekologis pelaksanaan, sudut pandang responden digunakan (1) Luas area tugas yang tidak mencukupi dengan kantor tugas saat ini tidak menimbulkan rasa nyaman dalam melakukan petugasan, (2) Kantor dan kerangka tugas yang digunakan memuaskan dalam melakukan petugasan, (3) Fasilitas petugasan seperti PC, dan suhu udara yang dingin memdampaki

pelaksanaan yang representatif, (4) Jika koneksi fungsi antar kelompok kuat, dapat menjamin petugasan selesai tepat waktu dan ideal, (5) Keadaan ruangan dan kantor memberikan pedoman untuk membuat kenyamanan dalam betugas (Wibawani & Wadji, 2021).

Mengenai semua pernyataan tanda faktor tempat tugas, ini menunjukkan bahwa responden umumnya akan setuju dengan pernyataan yang dibuat sesuai petunjuk (Putera dkk, 2021). Untuk mengukur variabel kapabilitas, perspektif responden digunakan sekitar (1) Kemampuan menyelesaikan petugasan didampaki oleh persiapan operasional yang telah diikuti oleh setiap petugas, (2) Persiapan Operasional Dasar dapat menambah informasi dan pengetahuan yang representatif, (3) Keterlambatan penyelesaian petugasan sangat didampaki oleh tidak adanya kemampuan yang digerakkan oleh petugas, (4) Pelatihan yang telah diikuti oleh perwakilan Telkom dapat membuat petugas menyelesaikan kewajibannya secara nyata, (5) Petugasan dapat diselesaikan tepat waktu karena didampaki oleh pengalaman perwakilan. Mengenai setiap penegasan tanda-tanda faktor kapabilitas, menunjukkan bahwa responden pada umumnya akan setuju dengan artikulasi yang dibuat oleh penanda (Rahman, 2021).

Selain itu, efek samping dari konsentrat ini juga menjelaskan bahwa dalam konsentrat ini seluruh petugas PT. Telkom Witel Makassar. Atribut responden yang dites dalam tinjauan ini diisolasi menjadi beberapa kelompok, yaitu spesifik sesuai usia, orientasi, dan pelatihan terakhir. Lebih lanjut, secara normal dalam tinjauan ini, sebagian besar responden dapat di ketahui bahwa laki-laki ke atas 36 responden (60,0%) dan perempuan ke atas 24 (40,0%), sedangkan petugas di Telkom menunjukkan sebagian besar berusia antara 18- 22 tahun ke atas 1 (1,7 %), usia 23-28 tahun ke atas 19 (31,7%), usia 29-33 tahun ke atas 21 (35,0%) dan usia 34-60 tahun ke atas 19 (31,7%). Berdasarkan instruksi terbaru di TelkomWitel Makassar, 8 (13,3%) lulusan sekolah menengah, 9 (15,0%) lulusan D3, 32 (53,3%) pendidikan tinggi empat tahun dan 11 (18,3%) sertifikat Doktor.

Perwakilan merupakan salah satu kunci organisasi dengan tujuan akhir untuk membina dirinya sendiri. Kehadiran perwakilan sangat penting untuk membangun pameran yang hebat sehingga tujuan organisasi tercapai (Ruma dkk, 2013). Eksekusi yang paling ekstrim dapat diperkirakan berdasarkan kapasitas tinggi. Semakin tinggi derajat kapasitas tugas menunjukkan bahwa presentasi organisasi semakin membaik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa salah satu upaya untuk lebih mengembangkan pelaksanaan petugas dapat di ketahui bahwa dengan memberikan inspirasi tugas kepada perwakilan. Inspirasi mengandung arti penghiburan, sebab atau pembenaran yang melatarbelakangi seseorang untuk melakukan sesuatu.

SIMPULAN

Pada era modern yang penuh dengan dunia persaingan, tentu dalam hal ini banyak kebutuhan masyarakat terutama dalam kelangsungan berkomunikasi menjadi hal yang sangat pokok bagi kalangan sosial. Dalam hal ini perusahaan PT. Telkom Indonesia, Tbk memiliki peluang yang besar untuk membidik sasarannya. Namun dalam hal ini pihak perusahaan harus benar-benar memahami tentang kebutuhan konsumen terkait kelancaran komunikasi mereka. Kelangsungan dan kelancaran berkomunikasi mereka. secara digital untuk mendapatkan sebuah informasi yang cepat harus benar-benar terealisasikan dengan adanya penunjang produk-produk

baru yang di tawarkan oleh PT. Telkom Indonesia. Kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak instansi terhadap produknya menjadi faktor kesalahpahaman konsumen terkait produk yang di tawarkannya, baik dari segi harga, fungsi, dan cara pemakaiannya. Dalam pemasaran IndiHome PT. Telkom Indonesia mempunyai empat strategi pemasaran untuk menjual Indihome di masyarakat Makassar, diantaranya, *open table*, *grabke castrle*, *carpay day*, *door to door*. Namun dari beberapa strategi pemasaran yang digunakan *door to door* menjadi strategi yang paling diandalkan oleh perusahaan.

Referensi :

- Anwar, A., Azis, M., & Ruma, Z. (2019). The integration model of manufacturing strategy, competitive strategy and business performance quality: A study on pottery business in Takalar regency. *Academy of Strategic Management Journal*, 18(5), 1-7.
- Desi, N., Sabri, M., Karim, A., Gonibala, R., & Wekke, I. S. (2021). Environmental Conservation Education: Theory, Model, and Practice. *Psychology and Education Journal*, 58(3), 1149-1162.
- Djaya, A. A., Imran, C., & Sahabuddin, R. (2018). The influence of entrepreneurship learning and individual commitment toward achievement motivation and its impact on the interest of business establishment for vocational high school students in Makassar, Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management*, 20(8), 10-14.
- Fadhilah, D., & Saragih, R. (2021). Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Telekomunikasi Indonesia, tbk Witel Riau Kepulauan. *eProceedings of Management*, 8(3).
- Indriasari, D. P., Asriani, A., & Makkira, M. (2020). LINGKUNGAN KERJA MELALUI MOTIVASI, MODEL DAPAT MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN STIE AMKOP MAKASSAR. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan MASSARO*, 2(2), 93-103.
- Karim, A., Musa, C. I., & Romansyah Sahabuddin, M. A. (2020). Regional economic growth the role of BUMDes institutions in Enrekang Regency. *International Journal of Creative Research Thoughts*, 8(11), 225-229.
- Karim, A., Musa, C. I., Sahabuddin, R., & Azis, M. (2021). The Increase of Rural Economy at Baraka Sub-District through Village Funds. *The Winners*, 22(1).
- Maddatuang, B., Sabara, Z., Wekke, I. S., & Karim, A. (2020). *Langkah Mewujudkan Insan Cita Pandangan Lintas Disiplin*. Penerbit Qiara Media.
- Maddatuang, B., Syukur, A., & Karim 3rd, A. (2021). The Role of BUMDes in Sustainable Economic at Enrekang Regency. *Indian Journal of Economics and Business*, 20(2).
- Paramarta, W. A., & Astika, I. P. P. (2020). Motivasi Sebagai Mediasi Pengaruh Pelatihan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Medis Instalasi Rawat Inap B RSUP Sanglah Denpasar. *Widya Manajemen*, 2(2), 9-26.
- Payangan, O. R., Sahabuddin, R., & Girikallo, A. S. (2017). Mediation Effect of Marketing Mix Strategy on Supply and Demand Towards Marketing Performance. *Journal of Environmental Management & Tourism*, 8(1 (17)), 223.
- Putera, W., Sahabuddin, R., Rakib, M., & Lestari, I. (2021). The Influence of Facilities and Innovation in Improving Consumer Satisfaction through Creativity in

MSMEs Micro Handicraft Products in South Sulawesi Province. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 5.

Rahman, F. A. (2019). Kontribusi Pajak Bumi Dan Bangunan Terhadap Tingkat Pendapatan Asli Daerah Pada Dinas Pendapatan Daerah Di Kota Makassar. *Economix*, 5(2).

Rahman, F. A. (2021). The Effectiveness for Regional Budget of Revenue and Expenditure as a Control Tools in Enrekang Regency Governments. *Saudi J Econ Fin*, 5(4), 173-179.

Romansyah Sahabuddin, R. S. (2016). Development of business values and behaviours: Takalar district, South Sulawesi (Indonesia) case study. *Actual Problems of Economics*, 2(176), 440-449.

Ruma, Z., & Jamal, A. D. (2013). Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan di Kota Makassar. *Economix*, 1(1).

Sahabuddin, R. (2019). Pengaruh Role Overload Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah Kabupaten Mamuju Tengah (Studi Kasus Seleksi Berkas CPNS Kabupaten Mamuju Tengah Tahun 2014). *Economix*, 4(1).

Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wibawani, R. P., & Wajdi, M. F. (2021). *Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Karanganyar* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).