SKRIPSI

MOTIVASI PADA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR) DI PT TELKOM WITEL KALIMANTAN BARAT

Program Studi Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh :

Agung Rahmad Juliyanto

NIM. E1012201032

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2024

SKRIPSI

MOTIVASI PADA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR)
DI PT TELKOM WITEL KALIMANTAN BARAT

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh :

Agung Rahmad Juliyanto
NIM. E1012201032

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2024

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
MOTIVASI PADA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR)
DI PT TELKOM WITEL KALIMANTAN BARAT

Tanggung Jawab Yuridis pada:

Agung Rahmad Juliyanto
NIM. E1012201032

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Drs. Sukamto, M.Si. Tanggal: 19 - 11 - 2024
NIP. 196010081987031002

Dosen Pembimbing Pendamping

Dr. Erdi, M.Si. Tanggal: 15 - 11 - 2024
NIP. 196707272005011001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

MOTIVASI PADA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR)

DI PT TELKOM WITEL KALIMANTAN BARAT

Oleh :

Agung Rahmad Juliyanto
NIM. E1012201032

Dipertahankan di	: Pontianak
Pada Hari/Tanggal	: Selasa/10 Desember 2024
Waktu	: 15.00 WIB
Tempat	: Ruang Sidang 5

Tim Penguji

Ketua	**Sekretaris**
Drs. Sukamto, M.Si.	Dr. Erdi, M.Si.
NIP. 196010081987031002	NIP. 196707272005011001
Pembahas Utama	**Pembahas Pendamping**
Prof. Dr. Hj. Sri Haryaningsih, M.Si	Dr. Isdairi, M.AB
NIP. 195709101987032002	NIP. 196402181990021001

Disahkan Oleh :
Dekan FISIP Untan

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Agung Rahmad Juliyanto, E1012201032: Motivasi Pada *Account Representative* (AR) Di PT Telkom Witel Kalimantan Barat. **Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak 2024.**

Penulisan Skripsi ini membahas tentan Motivasi Pada *Account Representative* di PT Telkom Witel Kalimantan Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan sejauh mana peran motivasi yang diberikan kepada *Account Representative* di PT Telkom Witel Kalimantan Barat. Teori dalam penelitian ini menggunakan teori Hirarki Kebutuhan dari Abraham Maslow untuk menganalisis kekuatan dari pemenuhan keutuhan dalam memotivasi *Account Representative* di PT Telkom Witel Kalimantan Barat dengan menggunakan lima indikator, yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan yang bersifat deksriptif. Hasil penelitian menunjukan bahwa PT Telkom Witel Kalimantan Barat sudah berupaya dalam memenuhi kebutuhan bagi *Account Representative*, dengan memberikan insentif sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun masih terlihat kurang dalam memotivasi *Account Representative* yang mana mereka tidak memiliki gaji pokok. Pemberian atribut keselamatan dalam bekerja juga telah diberikan, akan tetapi jaminan kesehatan untuk *Account Representative* belum ada kelanjutan dan masih menjadi wacana. Hubungan sosial antara atasan dan bawahan juga sudah terjalin sangat baik, dimana pimpinan telah berupaya menjaga komunikasi dengan *Account Representative* melalu sesi pertemuan yang dilakukan. Penghargaan yang diberikan PT Telkom Witel Kalimantan Barat juga dilakukan cukup baik, namun masih perlu adanya upaya pada waktu pemberiannya agar pesan yang disampaikan untuk *Account Representative* lain lebih efektif. PT Telkom Witel Kalimantan Barat juga memberikan ruang bagi *Account Representative* untuk meningkatkan kepampuan melalui pelatihan-pelatihan yang sudah diberikan, tetapi untuk kepastian jenjang karir masih belum jelas, karena status dari *Account Representative* merupakan karyawan kontrak. Penelitian ini menekankan bahwa pemberian motivasi yang baik dengan cara memenuhi kebutuhan karyawan akan sangat berpengaruh bagi kinerja, baik dari sisi karyawan maupun perusahaan. Pemberian motivasi tidak terbatas pada penguatan mental dan pikiran, tetapi juga perlu adanya sesuatu yang diberikan kepada karyawan tersebut.

Kata Kunci: PT Telkom, Motivasi, Kinerja, *Account Representative*

ABSTRACT

Agung Rahmad Juliyanto, E1012201032: *Motivation of Account Representative (AR) at PT Telkom Witel West Kalimantan.* ***Thesis of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Selences, Tanjungpura University, Pontianak 2024.***

The research discusses the Motivation of Account Representative at PT Telkom Witel West Kalimantan. The purpose of this research is to examine and describe the extent of motivation given to Account Representative at PT Telkom Witel Kalimantan Barat. The theory in this research using Hierarchy of Needs theory from Abraham Maslow to analyze the power of fulfilling wholeness in motivating Account Representative at PT Telkom Witel West Kalimantan using five indicators, physiological needs, security needs, social needs, esteem needs, and self-actualization needs. This study employed a descriptive research method with a qualitative approach. The results showed that PT Telkom Witel West Kalimantan has tried to meet the needs of Account Representative, by providing incentives in accordance with applicable regulations, but still looks lacking in motivating Account Representative where they do not have a basic salary. Provision of safety attributes at work has also been provided, but health insurance for Account Representatives has not been continued and is still a discourse. The social relationship between superiors and subordinates has also been very well established, where the leadership has tried to maintain communication with the Account Representative through meeting sessions conducted. The social relationship between supervisors and subordinates has also been very well established, the leader has tried to maintain communication with the Account Representative through the meeting sessions conducted. The rewards given by PT Telkom Witel West Kalimantan are also quite good, but there still needs to be an effort at the time of giving them so that the messages conveyed to other Account Representative are more effective. PT Telkom Witel West Kalimantan also provides space for Account Representative to improve their skills through trainings that have been provided, but for certainty the career path is still unclear, because the status of the Account Representative is a contract employees.

Keywords: PT Telkom, Motivation, Performance, Account Representative

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS TANJUNGPURA UPT. BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul *"Motivasi Pada Account Representative (AR) Di PT Telkom Witel Kalimantan Barat"*. Judul ini dipilih berdasarkan hasil dari pra-survei dan diketahui adanya masalah terkait kinerja *Account Representative* yang masih belum optimal dalam melakukan pekerjaannya. Berdasarkan data yang sudah didapatkan, dari 15 *Account Representative* (AR) pada unit *Business Service* (BS) PT Telkom Witel Kalbar pada bulan Mei 2024 menunjukan bahwa dari 15 AR hanya 3 orang AR saya yang mencapai keseluruhan target dengan total 100% dan 12 sisanya ada yang mendekati dan bahkan ada yang hanya memperoleh 10% dari total keseluruhan tugas.

Penelitian ini difokuskan pada aspek motivasi dari PT Telkom Witel Kalimantan barat terkait peran atasan dalam pemberian motivasi kepada *Account Representative* (AR). Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu kinerja *Account Representative* (AR) yang belum optimal dan apa peran motivasi pada kinerja *Account Representative* (AR) di PT Telkom Witel Kalimantan Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memecahkan masalah dengan menggambarkan keadaan subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak di lapangan.

Manfaat dari penelitian ini yaitu untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi PT Telkom Witel Kalimantan Barat untuk menentukan kebijaksanaan dalam upaya meningkatkan kinerja dan motivasi kerja *Account Representative* (AR). Manfaat lain dari penelitian ini yaitu sebagai referensi bagi mahasiswa yang mendalami kajian manajemen.

Hasil penelitian ini terdiri dari 5 (lima) aspek penelitian dengan menggunakan teori Hirarki Kebutuhan dari Abraham Maslow, yaitu: (1) Kebutuhan Fisiologis, merupakan kebutuhan manusia yang paling dasar berupa makanan, minuman, pakaian, tempat tinggal, dan kebutuhan dasar lainnya yang digunukan untuk bertahan hidup. PT Telkom Witel Kalbar telah berupaya memenuhi kebutuhan fisiologis *Account Representative* (AR) melalu insentif yang diberikan dari hasil pekerjaan yang sudah dilakukan *Account Representative* (AR). Dari insentif yang diberikan seharusnya sudah sangant cukup untuk sehari-hari dan insentif yang didapatkan tergolong melebihi Upah Minimum Regional dari beberapa Kota di Kalimantan Barat apabila *Account Representative* (AR) bisa menyelesaikan semua pekerjaannya sesuai dengan KPI yang sudah ditentukan oleh PT Telkom Witel Kalimantan Barat. Di luar dari insentif pokok, masih diberikan lagi bonus-bonus lain sesuai dengan program yang sedang berlangsung. (2) Kebutuhan Rasa Aman dan Nyaman, merupakan penunjang dari rasa tenang *Account Representative* selama melaksanakan pekerjaan di lapangan. Pihak PT Telkom Witel Kalbar sudah berusaha memenuhi kebutuhan rasa aman dan nyaman dengan memberikan perlindungan berkendara berupa jaket, namun untuk penanggunan biaya kesehatan seperti BPJS masih berupa wacanan di tahun ini. Hal ini yang menjadi kekhawatiran bagi sebagaian *Account Representative* apabila di kemudian hari terjadi hal-hal yang tidak diinginkan saat bekerja. (3) Kebutuhan Sosial, merupakan bentuk dari menjaga hubungan sosial antara sesama rekan kerja dan juga atasan ke bawahan di lingkungan kerja yang menjadi penunjang kualitas keja yang diberikan. Pihak PT Telkom Witel Kalimantan Barat sudah berupaya membangun hubungan sosial yang

baik antara atasan dan bawahan. Untuk *Account Representative* di unit *Business Service* Telkon Witel Kalbar, pimpinan melakukan upaya dalam menjaga hubungan sosial dengan karyawan dengan mengadakan pertamuan dan meberikan kesan yang baik untuk meningkatkan kinerja *Account Representative* sebagai karyawan yang bekerja di lapangan dengan mengadakan *Sharing Session* yang ditujuan untuk megevaluasi hasil kerja bulanan dan juga diskusi mengenai kendala-kendala kerja yang dirasakan *Account Representative* saat bekerja dalam satu bulan ke belakang. (4) Kebutuhan Terhadap Penghargaan, merupakan bagian dari motivasi yang dapat menyentuh hati seseorang, yang mana orang yang mendapatkan penghargaan akan merasa dirinya sangat dihargai atas pencapaian yang telah dilakukan. PT Telkom Witel Kalimantan Barat telah berupaya memberikan penghargaan untuk *Account Representative* yang memiliki kinerja yang baik melalu bonus-bonus dan juga perangkat penunjang kerja berupa tablet yang dibagikan khusus untuk *Account Representative* yang dapat melebihi KPI selama tiga bulan berturut-turut. Namun pada kenyataannya, dari informasi yang diberikan kepada *Account Representavie* terkait penghargaan yang diberikan, masih saja ada *Account Representative* yang tidak sesaui target KPI. Hal ini juga menjadi tantangan bagi PT Telkom Witel Kalimantan Barat agar dapat mengeksplorasi lagi bagaimana meningkatkan motivasi kerja *Account Representative*. (5) Kebutuhan Aktualisasi Diri, merupakan kebutuhan yang mencakup seseorang untuk mengembangkan potensi diri yang dimiliki, meningkatkan kemampuan dan bakat yang dimiliki. Pihak PT Telkom Witel Kalimantan Baratel telah memberikan kesempatan bagi karyawannya terutama *Account Representative* untuk berkembang dan meningkatkan

kemampuan serta keterampilannya dalam bekerja melalui pelatihan-pelatihan yang diberikan. Namun untuk jenjang karir masih belum terlihat apakah *Account Representative* ini naik jabatan, karena untuk jabatan *Account Representative* ini merupakan karyawan berstatus kontrak yang mana sulit untuk bisa bersaing dengan karyawan lain yang berstatus karyawan tetap.

Saran untuk penelitian ini yaitu memberikan gaji pokok dengan perhitungan yang pasti, lalu kemudia dapat memberikan tambahan insentif sesuai regulasi yang berlaku, segera memberikan kepastian dalam pemberian asuransi atau jaminan kesehatan agar *Account Representative* merasa lebih aman saat bekerja, mengadaakan pertemuan terjadwal secara informal agar pendekatan antara atasan dan bawahan lebih terjalin erat dan tidak terlihat berjarak, memberikan penghargaan pada saat pertemuan agar lebih memicu motivasi rekan *Account Representative* yang lain, serta memberikan sosialisasi terkait kriteria dan tahapan yang perlu dilalui *Account Representative* untuk mengembangkan karirnya.

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa	: Agung Rahmad Juliyanto
NIM	: E1012201032
Program Studi	: Administrasi Publik
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis merupakan hasil karya saya sendiri, bukan dibuat oleh orang lain dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di Program Studi, Fakultas atau Perguruan Tinggi yang lain dan sepanjang pengetahuan saya skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis sebagai acuan kutipan dalam skripsi ini dan telah saya sebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Pontianak, 05 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan

Agung Rahmad Juliyanto

NIM. E10120201032

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Manusia yang tidak mengendalikan pikirannya
akan hidup sebagai tawanan dari ketidakpuasan dan ketakutan"
(James Allen – Seni Mewujudkan Mimpi Jadi Kenyataan)

"Tatap ke arah depan tak lupa kaca spion, gerak kaki perlahan walau sebagai pion. Ingat kedua orang tua restu untuk kebaikan, yang utama selalu berdoa ingat campur tangan tuhan"
(Agung Rahmad Juliyanto)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Alhamdulillah segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT., yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya. Atas izin-Nya telah memperkenankan penulis sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Bambang Maryono dan Ibu Suwarni. Dua manusia yang sangat luar biasa dan sangat berharga bagi penulis. Terima kasih karena tak putus memberikan dukungan, kasih sayang, dan dukungan moril maupun materi yang tak terhingga untuk penulis. Terima kasih telah berjuang untuk kehidupan penulis. Terima kasih untuk semuanya sehingga penulis bisa berada di titik ini, sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi.
2. Adik penulis satu-satunya, Slamet Sugiharto Susiloputro yang sangat penulis banggakan. Terima kasih sudah menjadi penyemangat dan

menjadi penopang hidup serta menyadarkan penulis bahwa masih ada dirimu sebagai tanggung jawab yang menanti penulis di hari esok.

3. Sahabat penulis yang saat ini sudah melalang buana dengan kehidupannya masing-masing, Lalu Muhammad Umamul Jihad, Rafi Risya Putra, dan Sulistio.
4. Sahabat seperjuangan PASUKAN NGOPI yang selalu ada di setiap sulit dan senang pada masa perkuliahan penulis. Terima kasih untuk Andika Ezra Manurung, Benediktus Primoi Edo, Didit Oktriwan, Fahmi Erdhian, Gonzaga Uwimaro, Hotman Hasibuan, Irfan Suryadi, Muhammad Faqih, Muhammad Sholeh, dan Rizky Fajariansyah. Serta teman seperjuangan sejak awal masuk kuliah, Arga Riadi, Aninda Melati Kasih, Annisa Rahkmania, Safitri Pratiwi, dan Melisa.
5. Teman yang sedia menemani pada saat penulis mengerjakan revisi. Terima kasih untuk Cornelia Rani dan Rise Sepha Selika. Terima kasih juga untuk Shela yang setia menghibur dan menemani penulis pada saat mengerjakan revisi skripsi ini hingga penulis menyelesaikan studi.
6. Seluruh teman-teman dari Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik (HIMA-AP). Terima kasih sudah memberikan pelajaran dan pengalaman berharga sehingga penulis dapat mengembangkan kemampuan penulis.
7. Anisah Bariah, orang terakhir yang penulis kenal sebelum menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah menjadi motivator dan tujuan baru bagi penulis pada saat-saat terakhir pembuatan skripsi ini. *I will comeback with my best version, soon as possible, insyaallah.*

8. Dan yang terakhir kepada diri sendiri, Agung Rahmad Juliyanto. Terima kasih sudah berjalan sejauh ini, terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan diri sendiri hingga detik ini, walau di masa lampau banyak kereesahan, kesedihan, kegagalan, sering mengeluh namun saya bangga kepada diri sendiri, mari bekerjasama dan berjuang keras lebih baik lagi untuk berkembang hari ke hari, kehidupan yang keras akan kembali dimulai.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"Motivasi Pada *Account Representative* (AR) di PT Telkom Witel Kalimantan Barat"** dengan baik dan sungguh-sungguh.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Selanjutnya, penulis menyadari akan kekurangan dari penulisan skripsi ini, karena hasil yang dicapai merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang khasanah ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Herlan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Bapak Drs. Sukoamto, M.Si selaku Pembimbing Utama yang selalu memberikan kemudahan dan arahan serta membimbing peneliti selama proses penulisan skripsi ini
3. Bapak Dr. Erdi, M.Si selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan arahan, serta bimbingan selama proses penulisan skripsi ini, baik secara metodologi penelitian serta literatur-literatur lain yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

4. Ibu Prof. Dr. Sri Haryaningsih, M.Si selaku Penguji Utama dan Bapak Dr. Isdairi, M.AB selaku Penguji Pendamping yang telah memberikan kemudahan dan arahan, baik secara metodologi penelitian serta literatur-literatur lain yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Pardi, M.AB selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah memberikan saran dan masukan pada saat sebelum melakukan pengajuan judul pada skripsi ini.
6. Bapak Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
7. PT Telkom Witel Kalbar, Unit *Business Service*, dan *Accoun Representative* selaku pihak yang terlinat dalam penulisan skripsi ini.

Serta seluruh pihak yang terlibat memberikan dukungan dan membantu peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari ALLAH SWT, dan dengan adanya skripsi ini diharapkan dapat memberi pengetahuan kepada para pembaca. Untuk itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Pontianak, 05 Agustus 2024

Agung Rahmad Juliyanto
E10120201032

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ..... **i**
PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **ii**
ABSTRAK ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iv**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **v**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ix**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **x**
KATA PENGANTAR ..... **xiii**
DAFTAR ISI ..... **xv**
DAFTAR TABEL ..... **xviii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xix**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 5
1.3 Fokus Penelitian 6
1.4 Rumusan Masalah 6
1.5 Tujuan Penelitian 6
1.6 Manfaat Penelitian 6
1.6.1 Manfaat Teoritis 6
1.6.2 Manfaat Praktis 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **7**
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia 7
2.1.1 Pengertian Manajemen Manajemen Sumber Daya Manusia 7
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia 8
2.2 Motivasi 11
2.2.1 Pengetrian Motivasi 11
2.2.2 Teori-teori Motivasi 12
2.2.3 Indikator Motivasi 16
2.2.4 Tujuan Pemberian Motivasi 17
2.2.5 Metode-metode Motivasi 19
2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi 19

2.4 Pengertian Kinerja Pegawai 20
2.5 Penelitian Yang Relevan 21
2.6 Kerangka Pikir 22
2.7 Pertanyaan Penelitian 24
BAB III METODE PENELITIAN 25
3.1 Jenis Penelitian 25
3.2 Langkah-Langkah Penelitian 26
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 29
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 29
3.4.1 Subjek Penelitian 29
3.4.2 Objek Penelitian 30
3.5 Teknik Pengumpulan Data 30
3.5.1 Observasi 30
3.5.2 Wawancara 30
3.5.3 Dokumentasi 31
3.6 Instrumen Pengumpulan Data 31
3.7 Teknik Analisis Data 32
3.8 Teknik Keabsahan Data (Uji Validitas) 33
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 36
4.1 Gambaran Umum Provinsi Kalimantan Barat 36
4.1.1 Visi dan Misi Provinsi Kalimantan Barat 37
4.1.2 Keadaan Geografis 37
4.2 Gambaran Umum Provinsi Kalimantan Barat 39
4.2.1 Visi dan Misi Kota Pontianak 40
4.2.2 Keadaan Geografis 42
4.2.3 Keadaan Demografi 42
4.3 PT Telkom Witel Kalimantan Barat 43
4.3.1 Visi dan Misi 45
4.3.2 Lokasi PT Telkom Indonesia Witel Kalimantan Barat 46
4.3.3 Struktur Organisasi 46
4.4 Unit *Business Service* PT Telkom Wilet Kalimantan Barat 47
4.4.1 Struktur Organisasi 48
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 50
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian 50

5.1.1 Kebutuhan Fisiologis 51
5.1.2 Kebutuhan Rasa Aman dan Nyaman 55
5.1.3 Kebutuhan Sosial 59
5.1.4 Kebutuhan Penghargaan..... 63
5.1.5 Kebutuhan Aktualisasi Diri..... 69
BAB VI PENUTUP 76
6.1 Kesimpulan..... 76
6.2 Saran..... 79
6.3 Keterbatasan Penelitian 82
DAFTAR PUSTAKA 83
LAMPIRAN.....85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekap Data Performasi AR Bulan Mei 2024 4

Tabel 3.1 Waktu Penelitian 28

Tabel 4.1 Jumlah Kecamatan dan Kelurahan/Desa Kalbar 36

Tabel 4.2 Jumlah Kecamatan dan Kelurahan Pontianak 40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Wilayah Administrasi Provinsi Kalimantan Barat..... 38

Gambar 4.2 Logo Perusahaan 43

Gambar 4.3 Kantor PT Telkom Witel Kalimantan Barat 46

Gambar 4.4 Struktur Organisasi PT Telkom Witel Kalimantan Barat 47

Gambar 4.5 Struktur Organisasi *Bussines Service* Witel Kalbar 49

Gambar 5.1 Insentif *Account Representative* Berdasarkan Targer KPI..... 53

Gambar 5.2 Bonus Tambahan Khusus *Account Representative* 53

Gambar 5.3 Jaket Keselamatan Untuk *Account Representative* 57

Gambar 5.4 Dokumentasi *Sharing Session* 61

Gambar 5.5 Tablet ADVAN Untuk *Account Representative* 66

Gambar 5.6 Surat Peringatan *Account Representative* 67

Gambar 5.7 Dokumentasi Pelatihan 73

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi perkembangan teknologi meningkat sangat pesat, begitu pula dengan metode interaksi di lingkungan masyarakat. Penggunaan internet menjadi hal yang lumrah digunakan oleh setiap orang agar dapat saling terhubung antara satu sama lain pada skala global. Hampir seluruh penduduk dunia khususnya di Indonesia telah menggunakan jaringan internet sebagai kebutuhan sehari-hari yang menjadikan persaingan antar perusahaan telekomunikasi menjadi semakin ketat.

Perusahaan harus terus meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kinerja perusahaan agar dapat bersaing untuk menjadi yang terbaik bagi konsumen atau pelanggan. Kemampuan bersaing sebuah perusahaan juga bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Memiliki sumber daya manusia yang berkualitas menjadi salah satu senjata yang dapat membantu perusahaan untuk mencapai hasil yang baik dalam persaingan di dunia bisnis. Oleh karena itu, memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dapat menunjang keberhasilan pada sebuah perusahaan.

Peran dari seorang pemimpin juga ikut andil dalam pencapaian sebuah perusahaan. Faktor pemimpin menjadi pengaruh bagi kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaan agar mecapai target pendapatan. Hal tersebut dikarenakan setiap perusahaan pasti menginginkan adanya peningkatan pendapatan yang

berpengaruh terhadap citra sebuah perusahaan di pandangan konsumen atau pelanggan.

Pemimpin memiliki peran dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) dan mencakup berbagai aspek yang berkontribusi pada keberhasilan perusahaan. Pemimpin harus mampu memberikan arahan yang tepat, memastikan bahwa karyawan mendapatkan pelatihan dan pengembangan yang diperlukan untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam melaksanakan pekerjaannya, dan harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang positif, memberikan penghargaan atas kinerja yang baik, serta memotivasi karyawan untuk mencapai hasil yang terbaik pula. Pemimpin juga bertanggung jawab untuk mengawasi dan menilai kinerja dari karyawan, pemimpin perlu memberikan umpan balik untuk membantu karyawan dalam mengidentifikasi hasil kerja yang juga berguna untuk peningkatan serta merencanakan pengembangan karir karyawan.

PT Telkom Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT Telkom Regional VI merupakan kantor pusat di Kalimantan Barat yang terletak di Kota Pontianak, atau biasa disebut Telkom Witel Kalbar. PT Telkom dikenal masyarakat dengan layanan *Internet Service Provider* (ISP) atau layanan internet. Namun sejak 1 Juli 2023, *IndiHome* resmi dialihkan ke Telkomsel yang merupakan anak perusahaan dari PT Telkom. Setelah dialihkannya *IndiHome* ke Telkomsel, kini PT Telkom berfokus pada pelayanan *Business to Business* (B2B) dan mengeluarkan layan baru dengan nama *IndiBIz* yang merupakan layanan internet khusus untuk para pelaku bisnis dan juga

pemerintahan. Dengan adanya layanan baru yang dirilis oleh PT Telkom, menjadikan persaingan dari perusahaan penyedia telekomunikasi semakin meningkat.

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Untuk melayani konsumen dan calon konsumen, setiap karyawan dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja perusahaan tergantung pada kinerja karyawannya. Dapat diartikan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab dalam kurun waktu tertentu, dan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kemampuan individu seorang dalam melaksanakan tugasnya dan juga bagaimana kemampuan pemimpin dalam memanajemen anggotanya.

Account Representative (AR) merupakan tenaga kerja atau karyawan dari salah satu unit kerja di PT Telkom yaitu *Business Service* (BS). *Business Service* (BS) merupakan unit kerja dalam bidang perencanaan dan pemasaran produk layanan milik PT Telkom. AR memiliki tugas langsung di lapangan meliputi :

1. *Sales*, memasarkan produk layanan Telkom ke calon pelanggan.
2. *Visit POI*, memvalidasi lokasi dan survei minat ke calon pelanggan.
3. *Collection*, melakukan penagihan ke pelanggan yang sudah menunggak.

Key Performance Indicator (KPI) merupakan indikator kerja yang menunjukkan seberapa efektif organisasi mencapai tujuan. Indikator ini digunakan untuk menentukan pencapaian strategis, keuangan, dan operasional perusahaan. KPI bermanfaat untuk mengetahui seberapa jauh usaha karyawan untuk memberikan dampak bagi kemajuan bisnis.

AR memiliki kewajiban untuk memenuhi target yang sudah ditentukan dari unit kerja dengan *Key Performance Indicator* (KPI) bulanan yaitu *sales* minimal 5 pemasangan baru, *visit POI* minimal 75 lokasi, dan *Collection* sebanyak 6 pelanggan. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat AR yang belum memenuhi KPI bulanan yang sudah ditentukan yang mana berpengaruh terhadap pemasukan dan juga performasi dari perusahaan. Berikut adalah data Performaasi dari AR di Regional VI Kalimantan Barat.

Tabel 1.1
Rekap Data Performasi AR Bulan Mei 2024

NO	NAMA AR	ID	SALES			POI			COLLECTION			TOTAL BOBOT
			REAL	KPI	BOBOT	REAL	KPI	BOBOT	REAL	KPI	BOBOT	
1	Syafriza Agustia R	M0000474	2	6	20%	70	75	19%	5	6	20%	59%
2	Dimas Wijaya N	M0000534	3	6	30%	75	75	20%	6	6	24%	74%
3	Lili Aprilia	M0000452	2	6	20%	59	75	16%	4	6	16%	52%
4	Irsan Fadli N	M0000456	5	6	50%	0	75	0%	0	6	0%	50%
5	Faisal Riva'i	M0000684	3	6	30%	23	75	6%	1	6	4%	40%
6	Dora Mariana	M0000479	9	6	60%	75	75	20%	6	6	24%	100%
7	Agung Rahmad J	M0000279	1	6	10%	37	75	10%	0	6	0%	20%
8	Rudi	M0000894	0	6	0%	75	75	20%	8	6	24%	44%
9	Leonardus Agung	M0000685	0	6	0%	58	75	15%	0	6	0%	15%
10	Ilhamsyah	M0000681	1	6	10%	0	75	0%	0	6	0%	10%
11	Cici Kasihani	M0000682	8	6	60%	81	75	20%	6	6	24%	100%
12	Mia Armina	M0000686	21	6	60%	86	75	20%	5	6	20%	100%
13	Riski Diana Fafilia	M0000954	6	6	60%	51	75	14%	5	6	20%	94%
14	Ikbal	M0000957	0	6	0%	46	75	12%	2	6	8%	20%
15	Sulaiman	M0000893	0	6	0%	75	75	20%	6	6	24%	44%

Sumber: Unit Business Service PT Telkom Witel Kalbar

Berdasarkan tabel di atas menunjukan kinerja 15 *Account Representative* (AR) dari unit *Business Service* (BS) PT Telkom Witel Kalbar pada bulan Mei 2024. Warna hijau mengartikan AR telah mencapai target KPI dan warna merah mengartikan AR belum mencapai target KPI. Tabel tersebut juga menunjukan bahwa dari 15 AR hanya 3 orang AR saya yang mencapai keseluruhan target dengan total 100% dan 12 sisanya ada yang mendekati dan bahkan ada yang hanya memperoleh 10% dari total keseluruhan. Dari data performasi AR di atas dapat diartikan bahwa kinerja yang dimiliki AR masih belum optimal. Dari hasil pra survey yang telah dilakukan oleh penulis, terdapat informasi bahwasanya AR mengeluhkan terkait beban absen setiap hari tetapi insentif tetap menyesuaikan dengan performasi dan tidak ada gaji pokok yang diberikan.

Dari fenomena yang telah terjadi membuat penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang kondisi yang terjadi di Unit *Business Service* PT Telkom Witel Kalbar dengan judul "**Motivasi Pada Kinerja Karyawan *Account Representative* (AR) Di PT Telkom Witel Kalimantan Barat**."

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka dapat diindentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Target KPI bulanan yang masih belum tercapai sebab kurangnya motivasi dari AR dalam bekerja.
2. Belum optimalnya pencapaian target KPI bulanan sehingga perlu dianalisis apa saja yang menyebabkan motivasi AR rendah.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian masalah yang telah penulis sampaikan, maka fokus dalam penelitian ini adalah motivasi dalam manajemen sumber daya manusia pada *Account Representative* di PT Telkom Witel Kalimantan Barat.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu kinerja *Account Representative* yang belum optimal dan bagaimana motivasi yang diterima *Account Representative* di PT Telkom Witel Kalimantan Barat.

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan masalah yang diajukan, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan sejauh mana motivasi yang diberikan atasan dan perusahaan kepada *Account Representative* di PT Telkom Witel Kalimantan Barat.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi Administras Publik dalam kajian Manajemen Publik, serta berguna sebagai referensi bagi mahasiswa yang mendalami kajian manajemen tentang manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan pada sebuah perusahaan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi penulis untuk menambah wawasan dan pengetahuan terkait motivasi kerja dan diharapkan pula dapat bermanfaat terhadap PT Telkom sebagai masukan untuk menentukan kebijaksanaan seorang pemimpin dalam upaya meningkatkan kinerja dan motivasi kerja karyawan.