

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam dunia bisnis dari masa ke masa semakin ketat. Perubahan lingkungan yang terjadi sebagai penyebab kunci munculnya persaingan bisnis yang semakin sulit untuk diprediksi. Millin menyatakan: “Dalam era kompetisi bisnis , perusahaan yang bertahan hanyalah perusahaan yang memiliki strategi inovasi dan strategi bisnis yang lebih”. (Arfian,2019:2).

Salah Satu faktor penunjang keberhasilan perusahaan adalah sumber daya manusia dikarenakan Menurut Shafiq dan Hamza : “Sumber Daya manusia merupakan *asset* penting yang harus diperhatikan agar tujuan yang telah ditetapkan dapat berjalan sesuai yang diinginkan” (Budiyanto ,2017:12).Sumber daya manusia yang mampu memberikan kontribusi dengan baik merupakan sumber daya manusia yang memberi dukungan kepada keberhasilan perusahaan .

Di samping itu “Manusia merupakan faktor kunci bagi Keberhasilan suatu organisasi perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai visi dan misi sangat tergantung dari kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki. Kualitas Sumber Daya Manusia tersebut dapat ditunjukkan oleh pengetahuan, *skills*, dan kemampuan karyawan dalam menciptakan kualitas kerja yang profesional dalam membangun sebuah *teamwork* dalam organisasi.

Fadhilah berpendapat : “Untuk mengetahui keefektifan sumber daya manusia dalam organisasi, perlu dilakukan suatu evaluasi yang dapat digunakan sebagai dasar penilaian kinerja karyawan dan pimpinan dalam usaha mencapai visi dan misi organisasi”.(Budiyanto,2020:3)

Arda Mengemukakan : “ Kinerja seorang karyawan memiliki peran penting terhadap keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi” (Budiyanto,2017:3).

Bagaskara dan Rahardja menyatakan “ Bahwa kinerja karyawan merupakan aspek yang krusial bagi masa depan perusahaan. Maka dari itu sebuah kewajiban untuk perusahaan guna menciptakan karyawan yang sanggup menciptakan kinerja yang optimal untuk tercapai tujuan perusahaan”. (Sri,2018:16).

Candra Menyatakan “ Kinerja Karyawan adalah bagaimana kontribusi karyawan terhadap perusahaan , baik dalam absensi di tempat kerja,kualitas kerja, kuantitas kerja masa kerja dan sikap dalam lingkungan perusahaan. “(Budiyanto ,2017:17).

PT. Telkom Akses (PTTA) merupakan salah satu anak perusahaan PT. Telkom Indonesia yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan *manage service* infrastruktur jaringan. PT. Telkom Akses (PTTA) didirikan pada tanggal 12 Desember 2012.

PT. Telkom Akses mengukur kinerja atas pencapaian KPI dari setiap item pekerjaan yang dilakukan oleh para teknisi dilapangan dan pencapaian target administrasi yang di lakukan oleh Tim Support administrasi.

Begitupun untuk Teknisi *Assurance* yang tugas utamanya adalah memberikan pelayanan optimal dalam penanggulangan setiap Gangguan internet di rumah pelanggan.

Tabel 1.1
Spesifikasi KPI Pekerjaan Assurance Teknisi PT. Telkom Akses

NO	KRITERIA PENILAIAN	BOBOT (%)
1	Persentase gangguan	20
2	Persentase gangguan berulang	15
3	Presentase Tindakan Preventif Pencegahan Gangguan	10
4	<i>Time To Replace</i> (TTR) < 3 Jam Pelanggan Consumer (Pelanggan Indihome dengan Kecepatan Internet < 20 Mbps)	3

NO	KRITERIA PENILAIAN	BOBOT (%)
5	<i>Time To Replace</i> (TTR) < 3 Jam Pelanggan HVC Gold dan Platinum (Pelanggan Indihome dgn Kecepatan Internet > 20 Mbps)	4
6	<i>Time To Replace</i> (TTR) < 12 Jam Pelanggan Consumer (Pelanggan Indihome dengan Kecepatan Internet < 20 Mbps)	3
7	<i>Time To Replace</i> (TTR) < 12 Jam Pelanggan HVC Gold dan Platinum (Pelanggan Indihome dgn Kecepatan Internet > 20 Mbps)	4
8	<i>Time To Replace</i> (TTR) < 48 Jam Pelanggan Consumer (Pelanggan Indihome dengan Kecepatan Internet < 20 Mbps)	3
9	<i>Time To Replace</i> (TTR) < 3 Jam Pelanggan Consumer , HVC Gold dan Platinum yang sudah melakukan Penjadwalan perbaikan dengan Teknisi	3
10	Validasi Data hasil Penyelesaian Gangguan di Dashboard Valins	10
11	Tindakan pencegahan awal berdasarkan web semesta dengan mendeteksi redaman yang diluar Spect	5
12	Tindakan awal pencegahan berdasarkan web semesta dengan mendeteksi redaman yang diluar Spect untuk pelanggan Gold dan Platinum	5
13	Presentase Kontribusi IN Unspec terhadap saldo di akhir bulan yaitu Saldo unspect baru tidak boleh lebih besar dari saldo unspect lama	5
14	Tindakan Perawatan dan Pemeliharaan ODC	5
15	Tindakan Perawatan dan Pemeliharaan ODP	5

Sumber : Data Diolah penulis 2022)

Dashboard pada Tabel 1.1 menjelaskan item-item pekerjaan yang menjadi barometer pencapaian KPI teknisi Assurance PT .Telkom Akses , setidaknya ada 15 item pekerjaan yang dibebankan kepada para teknisi Assurance PT. Telkom Akses Regional Jakarta. Penulis menyimpulkan Item pekerjaan yang banyak tersebut tentunya menjadi tekanan dan beban yang dihadapi kepada teknisi tersebut yang tentunya mempengaruhi Kinerja Karyawan

Untuk Perhitungan KPI dari Pencapaian target penyelesaian gangguan dari Teknisi *assurance* sendiri perhitungannya adalah Untuk Pekerjaan Q Gangguan ,Underspect All, HVC dan Underspect IN % Perhitungannya adalah (Target / Realisasi) x Bobot) dan Untuk Item pekerjaan *Assurance Guarantee*, SQM, TTR COMPLY-3 Jam , TTR COMPLY- 3 JAM HVC Platinum & Gold, TTR COMPLY - 12 Jam, TTR COMPLY - 12 Jam HVC Silver, TTR COMPLY-48 Jam, TTR

COMPLY- 3 Jam MANJA, Validasi Data, *Tangibel* ODP dan ODC Perhitungannya adalah ((Realisasi / Target) x Bobot).

Khusus Untuk Item Pekerjaan TTR Complay baik 3 , 12 dan 48 Jam :

1. Teknisi mampu menyelesaikan gangguan < 3 Jam maka teknisi tersebut berhak mendapatkan bobot dari pencapaian TTR 3 jam , 12 jam dan 48 Jam .
2. Teknisi mampu menyelesaikan gangguan < 12 Jam maka teknisi tersebut tidak berhak mendapatkan bobot dari pencapaian TTR 3 Jam tapi mendapatkan bobot dari pencapaian TTR 12 Jam dan 48 Jam
3. Teknisi Hanya mampu menyelesaikan gangguan < 48 Jam maka teknisi tersebut hanya mendapatkan bobot dari penyelesaian 48 Jam dan tidak berhak mendapatkan bobot dari TTR 3 jam dan 48 Jam

Dari pemamparan tersebut maka Formulasi perhitungan KPI dari setiap *indicator* pekerjaan yang dilakukan oleh teknisi *Assurance* yang perhitungannya tercatat dalam aplikasi *Tactical* yang nantinya diakumulasikan sesuai bobot dan menghasilkan nilai performansi dari setiap *sector* dan di akumulasikan dalam performansi secara Regional.

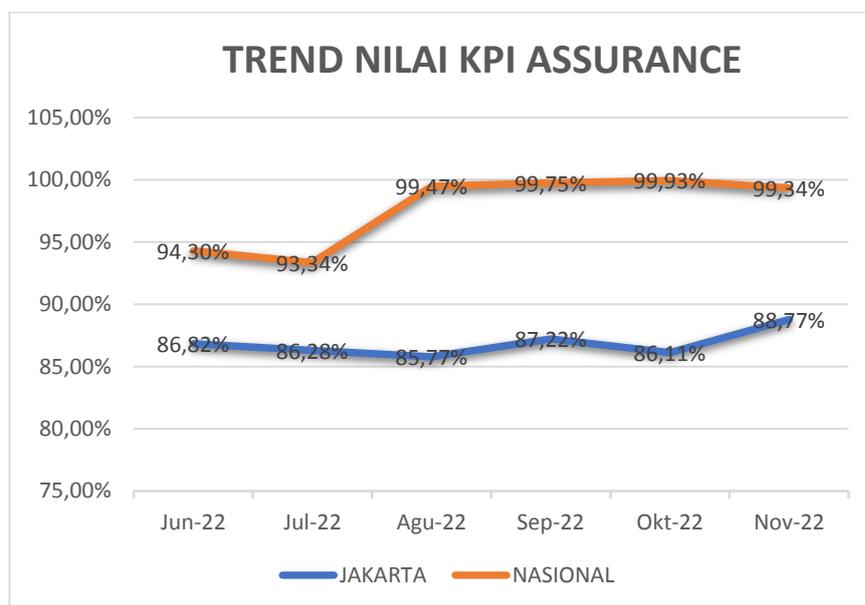
Dari hasil perhitungan Tabel 1.1 Selanjutnya dalam Tabel 1.2 digambarkan Fenomena yang terjadi di PT. Telkom Akses Regional Jakarta berdasarkan data kinerja yang ada pada periode pekerjaan 6 bulan terakhir terdapat penurunan kinerja pada teknisi *Assurance* terhadap pencapaian target Pekerjaan Penyelesaian Gangguan Jaringan Akses.

Tabel 1.2
Dashboard Key Performance Indikator Assurance

KEY PERFORMANCE INDICATOR ASSURANCE								
INDIKATOR	Jun-22	Jul-22	Aug-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	AVG	RANK
JAWA TIMUR	99,86%	98,32%	100,78%	97,95%	101,91%	98,32%	99,46%	1
KALIMANTAN	103,21%	96,85%	95,18%	97,55%	98,92%	96,85%	97,07%	2
JAWA TENGAH	96,81%	95,36%	97,35%	98,76%	95,31%	95,36%	96,43%	4
SUMATERA	101,37%	95,14%	101,44%	95,64%	95,66%	95,34%	96,64%	3
KTI	100,30%	97,00%	99,58%	93,87%	97,80%	95,00%	96,65%	5
JAWA BARAT	102,30%	94,90%	94,60%	90,25%	92,94%	93,90%	93,32%	6
JAKARTA	86,82%	86,28%	85,77%	87,22%	86,11%	88,77%	86,83%	7
NASIONAL	100,58%	98,71%	96,47%	92,75%	94,30%	93,34%	96,03%	

Sumber : *Dasboard Tactical PT Telkom Akses (2022)*

Tabel 1.2 menyajikan data KPI Teknisi *Assurance* pada periode 6 bulan terakhir yaitu periode Juni 2022 – November 2022 yang tertera pada Tabel 1.2 terlihat penurunan yang signifikan di periode bulan Agustus 2022 dimana Regional Jakarta memperoleh ranking ke 7 dengan akumulasi *performance* 85,77 % dari sebelumnya periode bulan Juni 2022 akumulasi *performance* 86,82 % . Selama 6 Bulan berturut-turut Teknisi *Assurance* Regional Jakarta mengalami penurunan *performance* dan berada di posisi terendah perolehan KPI secara nasional . Dapat disimpulkan bahwa di rata-rata perolehan KPI Teknisi *Assurance* Regional Jakarta adalah 86,83 %.



Gambar 1.1
Grafik Trend Nilai KPI Assurance (2022)

Berdasarkan Gambar 1.1 melihat Trend Grafik KPI *Assurance* PT Telkom Akses Regional Jakarta dengan barometer KPI secara nasional pun ada penurunan sebanyak 10% di periode bulan Agustus 2022 deviasi dengan nilai Nasional menurun drastis dengan deviasi 14 % dengan perolehan secara nasional.

Berdasarkan data tersebut dapat terlihat ada penurunan kinerja teknisi karyawan PT Telkom Akses dalam penanganan gangguan.

Menurut Kasmir “ Faktor – faktor yang memengaruhi kinerja Kinerja Karyawan salah satunya adalah disiplin kerja yaitu merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh – sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu dan mematuhi semua aturan perusahaan yang telah ditetapkan”. (2016:193)

Menurut Nitisemito pengertian Disiplin Adalah :“ sikap mental yang ada dalam diri seseorang maupun kelompok, di mana orang tersebut memiliki kehendak untuk memahami dan mentaati segala aturan yang telah di tetapkan sebelumnya baik oleh pemerintah maupun organisasi tempat orang tersebut melakukan sesuatu kegiatan”.(Sofyan Tsauri, 2013:128)

Indikasi adanya Penurunan Kinerja Karyawan dikarenakan adanya Disiplin kerja yang menurun dari teknisi *Assurance* PT Telkom Akses Regional Jakarta terlihat dari data yang ada pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3
Data Absensi Kehadiran Teknisi Assurance PT. Telkom Akses Regional Jakarta

NO	Bulan	Jumlah Teknisi Assurance	Absensi Kehadiran by HANA			Absensi Kehadiran by Tactical		
			Tepat Waktu	Terlambat	Presentase	Tepat Waktu	Terlambat	Presentase
1	Juni	269	233	36	13%	66	203	75%
2	Juli	269	244	25	9%	85	184	68%
3	Agustus	269	199	70	26%	82	187	70%
4	September	269	107	162	60%	97	172	64%
5	Oktober	269	233	36	13%	96	173	64%
6	November	269	244	25	9%	87	182	68%
					22%			68%

Sumber : Data Kehadiran Teknisi Assurance PT. Telkom Akses Aplikasi HANA dan Tactical (2022)

Berdasarkan Tabel 1.3 melihat data Kehadiran Karyawan Teknisi Assurance PT Telkom Akses Regional Jakarta berdasarkan Data Hana (aplikasi absensi) dapat dilihat Presentase keterlambatan dengan presentase 22 % dan Presentase keterlambatan berdasarkan data Tactical adalah 68 % , menjadi berbeda dikarena pada aplikasi HANA Teknisi bisa melakukan absensi melalui *web mobile* di manapun mereka berada , berbeda pada absensi kehadiran berdasarkan *tactical*

teknisi absen berdasarkan tiket pertama yang mereka eksekusi apabila mereka terlambat hadir di kantor untuk penarikan tiket pertama gangguan maka terlihat kapan mereka hadir di kantor karena data tactical hanya bisa diakses oleh mereka melalui jaringan LAN dikantor dan didampingi oleh Team leader masing-masing.

Hasil dari Tabel 1.3 atas keterlambatan karyawan tersebut tentunya mempengaruhi pencapaian KPI harian dari Teknisi *Assurance* sendiri dikarenakan apabila kita Kembali ke Tabel 1.1 Bahwa perhitungan KPI Teknisi *Assurance* bergantung dengan waktu yang perlu diselesaikan. Bagaimana akan selesai apabila kehadirannya saja sudah terlambat sementara pelanggan menunggu penyelesaian gangguan yang terjadi yang di tandai dengan tiket gangguan yang dikeluarkan *Helpdesk* kepada teknisi *Assurance*.

Tabel 1.4 akan menunjukkan dampak keterlambatan kehadiran teknisi hadir di kantor adalah jumlah tiket gangguan yang dapat diselesaikan < 3 jam dari tiket pertama yang biasanya muncul Pkl.08.00 wib .

Tabel 1.4
Jumlah penyelesaian Tiket Gangguan

NO	Bulan	Jumlah Tiket	Jumlah Teknisi Assurance	Penyelesaian Gangguan			Presentase
				TTR 3 Jam	TTR 12 Jam	TTR 48 Jam	
1	Juni	29.360	269	8.187	14.280	6.893	28%
2	Juli	28.200	269	5.667	16.500	6.033	20%
3	Agustus	31.008	269	8.936	13.904	8.168	29%
4	September	29.904	269	9.168	14.652	6.084	31%
5	Oktober	29.680	269	6.160	16.240	7.280	21%
6	November	29.344	269	9.781	14.672	4.891	33%
							27%

Sumber : Data Jumlah Penyelesaian Tiket Gangguan di Tactical (2022)

Pada Tabel 1.4 presentase penyelesaian Gangguan < 3 Jam hanya 27 % dari Jumlah Gangguan yang ada hal tersebut diasumsikan terjadi karena adanya keterlambatan penanganan gangguan yang salah satu nya terjadi akibat keterlambatan teknisi tersebut hadir , padahal apabila TTR 3 Jam tersebut

terselesaikan < 3 Jam maka mereka akan mendapatkan akumulasi nilai bobot dari TTR 12 jam dan 48 Jam .

Disiplin bukan hanya tentang kehadiran saja namun disiplin dokumen juga sangat mempengaruhi kinerja karyawan dikarenakan disiplin dokumen tersebut nantinya akan menjadi catatan tertulis yang akan menjadi eviden pencapaian setiap KPI pekerjaan oleh Teknisi *Assurance*.

Merujuk pada Tabel 1.1 di item Validasi Data yang memiliki bobot 10 % dari KPI Teknisi *Assurance* item tersebut merupakan Item Update Data yang tersaji dalam Valins Data *Tactical* dimana penyelesaian setiap tiket gangguan teknisi *Assurance* harus terinput dalam Dashboard tersebut sehingga KPI yang di tuju tercapai dan tercatat namun sesuai data *tactical* dilapangan Teknisi *Assurance* seringkali melewatkan untuk melakukan update tiket gangguan yang diselesaikan

Terlihat dalam Data rekap Tim Helpdesk Tabel 1.5 seringkali penyelesaian gangguan tersebut tidak sesuai dengan apa yang seharusnya tercermin oleh Teknisi *Assurance* tersebut dalam table 1.5 dijelaskan bahwa rata-rata teknisi Assurance tidak melakukan Update Valins selama 6 bulan terakhir dengan presentase 28 %.

Tabel 1.5
Data Update Tiket VALINS

NO	Bulan	Jmlh Tiket	UPDATE VALINS		Presentase Kelengkapan Update Valins
			LENGKAP 100 %	TIDAK LENGKAP 100 %	
1	Juni	29.360	9.255	20.105	32%
2	Juli	28.200	6.717	21.483	24%
3	Agustus	31.008	8.745	22.263	28%
4	September	29.904	7.769	22.135	26%
5	Oktober	29.680	9.074	20.606	31%
6	November	29.344	8.217	21.127	28%
					28%

Sumber : Data Rekap Helpdesk PT Telkom Akses (2022)

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja adalah beban kerja, baik itu beban kerja fisik maupun beban kerja mental. Beban kerja sangat penting bagi

sebuah perusahaan/instansi. 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.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Lisnayetti dan Hasan basri menyatakan bahwa : “Adanya keterikatan hubungan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan, di mana jika beban kerja tinggi akan menyebabkan kinerja menurun”. (Paramitadewi,2017:12).

Menurut Setyawan dan Kuswati mengatakan “Apabila beban kerja terus menerus bertambah tanpa adanya pembagian beban kerja yang sesuai maka kinerja karyawan akan menurun”. (Tsauri ,2016:109)

Menurut Vanchapo Pengertian Beban Kerja : “Sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu” (2020:3).

Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja.

Prediksi Gangguan yang bersifat minor dan mayor yang terjadi pada pelanggan tidak dapat kita hindarkan bisa saja dalam 1 hari hanya ada 10 gangguan yang bisa di selesaikan hanya dengan waktu dan personil teknisi yang sedikit tapi bisa saja dalam 1 hari seorang teknisi bisa mengerjakan tiket gangguan 3 sampai 4 tiket dengan rata-rata penyelesaian 1 (satu) sampai dengan 2 (dua) jam per gangguan , tapi apabila terjadi gangguan *mayor* yang berujung gamas penyelesaian bisa menjadi 3 (tiga) sampai dengan 4 (empat) bahkan 24 (dua empat) jam per tiket gangguan.

Tabel 1.6
Beban Kerja Teknisi Assurance / Hari

PERIODE BULAN	JMLH TIKET	JMLH TEKNISI	Jmh Tiket / Per bln / Teknisi	Tiket / Hari	Rata2 Durasi Penyelesaian (Menit)/ Tiket	Total Menit/ Hari	Total Durasi Ideal Kerja (Menit)	Deviasi Kelebihan Jam Kerja (Menit)
JUNI	29.360	269	109	4	180	655	385	270
JULI	28.200	269	105	3	180	629	385	244
AGUSTUS	31.008	269	115	4	180	692	385	307
SEPTEMBER	29.904	269	111	4	180	667	385	282
OKTOBER	29.680	269	110	4	180	662	385	277
NOVEMBER	29.344	269	109	4	180	655	385	270
Rata-Rata	29.583	269	110	4	180	660	385	275

Sumber: Tactical PT Telkom Akses (Tahun 2022)

Pada Tabel 1.6 dijelaskan Jumlah Tiket gangguan per bulan , Jumlah Tiket gangguan per hari dan Jumlah Tiket yang dibebankan pada Teknisi Per hari.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 175/PMK.01/2016 yang di dalamnya menjelaskan bahwa jam kerja efektif dari setiap pekerja setiap harinya adalah adalah 6 jam 25 menit (6,416 jam) atau 385 Menit , Maka apabila di hitung rata-rata setiap hari ada kelebihan jam kerja sekitar 275 Menit Teknisi Assurance per hari .

Apabila Rata-rata Jumlah Tiket yang datang adalah 29.583 tiket dengan Jumlah Teknisi adalah 262 Orang dan Beban waktu yang dibutuhkan 180 menit per tiket dan dibagi atas 269 Teknisi maka per orang teknisi dibebankan 4 Tiket per hari dan durasi tiket ideal adalah 180 Menit maka dikurangi Efektifitas Kerja sebanyak 385 menit maka ada kelebihan waktu 275 Menit (*overtime*)/ hari Teknisi assurance. Namun itu adalah durasi ideal pekerjaan apabila ada kendala ataupun jumlah tiket gangguan melebihi rata-rata gangguan yang data maka jumlah *overtime* akan bertambah.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dari penurunan Kinerja Teknisi Assurance yang terjadi dan data-data yang disajikan berdasarkan data sekunder dari perusahaan maka Penulis melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Teknisi Assurance PT. Telkom Akses Regional Jakarta**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah , maka dalam penyusunan penelitian ini penulis terlebih dahulu merumuskan masalah sebagai dasar kajian penelitian yang akan dilakukan, yaitu :

- 1) Bagaimana tanggapan karyawan mengenai Disiplin Kerja , Beban Kerja dan Kinerja Teknisi *Assurance* PT. Telkom Akses Regional Jakarta?
- 2) Seberapa besar pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Teknisi *Assurance* di PT. Telkom Akses Regional Jakarta?
- 3) Seberapa besar pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Teknisi *Assurance* di PT. Telkom Akses Regional Jakarta?
- 4) Seberapa besar pengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Teknisi *Assurance* di PT. Telkom Akses Regional Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Untuk mengetahui tanggapan karyawan mengenai Disiplin Kerja , Beban Kerja dan Kinerja Teknisi *Assurance* di PT. Telkom Akses Regional Jakarta
- 2) Untuk mengetahui Seberapa besar Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Teknisi *Assurance* di PT. Telkom Akses Regional Jakarta
- 3) Untuk mengetahui Seberapa besar Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Teknisi *Assurance* di PT. Telkom Akses Regional Jakarta
- 4) Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Teknisi *Assurance* di PT. Telkom Akses Regional Jakarta

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain adalah:

1. Bagi Penulis

Sebagai alat untuk mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan sehingga Penulis dapat menambah pengetahuan secara praktis

mengenai masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan, seperti masalah Disiplin Kerja dan Beban Kerja yang terjadi di PT. Telkom Akses Regional Jakarta terhadap Kinerja Karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran dan dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan khususnya terhadap ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, terutama dalam masalah Disiplin Kerja, Beban Kerja dan Kinerja Karyawan.

1.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan PT. Telkom Akses Regional Jakarta yang beralamat di Jl. Letjen S. Parman No.Kav 8, RT.1/RW.7, Tomang, Kec. Grogol petamburan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11440.

Tabel 1.7
Waktu Penelitian

No.	Tahapan Penelitian	September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pencarian Data Awal	■	■														
2.	Penyelesaian Proposal																
3.	Bimbingan dan Perbaikan Proposal		■	■	■												
4.	Seminar Proposal					■											
5.	Pengumpulan dan Pengolahan Data						■	■	■								
6.	Analisa Data									■	■	■					
7.	Bimbingan Skripsi										■	■	■	■	■		
8.	Penyelesaian Skripsi															■	■

Sumber : Diolah Penulis (2022)