

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut bappenas indonesia akan masuk kedalam megatrend global yaitu bonus demografi yang dimana rata-rata penduduk usia produktif mencapai 64% dari 297 jiwa dan sisa 36% usia non produktif direntang usia 15 tahun kebawah dan 64 tahun keatas. Hal seperti ini merupakan tantangan bagi indonesia kerana fenomena bonus demografi dimasa *society* 5.0 yang mana sebagian perusahaan baik skala nasional maupun internasional menggunakan jasa otomatisasi di berbagai bidang yang membuat persaingan pada dunia kerja menjadi sangat ketat, oleh karena itu menyebabkan melonjaknya angka pengangguran jika dibiarkan dan tidak dimanfaatkan untuk hal-hal produktif dengan efektif dan efisien.

Menurut Badan Pusat Statistik, indonesia telah memasuki bonus demografi dari tahun 2012 dan puncak dari bonus demografi ini terjadi pada periode tahun 2020-2035, akan tetapi tidak semua wilayah indonesia mengalami kejadian ini secara bersamaan. Provinsi DKI Jakarta memasuki kejadian ini lebih awal dibandingkan dengan provinsi lain yang diperkirakan berlangsung pada tahun 2030 namun provinsi lain yang diperkirakan mengalami bonus demografi lebih awal yaitu provinsi Jawa Timur, DI yogyakarta dan juga bali. Dengan memasuki trend global bonus demografi diharapkan peningkatan dari kualitas dari sumber daya manusia yang ada di indonesia agar dapat bersaing guna menunjang indonesia lebih siap menghadapi perkembangan teknologi dan kuatnya pengaruh dari teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Dunia saat ini sedang memasuki trend digital dimana sektor-sektor berbasis teknologi yang menggunakan mesin sebagai peranan penting dalam suatu kegiatan,

hal ini menyebabkan ketergantungan manusia terhadap mesin yang nantinya menyebabkan manusia tidak bisa melakukan apapun tanpa adanya mesin.

Kepala Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi kabupaten karawang Ahmad Suroto (2017) berpendapat bahwa munculnya gejala dari berkurangnya tenaga kerja manusia pada pabrik yang ada di karawang, gejala tersebut dapat dilihat dari banyaknya pabrik yang lebih memilih mengoptimalkan penggunaan mesin dibanding dengan manusia. Di daerah lain seperti Pemerintahan Kota Padang, Wakil Wali Kota Hendri Septa meluncurkan sebuah Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang mana mesin tersebut memudahkan masyarakat dalam mencetak dokumen kependudukan dengan cepat seperti mencetak dokumen e-ktip dan kartu keluarga lebih kurang dua menit disebutkan oleh Edi Hasymi Plt Kepala Disdukcapil Kota Padang. Hal tersebut membuktikan bahwa saat ini mesin sudah menggantikan pekerjaan yang seharusnya dikerjakan oleh manusia dalam beberapa sektor.

Pada era saat inipun sadar tidak sadar teknologi semakin maju dimana mesin didesain mempunyai kecerdasan yang hampir mendekati kecerdasan manusia yaitu *Artificial Intelligence* (AI) yang bahkan menjadi lebih akurat ketimbang manusia itu sendiri. Perkembangan ini mempunyai dampak positif dan juga negatif dampaknya yaitu pekerjaan menjadi jauh lebih mudah karena dibantu oleh mesin akan tetapi dampak negatifnya ditakutkan akan menggantikan tugas dari manusia itu sendiri dalam mengerjakan sesuatu pekerjaan. Sebagai antisipasi dari ketergantungan dengan mesin yang mengurangi peran manusia munculah konsep *smart society* 5.0 yang dimana manusia sebagai komponen utamanya, konsep *society* 5.0 mengacu pada penyeimbangan antara teknologi pada industry 4.0 yang berfokus pada transformasi digital dengan kemampuan manusia itu sendiri dalam konteks pertumbuhan ekonomi

dan penyelesaian masalah masyarakat melalui kombinasi dari ruang fisik dan dunia maya atau digital (Nair et al., 2021).

Menurut Effendy (2021), Indonesia harus memiliki Sumber Daya Manusia berbasis Teknologi Digital dan pola pikir (*mindset*) kreatif yang dimana kompetensi abad-21 bertumpu pada kemampuan *problem solving*, kolaborasi, *critical thinking*, dan kemampuan dalam *Creativity*. Maka dari itu solusi untuk pengembangan Sumber Daya Manusia itu sendiri menjadi faktor utama dengan mempunyai kemampuan atau *skill* yang dibutuhkan di era *smart society 5.0*. Sementara itu *Digital Mindset* dapat menjadi nilai tambah dari seorang pencari kerja agar lebih mudah direkrut oleh perusahaan-perusahaan di Indonesia.

PT.Telekomunikasi Indonesia yang mana merupakan salah satu perusahaan ternama di Indonesia atau yang lebih dikenal sebagai PT TELKOM, telah menerapkan *Digital Mindset* sebagai tes untuk standar kualifikasi rekrutmennya. Menurut Indrajit (2023) berpendapat bahwa kunci keberhasilan transformasi digital tidak terletak pada dana, teknologi, maupun aturan regulasi pemerintah akan tetapi mengacu pada *Digital Mindset* atau pola pikir digital. Dimana *Digital Mindset* merupakan pola berpikir dari sikap dan perilaku yang menilai suatu kemungkinan baru dari suatu teknologi dan juga pola pikir terbuka untuk menilai peluang baru yang bisa dimanfaatkan dari suatu teknologi.

*Performance* merupakan hasil yang diperoleh oleh seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya yang mengacu pada tingkat keberhasilan dalam menyelesaikan tugas secara keseluruhan selama periode tertentu. Pengertian kinerja juga dapat mencakup penyelesaian tugas serta tanggung jawab oleh sekelompok orang dalam sebuah organisasi. Dalam konteks penetapan target yang telah ditentukan, memberikan penilaian menjadi suatu bentuk perhatian terhadap kinerja karyawan,

karena pada saat yang sama karyawan memerlukan umpan balik tersebut sebagai evaluasi Silaen et al,(2020). *Problem Solving* bisa diartikan sebagai kemampuan mengembangkan visualisasi dari suatu masalah dengan berbagai proses pemecahan masalah yang berkaitan namun dari perspektif yang berbeda (Shu, 2020).

*Creativity* merupakan kemampuan untuk menggunakan imajinasi untuk melakukan sesuatu yang hal baru dengan cara tersendiri ataupun menciptakan sesuatu yang baru dengan cara yang berbeda. *Creativity* adalah aktivitas intrapersonal yang berkaitan dengan ide-ide baru Hughest et al, (2018, hlm.3). *Critical Thinking* adalah kemampuan berpikir tingkat tinggi individu dimana secara ilmiah mempertimbangkan, mengevaluasi suatu kejadian dari perspektif berbeda demi mendapat keputusan yang paling efektif (Nhat, 2018; 431). *Critical Thinking* merupakan pola pikir yang dimiliki oleh seseorang agar tidak langsung menerima informasi secara mentah-mentah tanpa adanya pertimbangan. *Digital Mindset* adalah usaha untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia agar sesuai dengan kebutuhan kerja berbasis digital Hikmah et al., (2022). *Digital Mindset* merupakan suatu pola pikir dan perilaku yang memungkinkan individu dapat melihat dan menilai sesuatu yang baru sebagai peluang untuk dimanfaatkan.

Pengelolaan sumber daya manusia yang mampu menjalankan suatu pekerjaan dengan baik merupakan modal dasar dalam perkembangan suatu organisasi atau perusahaan. Tidak terkecuali salah satu perusahaan ternama di Indonesia yaitu Telkom Indonesia yang merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di sektor layanan teknologi dan komunikasi dengan jangkauan jaringan se-Indonesia, pada awal tahun 2022 PT Telkom Indonesia mencatat kinerja yang positif dengan memperoleh pendapatan konsolidasi sejumlah Rp 72,0 triliun atau tumbuh 3,6% di tahun 2022 dibanding periode yang sama tahun lalu. Telkom mencatat laba sebelum

bunga, pajak, depresiasi dan amortisasi (EBITDA) dan laba bersih masing-masing dengan jumlah Rp 39,4 Triliun dan Rp 13,3 triliun. EBITDA dan laba bersih tumbuh dengan positif yaitu sebesar 4,5% dan 6,9% secara *year on year*. Dalam perjalanannya Telkom telah melalui banyak dinamika dalam dunia bisnis dan dinamika perubahan fase yaitu kemunculan telepon, tumbuhnya teknologi seluler, berkembangnya era digital, ekspansi bisnis internasional serta transformasi Telkom menjadi perusahaan telekomunikasi yang berbasis digital.

Pemerintah Indonesia mendirikan perusahaan negara pos dan telekomunikasi pada tahun 1961 namun seiring perkembangannya pemerintah mengeluarkan PP No, 30 tanggal 6 Juli 1965 untuk pemisahan industri pos dan telekomunikasi dalam PN Postel: PN Pos dan Giro serta PN Telekomunikasi yang menjadi awal mula dari Telkom saat ini dan manajemen Telkom menetapkan tanggal pada 6 Juli 1965 sebagai hari lahirnya Telkom. Kinerja Telkom saat ini sudah baik namun terdapat sedikit kesulitan untuk meningkatkan kinerja dari karyawannya karena adanya pelangsingan bidang yang sebelumnya ada beberapa namun dikurangi beberapa demi efisiensi namun hal tersebut sedikit menimbulkan permasalahan seperti beberapa orang yang menjalankan dua tugas berbeda dalam satu waktu, jika masalah ini dapat diselesaikan maka karyawan dapat menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dimasa yang akan datang, hal ini juga dikarenakan Telkom Witel Sumatera Barat merupakan cabang yang lebih fokus ke operasional dibanding Telkom pusat yang berfokus ke strategi.

Namun terdapat beberapa fenomena yang harus diwaspadai oleh karyawan Telkom sendiri seperti beberapa peran manusia sudah digantikan namun masih ditahap operasional lapangan seperti Pengawas lapangan dan Customer Service di tempat-tempat pelosok diganti dengan suatu perangkat yang tersistem langsung ke pusat serta diperlukannya seorang ahli IT untuk menjaga, memelihara dan mengupdate perangkat

tersebut agar bisa terus berjalan dengan normal, dan juga pada event tertentu AI digunakan untuk mensupport kegiatan event tersebut yang biasanya diadakan oleh Telkom pusat. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh *creative problem-solving*, *critical thinking* dan *digital mindset* terhadap kinerja karyawan”. Dengan Telkom witel sumatera barat pusat kota padang sebagai objek penelitian.

## 1.2 Rumusan Masalah

Didasarkan pada latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh *Creative Problem-Solving* terhadap Kinerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Pusat Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh *Critical thinking* terhadap Kinerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Pusat Padang?
3. Bagaimanakah pengaruh *Digital Mindset* terhadap Kinerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Pusat Padang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Didasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Creative Problem-Solving* terhadap Kinerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Pusat Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Critical thinking* terhadap Kinerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Pusat Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Digital Mindset* terhadap Kinerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Pusat Padang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini, peneliti berharap ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh yaitu sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dan pembaca dalam menghubungkan masalah yang diteliti yaitu *creative problem-solving*, *critical thinking* dan *digital mindset* terhadap Kinerja Karyawan Untuk menambah pengetahuan mahasiswa lain maupun peneliti lain yang berkaitan dengan pola pikir, serta menjadi acuan dan referensi bagi peneliti yang meneliti pada bidang yang sama.

### 2. Manfaat Praktis

Dalam segi praktis penelitian ini menjadi bahan masukan bagi PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Pusat Padang dalam memasuki era *smart society 5.0*

## 1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *Creative Problem-Solving*, *Critical thinking* dan *Digital Mindset* terhadap Kinerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Pusat Padang dengan dalam memasuki era *smart society 5.0*

## 1.6 Sistematika Penulisan

Struktur keseluruhan dari bagaimana ide-ide disusun dan bagaimana informasi disajikan. Penulisan yang sistematis membantu pembaca mengikuti alur pemikiran penulis dengan lebih baik, yang membuat tulisan lebih jelas, terorganisir, dan mudah dipahami. Sistematika penulisan juga mencakup penyusunan referensi yang meningkatkan kualitas keseluruhan tulisan.

## **BAB I           PENDAHULUAN**

Bab ini akan memberikan penjelasan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah yang berkaitan dengan topik penelitian, tujuan penelitian, keuntungan, dan ruang lingkup penelitian.

## **BAB II           LANDASAN TEORITIS**

Bab ini akan menjelaskan tentang teori dan konsep dasar tentang subjek penelitian, temuan penelitian sebelumnya, dan pembuatan hipotesis

## **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini mencakup desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik dan sumber pengumpulan data, definisi dan pengukuran variable penelitian, teknik analisis data, dan teknik pengujian hipotesis

## **BAB IV          HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjelaskan hasil pengujian hipotesis dan menginterpretasikan temuan penelitian

## **BAB V           PENUTUP**

Bab ini mencakup hasil penelitian, kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian, dan rekomendasi untuk penelitian lanjutan.

