

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri IT (Teknologi informasi) beroperasi secara global di ujung inovasi dan teknologi yang sedang berkembang oleh karena itu diharapkan respon cepat terhadap perubahan kebutuhan pelanggan dan persaingan global. Saat ini kebutuhan utama perusahaan adalah jaringan internet sehingga profesi network engineer dibutuhkan untuk membantu menjaga dan mengoptimalkan stabilitas jaringan internet. Network engineer memiliki peran yang amat luas. Tidak hanya bertanggung jawab secara internal yang biasanya berhubungan dengan database, tetapi juga bertanggung jawab dengan eksternal yaitu pengguna.

Network engineer atau profesional IT di bidang telekomunikasi merupakan seseorang yang bertanggung jawab atas keberlangsungan dan stabilitas jaringan internet sebuah perusahaan. Keberlangsungan dan stabilitas tersebut dapat diukur melalui data, suara, panggilan, video, kecepatan akses, dan lain-lain. Seorang profesional IT di bidang telekomunikasi bertanggung jawab untuk membuat desain jaringan dan implementasinya di suatu area. Selain itu, mereka juga wajib melakukan monitoring dan melakukan pengaturan secara rutin agar tidak ada masalah jaringan. Selain tingkat keterampilan yang tinggi, pekerjaan yang serba cepat dan berorientasi teknologi, suatu perusahaan membutuhkan *network engineer* yang kreatif, inovatif, dan mau terus belajar. Disamping itu adanya perkembangan kebutuhan konsumen dan semakin ketatnya persaingan, dapat mempengaruhi perubahan kebutuhan keterampilan karyawan (Agrawal & Thite, 2003; Venkatesh & Chakraverty, 2006).

Pada bidang telekomunikasi, seorang *network engineer* dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dari *user* (konsumen). Kebutuhan permintaan *user* yang beragam menjadi salah satu penyebab adanya ketidakpastian lingkungan kerja yang dihadapi oleh *network engineer*. Misalnya saja, ketika terdapat kendala – kendala seperti trouble, jaringan error, bahkan hingga perubahan jenis permintaan *user*. Hal – hal semacam ini tidak dapat diprediksi sebelumnya oleh seorang *network engineer*.

Selain itu misalnya saja adanya ketidakpastian dari alam, contoh ketika ada hujan deras yang disertai badai, angin kencang dan lain sebagainya yang mempengaruhi kualitas jaringan mengharuskan para *network engineer* selalu mengatasi permasalahan dengan cepat dan harus selalu *stand by* setiap ada kondisi-kondisi yang tidak terduga. Jam kerja *network engineer* pun tidak pasti karena mengharuskan mereka selalu *stand by* dalam ketidakpastian lingkungan kerja. Hal seperti ini tidak dapat diprediksi oleh *network engineer* kapan akan terjadi dan sejauh apa pengaruh dari adanya perubahan tersebut. Sehingga hal ini menjadi salah satu tantangan yang dihadapi oleh para *network engineer*.

Perubahan yang terjadi pada lingkungan kerja akan selalu ada dan mendorong seseorang untuk mampu beradaptasi dengan hal tersebut (Almatius, 2005). Deasy dan Muindro (2007) mendefinisikan ketidakpastian lingkungan sebagai rasa ketidakmampuan individu untuk memprediksi sesuatu secara akurat. Ketidakmampuan untuk mengetahui hasil yang diperoleh dari keputusan yang diambil dapat mengakibatkan kerugian akibat kesalahan dalam mengambil keputusan. Hal tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan terhadap

keputusan yang diambil. Deasy dan Muindro (2007) juga menjelaskan bahwa jika lingkungan ketidakpastian rendah, maka individu dapat memprediksi keadaan sehingga dapat menentukan langkah untuk membantu organisasi menyusun rencana yang akurat. Sejalan dengan pemahaman tersebut, menurut Syam dan Lilis (2006), pada dasarnya ketidakpastian lingkungan merupakan kondisi eksternal yang dapat mempengaruhi operasional perusahaan. Hanya organisasi yang dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya yang akan tetap beroperasi dalam jangka panjang begitu pula dengan individu. Hanya individu yang mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja yang dapat bertahan. Dalam lingkungan yang stabil proses perencanaan dan pengendalian akan menjadi lebih sulit dan banyak menghadapi tantangan, karena kejadian-kejadian dimasa yang akan datang sulit diprediksikan.

Tantangan akibat ketidakpastian lingkungan kerja menjadi salah satu hal yang tidak bisa dihindari oleh *network engineer*. Namun yang menjadi menarik adalah seorang *network engineer* masih tetap bertahan dalam lingkungan tersebut. Hal ini dibuktikan dengan bertahannya *network engineer* dalam bidang tersebut dalam kurun waktu yang lama. Seperti yang telah dikatakan oleh informan, “Saya tetap bertahan pada profesi ini karena saya suka dengan bidang telekomunikasi dan ingin mempelajari hal-hal baru karena bidang telekomunikasi banyak tantangannya.” Masing – masing *network engineer* memiliki alasan yang berbeda untuk bertahan.

Setiap manusia memiliki personalitas yang berbeda-beda termasuk *network engineer* yang akan menjadi informan dalam penelitian ini. Menurut pendekatan

teori yang dikemukakan oleh Carl Gustav Jung (1924), personalitas manusia dapat didefinisikan sebagai pola perilaku, pikiran, dan emosi dimana mereka ada di dalamnya. Personalitas yang berbeda akan memiliki motivasi yang berbeda dalam menghadapi ketidakpastian lingkungan kerja dan bertahan pada pekerjaannya.

Berdasarkan hasil *exit interview*, *network engineer* mengatakan bahwa ia bekerja tidak terikat dengan perusahaan sehingga tidak ada sistem jenjang karir. Ia merupakan pekerja yang bebas untuk melamar ke area mana saja dan menawarkan keterampilannya sesuai kualifikasi yang dibutuhkan oleh perusahaan. Seorang *network engineer* melakukan negosiasi sendiri dengan perusahaan yang memiliki poyek telekomunikasi. Biasanya masing-masing *network engineer* sudah memiliki penawaran dahulu mengenai jumlah imbalan maupun benefit yang diinginkan kepada perusahaan. Ketika perusahaan memilih bekerja sama dengan *network engineer* maka seorang *network engineer* memiliki tanggung jawab dalam mengatur tim maupun proyek yang diberikan.

Resiliensi merupakan salah satu kapasitas yang penting untuk dikembangkan oleh seorang karyawan dalam pekerjaan. Resiliensi melibatkan interaksi antara individu dan lingkungan kerja dengan pengambilan risiko secara berani yang dilakukan dengan pertimbangan yang bijaksana dan dapat dibangun oleh setiap karyawan (London, 1983). Kajian mengenai resiliensi karir mulai berkembang di akhir tahun 1990 seperti yang disimpulkan oleh Benard (1996) bahwa setiap orang dapat mengembangkan resiliensi dalam berkarir dengan meningkatkan optimisme dan membuka diri terhadap berbagi kemungkinan. Karyawan tidak lagi berfokus pada jaminan kerja yang bersifat jangka panjang, namun kemampuan organisasi

untuk menyediakan pengembangan karir bagi karyawan sehingga kompetensi dan ketrampilan karyawan senantiasa dapat mengikuti tuntutan pasar tenaga kerja (Brown, 1996).

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk membuktikan hal tersebut dalam fenomena pada seorang profesional IT di bidang telekomunikasi yang resilien pada pekerjaannya, bagaimana seorang profesional IT di bidang telekomunikasi menjadi resilien dalam menghadapi ketidakpastian lingkungan kerja. Melalui penelitian ini, peneliti ingin menggali informasi lebih dalam dengan melibatkan seorang informan yaitu profesional IT di bidang telekomunikasi yang sudah bekerja selama 10 tahun dan memiliki pengalaman bekerja di dalam maupun luar negeri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana strategi bertahan pada profesional IT di bidang telekomunikasi dalam menghadapi ketidakpastian lingkungan kerja?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah menggali informasi secara mendalam terkait strategi bertahan profesional IT di bidang telekomunikasi bertahan dalam menghadapi ketidakpastian lingkungan kerja.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi profesional IT, hasil penelitian ini dapat menjadi strategi bagi para profesional IT untuk mampu beradaptasi dan bertahan pada ketidakpastian

lingkungan kerja.

2. Bagi peneliti dan akademisi, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam pengembangan teori mengenai personalitas dan sebagai dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

1.5 Lingkup Penelitian

Untuk memfokuskan tujuan penelitian maka dibuatlah lingkup penelitian sebagai berikut:

- 1) Subjek penelitian atau informan pada penelitian ini yakni profesional IT (Network Engineer) yang sudah bekerja di bidang telekomunikasi selama 10 tahun dan memiliki pengalaman bekerja di dalam maupun luar negeri
- 2) Metode wawancara menggunakan teleconference karena disebabkan kondisi pandemi COVID-19

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tesis.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini akan menjelaskan tentang landasan teori yang akan menjadi dasar hasil penelitian

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam penelitian meliputi jenis penelitian, pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data, pedoman pertanyaan wawancara mendalam, dan teknik analisis yang digunakan.

BAB IV : Gambaran Umum Objek Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang objek yang menjadi sasaran penelitian

BAB V : Hasil dan Pembahasan

Bab ini akan menjelaskan hasil analisis data, pembahasan, serta keterbatasan yang dihadapi pada penelitian.

BAB VI : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan saran terkait dengan hasil penelitian