

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

SDM sebagai unsur paling penting pada suatu organisasi. Sebab sumber daya yang lainnya akan dapat berjalan, jika ada yang menggerakkannya, dan itu adalah sumber daya manusia itu sendiri. Agar organisasi seiring dengan tuntutan dan mampu merespon berbagai rintangan, organisasi harus mampu memberdayakan sumber daya manusia yang dimilikinya dengan sebaik mungkin.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk mempunyai anak perusahaan yaitu PT. Telkom Akses (PTTA). PTTA sebagai perusahaan yang melayani terkait konstruksi pembangunan dan infrastruktur jaringan. PT ini berdiri tanggal 12 Desember 2012. Dan terdiri dari tujuh divisi, salah satunya adalah di Sumatera Utara atau Divisi Regional I, yang berada di Jalan Gaharu No. 1 Medan. Hal ini penulis pilih karena penulis melakukan penelitian di kantor Telkom Witel Medan. Pada saat ini perusahaan sedang mengalami penurunan penjualan, dan ini terjadi karena menurunnya kinerja karyawan.

**Tabel 1.1**  
**Realisasi dan Tabel pemasangan pertahun pada**  
**PT. Telkom Akses Witel Medan**

| <b>Tahun</b> | <b>Pemasangan pertahun</b> |                        | <b>Persentase Pencapaian Target (%)</b> |
|--------------|----------------------------|------------------------|-----------------------------------------|
|              | <b>Target (pcs)</b>        | <b>Realisasi (pcs)</b> |                                         |
| 2014         | 30.000                     | 29.130                 | 97,1                                    |
| 2015         | 30.000                     | 24.239                 | 80,79                                   |
| 2016         | 30.000                     | 17.350                 | 57,83                                   |
| <b>Total</b> | 90.000                     | 70.719                 | 78,57                                   |

**Sumber: PT. Akses Witel Medan**

Dari data penjualan pertahun diatas terlihat bahwa di dalam perusahaan telah terjadi penurunan kinerja karyawan. Penurunan kinerja ini terlihat dari penurunan penjualan di perusahaan. Penjualan terendah terjadi di tahun 2016 hal ini dikarenakan kurang gencarnya karyawan dalam melakukan promosi dan di dalam satu tahun tersebut sering mengalami cuaca yang buruk, seperti hujan yang sangat deras, sehingga diharuskan menghentikan pemasangan untuk menjaga keselamatan karyawan, dan ini mengakibatkan penurunan

penjualan. Hal ini memperlihatkan bahwa di dalam perusahaan telah terjadi penurunan kinerja karyawan.

Kepemimpinan adalah teknik mempengaruhi sekelompok orang dalam berbagai kegiatannya yang dikelola dalam upaya penetapan dan pencapaian target. Pada PT Telkom Akses Witel Medan pemimpin belum mampu berinteraksi dengan baik terhadap bawahannya dan lebih membawa sikap egonya dalam memimpin. Masalah lain juga yaitu pemimpin memaksa karyawan untuk bekerja pada hari libur ketika ada target yang harus dicapai.

Budaya organisasi adalah menjadi nilai pedoman untuk mengurangi masalah dari luar dan upaya pengintegrasian pada organisasi bagi sumber daya manusia, karena itu seluruh bagian organisasi diwajibkan untuk menguasai nilai dan selayaknya harus berperilaku. Hasil survey awal di PT Telkom Akses Witel Medan pada tanggal 12 februari 2019 dengan melakukan wawancara di dapatkan informasi bahwa budaya organisasi yang diterapkan oleh PT Telkom Akses Witel Medan yaitu, *discipline, quality, integrity*, dan *totality*. Belum semua karyawan melaksanakan budaya organisasi perusahaan dengan baik, terutama pada disiplin, sebagai contoh waktu tiba yang ditetapkan untuk karyawan yang bekerja di bagian kantor adalah pukul 08.00 WIB pagi akan tetapi pada kenyataannya banyak tenaga kerja yang datang tidak tepat waktu ketika masuk kantor.

Kompetensi ialah keahlian, pengetahuan, sikap mendasar, dan nilai yang tercermin pada pola pemikiran dan berbuat yang bersifat berkembang, aktif, berkelanjutan, serta bisa dicapai kapanpun. Pada PT Telkom Akses Witel medan kompetensi yang dimiliki karyawan belum maksimal, dimana karyawan masih kurang dalam bidang pelayanan pelanggan, disamping itu mereka belum melakukan pekerjaan dengan serius, dan sekedar menguasai khusus dibidangnya.

Berdasar permasalahan pada latar belakang sehingga penulis bermaksud meneliti yang judulnya “**Pengaruh Kepemimpinan Budaya Organisasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telkom Akses Witel Medan**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasar kajian yang dipaparkan pada latar belakang, sehingga bisa diidentifikasi permasalahan yakni:

1. Pemimpin belum mampu berinteraksi dengan baik terhadap bawahannya, mengingat pemimpin masih membawa sikap egonya dalam memimpin.
2. Belum semua karyawan menjalankan budaya organisasi yang di terapkan oleh perusahaan dengan baik, terutama dalam disiplin.
3. Kompetensi yang dimiliki karyawan kurang maksimal.

4. Penurunan Kinerja terlihat dari target yang belum mampu dicapai oleh perusahaan.

### **1.3 TINJAUAN PUSTAKA**

#### **1.3.1 Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja**

Menurut Fahmi (2016:141) hasil kinerja para karyawan sangat dipengaruhi oleh seorang pemimpin. Meningkatkan kualitas kinerja pegawai memiliki pengaruh untuk menciptakan kualitas kinerja agar sesuai dengan harapan.

Menurut Umam (2010:268) bahwa para pemimpin dapat mempengaruhi tingkat prestasi, kualitas semangat kerja, keamanan, moral dan kepuasan kerja di dalam suatu organisasi.

Berdasarkan teori diatas kepemimpinan sangat mempengaruhi hasil kinerja karyawan di dalam suatu organisasi dalam mencapai kualitas kinerja dan untuk mencapai tingkat prestasi suatu organisasi agar maksimal.

#### **1.3.2 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja**

Pendapat dari Wibowo (2017:193) jika organisasi akan menerima pengenalan pada proses, maka terjadinya hal itu karna dibentuknya karena budaya, budaya organisasi mengindikasikan apakah pendekatan tertentu dalam penilaian kinerja akan di terima atau ditolak.

Menurut Sutrisno (2018:6) mengatakan budaya organisasi suatu alat manajemen yang ikut berperan dalam memepengaruhi karyawan, dalam bertindak dan berperilaku agar untuk memberi efektivitas yang baik.

Budaya Organisasi sangat berpengaruh pada kinerja karyawan supaya menimbulkan budaya yang sangat baik di setiap organisasi secara baik untuk mencapai proses yang diinginkan oleh perusahaan dan pemimpin.

#### **1.3.3 Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja**

Pendapat Jamaran (2016:55), kompetensi merupakan sistem manajemen kinerja secara formal untuk pembentukan keterampilan, keahlian dan perilaku karyawan agar berhasil dalam peran pertumbuhan organisasi dimasa depan.

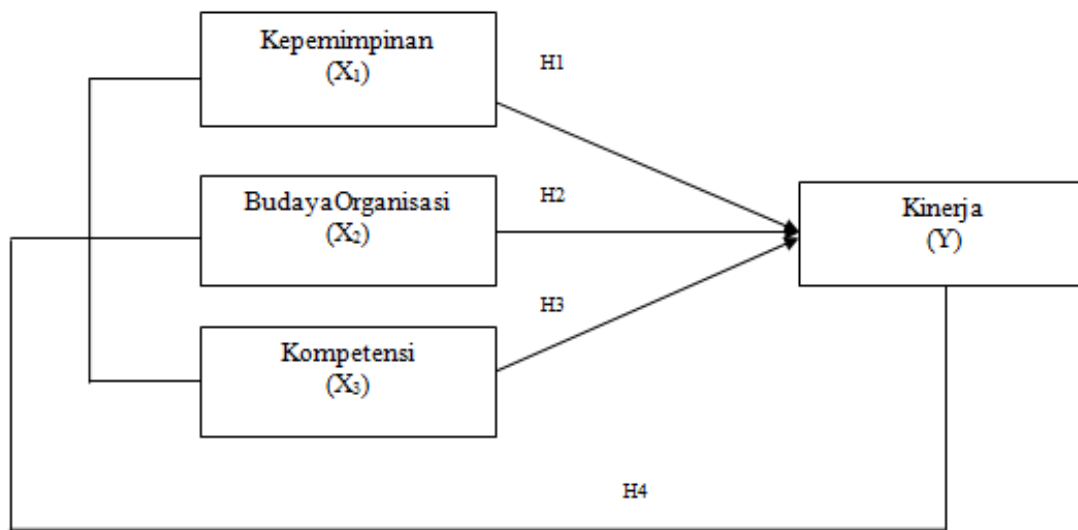
Menurut Serdamayanti (2014:127), kompetensi ialah unsur utama yang menentukan individu bisa membuahkan kinerja yang baik. Pada kondisi kolektif sebagai aspek pokok kesuksesan organisasi.

Teori diatas, terlihat sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasar kinerja karyawan pada sebuah organisasi, penilaian pada kompetensi perlu dilakukan secara objektif.

### **1.4. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual ialah rancangan yang menghubungkan antar variabel yang akan di

lakukan. Berdasar latar belakang dan tinjauan pustaka terkait, sehingga penulis menyusun kerangka konseptualnya berupa:



### 1.5 Hipotesis

Berdasar kerangka konseptual yang di kemukakan, sehingga di rumuskan hipotesisnya yakni:

1. Kepemimpinan memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Akses Witel Medan.
2. Budaya Organisasi memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Akses Witel Medan.
3. Kompetensi memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Akses Witel Medan.
4. Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Kompetensi memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Medan.