

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, yang sering disebut juga dengan Telkom Indonesia (Telkom) yang didirikan pada tanggal 23 Oktober 1856. PT Telkom adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Pada tahun 1892 telepon sudah sangat banyak digunakan secara interlokal dan di tahun 1929 telepon sudah terkoneksi secara internasional. Pada awalnya PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk dikenal sebagai sebuah badan usaha milik swasta penyedia layanan pos dan telegraf atau yang dikenal dengan nama “JAWATAN”.

Pada tahun 1961 status jawatan berubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel), PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi) sehingga lebih modern dan otonom. Pada tahun 6 Juli 1965 Pemerintah menetapkan PP No. 30 tentang Pendirian Perusahaan Negara Telekomunikasi yang berisi pemisahan industri pos dan telekomunikasi dalam Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel).

Kemudian pada tahun 1974 Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (*Peruntel*) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Akhirnya pada tanggal 14 November 1995 diresmikan PT Telkom sebagai nama perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia dan didirikannya Telkomsel yang meluncurkan Kartu Halo pascabayar.

PT Telkom merupakan salah satu BUMN yang menyediakan jasa telepon tetap kabel (*fixed wire line*), jasa telepon tetap nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*mobile service*), data/internet serta jasa multimedia lainnya. Saham PT Telkom terbagi atas beberapa kepemilikan yaitu mayoritas yang dimiliki oleh Pemerintah Indonesia

(52,09%) dan oleh publik sebesar 47,91%. (Sumber: www.telkom.co.id, diakses pada Agustus 2018)

Dalam pengoperasian diseluruh wilayah Indonesia, PT Telkom dibagi menjadi dua divisi yaitu Divisi Telkom Barat dan Divisi Telkom Timur. Divisi Telkom Barat memiliki 25 Wilayah Telkom (Witel) yang tersebar didaerah Sumatera, DKI Jakarta, Banten, dan Jawa Barat. Sedangkan Divisi Telkom Timur memiliki 36 Wilayah Telkom (Witel) yang tersebar didaerah Jawa Tengah, Jawa Timur, Kalimantan, dan Kawasan Timur Indonesia. Didaerah Sumatera terbagi atas 11 Wilayah Telkom (Witel) yaitu Aceh, Bangka Belitung, Bengkulu, Jambi, Lampung, Medan, Riau Daratan, Riau Kepulauan, Sumbar, Sumatera Selatan, Sumatera Utara.

PT Telkom Wilayah Telkom Riau Daratan (Witel Ridar) Pekanbaru merupakan salah satu witel yang ada di daerah Sumatera yang berlokasi di Jalan. Jenderal Sudirman No.199 Pekanbaru. Didaerah Riau Daratan ini terdapat 12 unit dan 2 Datel (Daerah Telkom) yang masing-masing unit dipimpin oleh seorang manager.

1.1.2 Logo Perusahaan



Gambar 1.1
Logo PT Telkom Indonesia
Sumber: www.telkom.co.id

Penampilan logo PT Telkom tersebut mencakup perubahan logo secara menyeluruh dan terintegrasi dengan empat aspek dasar perusahaan, yaitu transformasi bisnis, infrastruktur, sistem dan model operasi serta sumber daya manusia.

Filosofi:

- a. Merah (Berani, Cinta, Energi, Ulet): Mencerminkan Spirit PT Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perusahaan.
- b. Putih (Suci, Damai, Cahaya, Bersatu): Mencerminkan spirit PT Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.
- c. Hitam (Warna Dasar): Melambangkan kemauan keras.
- d. Abu (Warna Transisi): Melambangkan teknologi.

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi PT Telkom sebagai berikut:

Be The King of Digital in The Region

Misi PT Telkom sebagai berikut:

Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization

1.1.4 Jenis Pelayanan dan Produk Perusahaan

PT Telkom memiliki beberapa produk dan layanan yang masih aktif beroperasi.

Berikut ini penjelasan produk dan layanannya:

- a. *Voice*
 - 1) Mampu menghubungkan kesemua OLO (*Other Licence Operator*) dalam lingkup nasional dan internasional.
 - 2) Menghubungkan keseluruhan operator.
 - 3) Menggunakan teknologi IN (*Interconnection Networking*).
- b. *Signalling*
 - 1) *Signalling Internasional: Coverage* terluas yang mampu menjangkau lima benua di dunia.
 - 2) *Long Term Evolution (LTE) Roaming:*
 - a) Koneksi tunggal untuk berbagai layanan yang dibutuhkan oleh operator *domestic* dan internasional.
 - b) Jaringan global milik Telkom yang berkualitas tinggi dan *end-to-end*.
 - 3) *SMS Hubber:*

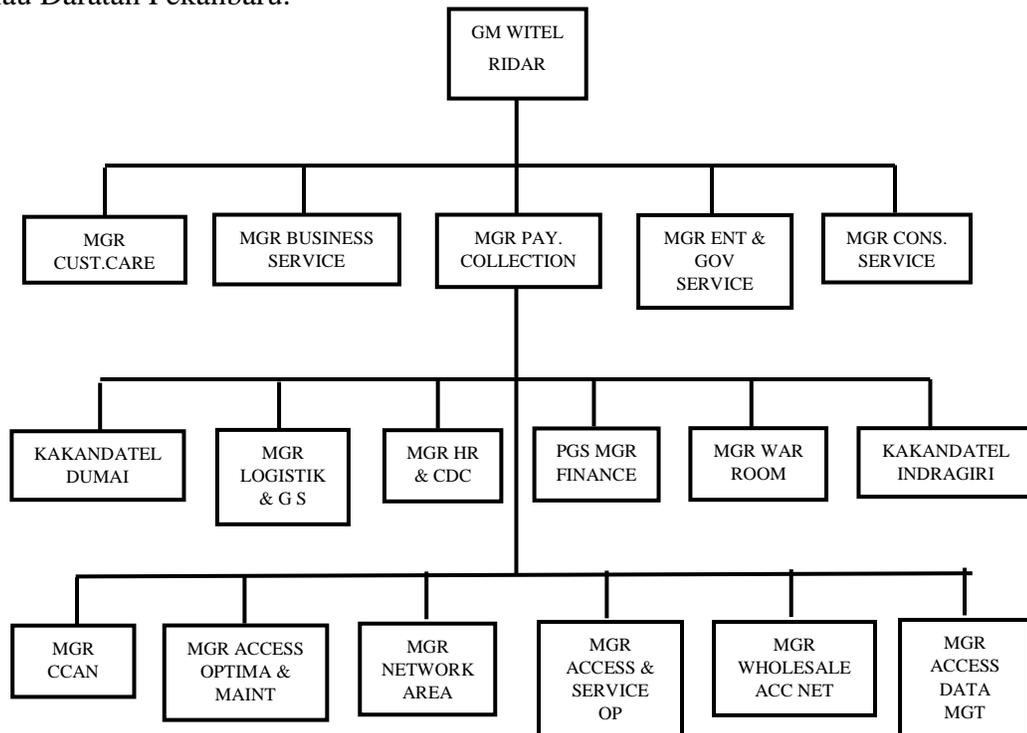
- a) Pelanggan dapat menyalurkan trafik *Short Message Service (SMS)* -nya ke entitas lain yang terhubung dengan *Short Message Service (SMS) Hubber* Telkom.
 - b) Pelanggan mendapatkan data *billing* baik sebagai hak maupun kewajiban dari transaksi *Short Message Service (SMS)*.
 - c) Pelanggan mendapatkan informasi laporan performa trafik *Short Message Service (SMS)* secara *near real time*, melalui i yang lebih *user friendly* (bentuk grafik) dan mudah diakses menggunakan jaringan internet.
- c. *Network Service*
- 1) *International Private Leased Center (IPLC)*: dapat terhubung ke banyak negara.
 - 2) Jaringan Akses Pelanggan: *coverage* nasional dan jaminan kualitas pelayanan sesuai standar.
 - 3) Sirkuit Langganan:
 - a) *Coverage* nasional
 - b) Memberikan solusi konektivitas dilokasi yang tidak dalam jangkauan *Base Station (BTS)*.
 - c) Optimasi trafik dari urban ke sub urban atau sebaliknya.
 - d) Memberikan solusi kekurangan kapasitas di suatu area baik *outdoor* maupun *indoor* yang tingkat kependudukannya sangat tinggi, dan tidak dapat disolusikan dengan pembangunan *Base Station (BTS)*.
 - 4) *Colocation*:
 - a) Memberikan fasilitas lengkap dengan jaminan keamanan yang diperlukan untuk penempatan perangkat.
 - b) Jaminan ketersediaan koneksi yang lebih efisien.
- d. *Data & Internet*
- 1) *Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL)*: akses internet cepat dan lancar sesuai kebutuhan *wholesale* dan *Internet Service Provider (ISP)*.
 - 2) *Dedicated Intelligent Network Access (DINAccess)*:
 - a) Kecepatan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan (*speed* 64kbps-2mbps)
 - b) Kapasitas jaringan *backbone* yang besar dan dikendalikan secara terpusat (*end-to-end service*) layanan disediakan secara modular dan standar.

- c) Dapat digunakan untuk layanan multimedia.
- 3) *Internet Protocol (IP) Transit*:
 - a) Kualitas premium untuk *middle* hingga *high-end market*.
 - b) Interkoneksi internet domestik maupun global dengan jaminan *bandwidth* 1:1.
- 4) *Metro Ethernet*:
 - a) *Coverage* nasional.
 - b) Kualitas layanan yang fleksibel, sederhana dan efektif bagi pelanggan korporasi dan *Other License Operator (OLO)*.
 - c) Kecepatan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan (*speed* 1Mbps-100Mbps).
- 5) *Personal Web Server (PWS)*
 - a) *Voverage* nasional.
 - b) Menyediakan *domain* dan *no dial-up* khusus, sesuai permintaan ISP.
- e. *Data Center*
 - 1) Menyediakan koneksi langsung *kepeering* lokal, *Internet Exchange Point (IXP)*, *seamlessly*, dengan *carrier neutral data center* milik Telkom lainnya.
 - 2) *Free Internet Protocol (IP)* transit domestik dan global secara *share*.
- f. *Managed Service*
 - 1) Dapat digunakan dengan atau tanpa penyediaan layanan *content* dan aplikasi.
 - 2) Menyediakan dan mengelola sistem *connectivity* dengan kualitas tinggi.
 - 3) Optimalisasi biaya dalam suatu model/skema bisnis tertentu.
- g. *Retail Service*
 - 1) *Mobile Virtual Network Operator (MVNO)*
 - a) Tersedia di Hongkong, Macau, dan Taiwan.
 - b) Kartu langsung aktif di Indonesia dengan menggunakan jaringan Telkomsel yang terbukti handal dan *coverage* terluas dengan *branding* kartu *AS 2 in 1*.
 - c) Fleksibel, memudahkan pelanggan menggunakan dua nomor sesuai dengan kondisi saat di Hongkong maupun saat *roaming* di Indonesia.
 - 2) *Mobile Network Operator (MNO)*
 - a) Layanan *voice* menggunakan teknologi *clear channel* yang menjamin suara jernih dan menjadi satu-satunya di Timor Leste.

- b) Layanan data dan internet menggunakan teknologi 3G *High Speed Download Packet Access*.
- c) *Download Packet Access* (HSDPA) mutakhir untuk pelanggan yang ingin melakukan transfer data dengan frekuensi kurang dari 1GHz.
- d) Cakupan area jangkauan yang luas, menjangkau hingga tiga kali lipat dari frekuensi 2,1GHz.
- e) Akses layanan *default* meliputi *Voice Call*, panggilan SMS, internet, VAS, dan *roaming*.

1.1.5 Struktur Organisasi Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru

Struktur organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan yang mendeskripsikan pembagian tugas berdasarkan jabatan yang ada diperusahaan. Berikut ini adalah struktur organisasi pada objek yang akan diteliti yaitu PT Telkom Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru.



Gambar 1.2

Struktur Organisasi Witel Riau Daratan Pekanbaru

Sumber: Data Internal HR & CDC WITEL RIAU DARATAN PEKANBARU

1.2 Latar Belakang Penelitian

Landasan sukses dari suatu perusahaan agar mampu bersaing dan menghadapi tantangan dari berbagai kompetitor saat ini maupun yang akan mendatang adalah bagaimana suatu perusahaan dapat mengelola manajemen sumber daya manusia (SDM) secara efektif dan efisien. Hal tersebut sebagaimana dijelaskan Karmilawati (dalam Susilowati, 2013: 35) bahwa Kinerja individual dalam organisasi memiliki pengaruh yang sangat penting bagi kualitas pelaksanaan berbagai fungsi manajemen maupun operasional dalam organisasi secara keseluruhan, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Keberhasilan dalam manajemen SDM perusahaan akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkompeten menyelesaikan tugasnya secara benar dan bertanggung jawab serta mampu meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Salah satu cara yang dilakukan oleh PT Telkom dalam upaya peningkatan kinerja karyawan adalah melalui pembangunan budaya perusahaan. Peneliti sempat tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh budaya perusahaan terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom sehubungan hal yang ditandai dengan bahwa PT Telkom adalah perusahaan yang telah mendapat penghargaan dalam *Forbes Global 2000: World's Best Employers* pada tahun 2017 tersebut dalam mengimplementasikan pengelolaan sumber daya manusia (*Sumber: www.indotelko.com*).

Namun mengingat luasnya wilayah PT Telkom yang mencakup seluruh Indonesia, maka penulis membatasi penelitian ini sebagai studi pada Witel Riau Daratan Pekanbaru. Sesuai hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan *manager Human Resources & Community Development Center (HR & CDC)* Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru dalam mengoptimalkan sumber daya manusianya adalah dengan membangun budaya yang telah disepakati dan menjadi komitmen perusahaan.

Budaya perusahaan merupakan suatu sistem berbagai arti yang dilakukan oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lainnya (Robbins & Judge, 2015: 355). Budaya perusahaan yang kuat akan memberikan stabilitas pada organisasi. Budaya perusahaan bertujuan untuk mengatur, beradaptasi dengan lingkungan kerja dan membantu seluruh karyawan agar tidak melenceng dari tujuan

awal yang ingin dicapai dan serta mempermudah karyawan dalam melakukan aktivitas agar suatu organisasi lebih efektif dan efisien.

Pada tahun 2009 PT Telkom melakukan transformasi budaya yang disebut dengan “*The Telkom Way*” yang sering dikenal dengan Nilai TTW. Secara lengkap filosofi budaya perusahaan yang diterapkan PT Telkom (WILAYAH TELKOM RIAU DARATAN) Pekanbaru sesuai dengan wawancara yang dilakukan kepada *manager Human Resources Development (HR & CDC)* Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru, digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.3
Sistem Budaya Perusahaan

Sumber: Sustainability Report PT Telkom

a. *Philosophy to be the Best: Always the Best: Integrity, Enthusiasm, Totality*

Always the Best adalah sebuah *basic belief* untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan. *Always the Best* memiliki esensi “Ihsan” yang dalam pengertian ini diterjemahkan “terbaik”. Setiap insan *Telkom Group* yang memiliki spirit setiap ihsan akan selalu memberikan hasil kerja yang maksimal atau bahkan lebih baik dari yang seharusnya, sehingga sikap setiap ihsan secara otomatis akan dilandasi oleh hati yang ikhlas. Ketika setiap aktivitas yang di lakukan adalah bentuk dari ibadah kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Always the Best menuntut setiap insan Telkom Group memiliki integritas (*integrity*), antusiasme (*enthusiasm*), dan totalitas (*totality*).

b. *Principles to be the Star: Solid, Speed, Smart*

Principles to be the Star dari *The Telkom Way* adalah 3S yakni *Solid, Speed, Smart* yang sekaligus menjadi *core values* atau *great spirit*.

1) *Solid*

Seluruh insan *Telkom Group* harus memberikan yang terbaik (*Always the Best*) dan meningkatkan soliditas di antara seluruh insan *Telkom Group* sebagai satu *Great Team*.

1) *Speed*

Segenap insan *Telkom Group* harus bekerja cepat dalam setiap kesempatan untuk memenangkan persaingan. Karena yang cepat akan mengalahkan yang lambat.

2) *Smart*

Seluruh insan *Telkom Group* dituntut bekerja *smart*, yaitu memahami tujuan yang ingin dicapai, menentukan prioritas dan selalu mencari cara baru yang lebih baik untuk mencapai tujuan.

c. *Practices to be the Winner: Imagine - Focus – Action*

Practices to be the Winner dari *The Telkom Way* adalah IFA yakni *Imagine, Focus, Action* sekaligus sebagai *Key Behaviors*.

Budaya Perusahaan Telkom adalah *The Telkom Way*. Yang maksudnya yaitu keyakinan setiap karyawan melakukan yang terbaik dengan didasari integritas, antusias, dan totalitas dengan nilai-nilai *Solid, Speed, Smart*, serta diimplementasikan melalui perilaku imajinasi, fokus, dan *Action* untuk memberikan yang terbaik. *The Telkom Way* merupakan pilar ketiga penopang budaya perusahaan yang mengandung unsur inti 3P, yaitu *philosophy, principle, and practice*.

Agar penerapan budaya perusahaan Telkom “*The Telkom Way*” tercapai dengan maksimal, nilai TTW melakukan revitalisasi budaya tersebut yaitu *Do’s & Don’ts* yang mengatur bagaimana seharusnya sumber daya manusia PT Telekomunikasi Indonesia,

Tbk berperilaku. Berikut penjelasan indikator *Do's & Don'ts* dari Nilai TTW yang harus dilaksanakan sumber daya manusia PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk yaitu:

a. *Integrity*

- 1) *Do's*: Jujur, berperilaku positif serta mematuhi aturan perusahaan dan norma sosial.
- 2) *Don'ts*: Manipulatif, menutupi kesalahan, tidak menghargai, sinis serta menyalahgunakan kewenangan/fasilitas perusahaan.

b. *Enthusiasm*

- 1) *Do's*: Bersemangat, gembira dan bersungguh-sungguh dalam bekerja untuk menjadi yang terbaik.
- 2) *Don'ts*: Tidak bersemangat, murung dan cepat berpuas diri dengan tugas/pekerjaan yang ada.

c. *Totality*

- 1) *Do's*: Berkomitmen, berdedikasi dan terus mengembangkan diri untuk memberikan nilai lebih pada pekerjaan.
- 2) *Don'ts*: Bekerja ala kadarnya dan tidak aktif mencari peluang untuk pengembangan diri.

d. *Solid*

- 1) *Do's*: Saling percaya dan bekerja sama untuk mewujudkan visi bersama.
- 2) *Don'ts*: Mengutamakan kepentingan unit & diri sendiri serta bersaing internal secara tidak sehat.

e. *Speed*

- 1) *Do's*: Gesit dan proaktif memberikan yang terbaik.
- 2) *Don'ts*: Lamban, menunda pekerjaan, selalu menunggu perintah dan arahan.

f. *Smart*

- 1) *Do's*: Memahami tujuan, menetapkan prioritas dan mencari cara baru secara kreatif inovatif.
- 2) *Don'ts*: Bekerja tidak sesuai tujuan, serabutan dan tertutup terhadap ide baru.

g. *Imagine*

- 1) *Do's*: Berorientasi jangka panjang/visioner, memiliki target yang menantang danantisipasi risiko.

2) *Don'ts*: Berorientasi jangka pendek tanpa memperhitungkan berbagai kemungkinan yang akan terjadi.

h. *Focus*

1) *Do's*: Mengutamakan yang utama, menetapkan *Quick Wins* dan mengoptimalkan sumber daya.

2) *Don'ts*: Mengerjakan banyak hal yang tidak penting dan boros sumber daya.

i. *Action*

1) *Do's*: Mengimplementasikan rencana, melakukan evaluasi serta perbaikan berkelanjutan.

2) *Don'ts*: Banyak bicara sedikit bekerja, mengabaikan pembelajaran proses dan kesalahan sebelumnya.

Penerapan penilaian kinerja individu bagi setiap karyawan, yang dilaksanakan setiap akhir tahun oleh atasan masing-masing. Penilaian ini didasarkan kepada Sasaran Kerja Individu (SKI) yang telah dibuat bersama dengan kesepakatan antara karyawan dengan atasannya tersebut pada tahun sebelumnya. Dengan melakukan penilaian Sasaran Kinerja Individu tersebut dimaksudkan agar kinerja setiap karyawan dapat termonitor secara periodik, terukur, dan optimal.

Adapun kriteria penilaian kinerja karyawan PT Telkom di Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru berdasarkan sistem Sasaran Kinerja Individu adalah sebagai berikut:

TABEL 1.1
PENILAIAN KINERJA KARYAWAN BERDASARKAN SISTEM SKI

N-Akhir	Konversi	Keterangan
≥110	Prestasi (P1)	Istimewa
≥103 s/d <110	Prestasi (P2)	Baik Sekali
≥96 s/d <103	Prestasi (P3)	Baik
≥90 s/d <96	Prestasi (P4)	Kurang
<90	Prestasi (P5)	Sangat Kurang

Sumber: Data Internal *Human Resources & Community Development Center* (HR & CDC) PT Telkom di Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru

Dan berikut ini adalah presentase data kinerja karyawan PT Telkom di Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru dari tahun 2015 sampai dengan 2017 yang menunjukkan hasil kinerja karyawan sebagai berikut:

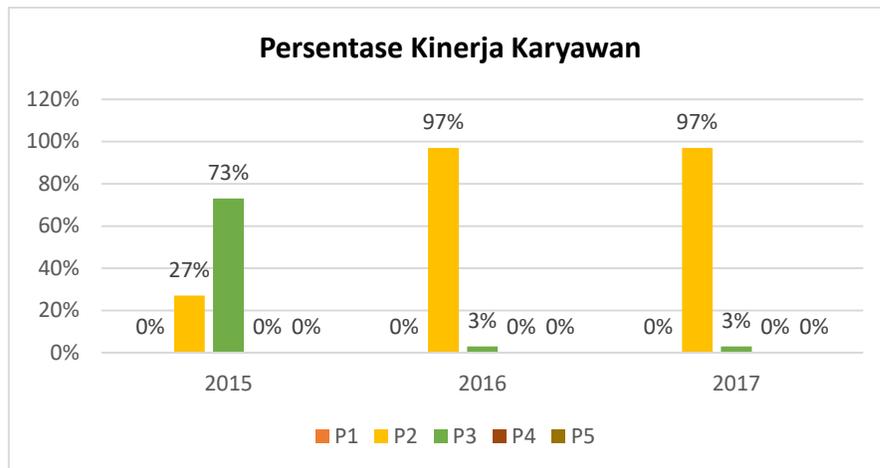
TABEL 1.2
PERSENTASE NILAI KINERJA INDIVIDU KARYAWAN (NKI)

Periode	Jumlah Karyawan	Penilaian NKI Witel Riau Daratan Pekanbaru				
		P1	P2	P3	P4	P5
2015	175	0%	27%	73%	0%	0%
2016	163	0%	97%	3%	0%	0%
2017	120	0%	97%	3%	0%	0%

Sumber: data yang telah diolah oleh peneliti pada tahun 2018

Data pada Tabel 1.2 diatas diambil dari Kinerja Individu tahunan karyawan yang ada di PT Telkom di Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru dari tahun 2015 sampai 2017. Pada tahun 2015 dari 175 karyawan ter dapat 27% karyawan yang mendapatkan penilaian P2 (Baik Sekali) dan terdapat 73% penilaian P3 (Baik). Pada tahun 2016 adanya terdapat 163 karyawan yang lebih sedikit dari karyawan tahun sebelumnya, dari 163 karyawan tersebut terdapat 97% yang mendapatkan penilaian P2 (Baik Sekali) dan terdapat 3% (Baik). Walaupun di tahun 2017 masih adanya pengurangan karyawan menjadi 120 karyawan, yang mendapatkan penilaian P2 (Baik Sekali) masih sama dengan tahun sebelumnya yaitu 97% dan yang mendapatkan penilaian P3 (Baik) sebesar 3%.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada PT Telkom di Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru baik sekali dan baik. Untuk lebih jelasnya dirangkum dalam bentuk grafik persentase kinerja karyawan tahunan, yang dapat dilihat pada gambar 1.4 berikut ini:

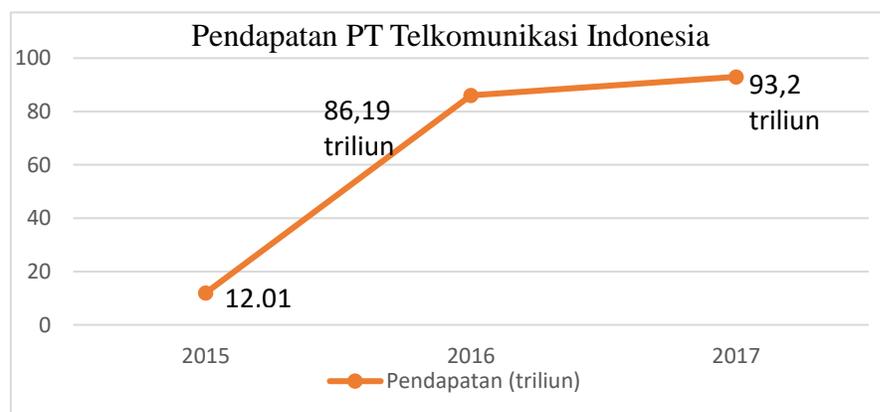


Gambar 1.4
Grafik Persentase Kinerja Karyawan PT Telkom di Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru

Sumber: data yang telah diolah tahun 2018

Berdasarkan grafik dari data Kinerja Individu tahun 2015-2017 diatas, dapat dilihat bahwa kinerja keseluruhan dari karyawan PT Telkom di Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru dikatakan baik sekali dan baik walaupun adanya pengurangan jumlah karyawan setiap tahunnya.

Data pada Tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa kinerja karyawan PT Telkom Indonesia pada tahun 2015-2017 yang bisa dikatakan meningkat dengan drastis. Berikut ini adalah presentase data pendapatan PT Telekomunikasi Indonesia dari tahun 2015 sampai dengan 2017:



Gambar 1.5
Grafik Persentase Pendapatan PT Telkom Indonesia

Sumber: www.investasi.kontan.co.id

Hal tersebut disebabkan karena adanya pertumbuhan pendapatan sebesar 13,8% sepanjang tahun 2016 dibanding periode yang sama pada tahun 2015 lalu sebesar 12,01 triliun menjadi Rp 86,19 triliun. Perolehan ini sangat didukung oleh bisnis data, internet, dan IT yang meningkat tajam 37 persen. Bisnis data, internet, dan IT memberikan kontribusi sebesar 37,7 persen terhadap total pendapatan perseroan. (Sumber: www.investasi.kontan.co.id, diakses pada tahun 2018)

Direktur Utama PT Telkom, Alex J. Sinaga saat memaparkan Laporan Keuangan PT Telkom Triwulan III Tahun 2016 mengatakan, pertumbuhan yang signifikan di bisnis data, internet, dan IT servis sejalan dengan arah perusahaan yang tengah bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*. Pencapaian ini merupakan upaya Telkom menjadi *enabler* terbentuknya *digital society*. (Sumber: www.investasi.kontan.co.id, diakses pada tahun 2018)

Salah satu yang dilakukan oleh karyawan PT Telekomunikasi Indonesia dalam memperoleh peningkatan kinerja yang sangat signifikan pada tahun 2017 adalah dengan melakukan inovasi pengembangan layanan *fixed broadband Indihome* yang menunjukkan hasil positif sebagai penggerak pertumbuhan. Pada akhir tahun 2017 pelanggan *Indihome* mencapai hampir 3 juta pelanggan, tumbuh sebesar 82,6%. Dari sepanjang tahun 2017 *Indihome* mencatatkan pendapatan sebesar 93,2 triliun. (Sumber: www.investasi.kontan.co.id, diakses pada tahun 2018)

Walaupun PT Telkom masuk kedalam daftar perusahaan *Forbes Global 2000: World's Best Employers 2017* tersebut tidak menjamin bahwa kinerja dari semua karyawan mendapatkan penilaian P1. Dalam studi kasus tersebut diketahui bahwa kinerja karyawan pada PT Telkom di Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru belum mencapai prestasi kinerja yang istimewa (P1). Maka dengan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan di PT Telkom di Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru”

1.3 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana budaya perusahaan pada PT Telkom di Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru?

2. Bagaimana kinerja karyawan pada PT Telkom di Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru?
3. Bagaimana pengaruh budaya perusahaan terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom di Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui budaya perusahaan PT Telkom di Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan PT Telkom di Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya perusahaan terhadap kinerja karyawan di PT Telkom pada Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pembembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia serta menjadi referensi bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian lanjutan khususnya mengenai budaya organisasi dan kinerja karyawan.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada PT Telkom di Witel Riau Daratan Pekanbaru untuk mengambil langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan melalui budaya organisasi perusahaan.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dimulai dari bulan Agustus 2018 hingga Desember 2018, dengan objek penelitian adalah seluruh karyawan di PT Telkom di Wilayah Telkom Riau Daratan Pekanbaru yang berjumlah 120 orang. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh budaya perusahaan terhadap kinerja karyawan.