

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah PT Telekomunikasi Indonesia

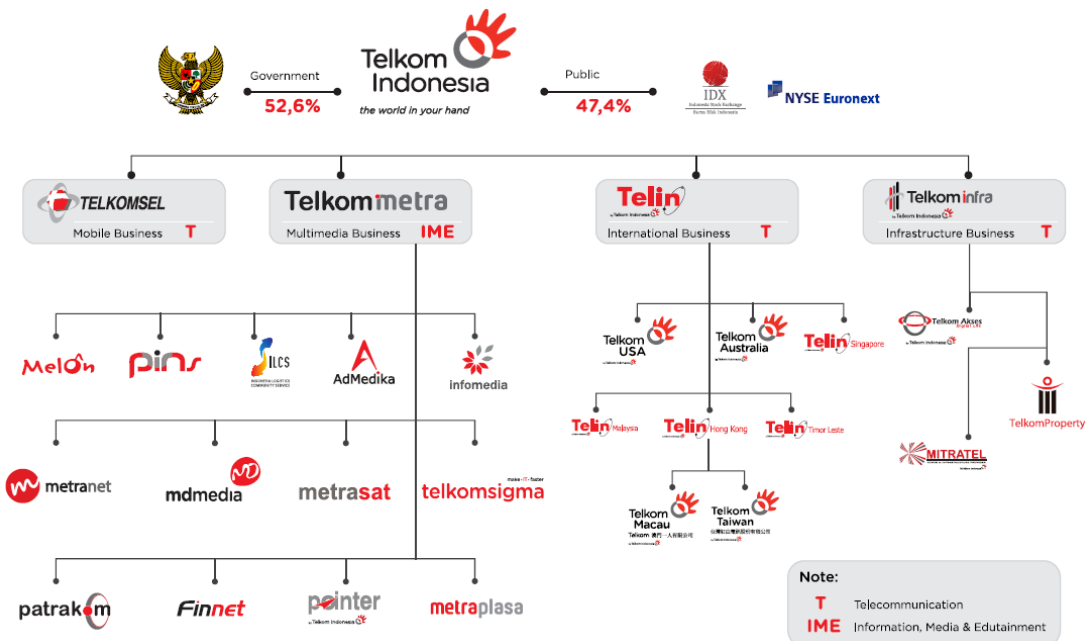
Telkom merupakan perusahaan Badan Usaha Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang informasi dan komunikasi. Sejarah PT Telkom Indonesia ini bermula pada pendirian badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf pada tahun 1882. Pada tahun 1961, status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

Tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL). Beberapa kali diubah namanya, hingga kemudian pada tahun 1980 Indonesia mendirikan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional dan seluruh saham PT Indonesian Satellite Corporation Tbk. (Indosat) di ambil alih oleh pemerintah RI menjadi BUMN. Pada tahun 1989, ditetapkan UU Nomor 3 Tahun 1989 tentang telekomunikasi, yang juga mengatur peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi. Pada tahun 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP No 25 Tahun 1991. 1995 Penawaran Umum perdana saham Telkom (*Initial Public Offering*) dilakukan pada tanggal 14 November 1995. Sejak itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), *New York Stock Exchange* (NYSE) dan *London Stock Exchange* (LSE). Saham TELKOM juga diperdagangkan tanpa pencatatan (*Public Offering Without Listing*) di *Tokyo Stock Exchange*.

Kerjasama Operasi (KSO) mulai diimplementasikan pada 1 Januari 1996 di wilayah Divisi Regional I Sumatra dengan mitra PT Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo), Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten-dengan mitra PT Aria West International (AriaWest), Divisi Regional IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta - dengan mitra PT Mitra Global Telekomunikasi Indonesia (MGTI), Divisi Regional VI Kalimantan dengan mitra PT Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra), dan Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia-dengan mitra PT Bukaka Singtel.

Tahun 2001 Telkom membeli saham Telkomsel sebanyak 35% dari PT Indosat sebagai restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia. Pada tanggal 23 Oktober 2009, Telkom meluncurkan “New Telkom” (“Telkom Baru”) yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan. Sejak 1 Juli 1995 PT Telkom telah menghapus struktur wilayah usaha telekomunikasi (WTTEL) dan secara de facto meresmikan dimulainya era Divisi Network. Badan Usaha utama dikelola oleh 7 divisi regional dan 1 divisi network. Divisi regional menyelenggarakan jasa telekomunikasi di wilayah masing masing dan divisi network menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh luar negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia dan karenanya tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku di negara ini. Dengan statusnya sebagai perusahaan milik negara yang sahamnya diperdagangkan di bursa saham, pemegang saham mayoritas PT Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sedangkan sisanya dikuasai oleh publik. Saham PT Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI), New York Stock Exchange (NYSE), London Stock Exchange (LSE) dan *Public Offering without Listing (POWL)* di Jepang.



Gambar 1.1 Telkom dan Anak Perusahaan

Sumber: <https://www.telkom.co.id> (diakses tanggal 30 Oktober 2019)

Layanan telekomunikasi dan jaringan PT Telkom sangat luas dan beragam meliputi layanan dasar telekomunikasi domestik dan Internasional, baik menggunakan jaringan kabel, nirkabel tidak bergerak (*Code Division Multiple Access* atau CDMA) maupun *Global System for Mobile Communication* (GSM) serta layanan interkoneksi antar operator penyedia jaringan. Di luar layanan telekomunikasi, PT Telkom juga berbisnis di bidang Multimedia berupa konten dan aplikasi, melengkapi portofolio bisnis Perusahaan yang disebut TIMES.

Bisnis telekomunikasi adalah fundamental platform bisnis PT Telkom yang bersifat legasi, sedangkan portofolio bisnis lainnya disebut sebagai bisnis *new wave* yang mengarahkan PT Telkom untuk terus berinovasi pada produk berbasis kreatif digital. Hal tersebut mempertegas komitmen PT Telkom untuk terus meningkatkan pendapatan di dalam situasi persaingan bisnis di industri ini yang sangat terbuka.

Komitmen PT Telkom terhadap konektivitas dan mobilitas data yang handal dan terpercaya, mampu meningkatkan jumlah pelanggan broadband PT Telkom menjadi 10,5 juta pelanggan per 31 Desember 2011, atau meningkat sebesar 64,3%. Sementara itu, pelanggan layanan seluler meningkat pesat sebesar 13,8% atau 13 juta pelanggan baru sehingga total pelanggan seluler menjadi 107 juta.

Adalah obsesi PT Telkom untuk secara berkelanjutan membantu mengembangkan usaha kecil dan menengah menjadi perusahaan dengan skala besar, dengan tetap mengutamakan peningkatan kesejahteraan masyarakat luas. Selain itu, PT Telkom juga terus melakukan diversifikasi usaha baik melalui merger ataupun akuisisi.

1.1.2 Logo Perusahaan

Logo PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk dapat dilihat pada gambar 1.2 di bawah ini.



Gambar 1.2 Logo Perusahaan

Sumber: <https://www.telkom.co.id> (diakses tanggal 30 Oktober 2019)

Penjelasan dari gambar logo pada gambar 1.2 di atas adalah:

Merah–Berani, Cinta, Energi, Ulet–Mencerminkan spirit Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perusahaan. Putih–Suci, Damai, Cahaya, Bersatu–Mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa. Hitam–Warna Dasar–Melambangkan kemauan keras. Abu–Warna Transisi – Melambangkan teknologi

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut adalah Visi dan Misi yang peneliti peroleh dari data internal perusahaan:

a. Visi

Be The King of Digital in The Region

b. Misi

Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization

1.1.4 Budaya Perusahaan Telkom

Budaya perusahaan Telkom dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Philosophy to be the Best: Always The Best

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 ihsan akan selalu memberikan hasil kerja yang lebih baik dari yang seharusnya, sehingga sikap ihsan secara otomatis akan dilandasi oleh hati yang ikhlas. Ketika setiap aktivitas yang di lakukan adalah bentuk dari ibadah kepada Tuhan Yang Maha Esa.

b. Philosophy to be the Best: Integrity, Enthusiasm, Totality

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

c. 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*.

2) *Speed*

Sege nap insan Telkom Group harus bekerja cepat dalam setiap kesempatan untuk memenangkan persaingan, karena yang cepat akan mengalahkan yang lambat.

3) *Smart*

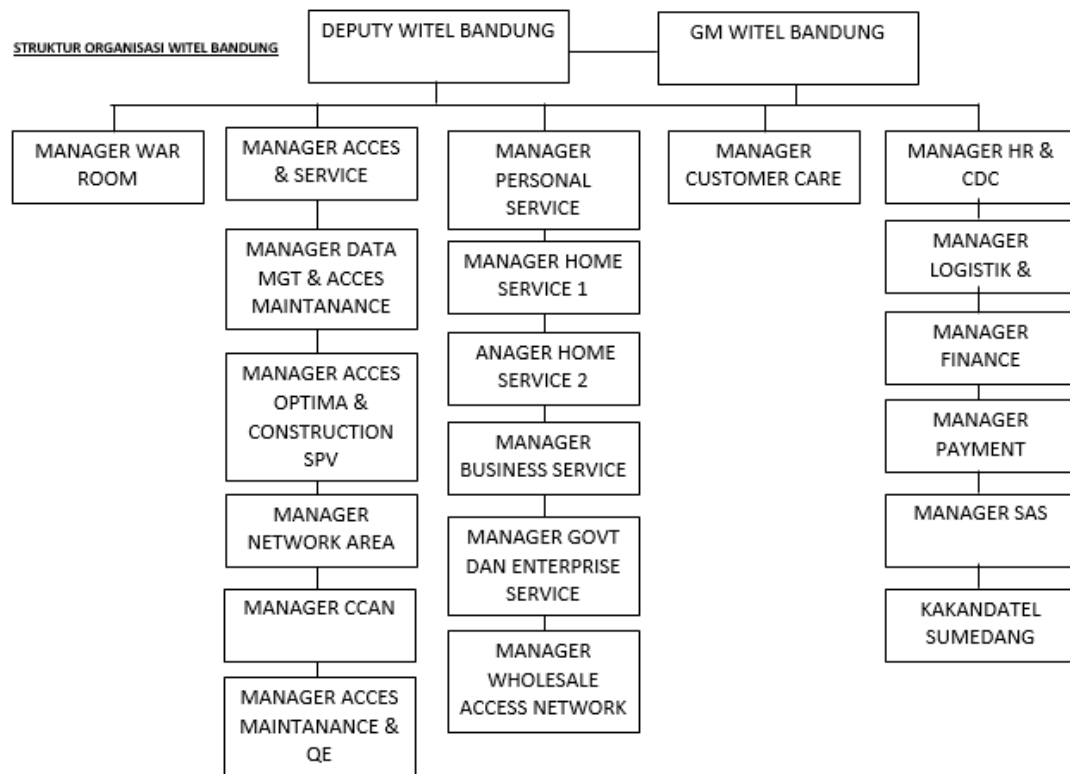
Seluruh insan Telkom Group dituntut bekerja *smart*, yaitu memahami tujuan yang ingin dicapai, menentukan prioritas dan selalu mencari cara baru yang lebih baik untuk mencapai tujuan.

d. *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*.

1.1.5 Struktur Organisasi Witel Bandung

Struktur Organisasi merupakan susunan dan hubungan antarbagian komponen dan posisi dalam suatu perkumpulan. (Wankell dalam Sagala, 2016:81). Berikut adalah struktur Organisasi Telkom Witel Bandung.



Gambar 1.3 Struktur Organisasi Telkom Witel Bandung

Sumber : Manajer HR dan CDC Witel Bandung

Uraian tugas dari struktur Organisasi di Telkom Witel Bandung yaitu :

- a. *GM Witel Bandung*
Pimpinan yang bertanggung jawab di kantor Witel Bandung dan memimpin kantor sesuai dengan aturan atau ketentuan yang berlaku
- b. *Deputi Witel Bandung*
Membantu *GM* dalam menyelenggarakan tugas tugas dan fungsinya.
- c. *Manager War Room*
Bertanggung jawab untuk memantau dan melayani keluhan terkait layanan telekomunikasi daerah Bandung.
- d. *Manager Acces and Service Operation*
Bertanggung jawab dalam hal pemeliharaan perangkat-perangkat Telkom baik perangkat aktif maupun pasif serta penanganan gangguan atau *trouble shooting* yang dialami oleh pelanggan *retail, business, dan corporate*.
- e. *Manager Data Management and Acces Maintanance*
Bertanggung jawab untuk menyajikan dan memastikan tercapainya program kerja unit dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kinerja unit.
- f. *Manager Personal Service*
Bertanggung jawab terhadap pemasaran terkait produk produk telkomsel kepada tiap tiap Individu daripada pelanggan/calon pelanggan
- g. *Manager Home Service*
Bertanggung jawab terhadap pemasaran terkait produk produk telkomsel kepada tiap tiap rumah atau keluarga daripada pelanggan atau calon pelanggan
- h. *Manager Customer Care*
Bertanggung jawab terhadap hubungan terhadap pelanggan terkait, pemasaran produk, keluhan pelanggan, upgrade speed internet, penambahan paket.
- i. *Manager HR and CDC*
Bertanggung jawab terhadap *Human Management* atau manajemen sumber daya manusia baik internal ataupun eksternal.
- j. *Manager Logistik and General Support*
Bertanggung jawab terhadap kelengkapan dan pengadaan terkait kebutuhan yang diperlukan oleh perusahaan.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perubahan dan berkembangnya pada bidang teknologi dan informasi menuntut seluruh komponen untuk senantiasa mengikuti perubahan yang terus terjadi. Perubahan yang terjadi inilah menjadi suatu tantangan yang perlu mendapatkan perhatian dari para pengelola perusahaan dalam mengelola organisasinya. Setiap keadaan yang senantiasa berubah tanpa kita sadari membutuhkan sikap yang penuh kehati-hatian agar pengelola organisasi sesegera mungkin melakukan penyesuaian terhadap perubahan yang terjadi agar dapat terus bertahan menghadapi lajunya proses perubahan.

Persaingan yang muncul dalam dunia usaha saat ini menuntut semua komponen dalam organisasi untuk selalu mempersiapkan diri terutama kualitas sumber daya manusianya dalam menghadapi munculnya pesaing-pesaing baru dalam dunia bisnis. Sejalan dengan pendapat Marjuni (2015:1) bahwa persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin tajam sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. Hal ini akan membawa dampak positif bagi kedua belah pihak baik untuk perusahaan dan SDM itu sendiri. Untuk mendorong perusahaan agar mampu bersaing dan bertahan pada era globalisasi ini yang dimana bidang teknologi dan informasi terus berkembang secara pesat maka perusahaan membutuhkan SDM yang bisa mengikuti arus perubahan dan perkembangan teknologi dan informasi tersebut. Kembali Marjuni (2015:2) mengatakan bahwa SDM yang diperlukan Pada saat ini adalah SDM yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsive terhadap perubahan-perubahan teknologi.

Menurut Mamik (2016:18) bahwa SDM atau manusia menjadi unsur utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang handal atau canggih tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa-apa. Oleh sebab itu kemajuan suatu perusahaan ditentukan oleh sumber daya manusia yang mampu menampilkan kinerja terbaik dari setiap individu pada perusahaan tersebut.

Larasati (2018:1) menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor sentral dalam suatu organisasi, apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan visi, misi dan tujuan untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Kemudian Riniwati (2016:2) menyatakan pentingnya peran SDM dalam suatu organisasi yaitu sebagai aset yang berharga karena

berkontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi. Dari hal tersebut membuktikan bahwa Sumber Daya Manusia sangat berdampak terhadap kinerja organisasional suatu organisasi dengan keahlian sumber daya manusia yang dimiliki oleh tiap individu dan oleh sebab itu Sumber Daya Manusia harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya dari pimpinan atau manajer sehingga pegawai dapat menunjukkan kinerja yang optimal bahkan lebih baik dari tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

PT Telkom Indonesia Tbk Witel Lembong Bandung yang terletak di Jalan Lembong Nomor 11-15 Braga merupakan kantor milik PT Telkom Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat yang mengurus Wilayah Telekomunikasi (Witel) Bandung. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia karyawan pada Telkom Witel Bandung telah memahami beberapa hal yang menjadi “dasar” untuk meningkatkan kinerja karyawan seperti ada nya *job description* atau juklak kerja yang sudah diberikan oelatihan kepada setiap karyawan pada setiap bagian kerja.

Peran pimpinan tiap divisi dalam menjaga budaya organisasi pun telah tergolong baik. Terbukti dengan adanya contoh yang baik dengan melakukan briefing untuk kegiatan satu hari kedepan, tetntu saja hal ini bertujuan mengarahkan pekerjaan agar dapat terencana dengan baik dan memberikan dukungan kepada semua karyawan baik berupa inisiatif individu maupun pengambilan keputusan dalam melayani pelanggan terkait keluhan, masukan, serta pertanyaan pertanyaan seputar produk dari Telkom itu sendiri.

Berdasarkan observasi awal keadaan lingkungan fisik di Telkom Witel Bandung sudah cukup baik, hal ini terlihat pada penataan ruang yang ada disana yang memudahkan setiap karyawan dalam menjalani tugas-tugas mereka. Dalam hal penerangan, sudah cukup baik karena ruang kerja dekat dengan jendela yang dimana cahaya matahari dengan mudah masuk dan menyinari ruang kerja serta telah memakai sinar lampu berwarna putih terang ditambah menggunakan penyejuk udara agar karyawan merasa nyaman. Penataan ruangan juga telah di atur sedemikian rupa sehingga dapat mendukung kegiatan pelayanan yang akan berdampak pada kinerja karyawan yang memuaskan.

Namun pada kenyataannya pencapaian target kinerja terhitung dari awal tahun 2016 belum pernah mencapai tingkat atau kategori “luar biasa” hingga akhir tahun 2018. Dengan mengacu pada NKI (Nilai Kinerja Karyawan) Wilayah Telekeomunikasi Bandung selama 3 periode terhitung dari tahun 2016 hingga 2018

Nilai tertinggi yang bisa di raih selama rentang waktu tersebut adalah P2 yaitu kategori “Diatas Target”. Namun jika diperhatikan secara seksama angka pada nilai P2 dari tahun ke tahun terus menurun hingga tahun 2018. Dan pada tahun 2018 terdapat nilai dengan kategori “Tidak Mencapai Target”. Usaha perbaikan guna mendapatkan nilai di kategori “Luar Biasa” dan untuk mempertahankan atas pencapaian kinerja terbaik telah diberikan kepada karyawan Telkom Witel Bandung, salah satunya dengan melakukan berbagai macam pelatihan terkait cara menangani pelanggan dan menambah sarana promosi. Namun kinerja yang dihasilkan belum mencapai target yang diharapkan dan sebaliknya angka kinerja “Diatas Target” menurun.

Berikut adalah kriteria penilaian kinerja karyawan PT Telekomunikasi Wilayah Telekomunikasi (Witel) Bandung Tahun 2016, 2017, dan 2018

TABEL 1.1

NILAI KINERJA KARYAWAN WILAYAH TELEKOMUNIKASI (WITEL)
BANDUNG PERIODE TAHUN 2016-2018

Nilai	2016		2017		2018		Keterangan Range Nilai	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
P1	0	0	0	0	0	0	Luar Biasa	\geq 110.1 %
P2	266	98,5	115	77,19	31	27,68	Diatas Target	\geq 103.1 s.d 110%
P3	4	1,5	34	22,81	80	71,42	Mencapai Target	\geq 96.1 s.d 103%
P4	0	0	0	0	1	0,9	Tidak Mencapai Target	\geq 93.1 s.d 96%
P5	0	0	0	0	0	0	Jauh Dibawah Target	< 93%
Jumlah	270	100	149	100	112	100		

Sumber: Kantor Divisi Regional 3 Jabar

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah karyawan yang mendapatkan nilai P1 (luar biasa) selama tiga tahun berturut turut masih 0 %, hal ini menjadi tantangan manajemen Wilayah Telekomunikasi Bandung untuk dapat meningkatkan kinerja

karyawan atau kinerja individu untuk bisa meraih prestasi luar biasa, Ada penurunan nilai P2 (di atas target) pada tahun 2018 dibanding tahun 2016 dan 2017, walaupun nilai P3 (mencapai target) ada pertumbuhan karena ada pergeseran dari nilai di atas target. Secara kumulatif jumlah nilai diatas P3 (mencapai target) cukup tinggi, tetapi manajemen Witel Bandung mengharapkan karyawan bisa merah nilai P2 (diatas target) dan juga ada yang bisa mencapai prestasi dengan nilai P1 (luar biasa). Dengan meningkatnya nilai kinerja karyawan, maka kinerja unit atau kinerja organisasi akan meningkat, sehingga dengan kinerja organisasi meningkat di harapkan Witel Bandung bisa terus berkembang dalam menghadapi persaingan dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya,

Wawancara dilakukan peneliti untuk mendapatkan data langsung dari para pekerja (Karyawan) telkom Witel Bandung untuk mendukung penelitian ini.

TABEL 1.2

HASIL WAWANCARA DENGAN KARYAWAN WILAYAH TELEKOMUNIKASI BANDUNG

No	Sumber	Pertanyaan	Hasil
1	Staff Customer Care	Bagaimana budaya organisasi pada Telkom Witel Bandung. Apakah perlu pengembangan dan pembaharuan?	Budaya organisasi pada Telkom Witel Bandung sudah tersusun dan sudah tertata dengan baik. Pengembangan dan pembaharuan pasti selalu akan terjadi kalau dilihat persaingan yang semakin ketat tentu akan mendorong untuk selalu berinovasi.
		Bagaimana keadaan lingkungan kerja pada Telkom Witel Bandung, apakah ada yang harus dibenahi untuk meningkatkan kinerja?	Lingkungan kerja menurut saya sudah sangat mendukung bagi karyawan untuk melakukan segala aktivitasnya di kantor. Beberapa perbaikan jika terjadi kerusakan selalu dikontrol dan segera dibenahi.
		Bagaimana kinerja karyawan pada Telkom	Sudah memuaskan walaupun dilihat dari sisi pendapatan

		Witel Bandung. Apakah sudah memuaskan?	terkadang naik dan terkadang turun.
2.	Staff Human Resource (HR)	Bagaimana budaya organisasi pada Telkom Witel Bandung. Apakah perlu pengembangan dan pembaharuan?	Sudah sangat baik tidak perlu ada pembaharuan maupun pengembangan. Tinggal bagaimana disosialisasikan oleh atasan dengan baik.
		Bagaimana keadaan lingkungan kerja pada Telkom Witel Bandung, apakah ada yang harus dibenahi untuk meningkatkan kinerja?	Menurut saya beberapa tempat masih kurang tersinari oleh cahaya sehingga membuat kinerja menurun. Hal ini tidak terlalu signifikan berdampak pada kinerja karena setidaknya ruangan masih dalam kategori terang tidak gelap.
		Bagaimana kinerja karyawan pada Telkom Witel Bandung. Apakah sudah memuaskan?	Dari sudut pandang saya sudah cukup memuaskan namun masih harus selalu ditingkatkan jika kurang memuaskan dan dipertahankan jika memuaskan.

Sumber: Wawancara Internal Peneliti

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi pada PT Telekomunikasi Witel Bandung sudah dalam kategori baik hanya saja atasan harus selalu mensosialisasikan budaya tersebut kepada karyawan agar dapat mendapatkan kinerja yang maksimal. Dalam lingkungan kerja terdapat perbedaan pendapat antara staff customer care dan staff *human resource* dimana pencahayaan yang kurang merata pada setiap sudut ruangan yang membuat kinerja karyawan menurun. Terakhir kinerja karyawan pada Telkom Witel Bandung kinerja sudah memuaskan dan jika kurang memuaskan akan terus dilakukan peningkatan, namun hal ini bertolak belakang dengan data NKI karena pada data yang terdapat di dalam NKI terjadi penurunan kinerja.

Berikut ini adalah tabel hasil pra kuesioner pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

TABEL 1.3
DATA HASIL PRA KUESIONER VARIABEL BUDAYA ORGANISASI PADA
KARYAWAN WILAYAH TELEKOMUNIKASI BANDUNG

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	Jumlah	Skor	Keterangan
1.	Selalu bekerja dengan semangat dan giat agar mencapai kinerja maksimal	12	10	2	2	-	26	85%	Sangat Baik
2.	Saya dapat bekerja dalam tim	14	9	1	2	-	26	87%	Sangat Baik
3.	Saya dapat mengerjakan suatu pekerjaan dengan menganalisis dan memperhatikan detail.	14	9	1	2	-	26	87%	Sangat Baik

Sumber : Data Hasil Pra Kuesioner Olahan Peneliti

Pada tabel 1.3 yang sudah dikelola didapatkan hasil pengukuran kuisisioner pra-kuisisioner sebesar 85% untuk pernyataan nomor 1, hal ini dalam kategori sangat baik. Selanjutnya, untuk pernyataan nomor 2 sebesar 87% yang dimana dalam kategori sangat baik. Dan yang terakhir pernyataan nomor 3 sebesar 87% hal ini berada dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Telekomunikasi Bandung telah paham dan melaksanakan budaya organisasi yang diterapkan namun belum sempurna sehingga masih ada beberapa yang harus dibenahi terutama pada pernyataan nomor 1 dengan skor terkecil dimana pernyataan tersebut berbunyi “Selalu bekerja dengan semangat dan giat agar mencapai kinerja maksimal” dengan 85%.

TABEL 1.4
DATA HASIL PRA KUESIONER VARIABEL LINGKUNGAN KERJA FISIK
PADA KARYAWAN WILAYAH TELEKOMUNIKASI BANDUNG

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	Jumlah	Skor	Keterangan
4.	Suhu udara dalam ruangan kerja terasa nyaman	10	6	3	7	-	26	75%	Baik
5.	Cahaya dapat menyinari ruangan kantor dengan baik	6	10	4	6	-	26	72%	Baik
6.	Suasana dalam kantor tenang dan dapat membantu saya fokus bekerja	8	11	1	6	-	26	76%	Baik

Sumber : Data Hasil Pra Kuesioner Olahan Peneliti

Pada tabel 1.4 yang sudah dikelola didapatkan hasil pengukuran kuisisioner pra-kuisisioner sebesar 75% untuk pernyataan nomor 4, hal ini dalam kategori baik. Selanjutnya, untuk pernyataan nomor 5 sebesar 72% yang dimana dalam kategori baik. Dan yang terakhir pernyataan nomor 6 sebesar 76% hal ini berada dalam kategori baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Telekomunikasi Bandung telah dalam kategori baik namun belum sempurna sehingga masih ada beberapa yang harus dibenahi terutama pada pernyataan nomor 5 dengan skor terkecil dimana pernyataan tersebut berbunyi “Cahaya dapat menyinari ruangan kantor dengan baik” dengan skor 72%.

TABEL 1.5
DATA HASIL PRA KUESIONER VARIABEL KINERJA KARYAWAN PADA
KARYAWAN WILAYAH TELEKOMUNIKASI BANDUNG

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	Jumlah	Skor	Keterangan
7.	Saya dapat menghargai niat baik, dan kerja sama antar karyawan	14	8	2	2	-	26	86%	Sangat Baik
8.	Saya dapat menyelesaikan tugas yang diberikan tepat pada waktu yang telah ditentukan	14	8	2	2	-	26	86%	Sangat Baik
9.	Saya bertanggung jawab penuh atas apa yang saya kerjakan	16	6	3	1	-	26	88%	Sangat Baik

Sumber : Data Hasil Pra Kuesioner Olahan Peneliti

Pada tabel 1.5 yang sudah dikelola didapatkan hasil pengukuran kuisisioner pra-kuisisioner sebesar 86% untuk pernyataan nomor 7, hal ini dalam kategori sangat baik. Selanjutnya, untuk pernyataan nomor 8 sebesar 86% yang dimana dalam kategori sangat baik. Dan yang terakhir pernyataan nomor 9 sebesar 88% hal ini berada dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Telekomunikasi Bandung telah dalam kategori baik namun belum sempurna sehingga masih ada beberapa yang harus dibenahi terutama pada pernyataan nomor 7 dan 8 dengan skor terkecil dimana pernyataan tersebut berbunyi “Saya dapat menghargai niat baik, dan kerja sama antar karyawan” dan pernyataan “Saya dapat menyelesaikan tugas yang diberikan tepat pada waktu yang telah ditentukan” dengan skor masing masing 86%.

Berdasarkan tabel 1.3, tabel 1.4 dan tabel 1.5 di atas, penyebaran pra kuesioner dilakukan kepada 30 orang karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Telekomunikasi (Witel) Bandung dan yang mengembalikan kuesioner sebanyak 26 karyawan, Dari seluruh tabel di atas masih ada karyawan yang menyatakan cukup setuju dan tidak setuju pada pertanyaan pra kuesioner yang perlu manajemen perhatikan. Pada pernyataan “Suhu udara dalam ruangan terasa nyaman“ memiliki skor Tidak Setuju (TS) terbanyak sebesar 7 karyawan dan pernyataan yang memiliki skor Tidak Setuju (TS) terkecil adalah pernyataan “Saya bertanggung jawab penuh atas apa yang saya kerjakan” yaitu 1 orang. Hal ini menjadi tantangan bagi manajemen Witel Bandung untuk mengembangkan kembali apa yang menjadi kekurangan melalui implementasi budaya organisasi yang lebih baik lagi dan pembenahan lingkungan kerja pada Telkom Witel Bandung guna meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian fenomena di atas dari hasil yang didapat selama observasi peneliti dan data-data yang telah diperoleh, peneliti menarik kesimpulan bahwa masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu dibenahi oleh PT Telekomunikasi Wilayah Telekomunikasi Bandung pada dimensi lingkungan kerja terbukti dengan hasil wawancara dimana masih terdapat karyawan yang merasa pencahayaan atau intensitas cahaya kurang, kemudian terbukti dari hasil pra kuisisioner bahwa dimensi yang memiliki skor paling rendah adalah dimensi lingkungan kerja. Pada dimensi budaya organisasi dan kinerja terlihat seperti tidak ada masalah jika melihat dari data pra kuisisioner dan data wawancara, namun dilihat dari skor belum ada angka yang mencapai 90% ke atas dan didukung pada data NKI terlihat jelas terjadinya penurunan pada kinerja karyawan.

Hal ini mendorong peneliti melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Telekomunikasi Bandung**”

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis merumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut ini:

- a. Bagaimana Budaya Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Telekomunikasi Bandung.

- b. Bagaimana Lingkungan Kerja Fisik PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Telekomunikasi Bandung.
- c. Bagaimana Kinerja Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Telekomunikasi Bandung.
- d. Bagaimana Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Telekomunikasi Bandung secara parsial.
- e. Bagaimana Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Telekomunikasi Bandung secara simultan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

- a. Budaya Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Telekomunikasi Bandung
- b. Lingkungan Kerja PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Telekomunikasi Bandung
- c. Kinerja Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Telekomunikasi Bandung
- d. Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Telekomunikasi Bandung secara parsial terhadap kinerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Telekomunikasi Bandung
- e. Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Telekomunikasi Bandung secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Telekomunikasi Bandung

1.5 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini memiliki kegunaan bagi segala pihak yang memerlukan. Kegunaan penelitian ini sebagai berikut :

a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi khazanah keilmuan dalam bidang sumber daya manusia khususnya tentang budaya organisasi, lingkungan kerja, serta kinerja karyawan.

b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam menjalankan budaya organisasi dengan baik serta dalam penentuan lingkungan kerja yang dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerja.

1.6 Waktu Penelitian

Penelitian pada PT Telekomunikasi Wilayah Telekomunikasi (Witel) Bandung ini dilakukan pada bulan Januari 2020 hingga selesainya proses pengerjaan penelitian.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk mempermudah dalam memberikan arah serta gambaran materi yang terkandung dalam penulisan skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut.

a. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan serta sistematika penulisan.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian teoritis.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang jenis penelitian dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

d. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan secara kronologis dan sistematis dan dibahas secara sistematis dari objek penelitian dari data yang diperoleh.

e. BAB V KESIMPULAN DA SARAN

Pada bab ini diuraikan kesimpulan dari hasil analisis, serta saran bagi objek penelitian dan saran bagi peneliti selanjutnya.