

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 PT. Indosat, Tbk

PT Indosat Tbk sebelumnya bernama PT *Indonesian Satellite Corporation* Tbk, yang merupakan perusahaan penyedia layanan telekomunikasi yang lengkap dan terbesar kedua di Indonesia untuk jasa seluler. Jasa yang ditawarkan berupa jasa seluler (IM3, Mentari, Matrix dan Matrix Auto), jasa broadband 3.5G (Indosat Blackberry dan Indosat 3.5G), jasa telepon tetap (StarOne) serta jasa Multimedia, Komunikasi Data dan Internet (<http://id.wikipedia.org/wiki/Indosat>). PT. Indosat Tbk didirikan pada tahun 1967 sebagai Perusahaan Penanaman Modal Asing yang menyediakan layanan Telekomunikasi Internasional Indonesia.

Pada tahun 1980, pemerintah Indonesia membeli semua saham Indosat, sehingga saat itu PT. Indosat, Tbk menjadi Badan Usaha Milik Bersama (BUMN). Pada tahun 1994 perusahaan mulai *go public* yang ditandai dengan mendaftarkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES) dan sekaligus mendaftarkan di *New York Stock Exchange*. PT Satelit Palapa Indonesia (Satelindo) didirikan pada tahun 1993 di bawah pengawasan PT Indosat. Mulai beroperasi pada tahun 1994 sebagai operator GSM. Pendirian Satelindo sebagai anak perusahaan Indosat menjadikan ia sebagai operator GSM pertama di Indonesia.

Gambar 1.1

Logo PT. Indosat, Tbk



Pada tahun 2001 PT. Indosat, Tbk mendirikan PT. Indosat Multi Media Mobile (IM3) dan diikuti dengan mengakuisisi seluruh saham PT. Satelit Palapa Indonesia (SATELINDO) di tahun 2002. Kemudian dilanjutkan dengan menjadikan Indosat group sebagai penyelenggara operator telepon selular terbesar kedua di Indonesia. Pada akhir tahun 2002, pemerintah Indonesia menjual 41,94% saham Indosat kepada *Singapore Technologies Telemedia Pte, Ltd*. Kemudian Indosat menjadi Perusahaan Telekomunikasi Terbatas (PT. Indosat, Tbk) dan menjadi perusahaan Penanaman Modal Asing yang menawarkan pelayanan secara lengkap, jaringan terintegrasi, serta layanan solusi teknologi informasi dan komunikasi.

Pada tanggal 20 November 2003 dilakukan penandatanganan kesepakatan merger penggabungan Satelindo, Indosat Multi Media Mobile (IM3) dan Bima Graha ke dalam PT. Indosat, Tbk. Hal ini diikuti dengan munculnya PT. Indosat, Tbk sebagai perusahaan yang fokus pada seluler

dengan sinyal (jaringan) kuat atau *Full Network Service Provider (FNSP)*. Dengan menggabungkan perusahaan seluler, telekomunikasi fixed dan layanan MIDI-nya menjadi sebuah perusahaan tunggal. PT. Indosat, Tbk memposisikan dirinya menjadi penyedia layanan telekomunikasi dengan rentang produk yang luas di Indonesia.

Seiring berjalannya program di atas, diikuti oleh program transformasi menyeluruh yang dimulai pada tahun 2004. Transformasi ini meliputi bidang sumber daya manusia, teknologi, budaya dan nilai-nilai perusahaan. Upaya ini mulai menunjukkan perolehan hasil yang menggembirakan, dengan keberhasilan perusahaan perseroan mencatat perolehan pendapatan melampaui 10 triliun rupiah dan peningkatan margin pada tahun ke-10 sebagai perusahaan publik. Saat ini PT. Indosat, Tbk sudah membuka cabang di 5 region office yaitu Sumatera *Regional Office*, Jabotabek dan Banten *Regional Office*, Bali Nusa & Sulampapua *Regional Office*, East Java & Kalimantan *Regional Office* dan West & Central Java *Regional Office*.

1.1.2 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan

Visi

“Menjadi pilihan utama pelanggan untuk seluruh kebutuhan informasi dan komunikasi”

Misi

- Menyediakan dan mengembangkan produk, layanan dan solusi inovatif yang berkualitas untuk memberikan nilai lebih bagi para pelanggan.
- Meningkatkan shareholders value secara terus menerus.
- Mewujudkan kualitas kehidupan yang lebih baik bagi stakeholder.

Nilai

- Integritas
- Kerjasama Tim
- Keunggulan
- Kemitraan
- Fokus Pelanggan

Dengan strategi dan kinerja yang baik, PT Indosat menjadi perusahaan telekomunikasi terbesar kedua di Indonesia setelah Telkomsel. Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa Indosat menjadi provider terbesar kedua setelah Telkomsel :

Tabel 1.1

Market share Indosat dibanding Telkomsel & XL 2012

Market share \ Operator	Telkomsel	Indosat	XL
Subscriber Feb 2012	37%	33%	30%
Reload Mei 2012	45%	30%	25%

Sumber: PT Indosat cabang Bandung, 2012

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 menunjukkan jumlah pelanggan (*subscriber*) PT Indosat berada di posisi kedua yaitu 33 persen setelah Telkomsel dengan angka 37 persen dan berada di atas jumlah pelanggan XL yang mencapai angka 30 persen. Pada *Reload* atau pengisian ulang pulsa berada pada angka 30 Persen. Berdasarkan data diatas, maka penulis memilih PT. Indosat sebagai objek penelitian.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Suatu organisasi dapat berjalan efektif apabila fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, motivasi dan pengawasan yang ada didalamnya berfungsi dengan baik, serta unsur-unsur penunjangnya tersedia dan memenuhi persyaratan (Mangkunegara, 2012:3). Salah satu unsur terpenting yang dapat mendukung jalannya perusahaan adalah sumber daya manusia (karyawan). Sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan (Mangkunegara, 2012:4).

Salah satu permasalahan penting yang dihadapi oleh para pimpinan adalah bagaimana dapat meningkatkan kinerja karyawannya sehingga dapat mendukung keberhasilan pencapaian tujuan. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu elemen utama yang menempati posisi sangat strategis dalam organisasi. Manusia adalah perencana, pelaku sekaligus penentu terwujudnya tujuan organisasi (Tangkilisan 2003:25). Artinya unsur manusia memegang peranan penting untuk menjalankan aktifitas guna pencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Di bawah ini merupakan tabel persentase kinerja karyawan PT. Indosat cabang Bandung periode bulan Januari sampai bulan April 2012.

Tabel 1.2
Tabel Persentase Kinerja Karyawan (%)
periode bulan Januari – April 2012

BULAN	Persentase Kinerja Karyawan (%)
Januari	98,5 %
Februari	100,6 %
Maret	110,5 %
April	111 %

(sumber : PT. Indosat, Tbk cabang Bandung divisi SDM)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 di atas, terlihat kinerja karyawan PT. Indosat, Tbk pada tahun 2012 yang terus mengalami peningkatan. Pada bulan Januari 2012 persentase kinerja karyawan sebesar 98,5%. Pada bulan selanjutnya terjadi peningkatan yang tidak signifikan yaitu naik 2,1% dari bulan sebelumnya atau 100,6% di bulan Februari. Bahkan pada bulan Maret, terjadi peningkatan yang

signifikan pada kinerja karyawan PT. Indosat, Tbk cabang Bandung yang mencapai titik 110,5% atau mengalami peningkatan 9,9% dari bulan sebelumnya. Demikian pula pada bulan April adalah bulan yang mengalami peningkatan kinerja karyawan sebesar 0,6% dari kinerja bulan sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan divisi SDM PT. Indosat cabang Bandung wisma Bumi Putera (2012) menyatakan bahwa budaya kerja di PT. Indosat cabang Bandung terlalu berorientasi pada hasil. Banyak karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan. Namun demikian salah satu hal yang paling menonjol di PT. Indosat cabang Bandung adalah kerjasama tim. Kerjasama tim merupakan salah satu indikator yang terdapat dalam budaya organisasi (Cameron dan Quinn, 2011:53). Kerjasama tim dalam organisasi yang diterapkan oleh pimpinan perusahaan dan diimplementasikan oleh karyawan menjadi perilaku karyawan yang kemudian menentukan arah keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan produktivitas perusahaan. Adapun faktor meningkatnya kinerja karyawan tersebut terindikasi dipengaruhi oleh kerjasama tim yang sudah lama diterapkan perusahaan.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, Indosat yang terus mengalami peningkatan pada kinerja karyawan periode bulan Januari 2012 hingga April 2012, itu artinya terindikasi adanya faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan sehingga target-target perusahaan dapat tercapai.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti bermaksud membuat penelitian yang diberi judul **“Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (studi kasus pada PT. Indosat, Tbk cabang Bandung”**.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana tipe budaya organisasi yang terdapat pada PT. Indosat, Tbk cabang Bandung?
- b. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Indosat, Tbk cabang Bandung?
- c. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Indosat, Tbk cabang Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, tujuan dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut, yaitu:

- a. Untuk mengetahui budaya organisasi yang terdapat pada PT. Indosat cabang Bandung.
- b. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada PT. Indosat cabang Bandung.
- c. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Indosat cabang Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia tentang penerapan teori-teori yang telah dipelajari dengan praktik yang sesungguhnya khususnya mengenai budaya organisasi perusahaan dengan menggunakan kuadran tipologi budaya organisasi.
2. Bagi perusahaan, dengan mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dapat menjadi pertimbangan dalam mengelola sumber daya manusia.
3. Bagi akademisi, diharapkan akan menambah wawasan dan sebagai referensi dalam penelitian-penelitian yang sejenis di masa yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk memberikan gambaran secara garis besar tentang apa yang menjadi isi dari penulisan ini maka dikemukakan susunan dan rangkaian masing-masing bab, sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian identifikasi dan rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori mengenai budaya organisasi menggunakan metode *Organizational Culture Assesment Instrument atau OCAI* dan kinerja karyawan yang berkaitan dengan penelitian, hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian, kerangka pemikiran hipotesis serta ruang lingkup penelitian di PT. Indosat cabang Bandung.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan meliputi variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mendiskripsikan obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari analisis data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau rekomendasi tindakan yang perlu dilakukan oleh perusahaan atau kemajuan lebih lanjut.