

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perumusan wewenang dan tanggung jawab harus dicapai oleh karyawan dengan mengikuti tolak ukur yang telah dibuat dan disepakati oleh atasan dan juga karyawan itu sendiri. Atasan bersama karyawan harus dapat menetapkan standar kinerja dan sasaran kerja yang harus dicapai serta memberikan penilaian terhadap hasil yang sebenarnya dapat dicapai pada akhir kurun waktu tertentu. Kinerja sumber daya manusia dapat didorong oleh peningkatan efektivitas kerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia cabang BSD, dimana kenaikan produktivitas merupakan hasil dari perefleksiannya.

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. - BSD merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bidang telekomunikasi sekaligus menjadi penyelenggara jaringan terbesar di Indonesia. Perusahaan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi ini memiliki misi yakni sebagai penyedia layanan TIMES (Telecommunication, Information Media, Edutainment and Service) dengan kualitas tinggi dan harga kompetitif sehingga perusahaan mampu mengelola korporasi yang baik di Indonesia, dengan misi yang dimiliki perusahaan kemampuan komunikasi dan budaya perusahaan yang baik harus dimiliki setiap karyawan agar misi dan tujuan perusahaan dapat terwujud.

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa intansi merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dari penilaian terhadap efektivitas kerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. – BSD. Dukungan yang diberikan oleh manajemen sumber daya manusia seperti peralatan yang memadai sebagai sarana untuk memudahkan tercapainya tujuan perusahaan dalam memberikan pendampingan, pelatihan, bimbingan serta pengembangan untuk setiap karyawan. Menciptakan keefektifan kerja pegawai secara koefisien tidaklah mudah, bukan hanya dengan

menciptakan kelancaran komunikasi tetapi faktor budaya organisasi juga mempengaruhi.

Oleh karenanya, karyawan yang bekerja dalam suatu perusahaan dapat didorong oleh pemimpin agar memiliki komunikasi yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan.



PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. - BSD memberikan dorongan terhadap karyawan agar memiliki kemampuan komunikasi dalam menjalankan kegiatannya dengan memberikan training dan roleplay. Untuk dapat menyelaraskan visi dan misi, PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. - BSD terus berupaya melakukan perbaikan dalam hal kemampuan sumber daya manusia agar tujuan perusahaan dapat terwujud. Dalam menjalankan aktivitas kerjanya, karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. - BSD dituntut memiliki kinerja yang efektif, karena hal tersebut mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seorang karyawan terhadap tugas-tugas yang diberikan. Hal tersebut juga mampu mendorong gairah kerja, semangat kerja, serta efisiensi kerja karyawan yang mana akan berimbas kepada output hasil kerja.

Efektivitas kerja merupakan suatu kondisi yang menunjukkan ketercapaiannya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan segala sumber daya yang dimiliki oleh manusia melalui aktivitas pekerjaannya. Setiap perusahaan membutuhkan karyawan yang dapat bekerja dengan efektif dan efisien karena dapat memberikan hasil kerja yang baik dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia.

Efektivitas kerja dibentuk dari sikap kerja karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan. Pekerjaan yang mencapai sempurna yang dimiliki karyawan dapat dilihat dari memberikan hasil spesifik, dimana pekerjaan menjadi lebih efektif dan konsisten, jika dibandingkan dengan karyawan pada umumnya dengan kinerja rata-rata. Kompetensi dapat menjadi kriteria utama untuk menentukan kerja karyawan. Seperti halnya fungsi profesional, manajerial atau senior manajer. Karyawan yang sudah mengetahui porsi kerjanya masing-masing akan mengetahui kompetensi apa yang diperlukan, serta dengan cara apa karyawan tersebut dapat mencapai promosi ke jenjang berikutnya.

Konflik antar karyawan yang paling sering ditemukan ialah buruknya komunikasi, sebab dalam setiap perusahaan menggunakan hampir 70% dari waktu aktif untuk berkomunikasi, membaca, menulis, mendengar, dan

berbicara sehingga kekuatan yang paling menghalangi suksesnya pekerjaan kelompok adalah kelangsungan komunikasi yang efektif.

Sedangkan budaya organisasi didefinisikan sebagai norma-norma dan nilai-nilai yang mengarah pada perilaku karyawan. Setiap karyawan akan berperilaku sesuai dengan budaya yang berlaku di perusahaan agar dapat diterima dengan baik oleh lingkungannya.

Berdasarkan data prariset yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa pengukuran efektivitas kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. - BSD pada tahun 2020 total karyawan yang mendapat penilaian prestasi sebanyak 117 karyawan dengan penilaian tertinggi dengan kriteria baik sekali sebanyak 91 karyawan atau sebesar 77,8%. Dan yang terendah yaitu 0%. Tahun 2021 total karyawan yang mendapat penilaian prestasi sebanyak 122 karyawan dengan penilaian tertinggi sebanyak 108 karyawan atau sebesar 88,52%, dan yang terendah yaitu 0%. Dan pada tahun 2022 total karyawan yang mendapat penilaian prestasi sebanyak 125 karyawan dengan penilaian tertinggi dengan kriteria baik sebanyak 63 karyawan atau sebesar 50,4% dan yang terendah yaitu 0%. Artinya ialah tidak ada karyawan yang masuk dalam kriteria penilaian prestasi tersebut.

Dari observasi awal permasalahan efektivitas kerja karyawan yakni menurunnya tingkat kualitas dan rasa tanggungjawab dari setiap tugas yang diberikan, seringkali melemparkan tugas antar karyawan sehingga menimbulkan gap, serta kurang adanya komunikasi yang baik dari pimpinan merupakan faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja karyawan, serta reward dari setiap hasil kerja yang maksimal tidak berjalan dengan baik.

Adapun beberapa aspek yang belum sepenuhnya mampu diwujudkan oleh perusahaan untuk karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. - BSD terlihat dari belum terlaksananya aspek-aspek peningkatan komunikasi dan juga budaya organisasi baik secara lingkungan maupun perkembangan ilmu pengetahuan karyawan seperti pemberlakuan kerja tim bergilir,

communication skills training, debriefing session, employee gathering, family gathering dan pengembangan potensi dimana pada tahun 2019 ada tetapi pada tahun 2020-2023 belum dilaksanakan dengan baik. dalam hal tersebut tentu menyebabkan menurunnya kemampuan komunikasi karyawan dalam bekerja.

Untuk menciptakan budaya organisasi yang efektif, PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. - BSD senantiasa meningkatkan kinerja pegawai dengan komitmen yang baik dari pimpinan perusahaan, selain itu pimpinan harus dapat mengkoordinir kepentingan bawahannya namun usaha tersebut belumlah sepenuhnya berhasil dikarenakan adanya pergantian kepemimpinan sehingga pemimpin belum sepenuhnya dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan juga belum sepenuhnya memiliki kemampuan mengarahkan karyawan untuk bekerja sesuai dengan target perusahaan. Oleh karena itu, dirasa perlu untuk mengupas lebih lanjut dalam penelitian ini tentang Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Budaya Organisasi terhadap Efektivitas Kerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. - BSD untuk menemukan seberapa jauh pengaruh komunikasi kerja dan budaya organisasi terhadap efektivitas kerja yang dilakukan oleh karyawan di perusahaan yang saat ini sedang diteliti.

## **1.2 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan, penulis membatasi variabel penelitian seputar kemampuan komunikasi, budaya organisasi, dan efektivitas kerja. Perusahaan dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Merupakan tempat diadakannya penelitian, perusahaan tersebut berlokasi di Bumi Serpong Damai Tangerang Selatan. Pengambilan data dilakukan dengan pembagian kuisioner secara offline kepada 53 karyawan selama 2 bulan pada saat jam kerja,

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh secara parsial antara kemampuan komunikasi terhadap efektivitas kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia. Tbk di Bumi Serpong Damai?
2. Bagaimana pengaruh secara parsial antara budaya organisasi terhadap efektivitas kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia. Tbk di Bumi Serpong Damai?
3. Seberapa besar pengaruh secara simultan kemampuan komunikasi dan budaya organisasi terhadap efektivitas kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia. Tbk di Bumi Serpong Damai?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa pengaruh kemampuan komunikasi terhadap efektivitas kerja karyawan.
2. Untuk menganalisa pengaruh budaya organisasi terhadap efektivitas kerja karyawan.
3. Untuk menghitung faktor manakah yang paling berpengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penulis berharap dari penelitian ini dapat memperoleh 2 kegunaan diantaranya adalah sebagai berikut

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Bagi kepentingan Akademis, menjadi sumbangan berupa ilmu pengembangan sumber daya manusia khususnya pengaruh kemampuan komunikasi dan budaya organisasi terhadap efektivitas kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia. Tbk – BSD dan menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Sebagai saran informasi bagi pengelola instansi atau perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. - BSD dalam menentukan kebijaksanaan dan pemerintah daerah dalam mengoptimalkan sumber daya manusia serta efektivitas kerja.

