

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Tinjauan Terhadap Objek Studi**

Penelitian dilakukan di kantor PT.TELKOM Banjar yang beralamat di Jl. Perintis Kemerdekaan No.19 Banjar. Di bawah ini adalah gambaran umum perusahaan PT.Telkom Banjar :

#### **1.1.1. Profil PT.Telkom Banjar**

PT Telekomunikasi Indonesia area Banjar, atau disingkat Telkom Banjar merupakan salah satu kantor pelayanan telkom dengan cakupan area meliputi Banjar, Banjarsari, hingga Pangandaran yang masing-masing diwakili oleh 1 kantor pelayanan. Telkom Banjar, seperti layaknya Telkom lainnya, memiliki berbagai macam produk mulai dari Telepon Rumah, Speedy, maupun Flexi. Telkom Banjar, secara struktur organisasi menginduk ke Kantor Telkom Tasikmalaya yang berlanjut menginduk ke Kantor Regional Jawa Barat yang berlokasi di Bandung.

Kantor pelayanan Telkom Banjar secara resmi bekerja setiap hari kerja Senin hingga Jumat mulai pukul 08.00-16.00. Di luar jam kerja resmi, pelayanan bagi pelanggan dapat dilakukan melalui Call Center 147.

#### **1.1.2 Visi dan Misi**

##### **1.1.2.1 Visi**

Mengikuti visi perusahaan PT.Telkom yaitu *To Be Dominant Infocom Player in the Region*

##### **1.1.2.2 Misi**

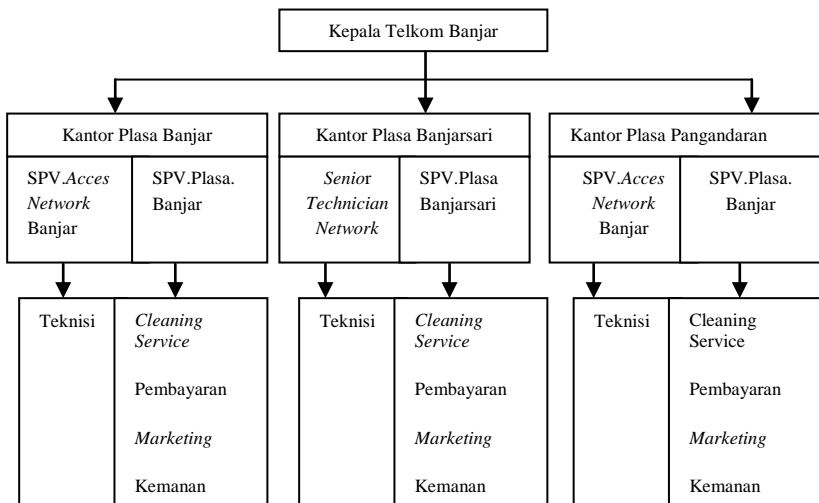
Mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya dan menjaga pelanggan selama-lamanya

### 1.1.3 Moto Organisasi

Moto organisasi PT.Telkom Banjar adalah “Siap - Semangat – Maju”

**Gambar 1.1**

**Struktur Organisasi PT.Telkom Banjar Berdasarkan *Region***



Sumber:: ND nomor ; Tel.3/LB 000/DC1-D3150500/2012

### 1.1.4 Manajemen Organisasi

Dalam operasionalnya, terdapat jalur komando dan jalur koordinasi antara Telkom Banjar dengan Telkom Area Tasikmalaya. Telkom Banjar terdiri dari 3 kantor cabang (STO) yang berlokasi di Banjar, Banjarsari, dan Pangandaran. Karyawan Telkom Banjar terdiri dari seorang Kepala Kantor, 4 Supervisor, 2 orang teknisi senior yang semua berstatus karyawan tetap dan dibantu oleh 43 karyawan kontrak. Kontrak dilakukan melalui pengadaan pihak ketiga yang dilakukan oleh area Tasikmalaya.

#### **1.1.4.1. *Frontroom***

*Frontroom* berfungsi untuk melayani pelanggan, baik itu pelanggan perorangan maupun pelanggan perusahaan. Dalam kegiatan keseharian, *Frontroom* melakukan sosialisasi, pemasaran, maupun bantuan penyuluhan atas kebutuhan pelanggan. Salah satu contoh yang dilakukan adalah survey pelanggan, penjualan, pelayanan pembayaran, dan lain-lain. Kegiatan ini dilakukan baik secara formal pada jam kerja, maupun secara informal atas inisiatif karyawan pada hari libur.

#### **1.1.4.2. *Backroom***

*Backroom* yang berfungsi untuk menyiapkan aspek infrastruktur yang dibutuhkan oleh pelanggan untuk menggunakan produk Telkom. *Backroom* di dalam kesehariannya melakukan pemasangan (*deployment*) produk maupun perawatan (*maintenance*) atas infrastruktur Telkom. Salah satu contoh yang dilakukan adalah penarikan kabel, *setting* speedy, perbaikan gangguan, dan lain-lain. Kegiatan ini dilakukan melalui pembagian regu dan jadwal kerja piket. Pekerjaan *backroom* ditangani oleh para teknisi dengan diawasi oleh *Supervisor Access* maupun *Senior Technician*.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang terdiri dari orang-orang dengan latar belakang yang berbeda dimana orang-orang tersebut mempunyai peran untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Perbedaan latar belakang tersebut nantinya bisa saja menjadi suatu hambatan atau masalah yang muncul dikarenakan adanya perbedaan persepsi, keinginan, maupun adaptasi dengan lingkungan dari masing-masing orang tersebut. Menurut Poerwanto (2007:11) setiap organisasi perlu menciptakan nilai-nilai yang dianut bersama yaitu budaya organisasi untuk membangun sistem keorganisasian guna menyeragamkan pemikiran dan tindakan serta mengubah perilaku individual ke perilaku organisasional. Menurut Robbins (2008:258) kultur organisasi berkaitan dengan bagaimana karyawan memahami karakteristik kultur suatu organisasi, bukan dengan apakah mereka menyukai karakteristik itu atau tidak.

Diperlukan adanya kecocokan antara budaya yang tumbuh dalam setiap individu dengan budaya yang berkembang dalam suatu organisasi, karena semakin tinggi kecocokan antara personal dalam organisasi memungkinkan karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi yang bersangkutan. Salah satu strategi yang dapat digunakan untuk mewujudkan kecocokan personal dan budaya organisasi tersebut adalah dengan melakukan sosialisasi budaya organisasi. Sedangkan menurut Sutrisno (2010:28), kecocokan anggota organisasi dengan budaya yang berlaku dapat meningkatkan produktivitas,

kepuasan dalam bekerja, *performance*, komitmen organisasi, dan keinginan untuk tetap tinggal di perusahaan. Untuk itu sangat penting dilakukan sosialisasi budaya organisasi oleh perusahaan kepada setiap karyawan yang masuk untuk memperkenalkan budaya dan nilai-nilai perusahaan agar mereka dapat bersatu dengan situasi budaya yang ada di perusahaan tersebut.

Tujuan dari sosialisasi terhadap anggota organisasi adalah:

1. Membentuk suatu sikap dasar, kebiasaan, dan nilai-nilai yang dapat memupuk kerja sama, integritas dan komunikasi dalam organisasi.
2. Memperkenalkan budaya organisasi dengan anggota organisasi.
3. Meningkatkan komitmen dan inovasi karyawan terhadap organisasi.

Budaya mempunyai kaitan dan peran terhadap berbagai aspek kehidupan perusahaan secara menyeluruh. Secara spesifik budaya memiliki lima peran : pertama, budaya memberikan rasa memiliki identitas dan kebanggaan bagi karyawan, yaitu menciptakan perbedaan yang jelas antara organisasinya dengan yang lain. Kedua, budaya mempermudah terbentuknya komitmen dan pemikiran yang lebih luas daripada kepentingan pribadi seseorang. Ketiga, memperkuat standar perilaku organisasi dalam membangun pelayanan superior pada pelanggan. Keempat, budaya menciptakan pola adaptasi. Kelima, membangun sistem kontrol organisasi secara menyeluruh. (Poerwanto, 2007:25).

Menurut Robbins (2008:262) salah satu dari fungsi budaya organisasi adalah mempermudah tumbuhnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas daripada kepentingan individual. Dalam hal ini merupakan pencapaian tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif diperlukan suatu komitmen bersama dalam menghadapi hambatan-hambatan baik hambatan yang berasal dari dalam (internal) maupun hambatan yang berasal dari luar (eksternal).

Setiap dimulainya kegiatan dari sebuah perusahaan adalah menetapkan sejumlah filosofi, aturan, tujuan-tujuan, dan sistem keorganisasian yang dibangun oleh para penggagas pendiri, dan pemilik perusahaan. Filosofi dan lainnya tersebut merupakan asumsi dasar yang dijadikan pedoman perilaku organisasional yang disebut budaya. (Poerwanto ,2007:22).

PT Telkom Indonesia sebagai perusahaan jasa telekomunikasi telah memiliki visi dan misi perusahaan yang dijadikan sebagai nilai-nilai serta landasan untuk mencapai tujuan perusahaan dan menetapkan strategi bisnis dalam menghadapi persaingan. Dalam hal ini PT.Telkom Banjar mengacu kepada visi dan misi yang telah ditetapkan oleh PT.Telkom pusat. Selain mengacu pada visi dan misi PT.Telkom pusat, PT.Telkom Banjar memiliki moto organisasi yaitu Siap - Semangat – Maju. Moto tersebut tentunya memiliki suatu pesan yang bertujuan untuk menyampaikan visi,misi dan nilai nilai perusahaan.Dalam menghadapi persaingan yang kompetitif, maka PT.Telkom Banjar perlu mengaplikasi budaya yang tepat yang direfleksikan dari nilai-nilai dan perilaku para anggotanya.

Dalam kultur yang kuat (*strong culture*), nilai-nilai inti organisasi dipegang teguh dan dijunjung bersama. Semakin banyak anggota yang menerima nilai-nilai inti dan semakin besar komitmen mereka terhadap berbagai nilai itu, semakin kuat kultur tersebut.(Robbins, 2008: 259).

Komitmen pegawai merupakan salah satu kunci yang dapat berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan . Pegawai yang memiliki komitmen tinggi terhadap pekerjaan dan tempat ia bekerja akan memberikan kontribusi yang besar terhadap perusahaan mengenai tumbuh dan berkembangnya perusahaan dimana ia bekerja. Menurut Sutrisno (2010:291) mengemukakan bahwa perbedaan peran, harapan, kepentingan, interdependensi, dan persepsi para anggota kelompok

menjadi sumber dari konflik internal yang mengancam kelangsungan hidup kelompok tersebut. Misalnya pemogokan karyawan, absensi yang tinggi ,tingkat turnover tidak terkendali. Ini dikarenakan rendahnya komitmen kerja dari para karyawannya.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan kepala bagian PT.Telkom Banjar diperoleh data *turnover* karyawan PT.Telkom selama tahun 2010 dan tahun 2011, dimana total karyawan yang berhenti bekerja selama tahun 2010 dan 2011 adalah sebanyak 0, jadi dapat dikatakan bahwa tingkat turnover karyawan di PT.Telkom adalah rendah yaitu sebanyak 0 % . Karena rata-rata karyawan PT.Telkom Banjar adalah karyawan outsourcing,mereka pada umumnya berhenti pada saat kontrak kerja habis dengan perusahaan dan ketika PT.Telkom memperpanjang kontrak dengan vendor outsourcing, rata-rata karyawan tersebut bersedia kembali untuk bekerja sama dengan PT.Telkom Banjar. Lamanya kontrak kerja yang dilakukan adalah per 2 tahun. Selain itu, dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Kepala Bagian PT.Telkom Banjar, tidak ada data absensi bagi karyawan *outsourcing* , kepala Telkom banjar lebih menilai kepada hasil kerja yang dilakukan karyawannya sesuai dengan target yang telah ditentukan. Sedangkan bagi karyawan tetap data kehadiran setiap harinya dilakukan melalui online yang datanya akan masuk ke kantor pusat.

Disamping itu, sebelumnya belum ada dilakukan penelitian yang membahas mengenai budaya organisasi dan komitmen karyawan di PT.Telkom Banjar. Sehingga diperlukan peneliitian lebih lanjut mengenai budaya organisasi di perusahaan tersebut dan mengetahui adanya pengaruh atau tidak terhadap komitmen karyawan di kantor PT.Telkom Banjar.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi (Studi Kasus PT Telkom Banjar tahun 2012)”.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian ini, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana budaya organisasi di PT.Telkom Banjar?
2. Bagaimana komitmen karyawan di PT.Telkom Banjar?
3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen karyawan di PT.Telkom Banjar?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis adanya hubungan antara budaya organisasi terhadap komitmen karyawan. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui budaya perusahaan di PT.Telkom Banjar.
2. Mengetahui komitmen karyawan di PT.Telkom Banjar.
3. Mengetahui pengaruh budaya organisasi perusahaan terhadap kinerja karyawan di PT.Telkom Banjar.

### **1.5. Kegunaan Penelitian**

1. Bagi penulis , sebagai wadah untuk belajar dan mengetahui serta mengukur pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen di PT.Telkom Banjar.
2. Bagi pembaca, sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian ilmiah, khususnya pada penelitian mengenai pengaruh budaya perusahaan terhadap komitmen karyawan.
3. Bagi PT.Telkom Banjar, sebagai bahan rujukan untuk mengevaluasi kembali budaya perusahaan yang sudah ada, serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia



## **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat untuk memberi gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan penelitian ini disusun sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang objek penelitian yaitu gambaran umum perusahaan PT.Telkom Banjar ; Latar Belakang Masalah ; Perumusan Masalah ; Tujuan Penelitian serta Kegunaan Penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang kajian pustaka yaitu penelitian-penelitian sebelumnya yang pernah membahas mengenai permasalahan yang sama atau serupa, dan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang diperlukan dalam analisis data.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan, skala pengukuran dan skala untuk instrument, teknik pengumpulan dan analisis data, populasi dan sampel serta sistematika penulisan.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang pembahasan yang berisi data-data yang telah dikumpulkan dan diolah kemudian untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang sedang dihadapi.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang disertai dengan rekomendasi/saran bagi perusahaan yang diteliti.