

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Plasa Telkom merupakan salah satu layanan perusahaan dari PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara dan penyedia layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom menyediakan layanan telepon kabel tidak bergerak (*fixed wireline*) dan telepon nirkabel tidak bergerak (*fixed wireless*), layanan telepon seluler, data dan internet, serta jaringan dan interkoneksi, customer care, service asuransi. Tumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melingkupi *legacy* yang sudah ada sebelumnya. Telkom merupakan salah satu BUMN yang 52,09% sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia, dan 47,91% dimiliki oleh publik. Telkom juga menjadi pemegang saham mayoritas di 13 anak perusahaan, seperti PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel), PT Telkom Akses, PT Multimedia Nusantara (Telkom Metra), PT PINS Indonesia (PINS) dan lainnya.

#### **1.1.1 Sejarah Telkom Indonesia**

Pada tanggal 23 Oktober 1856, dimulai pengoperasian layanan jasa telegraf elektromagnetik pertama yang menghubungkan Jakarta (Batavia) dengan Bogor (Buitenzorg) momen tersebut dijadikan sebagai patokan hari lahir Telkom kemudian pada tahun 1882, didirikan sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf. Layanan komunikasi kemudian dikonsolidasikan oleh Pemerintah Hindia Belanda ke dalam jawatan *Post Telegraaf Telefoon* (PTT).

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).

Pada tahun 1974, PN Telekomunikasi diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi

nasional maupun internasional. Pada tahun 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1991. Tahun 1999 ditetapkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Sejak tahun 1989, Pemerintah Indonesia melakukan deregulasi di sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. Dengan demikian, Telkom tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia.

Tahun 2001 Telkom membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat. Sejak bulan Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal. Pada 23 Oktober 2009, Telkom meluncurkan "New Telkom" ("Telkom baru") yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan.

Terhitung mulai tanggal 4 Desember 2020, PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk tercatat di Bursa Efek Indonesia dengan nama baru menjadi PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Perubahan nama ini disampaikan oleh manajemen Telkom melalui surat kepada BEI tertanggal 13 November 2020. Kemudian, BEI menerimanya pada tanggal 2 Desember 2020. Perubahan nama ini sebelumnya telah mendapatkan persetujuan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia atas Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. Walaupun Telkom berganti nama, kode emiten (kode saham) pada Bursa Efek Indonesia tidak berubah.

### **1.1.2 Visi dan Misi**

Untuk menjawab tantangan industri digital, mendukung digitisasi nasional dan untuk menginternalisasi agenda transformasi, maka Telkom telah menajamkan kembali Visi, dan Misi nya.

#### **a. VISI**

Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat

#### **b. MISI**

- 1) Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
- 2) Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bahasa
- 3) Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

### 1.1.3 Logo PT Telkom Indonesia

Telkom Indonesia memiliki semua hak atas logo perusahaan Telkom Indonesia. Mohon untuk mengikuti semua aturan yang diuraikan dalam Brand Guidelines ini saat menggunakan logo Telkom Indonesia.



**Gambar 1.1 Logo Telkom Indonesia**

Sumber : [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id)

Telkom Indonesia mempunyai filosofi korporasi “*Always The Best*”. Sebuah keyakinan dasar untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan, senantiasa memperbaiki hal-hal yang biasa menjadi kondisi yang lebih baik, dan pada akhirnya menjadi yang terbaik. Dengan keyakinan tersebut, Telkom Indonesia terus berupaya memberikan yang terbaik untuk teraihnya *benefit* terbaik bagi perusahaan, terealisasinya pelayanan terbaik bagi seluruh pelanggan, dan memberikan kontribusi terbaik bagi kemajuan Bangsa Indonesia.

- a. *Icon* lingkaran asimetris sebagai simbol dunia dan lambang kedinamisan
- b. *Icon* tangan sebagai representasi *tagline* “*the world in your hand*”

*Corporate colour*

-  Merah : Melambangkan spirit Telkom Indonesia untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perubahan.
-  Putih : Melambangkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.
-  Abu-abu : Melambangkan teknologi.
-  Hitam : Melambangkan kemauan keras.

**1.1.4 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi pada perusahaan meliputi beberapa divisi yang berlaku.



**Gambar 1.2 Struktur Organisasi Plasa Telkom Indonesia**

Sumber : Plasa Telkom Indonesia

Berikut bagan struktur organisasi beserta tugasnya masing-masing.

*a. Customer Care*

Tugas:

- 1) Menyajikan Program Kerja Unit sebagai arah pencapaian kinerja pengelolaan *CUSTOMER CARE*, dengan menerjemahkan strategi fungsional, menjabarkan Kontrak Manajemen (KM) Fungsional, dan menyusun indikator-indikator kinerja unit
- 2) Mencapai kinerja unit secara ekspansif, dengan mendesiminasikan program kerja-program kerja unit kepada staf /tim, merumuskan Sasaran Kinerja Individu (SKI) staf /tim, mengalokasikan sumber daya unit secara tepat, mengimplementasikan program kerja-program kerja yang telah tersusun, memonitor dan mereview pencapaian kinerja anggota tim /staf secara periodik
- 3) Menjamin pelaksanaan internal control dan risk control secara konsisten, dengan menjalankan pengawasan melekat secara konsisten atas semua proses kerja, memetakan risk pada proses kerja, merencanakan mitigation plan, dan membuat pelaporan risk secara periodik
- 4) Memastikan kebijakan dan strategi penyelenggaraan layanan pelanggan (*customer service*) diimplementasikan dan dikendalikan untuk menjamin penyelenggaran pelayanan melalui titik layanan / plasa memenuhi standard mutu pelayanan dan memiliki keunggulan laya
- 5) Memastikan keluhan dan hak-hak pelanggan diselesaikan dan dipenuhi sesuai dengan komitmen dan standard mutu pelayanan Memastikan kinerja pelayanan dan *usage product* dievaluasi secara periodik untuk mengidentifikasi dan menilai gap (kesenjangan) aspek-aspek layanan yang memerlukan pengembangan sesuai dengan kepentingan pasar (pelanggan), teknologi, dan bisnis
- 6) Memastikan pemutakhiran data dan informasi tentang pelanggan (termasuk pemberkasan dokumen) dilaksanakan secara konsisten untuk menyajikan data dan profil pelanggan yang akurat dan aktual
- 7) Memastikan penyelenggaraan pembelajaran kepada pelanggan dan komunitas pelanggan dikelola secara efektif untuk meningkatkan *usage product*
- 8) Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
- 9) Membangun relasi dengan unit kerja lain dan *key person* (eksternal/ internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan

- 10) Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian /pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja

*Customer care* bertanggung jawab atas:

- 1) Menentukan prioritas pembiayaan ( pekerjaan )
- 2) Memiliki hak akses atas aplikasi ESS ( *Enterprise Support System* )
- 3) Menetapkan sumber data
- 4) Menetapkan metodologi kerja
- 5) Menetapkan sasaran kinerja individu (staf)
- 6) Menilai kinerja dan kompetensi individu (staf)
- 7) Merekomendasikan program-program pengembangan staf

*b. Digital Touch Point*

Tugas:

- 1) Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
- 2) Membangun relasi dengan unit kerja lain dan *key person* (eksternal/ internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan
- 3) Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian /pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja

Bertanggung jawab atas:

- 1) Menentukan prioritas pembiayaan (pekerjaan)
- 2) Memiliki hak akses atas aplikasi ESS ( *Enterprise Support System* )
- 3) Menetapkan sumber data
- 4) Menetapkan metodologi kerja
- 5) Menetapkan sasaran kinerja individu (staf)
- 6) Menilai kinerja dan kompetensi individu (staf)
- 7) Merekomendasikan program-program pengembangan staf

*c. CRM dan Leveraging Customer*

Tugas :

- 1) Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
- 2) Membangun relasi dengan unit kerja lain dan *key person* (eksternal/ internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan
- 3) Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian /pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja

Bertanggung jawab atas:

- 1) Menentukan prioritas pembiayaan ( pekerjaan )
- 2) Memiliki hak akses atas aplikasi ESS ( *Enterprise Support System* )
- 3) Menetapkan sumber data
- 4) Menetapkan metodologi kerja
- 5) Menetapkan sasaran kinerja individu (staf)
- 6) Menilai kinerja dan kompetensi individu (staf)
- 7) Merekomendasikan program-program pengembangan staf

*d. Service Assurance*

Tugas:

- 1) Mengkoordinir kegiatan sales di area pelayanan
- 2) Mengawal kegiatan operasional meliputi fulfillment dan assurance di area pelayanan
- 3) Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan di area pelayanan ke GM Witel
- 4) Melaksanakan implementasi aktivitas-aktivitas budaya organisasi
- 5) Membangun relasi dengan unit kerja lain dan *key person* (eksternal/ internal) untuk mendukung penyelesaian pekerjaan
- 6) Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan ditingkatkan, dengan mempelajari keahlian /pengetahuan yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan menciptakan inovasi kerja

Bertanggung jawab atas:

- 1) Memiliki hak akses atas aplikasi ESS ( *Enterprise Support System*) jika ada

- 2) Menentukan sumber data
- 3) Menentukan jadwal pemeliharaan ( back up data )
- 4) Menentukan metodologi kerja
- 5) Menentukan prioritas waktu penyelesaian pekerjaan

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Pada era globalisasi ini khususnya dalam dunia bisnis di bidang teknologi komunikasi yang semakin berkembang dan maju mengalami persaingan yang ketat dengan banyaknya pesaing. Hal ini menuntut produsen untuk semakin kreatif dan inovatif dalam mengembangkannya, serta mengambil keputusan yang tepat agar mampu mempertahankan pelanggan. Kebutuhan manusia dalam hal berkomunikasi yaitu telepon maupun internet semakin hari semakin ingin mendapatkan kemudahan dalam menggunakannya.

Perusahaan yang bergerak dalam bisnis telekomunikasi di Indonesia adalah Plasa Telkom Indonesia yang merupakan salah satu layanan PT Telkom Indonesia yang merupakan perusahaan BUMN dan perusahaan terbesar di Indonesia dengan menyediakan layanan mempermudah masyarakat Indonesia dalam telekomunikasi dan jaringan layanan internet. PT Telkom Indonesia berupaya melakukan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas layanan terbaik dengan kemudahan produk dan jaringan untuk mampu bersaing.

Termasuk sebagai salah satu bentuk organisasi dalam bidang jasa Plasa Telkom Indonesia memerlukan kemampuan maksimal dari para karyawan dalam pelayanan terhadap konsumen. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi dengan profesional akan bekerja lebih baik untuk mencapai tujuan organisasi yaitu meningkatkan penggunaan teknologi dan komunikasi, membangun lingkup saling menguntungkan serta sumber daya yang unggul.

Pengelolaan sumber daya manusia pada Plasa Telkom Indonesia menerapkan strategi bisnis yang ada. Dalam rangka menilai kompetensi sumber daya manusia yang bekerja di dalam lingkup Telkom, perusahaan tersebut juga menerapkan pendekatan *Competency Based Human Resources Management*, atau yang disebut sebagai *CBHRM*. Ada tiga model yang dikembangkan berdasarkan pendekatan tersebut, yakni *Specific Competency (Skill & Knowledge)*, *Generic Competency*

(*Personal Quality*), dan *Core Competency (values)*. Ketiganya pada dasarnya dikembangkan guna proses penilaian kualitas karyawan dengan cara adil untuk mendukung penerapan nilai-nilai perusahaan yang telah ditetapkan.

Orang yang menduduki posisi dalam organisasi sebagai pimpinan maupun anggota merupakan hal terpenting karena sebagian besar dipengaruhi oleh faktor manusia selaku pelaksana dari pekerjaan dalam setiap organisasi. Melakukan kinerja yang baik sesuai standar yang diterapkan dengan visi dan misi. Untuk mewujudkan kinerja yang diinginkan, faktor yang mempengaruhi kinerja bagi karyawan seperti gaya kepemimpinan, motivasi, penghargaan atau reward. Berkaitan dengan hal tersebut, penelitian ini akan membahas faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Kriteria Penilaian Kinerja :

Penilaian kinerja pada awalnya merupakan bagian dari kriteria perusahaan untuk mengukur kinerja.

$\geq 110$	P1 = Istimewa
$\geq 103$ s.d $<110$	P2 = Baik Sekali
$\geq 96$ s.d. $< 103$	P3 = Baik
$\geq 90$ s.d $< 96$	P4 = Kurang
$< 90$	P5 = Kurang Sekali

$\geq 1.5$	K1 = Istimewa secara Overall
$\geq 0.5$ s.d $< 1.5$	K2 = Memiliki strength pada beberapa kompetensi yang di persyaratkan
$\geq -0.5$ s,d $< 0.5$	K3 = Memenuhi kompetensi yang di persyaratkan
$\geq -1.5$ s.d $< 0.5$	K4 = Perlu pengembangan pada beberapa kompetensi
$< -1.5$	K5 = Tidak memiliki kompetensi pada posisi yang di duduki

TABEL 1.1

## DATA PENILAIAN KINERJA KARYAWAN 2018 - 2020

Kategori	Tahun		
	2018	2019	2020
P1	0	0	0
P2	23	8	22
P3	61	62	46
P4	0	0	0
P5	0	0	0

Sumber : Data Olahan Penulis (2021)

TABEL 1.2

## DATA PENILAIAN KOMPETENSI KARYAWAN 2018 - 2020

Kategori	Tahun		
	2018	2019	2020
K1	0	0	0
K2	84	61	52
K3	0	9	16
K4	0	0	0
K5	0	0	0

Sumber : Data Olahan Penulis (2021)

Berdasarkan pada data di atas, dapat dilihat bahwa karyawan di Plasa Telkom Indonesia pada tahun 2018, 2019, 2020 mengalami peningkatan dan penurunan. Dengan demikian, sistem penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan sistem penilaian kinerja berdasarkan pada SKI memang dirasakan cukup tepat. Sehingga semua karyawan memiliki kesempatan dan indikator kinerja yang sama, tidak lagi subjektif berdasarkan pada hasil kerja. Maka semua karyawan sampai level yang paling bawah juga dapat dilakukan penilaian secara efektif dan terukur jika menggunakan sistem penilaian SKI.

Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja yaitu gaya kepemimpinan, fungsi pemimpin tidak hanya melakukan arahan kepada karyawan. Gaya kepemimpinan merupakan suatu cara pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya yang dinyatakan dalam bentuk pola tingkah laku atau kepribadian. kepemimpinan mempunyai peranan sebagai kekuatan dinamik yang mendorong, memotivasi, dan

mengkoordinasikan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Gaya kepemimpinan Menurut ahli yang di kutip dari Arjuna Rizaldi (2017:153). Menurut Edwin B. Flippo : “Gaya Kpememimpinan didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang di rancang untuk mengintegrasikan tujuan-tujuan organisasi dengan tujuan individu untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.”

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi. Atasan berperan penting dalam kemampuan seseorang bekerja, kemampuan seseorang mengerjakan tugas dengan baik, dan tingkat motivasi karyawan untuk mencapai tujuan. Menurut Hasibuan dalam (Sutrisno, 2017:111) “Mengemukakan bahwa motivasi adalah perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang karena setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai”. Sedangkan Menurut Victor H. Vroom, motivasi adalah sebuah akibat dari suatu hasil yang ingin diraih atau dicapai oleh seseorang dan sebuah perkiraan bahwa apa yang dilakukannya akan mengarah pada hasil yang diinginkan. Atasan memberikan motivasi kepada karyawan untuk bekerja dengan semangat, memiliki tanggung jawab penuh terhadap tugasnya dengan baik dan dengan memberikan perhatian khusus terhadap prestasi yang diperoleh oleh pegawai dengan cara pemberian penghargaan atau *reward*.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu sistem penghargaan yang diterapkan perusahaan sangat mempengaruhi produktivitas karyawan untuk tetap berada di perusahaan. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawannya maka perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai. Adapun menurut Nurcahyani dan Adnyani (2016: 523) mengemukakan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, pengaruh kompensasi secara adil, dapat memotivasi karyawan dengan promosi jabatan. Penghargaan berarti semua bentuk penggajian atau ganjaran kepada pegawai dan timbul karena kepegawaian mereka. Dapat juga berupa pembayaran uang secara langsung (upah, gaji, insentif, bonus) dan berbentuk pembayaran tidak langsung (asuransi, liburan atas biaya perusahaan) dan dapat pula berupa ganjaran bukan uang (jam kerja yang luwes, kantor yang bergengsi, pekerjaan yang lebih menantang). Sistem *reward* dapat meningkatkan kinerja tetapi juga dapat menurunkan kinerja apabila mereka

merasa bahwa kompensasi yang mereka terima tidak sebanding dengan hasil kerja mereka dan tujuan meningkatkan kinerja tidak tercapai.

Kinerja karyawan merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan dimana pun tidak terkecuali bagi Plasa Telkom Indonesia daerah Rajawali Bandung, karena kinerja karyawan mempengaruhi keberhasilan perusahaan tersebut dalam mencapai tujuannya, kinerja karyawan yang baik dan memuaskan dapat menghasilkan produktivitas yang baik bagi perusahaan, sedangkan kinerja yang buruk dapat menghasilkan produktivitas yang rendah bagi perusahaan, salah satu upaya perusahaan dalam mempertahankan kinerja karyawannya adalah dengan cara memperhatikan intelektual dan emosional yang merupakan salah satu faktor penting untuk mendapatkan hasil kinerja yang optimal.

Penulis menggunakan kuesioner untuk mengukur dan mengetahui bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi, dan penghargaan terhadap kinerja karyawan di Plasa Telkom Indonesia daerah Rajawali Bandung, dilakukan oleh sebagian karyawan adapun data yang diperoleh penulis mengenai kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

TABEL 1.3

## HASIL KUESIONER PRA - SURVEI GAYA KEPEMIMPINAN

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Pimpinan selalu dengan jelas memberitahukan dengan jelas apa yang harus dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakan tugas yang diberikan kepada saya	20	12	4	2	0
2.	Pimpinan mengambil keputusan setelah menerima saran atau usulan dari bawahan	17	14	7	0	0
3.	Pimpinan memberikan kesempatan kepada para karyawan untuk mendiskusikan masalah-masalah yang dihadapi dengan pekerjaannya	18	14	6	0	0
4.	Pimpinan selalu mengawasi kinerja seluruh karyawan	19	8	10	1	0
Jumlah		74	48	27	3	0
Total Skor		760				
Persentasi dari Ideal		85,3 %				

Sumber : Data Olahan Penulis (2021)

TABEL 1.4

## HASIL KUESIONER PRA - SURVEI MOTIVASI

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
1	Saya mendapatkan fasilitas yang layak selama saya bekerja disini	12	4	10	5	7
2	Saya memiliki hubungan yang erat dengan semua karyawan	8	9	10	4	7
3	Pimpinan saya peduli dengan masalah- masalah yang menghambat kinerja saya sehingga ia siap untuk memberikan motivasi pada saya agar saya kembali fokus dalam bekerja	10	10	10	4	4
4	Gaji yang saya terima sudah sesuai keinginan saya	9	10	14	2	3
5	Penghargaan yang diberikan memotivasi saya untuk bekerja lebih baik	15	10	10	2	1
Jumlah		54	43	54	17	22
Total Skor		190				
Presentase Ideal		69,4 %				

Sumber : Data Olahan Penulis (2021)

TABEL 1.5

## HASIL KUESIONER PRA - SURVEI PENGHARGAAN

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Pimpinan saya selalu memberi bonus jika saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik	13	8	10	5	2
2.	Pimpinan saya selalu memberi Penghargaan jika saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan sangat baik	13	8	12	4	1
3.	Adanya promosi jabatan yang telah diberikan perusahaan jika mampu menyelesaikan pekerjaan dengan sangat baik	10	10	14	4	0
4.	saya merasa puas dalam penghargaan yang diberikan jika menyelesaikan pekerjaan dengan baik	9	13	8	3	5
Jumlah		45	39	44	16	8
Total Skor		152				
Presentase Ideal		73,5 %				

Sumber : Data Olahan Penulis (2021)

TABEL 1.6

## HASIL KUESIONER PRA - SURVEI KINERJA KARYAWAN

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya dapat memenuhi target yang ditentukan perusahaan	13	14	4	3	4
2.	Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan waktu yang ditentukan	12	12	8	3	3
3.	Saya mampu bertanggung jawab penuh demi pekerjaan yang saya terima	8	9	11	7	3
4.	Saya tidak menunda pekerjaan yang telah diberikan atasan kepada saya	9	7	9	10	3
Jumlah		42	42	32	23	13
Total Skor		152				
Presentase Ideal		70,1 %				

Sumber : Data Olahan Penulis (2021)

Berdasarkan hasil pra survey di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa gaya kepemimpinan, motivasi kerja, penghargaan (*reward*) dan kinerja karyawan pada Plasa Telkom Indonesia daerah Rajawali di Kota Bandung belum sepenuhnya terpenuhi. Dari 38 responden variabel Gaya Kepemimpinan memperoleh sebesar 85,3% , variabel motivasi memperoleh sebesar 69,4% , variabel penghargaan memperoleh sebesar 73,4% , dan variabel kinerja karyawan memperoleh sebesar 70,1%.

Penelitian dari Lina, (2014) mencoba untuk mengkaitkan antara sistem *reward* dalam memoderasi hubungan antara kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. Dan hasilnya menunjukkan bahwa sistem *reward* tidak mampu memoderasi kepemimpinan dan budaya organisasi pada kinerja karyawan, hal ini

memungkinkan karena *reward* yang diberikan bukan berdasarkan beban kerja namun berdasarkan masa kerja, golongan dan jabatan serta tingkat kehadiran karyawan. Inkonsistensi hasil penelitian ini memotivasi penulis untuk melakukan penelitian kembali.

Populasi dan penelitian ini dilakukan pada karyawan Plasa Telkom Indonesia Daerah Rajawali Bandung. Berdasarkan hasil fenomena dan observasi, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul ANALISIS PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, MOTIVASI, PENGHARGAAN (*REWARD*) TERHADAP KINERJA KARYAWAN KANTOR PLASA TELKOM INDONESIA DAERAH RAJAWALI BANDUNG.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimana Gaya Kepemimpinan terhadap kinerja karyawan ?
- b. Bagaimana Motivasi terhadap kinerja karyawan ?
- c. Bagaimana Penghargaan (*reward*) terhadap kinerja karyawan ?
- d. Bagaimana Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan secara simultan dan parsial?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui bagaimana Gaya Kepemimpinan terhadap kinerja karyawan
- b. Untuk mengetahui bagaimana Motivasi terhadap kinerja karyawan
- c. Untuk mengetahui bagaimana Penghargaan (*reward*) terhadap kinerja karyawan
- d. Untuk mengetahui bagaimana Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan secara simultan dan parsial

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Pada aspek teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat mengenai penilaian kinerja yang ada pada Plasa Telkom Indonesia daerah Rajawali di Bandung. Hal ini berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik pada sebuah perusahaan atau organisasi. Selain itu, pada aspek ini diharapkan mampu

menjadi landasan dalam proses pengembangan sumber daya manusia Plasa Telkom Indonesia daerah Rajawali Bandung.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

Dari aspek praktis, diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi sabagai bahan pembelajaran bagi Plasa Telkom Indonesia daerah Rajawali di Bandung untuk dapat mengelola dan mengembangkan perusahaan dengan penilaian kinerja yang diterapkan dalam Plasa Telkom Indonesia daerah Rajawali di Bandung tersebut. Adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi perusahaan dan kinerja karyawan. Dalam kinerja karyawan diharapkan mampu meningkatkan hasil kinerjanya pada mutu dan kualitas yang dimilikinya.

### **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Lokasi dan Objek Penelitian Penelitian ini bertempat di Plasa Telkom Indonesia daerah Rajawali Bandung, Jawa Barat.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan terdapat beberapa sub bab yang terdiri dari materi-materi yang telah ada dan sistematikanya adalah sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan gambaran umum perusahaan, latar belakang, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan terdapat sistematika dalam penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori yang didapatkan dari beberapa kutipan buku yang berupa definisi atau pengertian, hipotesis dan kerangka penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian, metode penelitian yang digunakan, variabel penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, serta teknik analisis data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

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

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi mengenai kesimpulan dari hasil analisis, saran bagi objek penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.