

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Komunikasi selalu digunakan dan mempunyai peran yang penting dalam segala aspek kehidupan manusia. Sejak dilahirkan manusia sudah berkomunikasi dengan lingkungannya. Komunikasi merupakan hubungan kontak manusia baik individu maupun kelompok. Hampir setiap hari manusia melakukan aktivitasnya dengan berkomunikasi. Selain itu, komunikasi juga memiliki peran dalam kehidupan sosial dan kehidupan bermasyarakat sejak dahulu lewat berbagai cara dan media. Namun, seiring perkembangan kehidupan kebudayaan masyarakat, melahirkan perkembangan teknologi dalam berbagai bidang kehidupan. Tindakan-tindakan dan aktifitas-aktifitas yang semula konvensional, berubah sedikit demi sedikit menjadi sebuah hal yang lebih terbarukan dan modern begitu juga dalam hal untuk berkomunikasi (Yanuarti, 2009).

Komunikasi merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan pada aktivitas sehari-hari dan seiring perkembangan teknologi juga mengalami banyak perubahan. Teknologi informasi dan komunikasi yang sedang tren saat ini memberi banyak pengaruh dalam hal komunikasi pada kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat membuat jarak dan waktu bukan sebagai halangan dalam melakukan komunikasi. Bagi yang sedang berada di wilayah berbeda atau di daerah yang berbeda dapat melakukan kegiatan komunikasi. Tidak heran bila masyarakat telah lama meninggalkan cara tradisional dan beralih pada kemajuan teknologi yang lebih efektif dan efisien sebagai salah satu media komunikasinya (Febrianti, 2018).

Keperluan komunikasi sebelum berkembangnya teknologi, orang saling berkirim surat. Kemudian, karena kebutuhan akan kecepatan penyampaian pesan, terciptalah telepon. Awal mulanya kita mengenal telepon kabel, kemudian dengan seiring perkembangan teknologi, terciptalah perangkat telepon yang tidak lagi berkabel, lebih praktis dan mobile, serta dapat digunakan kapan saja dan di mana saja. Adanya telepon seluler sebagai salah satu media komunikasi sudah sangat dikenal masyarakat luas baik itu dipertanian maupun dipedesaan sangat

memudahkan untuk berkomunikasi. Teknologi komunikasi menggunakan telepon seluler pada saat ini tidak hanya menjadi kebutuhan bagi masyarakat tetapi dijadikan peluang bisnis oleh setiap perusahaan. Bisnis operator selular dari tahun ke tahun terus berkembang dan meningkat dengan pesat. Selain itu didukung pula oleh telepon seluler pintar atau sering disebut *smartphone*, dengan harganya yang murah dapat dijangkau oleh masyarakat (Setya, 2010).

Jika berbicara mengenai sarana pertelekomunikasian sebagaimana disebutkan yaitu telepon seluler atau kini lebih marak yang disebut telepon pintar (*smartphone*), dalam penggunaannya tidak bisa dipisahkan dengan operator jaringan atau penyedia layanan yang digunakan untuk membantu kelancaran berkomunikasi atau yang dikenal *provider*. *Provider* menyediakan dan memasarkan produk SIM (*Subscriber Identity Module*) Card yang menyimpan kunci pengenalan jasa telekomunikasi yang digunakan dalam sistem GSM dan CDMA untuk pengoperasiannya. Sehingga tidak mengherankan jika bisnis telekomunikasi mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir ini. Di Indonesia sendiri, telah beroperasi banyak *provider* yang bahkan tidak bisa dipungkiri kini sektor informasi dan komunikasi menjadi salah satu penyokong utama APBN Negara Indonesia (<http://wikipedia.org/wiki/TelekomunikasiselulardiIndonesia#cite>).

**Tabel 1.1 Kontributor APBN Negara Indonesia dari berbagai Sektor**

No.	Sektor Pendapatan	APBN Tahun 2017 (% APBN Diserap)	APBN Tahun 2018 (% APBN Diserap)
1.	Informasi dan Komunikasi	9,81	11
2.	Tranportasi dan Pergudangan	8,49	8,3
3.	Jasa Perusahaan	8,44	7,6
4.	Konstruksi	6,79	6,9
5.	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	6,79	5,7
6.	Penyediaan Akomodasi, Makan dan Minum	5,55	5,4
7.	Jasa Keuangan dan Asuransi	5,48	9,4

8.	Pertumbuhan PDB Nasional	5,07	5,4
9.	Pengadaan Air, Pengolahan Sampah dan Limbah	4,81	5,4
10.	Perdagangan Besar, Eceran dan Reparasi	4,44	5,7
11.	Industri Pengolahan	4,27	4,9
12.	Pertanian, Kehutanan dan Perikanan	3,81	3,7
13.	<i>Real Estate</i>	3,68	5,4
14.	Jasa Pendidikan	3,66	4,4
15.	Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jamsos	2,06	4
16.	Pengadaan Listrik dan Gas	1,34	5,7
17.	Pertambangan dan Penggalian	0,69	1
18.	Jasa Lainnya	8,66	8,2

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish>

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas diketahui bahwa, sektor Informasi dan Komunikasi selalu menjadi penyumbang terbesar APBN Negara Indonesia pada tahun 2017 yaitu sebanyak 9,81% dan pada tahun 2018 sebanyak 11% dari APBN yang telah diserap oleh pemerintah. Pendapatan dari *provider* yang beroperasi di Indonesia dapat dikatakan sangat membantu bagi pertumbuhan perekonomian negara. Untuk pencapaian tersebut maka dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) yang dikembangkan oleh perusahaan *provider* mampu dioptimalkan dengan lebih baik bekerja dalam sistem perusahaan yang dijelankannya.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan di samping faktor lain seperti modal. Keberhasilan perusahaan sangat di tentukan oleh pendayagunaan sumber daya manusia. Menurut Desler (2008:5) : Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses memperoleh, melati, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan, dan masalah keadilan. Sumber daya manusia merupakan penggerak utama organisasi perusahaan dan harus dikelola secara optimal, continue dan diberi ekstra perhatian

dan memenuhi hak-haknya. Sehingga membuat pengaruh pada kinerja karyawan yang dipekerjakannya.

Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi serta organisasi. Pada dasarnya pengertian kinerja berkaitan dengan tanggung jawab individu atau organisasi dalam menjalankan apa yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selain itu model hubungan yang manusiawi dengan penekanan pada kontak sosial merupakan kebutuhan bagi manusia yang bekerja dalam suatu organisasi, karena dapat mengakibatkan kejenuhan karyawan dalam melakukan pekerjaan yang sama berulang jika karyawan tidak mendapatkan pengakuan penghargaan terhadap kebutuhan sosial mereka. Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi suatu kinerja karyawan dalam perusahaan menurut pendapat Davis dalam Mangkunegara (2011:67) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Sedangkan yang lainnya Mangkunegara (2009:9), menambahkan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Atau dengan kata lain tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pemimpin perusahaannya. kedua faktor itulah yang nantinya akan diamati lebih mendalam untuk diketahui pengaruhnya pada kinerja karyawan.

Menurut Mangkunegara (2009:102) motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dari motifnya. Sedangkan motif yaitu suatu dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya. Dengan memotivasi diharapkan pegawai mampu meningkatkan produktivitas kerjanya demi kelangsungan dan peningkatan kerja, peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam satu persaingan lingkungan bisnis. Motivasi dapat tumbuh dari bagaimana seorang motor atau pemimpin perusahaan tersebut bersikap. Pimpinan yang mengarahkan melalui motivasi akan menciptakan kondisi dimana karyawan merasa mendapat inspirasi untuk bekerja keras. Karyawan yang mempunyai motivasi tinggi sangat penting

jika hasil-hasil kinerja yang tinggi ingin dicapai secara konsisten. Memotivasi bawahan dilakukan dengan memberikan tanggung jawab dan kesempatan yang luas bagi karyawan untuk mengambil keputusan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Motivasi menjadi sangat penting karena dengan motivasi diharapkan setiap karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Motivasi akan memberikan inspirasi, dorongan, semangat kerja bagi karyawan sehingga terjalin hubungan kerja yang baik antara karyawan dan pimpinan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Sebagaimana yang Robert D Stuart (2002:352) didalam Kahar (2008:23) nyatakan bahwa pemimpin adalah seorang yang diharapkan mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi, memberi petunjuk dan juga mampu menentukan individu untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasar pada dua hal tersebut yaitu motivasi dan gaya kepemimpinan mengacu pada hasil dari penelitian sebelumnya yaitu oleh (Cahyono, 2016) Gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, karena kepemimpinan memiliki peranan penting pada kinerja karyawan, tanpa pemimpin yang kompeten serta mampu memberikan motivasi yang bisa meningkatkan semangat kerja karyawan, hubungan antara tujuan perorangan dengan tujuan organisasi menjadi lemah. Dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan memotivasi diharapkan pegawai mampu meningkatkan produktivitas kerjanya demi kelangsungan dan peningkatan kerja, peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam satu persaingan lingkungan bisnis.

Hasil dari kegiatan tersebut membuat kinerja karyawan pada perusahaan *provider* mampu untuk memasarkan dan menjual produknya sehingga bisa diterima dimasyarakat hingga kini. Dalam persaingan usaha *provider* di Indonesia terdapat 3 *provider* dengan pengaruh terbesar dan jumlah pengguna terbanyak hingga tahun 2018. Berikut adalah data pengguna dimasing-masing *provider* tersebut.

**Tabel 1.2 Pengguna *Provider* di Indonesia**

No.	<i>Provider</i>	Tahun		
		2016 (Pelanggan)	2017 (Pelanggan)	2018 (Pelanggan)
1.	Indosat Ooredoo	85 Juta	97 Juta	64 Juta
2.	Telkomsel	157 Juta	190 Juta	167 Juta
3.	XL Axiata	44 Juta	42 Juta	43 Juta

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish>

Berdasarkan data Tabel 1.2 diatas diketahui bahwa *Provider* Telkomsel selalu menempati urutan teratas dari jumlah pelanggannya jika dibandingkan dengan Indosat Ooredoo dan XL Axiata. Namun setelah diberlakukannya peraturan registrasi kepemilikan kartu pada akhir tahun 2017, di tahun 2018 hanya pihak XL Axiata yang mendapatkan penambahan jumlah pelanggan meski Telkomsel tetap dengan kepemilikan pelanggan terbesar. Tetapi peneliti lebih tertarik untuk kepada manajemen PT. Akses komunikasi Indonesia yang merupakan distributor resmi dari *provider* Indosat Ooredoo yang dapat dikategorikan kurang berkembang karena jumlah penurunan pelanggan terbanyak pada tahun 2018 dibandingkan dengan lainnya.

Setelah dilakukannya survey didapatkan hasil awal bahwa PT. Akses Komunikasi Indonesia (Distributor Indosat) Cabang Jember juga masih memiliki permasalahan yang harus diselesaikan dari tahun ke tahun. seperti halnya peneliti melihat tidak sedikit dari beberapa karyawan yang terlihat tidak masuk kerja, bahkan dari data absensi yang diperoleh terdapat karyawan yang mengambil libur disetiap bulannya. Upaya untuk pembenahan pun selalu di lakukan semaksimal mungkin menuju normalisasi kata kelola PT. Akses Komunikasi Indonesia (Distributor Indosat) Cabang Jember yang sehat. Berikut adalah data kinerja karyawan dari perusahaan PT. Akses Komunikasi Indonesia (Distributor Indosat) Cabang Jember.

**Tabel 1.3 Kinerja Karyawan PT. Akses Komunikasi Indonesia (Distributor Indosat) Cabang Jember.**

No.	Bagian	Target	Realisasi	Pencapaian (%)
1	Indirect Sales	1.7 Juta Kartu dan Voucher	980 Ribu Kartu dan Voucher	57,6 %
2	Direct Sales	750 Juta	409 Juta	54 %
3	Customer Service	8.000 Pelanggan	3.800 Pelanggan	47,5 %
4	Marketing Komunikasi	150 Juta	186 Juta	124 %
5	Community	18 Komunitas	10 Komunitas	55,5 %
6	Sales Admin Verifikasi	3 Juta Arsip Pelanggan	1,8 Juta Arsip Pelanggan	60 %
7	Sales Admin Monitoring	6.7 Milillar	7 Milliar	104,4 %

**Sumber : PT. Akses Komunikasi Indonesia (Distributor Indosat) Cabang Jember diolah tahun 2019**

Berdasarkan data Tabel 1.3 diatas diketahui bahwa kinerja karyawan disetiap bagian kerja atau divisi dibawah kepala regional pada PT. Akses Komunikasi Indonesia (Distributor Indosat) Cabang Jember mengalami penurunan. Penurunan itu terjadi karena mengacu pada pendapatan diperiode sebelumnya yg meningkat sehingga target ditinggikan namun secara realisasinya ditahun 2018 terjadi penurunan drastis. Bisa dilihat dari garda utama tim lapang divisi *indirect sales* hanya memberikan tambahan pemasukan sebesar 57,6% dari target, divisi *direct sales* lebih miris lagi hanya menyumbang 54% dari target pendapatan dan divisi *community* hanya mampu menggandeng 55,5% komunitas dari target awal. Sedangkan untuk divisi marketing komunikasi telah meningkatkan biaya pemasarannya hingga 124% dari target awal dan divisi sales admin monitoring juga telah menambahkan biaya operasional sebesar 104,4% dari yang ditargetkan. Hal tersebut membuat divisi *customer servis* berkurang pelanggan hanya mendapatkan sebesar 47,5% dan sales admin verifikasi hanya sebesar 60% dari target awal.

Dari penjabaran diatas, karyawan merupakan pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya dan target pasar. Maka dari itu dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan, pemimpin perusahaan

harus mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan, karena kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, dan kedisiplinan agar terwujudnya tujuan perusahaan sehingga karyawan lebih termotivasi untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Akses Komunikasi Indonesia distributor resmi *Provider* Indosat Ooredoo dengan judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan”.

### **1.2.Rumusan Masalah**

Sehubungan dengan adanya masalah diatas maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh secara terhadap kinerja karyawan PT. Akses Komunikasi Indonesia (Indosat) Cabang Jember ?
2. Apakah motivasi berpengaruh secara terhadap kinerja karyawan PT. Akses Komunikasi Indonesia (Indosat) Cabang Jember ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan secara terhadap kinerja karyawan PT Akses Komunikasi Indonesia (Indosat) Cabang Jember.
2. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja secara terhadap kinerja karyawan PT Akses Komunikasi Indonesia (Indosat) Cabang Jember.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Dari rumusan masalah dan tujuan penelitian, diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat secara langsung maupun tidak langsung terhadap:

1. Bagi peneliti  
Penelitian ini adalah aktualisasi ilmu yang diperoleh pada saat di bangku kuliah di Universitas Muhammadiyah Jember, sehingga dapat mengetahui lebih jauh pada permasalahan yang terjadi di dunia kerja. Selain itu penelitian ini juga dapat menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti.



2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan PT Akses Komunikasi Indonesia sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan demi kemajuan dan berkembangnya PT Akses Komunikasi Indonesia (Indosat).

3. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca tentang pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, dan dapat menjadi acuan pada peneliti selanjutnya.

