

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepemimpinan melibatkan upaya untuk merangkul sejumlah beberapa orang melalui komunikasi. Ini juga melibatkan memberi perintah, mengambil tindakan yang mendorong orang lain untuk mengambil tindakan. Kapasitas untuk menumbuhkan kepercayaan dan dukungan diantara bawahan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai, menanggapi dan memperoleh perubahan positif, kekuatan dinamis dan signifikan mendorong dan mengarahkan organisasi untuk mencapai tujuan (Wibowo, 2015).

Merujuk pada (Lussier dan Achua, 2016), kepemimpinan merupakan sebuah isu utama dalam manajemen dan telah ada semenjak ratusan tahun lalu. Hal ini disebabkan peran kepemimpinan yang begitu penting untuk meningkatkan dan mencapai tujuan organisasi, politik, dan masyarakat (Chow, Salleh, & Ismail, 2017). Tujuan organisasi dapat dicapai apabila proses manajemen pada organisasi berjalan dengan baik. Proses manajemen dapat berjalan dengan baik ketika kepemimpinan yang efektif diimplementasikan oleh pemimpin. Hal tersebut disebabkan pemimpin yang berhasil memberikan dampak positif pada kinerja organisasi (Lussier & Achua, 2010).

Kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan juga. Kinerja karyawan akan menurun tanpa adanya atasan yang bijak dan bijaksana. Adanya pemimpin yang tidak siap untuk mengambil kendali telah ditunjukkan oleh fakta

bahwa banyak bawahan mereka tidak mengikuti kepemimpinan mereka karena mereka selalu mengacu pada teori dan gagal memahami realitas di tempat kerja. Karena mereka harus dapat berinteraksi dengan lingkungan yang terus berkembang dan berkembang, sebagian sebagai akibat dari percepatan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, pemimpin memainkan peran yang sangat penting dalam perusahaan. Seorang pemimpin harus mampu menganalisis dan menafsirkan perubahan dalam kehidupan organisasi (Hariandja, 2012). Penilaian kerja harus dilakukan seobjektif mungkin, sehingga hal itu dapat menjadi informasi yang berguna bagi manajer atau pimpinan terkait dengan kebutuhan karyawan, serta pelaksanaan promosi dan melihat perilaku karyawan. Menurut (Busro, 2020) kinerja merupakan pekerjaan yang sukses ditunjukkan oleh para karyawan dengan usaha mereka untuk memenuhi tugas dan kewajiban.

Menurut (Hidayat, 2013) menambahkan unsur komunikasi dalam organisasi untuk memperkuat hubungan antara kepemimpinan dan komitmen organisasi. Komunikasi organisasi sangat penting untuk menjaga efektivitas operasional organisasi. Menurut (Robbins, 2013), komunikasi membantu pertumbuhan motivasi dengan memberi tahu anggota staf tentang apa yang harus dilakukan, bagaimana kinerja mereka, dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja di bawah standar.

Potensi komunikasi sebagai alat manajemen yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan organisasi merupakan komponen penting dari komunikasi organisasi. Betapa pentingnya komunikasi dapat terlihat dari keuntungan bagi organisasi meliputi motivasi, pengungkapan emosi, dan pengetahuan untuk

pengambilan keputusan (Robbins, 2009).

Mencapai tujuan organisasi dan mempertahankan tingkat kinerja yang sesuai adalah kinerja yang baik. Karena merupakan komponen penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, bisnis yang baik adalah bisnis yang bekerja untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya. Organisasi akan membuat kemajuan untuk bertahan dalam lingkungan bisnis yang kejam dengan meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kinerja pegawai merupakan masalah manajemen yang paling sulit diatasi.

Komitmen organisasi berkaitan dengan sikap karyawan yang menunjukkan loyalitas dan bagaimana seorang karyawan mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksesan dan kebaikan organisasinya. Karyawan yang mempunyai keterlibatan tinggi dalam bekerja dan tidak mempunyai keinginan untuk keluar dari perusahaan, maka hal ini merupakan modal dasar untuk mendorong tumbuhnya komitmen organisasi. Menurut (Darmawan, 2013), komitmen mengacu pada keinginan karyawan untuk terus menjadi bagian dari perusahaan dan kesediaan mereka untuk melakukan upaya yang signifikan untuk membantu perusahaan mencapai tujuannya. Sedangkan komitmen organisasi merupakan polapikir yang menunjukkan sejauh mana seseorang memahami dan berkewajiban terhadap organisasinya, menurut (Umam, 2012). Penilaian (Robbins et.al., 2018) yang berpendapat bahwa komitmen organisasi adalah sejauh mana seorang karyawan berpihak pada organisasi, semakin mendukung hal tersebut. Rasa kewajiban karyawan untuk tetap bersama organisasi dikenal sebagai komitmen organisasional; pengertian ini adalah hasil dari tekanan yang diterapkan pada

individu untuk menginternalisasi norma.

Efektifitas dan kelangsungan hidup suatu perusahaan atau lembaga bergantung pada kinerja sumber daya manusianya. Biaya diperlukan untuk memaksimalkan kinerjanya, tentunya demi memenuhi tujuan organisasi. Karena dapat mempengaruhi pencapaian tujuan dan kemajuan organisasi, kinerja karyawan merupakan faktor penting untuk dipertimbangkan oleh perusahaan (Rizky, 2013).

Kinerja PT. Koperasi Telekomunikasi Seluler (*KISEL*) Jakarta Selatan tersebut tidak lepas dari kinerja-kinerja organisasi pusat yang ada di Jakarta Pusat itu sendiri. PT. Koperasi Telekomunikasi Seluler (*KISEL*) Jakarta Selatan merupakan bagian Koperasi sekunder ini didirikan dengan nama Koperasi Jasa Usaha Bersama Telekomunikasi dan kemudian berganti nama menjadi PT. Koperasi Telekomunikasi Seluler (*KISEL*). Pendirian KOPTEL diprakarsai oleh Direktur Utama PT. TELKOM (D/H PERUMTEL) Cacuk Sudaryanto, Pengurus KOPEGTEL, dan Pembina KOPEGTEL dengan tujuan mengoptimalkan potensi ekonomi dengan melakukan pembinaan dan pengembangan baik dalam pengembangan usaha, kebutuhan pendanaan, dan peningkatan kualitas SDM para anggotanya.

Kemudian, pemimpin di PT. Koperasi Telekomunikasi Seluler (*KISEL*) masih terdapat kekurangan dalam hal kebijaksanaan dalam memutuskan masalah untuk bawahan. Pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa PT. Koperasi Telekomunikasi Seluler (*KISEL*) Jakarta Selatan meskipun ada masalah dengan kepemimpinan, yaitu dengan kepemimpinan yang tidak memberikan bimbingan yang cukup kepada karyawan untuk melakukan tugas yang diberikan, terdapat

banyak batasan pekerjaan. Sehingga banyaknya kendala kerja yang dihadapi karyawan seperti kurangnya pemahaman dan banyaknya kesalahan dalam melaksanakan tugas tersebut. Sedangkan masalah yang berkaitan dengan komunikasi yaitu komunikasi antara pemimpin dan karyawan tidak berjalan baik/lancar karena pemimpin tidak sering berinteraksi dengan karyawan. Pemimpin hanya berinteraksi dengan karyawan apabila ada kepentingan tugas dan kerja yang mengharuskan pimpinan untuk berinteraksi secara langsung kepada para karyawan. Selain itu pemimpin tidak berinteraksi secara merata dengan karyawan sehingga dalam hal ini karyawan merasa bahwa tingkat kepedulian pemimpin kepada karyawan masih kurang optimal yang menyebabkan karyawan tidak termotivasi dalam melakukan tugasnya.

Berdasarkan pada fenomena diatas, maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dan menganalisa lebih jauh mengenai kinerja karyawan di PT. Koperasi Telekomunikasi Seluler (*KISEL*) Jakarta Selatan. Karena kepemimpinan, komunikasi, komitmen berpengaruh terhadap kinerja pegawai merupakan faktor utama yang mempengaruhi kinerja organisasi. Kinerja pegawai tidak semata-mata berjalan dengan baik atau buruk melainkan ada faktor lain yang mempengaruhinya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai itu adalah komitmen pegawai itu sendiri terhadap organisasinya, dimana komitmen pegawai itu terbangun dari dirinya sendiri yang berawal dari kesukaan atau ketidak sukaannya baik itu terhadap lingkungan, pimpinan atau faktor lainnya.

Sebagai bahan yang selanjutnya akan dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, Komitmen Terhadap Kinerja

Karyawan Pada Perusahaan PT Koperasi Telekomunikasi Seluler (*KISEL*)”.

## 1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini dapat terarah sesuai dengan ruang lingkup yang akan di bahas, maka peneliti memberikan batasan antara lain:

1. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bentuk replikasi model dari penelitian sebelumnya yaitu (Edi Sugiono et al., 2021) dengan mengambil kepemimpinan, organisasi, dan komunikasi sebagai variabel independen dan kinerja 100 karyawan sebagai variable dependen.
2. Variable independen yang terdapat dalam penelitian ini adalah kepemimpinan, komunikasi, dan komitmen. Ketiga variable ini di pilih sebagai variable independen karena memberikan dampak nyata terhadap variable dependen. Variable dependen yang terkait yaitu kinerja karyawan.
3. Objek penelitian yang sedang di teliti oleh peneliti adalah karyawan PT. Koperasi Telekomunikasi Seluler (*KISEL*).

## 1.3 Rumusan Masalah

Permasalahnya dinyatakan sebagai berikut berdasarkan konteks masalah:

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap *Employee Engagement*?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap *Employee Engagement*?
3. Apakah Komitmen berpengaruh terhadap *Employee Engagement*?
4. Apakah *employee engagement* secara tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

6. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
7. Apakah komitmen berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
8. Apakah *employee engagement* dan komitmen berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
9. Apakah kepemimpinan secara tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *Employees Engagement*?
10. Apakah komunikasi secara tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *Employees Engagement*?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Mempertimbangkan topik penelitian tersebut di atas maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan berpengaruh terhadap *Employee Engagement*.
2. Untuk menganalisis komunikasi berpengaruh terhadap *Employees Engagement*.
3. Menganalisis komitmen berpengaruh terhadap *Employees Engagement*.
4. Menganalisis *employee engagement* secara tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
5. Menganalisis komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
6. Menganalisis kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
7. Menganalisis komitmen berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
8. Menganalisis *employee engagement* dan komitmen berpengaruh terhadap

kinerja karyawan.

9. Menganalisis kepemimpinan secara tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *employee engagement*.
10. Menganalisis komunikasi secara tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *employee engagement*.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini bersifat teoritis dan praktis. Manfaat teoritis penelitian ini adalah dapat diterjemahkan ke dalam teori, sedangkan manfaat praktisnya adalah dapat diterapkan di dunia nyata. Berikut ini adalah penjelasan tentang keunggulan teoretis dan praktis:

#### **1.5.1. Secara Teoritis**

Secara teori, penelitian ini menawarkan beberapa manfaat, seperti berikut ini:

- a. Tulisan ini di harapkan dapat bermanfaat bagi para pengkajian ilmu bisnis dalam memahami kepemimpinan serta komitmen untuk perusahaan.
- b. Tulisan ini secara formal mampu menjadi referensi dalam kajian manajemen sumber daya manusia.
- c. Tulisan ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan khususnya fakultas MSDM.

#### **1.5.2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, masyarakat secara keseluruhan diantisipasi untuk

mendapatkan keuntungan dari penelitian ini. Berikut penjelasan mengenai keunggulan tersebut:

- a. Penelitian ini dapat menawarkan pengetahuan dan pemahaman baru bagi parasarjana tentang proses sosialisasi di organisasi.
- b. Tulisan ini di harapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat secara umum dalam memahami sistem komunikasi dan kinerja karyawan.

