

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

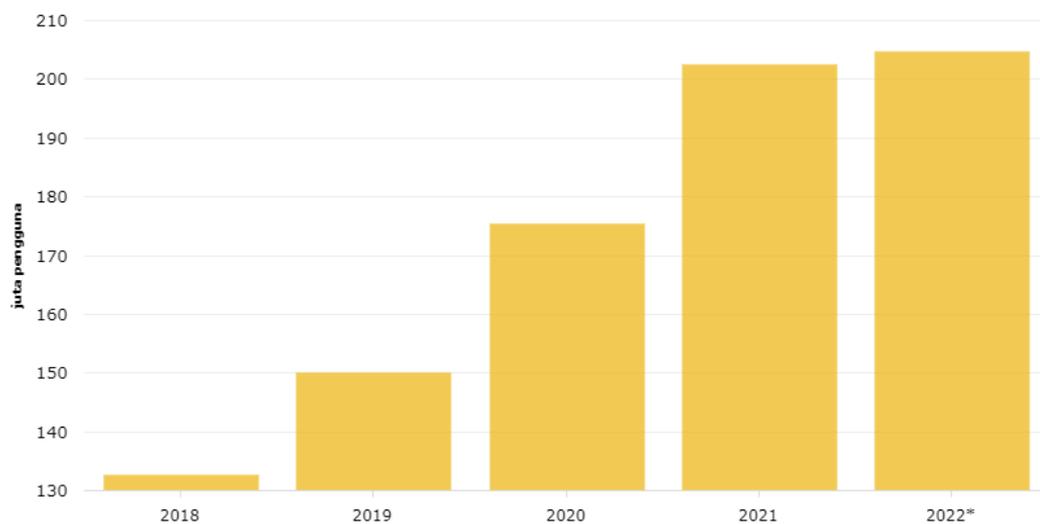
Salah satu sektor industri yang mengalami kemajuan yang cepat pada zaman sekarang adalah sektor teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi yang pada awalnya melalui media surat menyurat, berkembang melalui media telepon koin ataupun telepon rumah, dan menggunakan telepon bergerak tanpa kabel yang lebih dikenal dengan handphone. Sejalan dengan perkembangan teknologi, pemenuhan kebutuhan akan informasi dan komunikasi dapat diperoleh melalui media yang lebih modern yaitu dengan memanfaatkan teknologi internet.

Internet adalah suatu jaringan komputer yang sangat besar, terdiri dari jutaan perangkat komputer yang terhubung melalui suatu protocol tertentu untuk pertukaran informasi antar komputer tersebut. Semua komputer terhubung di internet melakukan pertukaran informasi melalui protocol yang sama yaitu dengan TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) yang dapat melakukan pertukaran informasi melalui protocol yang sama di dalam komputer yang terhubung ke internet (Putri, 2020).

Internet merupakan suatu jaringan yang terdiri atas ribuan bahkan jutaan perangkat komputer, termasuk di dalamnya jaringan lokal yang menghubungkan melalui berbagai saluran (satelit, telepon, kabel) dan jangkauannya mencakup seluruh dunia.(Apripan, 2021). Nasution dalam Sasmita (2020) mengungkapkan bahwa internet memberi keuntungan dalam semua bidang bisnis, akademis (pendidikan), pemerintahan, organisasi dan lain sebagainya. Beberapa manfaat

yang diperoleh dari internet antara lain: komunikasi interaktif, akses ke pakar, akses ke perpustakaan, membantu penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan, pertukaran data, dan kolaborasi.

Banyaknya keuntungan dan kemudahan yang diberikan melalui media internet, membuat terjadinya pertumbuhan secara signifikan jumlah pengguna internet setiap tahunnya. Adapun jumlah pengguna internet dalam beberapa tahun terakhir di Indonesia dapat dilihat pada diagram berikut ini.



**Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia**

Periode Tahun 2018-2022 awal

Sumber: (<https://databoks.katadata.co.id/>)

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia selama periode tahun 2018-2022 awal mengalami pertumbuhan secara signifikan. Pada tahun 2018 jumlah pengguna internet di Indonesia diperkirakan sebanyak 132,7 juta orang, tahun 2019 jumlah pengguna internet di Indonesia mengalami penambahan sekitar 17,3 juta orang atau sebesar 13,04% dari 132,7 juta orang menjadi sekitar 150 juta orang, tahun 2020 jumlah

pengguna internet di Indonesia mengalami penambahan sekitar 25,4 juta orang atau sebesar 16,93% dari 150 juta orang menjadi sekitar 175,4 juta orang, tahun 2021 jumlah pengguna internet di Indonesia mengalami penambahan sekitar 27,2 juta orang atau sebesar 15,51% dari 175,4 juta orang menjadi 202,6 juta orang, dan awal tahun 2022 diperkirakan jumlah pengguna media internet di Indonesia mengalami penambahan sekitar 2,1 juta orang atau sebesar 1,04% dari 202,6 juta orang menjadi 204,7 juta orang.

Pesatnya pertumbuhan jumlah pengguna internet secara tidak langsung menuntut akan adanya jaringan teknologi komunikasi yang baik dan handal. PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi. Pemenuhan akan kebutuhan teknologi internet dijawab oleh PT Telkom dengan menghadirkan produk berbasis pemenuhan kebutuhan atas akses internet, seperti *Speedy* yang telah berubah kini berubah nama menjadi Indihome (Indonesia *digital home*).

Indonesia *Digital Home* atau indihome merupakan salah satu produk layanan dari PT. Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (*Use TV Cable*, IP TV), dan karena paket layanan inilah PT Telkom memberi label IndiHOME sebagai pengganti *Speedy*.

Indihome resmi diluncurkan pada awal tahun 2015. Indihome merupakan salah satu program dari proyek utama PT Telkom. Dalam penyelenggaraannya, telkom menggandeng sejumlah pengembangan teknologi komunikasi untuk membangun rumah berkonsep digital. Pelayanan Indihome hanya bisa di terapkan

pada rumah yang di wilayahnya tersedia jaringan serat optik dari Telkom (FTTH) dan area yang masih menggunakan kabel tembaga.

Walaupun Indihome sudah berdiri lebih dari 6 tahun, namun dari segi pelayanan Indihome masih kurang dapat memenuhi kebutuhan konsumen secara maksimal. Kekurangpuasan konsumen akan pelayanan yang diberikan oleh Indihome dapat dilihat pada halaman detik.com (<https://inet.detik.com/>), di mana pada halaman tersebut dituliskan beberapa keluhan konsumen Indihome yang terdapat di media Twitter.

Sumber daya manusia adalah modal dan aset yang penting di perusahaan guna mendukung jalannya suatu perusahaan. Organisasi perusahaan tidak akan berjalan dan tumbuh dengan baik, tanpa didukung sumber daya manusia yang handal dan kompeten (Halisa, 2020). Untuk menghasilkan kinerja karyawan yang berkualitas, suatu perusahaan atau organisasi perlu melakukan pengembangan Sumber Daya Manusia, dan keberhasilan organisasi atau perusahaan dalam melakukan pengembangan sumber daya manusia, harus didukung oleh human relations (hubungan antar manusia) yang harmonis dan sinergi (Pangestu *et al.*, 2020)

Seorang pemimpin dalam suatu organisasi harus dapat menciptakan integrasi yang serasi dengan para bawahannya juga termasuk dalam membina kerja sama, mengarah dan mendorong gairah kerja para bawahan sehingga tercipta motivasi positif yang akan menimbulkan niat dan usaha (kinerja) yang maksimal (Batubara, 2020). Terkait dengan gaya kepemimpinan, berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti kepada dua orang pegawai Indihome area Bekasi, diketahui bahwa terdapat kekurangpuasan kedua informan akan gaya kepemimpinan yang

dijalankan di Indihome area bekasi, seperti: pemimpin yang susah untuk menerima masukan dari bawahan dan pemimpin yang jarang memberikan motivasi kepada anak buahnya.

Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh disiplin kerja, lingkungan kerja dan motivasi. Disiplin kerja adalah sikap dan perilaku seseorang yang menunjukkan ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada peraturan perusahaan atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku (Ichsan dan Nasution, 2021). Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan saat mendatangi kantor Indihome area Bekasi, peneliti melihat ada beberapa pegawai yang sampai di kantor Indihome lewat dari jam masuk kantor (pukul 08.00 Wib).

Lingkungan kerja adalah suasana dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal (Nabawi, 2019). Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan (Nabawi, 2019). Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada dua orang pegawai Indihome area Bekasi, diketahui bahwa untuk karyawan yang berkerja di *out door*, mereka kerap merasa kepanasan dan sering juga kehujanan karena ada beberapa lokasi yang tidak disediakan tenda saat mereka menawarkan produk-produk Indihome.

Motivasi merupakan salah satu kondisi psikologis yang dimiliki oleh seseorang yang dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya: lingkungan kerja dan

disiplin kerja (Saleh and Utomo 2018). Lingkungan kerja yang tidak nyaman dan kekurangtaatan pegawai akan peraturan yang ada seperti yang sudah dijabarkan sebelumnya, menggambarkan bahwa para karyawan Indihome area Bekasi kurang termotivasi dalam melakukan pekerjaannya. Berdasarkan pada hasil wawancara awal yang peneliti lakukan kepada dua orang pegawai Indihome area Bekasi, diketahui bahwa kedua informan sama sekali tidak merasa termotivasi untuk mengembangkan kompetensi dan kapasitas mereka setelah berkerja di Indihome area Bekasi.

Penelitian terkait Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan, dan Motivasi pernah dilakukan oleh Bentar *et al.*, (2017) dengan judul *Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Taman Botani Sukorambi (TBS) Jember*. Penelitian ini bertujuan untuk untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja, pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan , pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Kebun Raya Sukorambi (TBS) Jember. Penelitian ini adalah jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan sampel karyawan Kebun Raya Sukorambi (TBS) Jember sebanyak 63 responden.

Di dalam penelitian ini diketahui bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sebesar 0,458, artinya sikap dan gaya kepemimpinan berpengaruh kuat terhadap kehidupan organisasi, terutama kinerja pegawai di lingkungan Pelaksanaan tugas mereka; motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sebesar 0,065 berarti bahwa variabel motivasi dapat

meningkatkan moral, kepuasan kerja, produktivitas kerja karyawan dan menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik; keterbukaan tenaga kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja 0,076 berarti bahwa disiplin kerja sebagai alat untuk berkomunikasi dengan karyawan dapat meningkatkan kesadaran dan kemauan untuk mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma kekuatan sosial; dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja 0,450 berarti bahwa lingkungan kerja dapat meningkatkan toleransi dalam tim, motivasi untuk melakukan kerja ekstra, dan menghormati semangat peraturan di perusahaan.

Adapun persamaan penelitian yang dilakukan oleh Bentar *et al.*, dengan penelitian ini adalah variabel-variabel yang digunakan (Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan, dan Motivasi) dan metode yang digunakan (kuantitatif), dan yang menjadi pembeda antara Bentar *et al.*, dengan penelitian ini adalah lokasi penelitian, jumlah sampel, dan variabel intervening yang digunakan (di dalam penelitian yang dilakukan oleh Bentar *et al.*, motivasi tidak dijadikan sebagai variabel intervening, melainkan sebagai variabel independen, sedangkan di dalam penelitian ini, motivasi digunakan sebagai variabel intervening karena menurut peneliti motivasi merupakan salah faktor utama yang dapat membuat seorang karyawan dapat menghasilkan kinerja yang maksimal, di mana motivasi tersebut dapat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan, disiplin kerja, dan lingkungan kerja).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti memilih judul: Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap

Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Di PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi di dalam penelitian ini.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dan supaya pembahasan di dalam penelitian ini tidak meluas, maka peneliti membagi proposal ini menjadi beberapa rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi secara partial?
2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi secara partial?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi secara partial?
4. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi secara partial?
5. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan, disiplin kerja, lingkungan kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi secara simultan?
6. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap motivasi kerja PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi secara partial?
7. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap motivasi kerja PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi secara partial?
8. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi secara partial?

9. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan, disiplin kerja, lingkungan kerja terhadap motivasi kerja PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi secara simultan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijabarkan pada sub bab sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi secara partial.
2. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi secara partial.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi secara partial.
4. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi secara partial.
5. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan, disiplin kerja, lingkungan kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi secara simultan.
6. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap motivasi kerja PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi secara partial.
7. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap motivasi kerja PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi secara partial.

8. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi secara partial.
9. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan, disiplin kerja, lingkungan kerja terhadap motivasi kerja PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi secara simultan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan berkaitan dengan Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Di PT Telkom Akses (Indihome) Area Bekasi. Serta diharapkan dapat memberikan referensi atau masukan bagi PT Telkomsel dalam meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat akan kinerja dan pelayanan yang diberikan.

##### 1.4.2 Manfaat Praktis

###### 1. Bagi Peneliti

Berguna sebagai jawaban dalam memecahkan permasalahan yang ada, mengingat pentingnya kinerja dalam suatu instansi atau perusahaan.

###### 2. Bagi PT Telkomsel Indonesia.