

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia sangat penting bagi keberlangsungan suatu organisasi, adanya peran sumber daya manusia membuat organisasi tersebut bias mencapai tujuan serta targetnya. Agar tujuan dan pencapaian perusahaan dapat terealisasi maka dibutuhkan support serta dukungan untuk perusahaan dengan menumbuhkan komitmen karyawan terhadap perusahaan. Akan halnya masalah yang dihadapi oleh perusahaan mengenai sumber daya manusia yaitu bagaimana menjaga komitmen karyawan untuk perusahaan (Puspa *et al.*, 2019).

Adapun fenomena yang dapat dilihat yaitu ketidak tanggapannya Telkom Care terhadap keluhan *customer* dimana *customer* sudah menghubungi *Customer Services* (147) IPTV tidak berfungsi tetapi internetnya normal, dan penanganan hanya dilakukan melalui obnline dengan waktu 3x24jam. Sehingga *Customer* menunggu pembetulan kerusakan yang akan dilakukan oleh teknisi, tetapi teknisi pun tidak datang ntung menanganinya, dan *Customer* memberi tanggapan kepada Telkom Care untuk lebih meperhatikan pelayanannya (Kompas.com, Minggu 02/07/2021)

Setiap perusahaan berusaha untuk bisa mempertahankan komitmen organisasi disetiap karyawannya, komitmen organisasi merupakan seorang individu atau karyawan yang bekerja disuatu perusahaan memihak organisasi tersebut dengan tujuan-tujuan serta kemauan dalam mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Maka dari itu komitmen organisasi di Indihome sangat penting bagi perusahaan, komitmen yang dijalankan dengan bermanfaat akan meningkatkan prestasi dan nilai-nilai yang unggul disetiap karyawan yang berkomitmen, serta karyawan akan memiliki rasa tanggung jawab pada tugas yang sudah diberikan. Menurut Rukmini (2017) sumber daya manusia merupakan bagian yang cukup penting dalam pencapaian tujuan organisasi baik itu perusahaan besar maupun kecil.

Dengan demikian organisasi dituntut untuk mengelola dan mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimiliki, sehingga akan mendapatkan SDM yang handal dan mampu melaksanakan tugasnya secara benar dan bertanggung jawab, dan dapat

meningkatkan efektifitas kinerja organisasi. Komitmen organisasional adalah salah satu topic yang selalu menjadi referensi baik bagi manajemen sebuah organisasi serta peneliti dengan minat khusus berfokus pada perilaku manusia (Yusuf dan Syarif, 2018). Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi yaitu pemberdayaan karyawan, disiplin kerja dan kompetensi.

Pada dasarnya setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan dan memperluas perusahaan dengan melakukan berbagai cara untuk menanamkan sifat karyawan untuk berkomitmen terhadap organisasi. Faktor pertama yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah pemberdayaan karyawan, pemberdayaan karyawan yang baik bisa meningkatkan komitmen organisasional karyawan (Saputra dan Wibawa, 2018), sedangkan menurut Saputra dan Fermayani (2019) pemberdayaan karyawan yaitu dorongan seseorang dalam mengembangkan tanggung jawab pribadinya untuk melakukan pekerjaan mereka yang dikaitkan terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Pemberdayaan karyawan sangat berpengaruh terhadap komitmen organisasi sehingga bisa meningkatkan rasa tanggungjawab serta meningkatkan komitmen organisasional tersebut disetiap individu yang bekerja diperusahaan. Adanya pemberdayaan pada karyawan juga membuat perusahaan mempunyai karyawan-karyawan yang berpotensi dan membuat rasa percaya diri karyawan meningkat karena karyawan merasa bisa bertanggungjawab atas tugas yang diberikan atasan bisa diselesaikan dengan tepat waktu.

Selain pemberdayaan karyawan terhadap faktor lain yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi yaitu disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan tindakan seseorang dalam menaati peraturan-peraturan perusahaan atau organisasi. Menurut (Oupen *et al.*, 2020) disiplin merupakan perilaku seseorang atau kelompok yang berniat mengikuti aturan-aturan yang telah ditentukan. Disiplin kerja sangat berpengaruh untuk kelangsungan aktivitas karyawan, bukan hanya karyawan saja yang harus disiplin tetapi para atasan juga harus memberi contoh terhadap para bawahannya sehingga karyawan tidak merasa tertekan dengan adanya peraturan yang dibuat perusahaan, dan karyawan merasa nyaman menjalankan peraturan yang telah dibuat karena para atasannya juga melakukan peraturan tersebut, serta karyawan tetap berkomitmen terhadap perusahaan

dikarenakan karyawan senang melakukan kegiatan tanpa ada penekanan. Sedangkan menurut (Burhannudin *et al.*, 2019) disiplin kerja yaitu kewajiban dan kebutuhan mutlak untuk diterapkan para karyawan di organisasi tersebut dengan menyimak aturan yang tertulis maupun tidak tertulis serta bersifat lisan dengan tujuan dapat melakukan lebih banyak tanggung jawab, maka dari itu tujuan organisasi akan lebih mudah dicapai.

Adapun faktor lain yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi yaitu kompetensi. Kompetensi adalah kemampuan seseorang dalam melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan melingkup keterampilan, pengetahuan dan pemahaman. Menurut Syahputra dan Tanjung (2020) kompetensi adalah salah satu faktor penentu untuk peningkatan efisiensi kemampuan para karyawan, sehingga perusahaan harus memperhatikan masalah kompetensi didalam organisasi atau perusahaan tersebut. Kompetensi yaitu kemampuan karyawan yang dilihat dari potensi fisik ataupun *non* fisik yang dimiliki pada setiap karyawan agar dapat memikul amanah serta menempati jabatan di perguruan tinggi (Jan dan Hasan, 2020). Maka kompetensi sangat berpengaruh terhadap komitmen berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Anggraini dan Fauzan, 2022) yang berjudul Pengaruh Kompetensi, Efikasi Diri dan Motivasi Kerja terhadap Komitmen Organisasional, hasil dari penelitian ini yaitu kompetensi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional pada ASN BAPENDA Kota Semarang.

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Dengan jumlah layanan yang ditawarkan, telkom telah melayani jutaan pelanggan di Indonesia. PT. Telekomunikasi Indonesia menyediakan jasa layanan berupa Internet, TV kabel dan telepon rumah yang dikenal masyarakat dengan nama IndiHome (Indonesia Digital Home), sebagai perusahaan yang memiliki banyak karyawan tentunya dengan sifat yang berbeda-beda dan perbedaan tersebut biasanya terlihat seperti kemampuan, pengetahuan, keterampilan, perilaku, serta rasa tanggungjawab yang berbeda-beda. Oleh karena itu perusahaan atau organisasi harus menerapkan sifat disiplin serta memberdayakan karyawan sehingga karyawan bisa berkompetensi untuk bisa mendapatkan jabatan yang diinginkan dan disitu perusahaan bisa mendapatkan

karyawan yang berpotensi atau mempunyai nilai yang lebih disetiap karyawannya, sehingga setia karyawan bisa meningkatkan kinerja dan berkomitmen terhadap perusahaan dan PT. Telkom Indonesia Witel Jakarta Barat bisa mencapai visi misi serta tujuan perusahaan yang sudah ditentukan.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka disimpulkan bahwa Pemberdayaan Karyawan, Disiplin Kerja, dan Kompetensi diperlukan untuk meningkatkan komitmen organisasional. Dan peneliti tertarik memeeili judul penelitian **“Pengaruh Pemberdayaan Karyawan, Disiplin Kerja, dan Kompetensi (Studi Pada Karyawan Indihome Witel Jakarta Barat).”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah berdasarkan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah pokok dalam penelitiann ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap komitmen organisasi Indihome Witel Jakarta Barat?
2. Bagaimana pegaruh disiplin kerja terhadap komitmen organisasi Indihome Witel Jakarta Barat?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap komitmen organisasi Indihome Witel Jakarta Barat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap komitmen organisasi Indihome Witel Jakarta Barat.
2. Untuk mengetahui bagaimana pegaruh disiplin kerja terhadap komitmen organisasi Indihome Witel Jakarta Barat.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi terhadap komitmen organisasi Indihome Witel Jakarta Barat.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan terhadap penelitian ini Antara lain:

##### 1. Manfaat Teoritis

Memberikan informasi serta tambahan referensi dalam bidang ilmu pengetahuan tentang pengaruh pemberdayaan, disiplin dan kompetensi pada karyawan Indihome Witel Jakarta Barat.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi perusahaan agar perusahaan bisa lebih baik lagi dan mencapai target yang diinginkan serta mampu menjaga komitmen karyawan terhadap perusahaan.

###### b) Bagi Karyawan

Hasil ini dapat dijadikan masukan bagi karyawan untuk memperbaiki serta meningkatkan motivasinya dalam melaksanakan pekerjaan supaya kinerjanya meningkat.

###### c) Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya terutama mahasiswa/i Sekolah Ilmu Ekonomi Indonesia dengan studi kasus yang sama.