

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi saat ini perkembangan teknologi dan komunikasi yang pesat telah mendorong kebutuhan akan layanan internet dan jaringan yang andal di berbagai sektor kehidupan. Salah satu perusahaan yang berperan penting dalam penyediaan infrastruktur telekomunikasi di Indonesia adalah PT. Telkom Akses (PTTA) Kota Kupang salah satu anak perusahaan dari PT. Telkom Indonesia ini fokus pada pembangunan, pengelolaan, dan pemeliharaan jaringan akses broadband, terutama berbasis teknologi fiber optik. Telkom Akses (PTTA) Kota Kupang hadir sebagai solusi dalam mendukung program pemerintah menuju transformasi digital nasional serta memperluas jangkauan layanan internet ke pelosok kota Kupang. Dengan peningkatan kebutuhan masyarakat akan koneksi cepat dan stabil, peran Telkom Akses menjadi semakin krusial dalam menciptakan ekosistem digital yang inklusif dan merata.

Dalam dunia kerja yang semakin kompetitif perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan produktivitas dan kualitas kinerja karyawan. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja tersebut adalah efektivitas komunikasi kerja dalam lingkungan kerja serta kerjasama tim yang solid. Komunikasi kerja yang terbuka dan efisien dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif, memperkuat koordinasi antar departemen, serta meminimalisir kesalahpahaman yang akan mempengaruhi produktivitas.

Selain itu kerjasama tim yang baik juga memainkan peran penting dalam mendorong pencapaian tujuan perusahaan. Tim yang mampu bekerja secara sinergis dan saling mendukung dapat meningkatkan efisiensi kerja serta menciptakan inovasi dalam penyelesaian tugas yang diberikan.

Komunikasi kerja mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan pekerjaan karena komunikasi kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kegiatan organisasi perusahaan. Karyawan dapat berkomunikasi satu sama lain baik dengan pemimpin serta rekan kerja, sehingga tidak terjadi kesalahan laporan (Lawasi & Triatmanto, 2017:50).

Komunikasi kerja bukan hanya sebagai alat penyampaian informasi pada orang lain, tetapi juga sebagai sarana pengkoordinasian segala aktivitas sebuah instansi perusahaan. Dalam menjalankan tugasnya, setiap individu dalam sebuah perusahaan dituntut untuk memiliki keterampilan dalam berkomunikasi dan hubungan yang baik secara menyeluruh, baik dengan atasan, bawahan, maupun sesama rekan. Selain itu, pihak-pihak yang terlibat dalam suatu perusahaan memerlukan informasi yang relevan dengan instansi atau tugas mereka. Oleh karena itu, komunikasi kerja yang cepat dan transparan antara pimpinan dan bawahan maupun sesama rekan kerja diperlukan untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Hasil yang tidak baik dalam mencapai tujuan akan diakibatkan oleh kurangnya komunikasi kerja di antara anggota tim. Jika komunikasi baik maka kinerja karyawan bisa menjadi baik. Suatu perusahaan yang mempunyai komunikasi kerja yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik karena dapat berasal dari kepribadian

karyawannya ketika melaksanakan tugas dengan baik sehingga dapat ditetapkan target pencapaian yang diharapkan.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja sumber daya manusia. Menurut Robbins dan Judge (2017), lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja karyawan.

Lingkungan kerja yang kondusif merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia. Menurut Robbins dan Judge (2013), lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap kinerja dan produktivitas karyawan. Lingkungan kerja yang baik akan menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif sehingga karyawan dapat bekerja dengan lebih efektif dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi. Sebaliknya, lingkungan kerja yang buruk dapat menyebabkan stres, ketidakpuasan kerja, dan menurunkan produktivitas karyawan.

Pada perusahaan tentu harus memiliki kerjasama tim yang baik dan juga solid untuk mengembangkan visi dan misi dari suatu perusahaan tersebut. Bekerja secara tim menghasilkan hasil yang lebih baik dibandingkan jika bekerja secara individu. Organisasi dalam perusahaan memerlukan kerjasama tim untuk memenuhi pencapaian target, sehingga memiliki tim kerja dapat memberikan hasil yang lebih baik (Stephen dan Timothy, 2008).

Kerjasama tim sangat penting dalam sebuah perusahaan karena seperti yang diungkapkan oleh Katzenbach dan Smith (1993), "Tim yang kuat cenderung menghasilkan performa yang lebih baik dan berinovasi lebih banyak". Kerjasama tim juga dapat mempengaruhi lingkungan kerja dan hubungan antar karyawan. Dan biasanya tim terdiri dari individu yang memiliki keahlian yang berbeda, sehingga keberagaman tersebut dijadikan sebagai kekuatan dalam mencapai tujuan suatu perusahaan.

Segi ke efektivannya, kerjasama tim lebih efektif dibandingkan dengan kerjasama individu. Hal ini disebabkan, pada proses kerjasama tim, para karyawan dapat menerima masukan, sanggahan, kritik, ataupun saran yang baik dan juga memotivasi, sehingga dapat terjadi proses tukar pikiran antara individu dengan individu yang lain.

Menurut (Moehirono, dalam Isvandiari, 2017 : 95) Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan juga gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi dan pendukung utama untuk mencapai tujuan organisasi yaitu menunjukkan kerapihan dan ketelitian hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan, menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam suatu waktu sehingga efisien dan efektifitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan, ketersediaan

karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain baik di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga pekerjaan akan semakin baik, menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima melaksanakan pekerjaannya dan mempertanggung jawabkan hasil kerja, dan adanya inisiatif dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh kerjasama tim, di mana kerjasama yang efektif dan terkoordinasi dapat meningkatkan kinerja dan komunikasi secara signifikan, sehingga dianggap sebagai solusi terbaik dalam konteks organisasi. Komunikasi yang efektif juga menjadi kunci dalam membangun kerjasama tim dalam sebuah organisasi. Selain kerjasama tim, komunikasi juga merupakan faktor penting yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Irwanda, Rosida, dan Margaritha (2022) Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kerjasama tim, lingkungan kerja dan komunikasi. Suatu perusahaan akan mencapai kemajuan dalam mencapai tujuannya jika ia meningkatkan kinerja karyawannya. Karena keberhasilan lembaga dalam mencapai tujuan dan kelangsungan eksistensinya bergantung pada sumber daya manusia yang dimilikinya, maka berbagai upaya untuk mendongkrak kinerja karyawan menjadi hal yang paling penting. Instansi perusahaan mempunyai ekspektasi yang tinggi terhadap kinerja karyawannya. Semakin besar jumlah karyawan yang berkinerja tinggi, semakin besar kemungkinan tercapainya tujuan keseluruhan. Diantara begitu banyak

keterampilan yang dibutuhkan dalam sebuah perusahaan, terdapat keterampilan yang mampu menyatukan seluruh aspek untuk dapat bersinergi mencapai tujuan perusahaan yaitu keterampilan atau kemampuan dalam berkomunikasi dan kerjasama tim untuk menciptakan suasana berorganisasi yang dapat memotivasi karyawan memberikan kinerja terbaiknya. Ada beberapa faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah kerjasama tim.

Dalam dunia organisasi, kinerja karyawan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan. Kinerja yang optimal dari karyawan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor internal, salah satunya adalah kualitas komunikasi kerja dan kerjasama tim di dalam lingkungan kerja. Di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, perusahaan dihadapkan pada tantangan untuk memaksimalkan kinerja karyawan agar tetap relevan dan kompetitif. Komunikasi kerja yang efektif antar karyawan baik dalam bentuk tulisan, lisan maupun secara vertikal (antara atasan dan bawahan) maupun horizontal (antar rekan sejawat) memainkan peran yang sangat penting dalam pencapaian kinerja yang optimal. Lingkungan Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif baik dari segi fisik maupun psikologis, mampu menciptakan suasana kerja yang nyaman, meningkatkan motivasi serta mendorong semangat kerja karyawan. Sebaliknya lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat menyebabkan penurunan semangat kerja, meningkatkan stres, serta rendahnya kualitas kerja yang berpengaruh secara individu maupun tim yang sangat mempengaruhi

terhadap kinerja karyawan. Selain itu kerjasama tim yang solid juga menjadi faktor yang tidak kalah penting setiap karyawan dalam organisasi memiliki peran dan tanggung jawab yang saling terkait. Kerjasama yang baik antar anggota tim memungkinkan mereka untuk bekerja lebih efisien, menyelesaikan tugas dengan lebih cepat, dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan. Tanpa adanya kerjasama yang baik, konflik internal bisa terjadi dan kerjasama tim akan terganggu, bahkan dapat menurunkan motivasi karyawan.

PT. Telkom Akses merupakan salah satu anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Kehadiran PT Telkom Akses diharapkan dapat mendorong pertumbuhan jaringan akses broadband di Indonesia. Selain strategi dan teknologi informasi akses broadband, layanan lain yang diberikan oleh PT Telkom Akses adalah Network Terminal Equipment (NTE), serta Jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan (Operation dan Maintenance) jaringan akses pita lebar. PT. Telkom akses berkomitmen akan memberikan layanan dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan kualitas layanan yang terbaik bagi seluruh masyarakat dengan Adanya Telkom Akses diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap akses jaringan secara luas ke masyarakat serta dapat menikmati layanan digital yang jauh lebih baik.

TABEL 1.1

Data Capaian Kinerja Organisasi Pada PT. Telkom Akses (PTTA) Kota Kupang
Tahun 2024

No	Sasaran	Kinerja		
		Target	Realisasi	Presentase (%)
1	Penambahan Jumlah Pelanggan Internet	1.300 pelanggan baru	1.455 pelanggan baru	111,9
2	Meningkatkan Kapasitas Keandalan Jaringan	235 lokasi jaringan ditingkatkan	255 lokasi jaringan ditingkatkan	108,5
3	Peningkatan Infrastruktur Jaringan Internet	1.000 titik jaringan ditambah	1.100 titik jaringan ditambah	110,1
4	Penyelesaian Gangguan Pelanggan Internet	0 gangguan terselesaikan	1.306 gangguan terselesaikan	0
5	Pemasangan ODP (Optical Distribution Point)	1.100 unit terpasang	1.080 unit terpasang	98,1

Sumber : PT Telkom Akses (PTTA) Kota Kupang 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel 1.1 Di atas dapat dilihat bahwa pencapaian nilai kinerja organisasi Pada PT. Telkom Akses (PTTA) Kota Kupang, berdasarkan beberapa sasaran yaitu penambahan jumlah pelanggan internet, meningkatkan kapasitas keandalan jaringan internet dan peningkatan infrastruktur jaringan internet, penyelesaian gangguan pelanggan internet tergolong cukup baik dengan realisasi yang melebihi target yang ditetapkan, namun pada pemasangan odp masih belum mencapai target. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas perusahaan.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Mochammad Saifur Rochman, Hasan Ubaidillah (2023) dengan Judul Analisis Pengaruh Komunikasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Kerjasama Tim terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Indo World Kabupaten Mojokerto. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai Fhitung adalah $60,967 > F_{tabel} 2,472$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti menandakan bahwa variabel Komunikasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kerjasama Tim secara simultan memberikan pengaruh positif kepada kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia, Tbk kantor cabang Supermal Karawaci.

Serta penelitian terdahulu tentang Komunikasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Supermal Karawaci (2022) oleh Derrik Hendriawan, Nana Sutisna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Fhitung adalah $7,179 > F_{tabel} 2,78$ dan nilai signifikan $0,029 > 0,05$ menunjukkan bahwa komunikasi kerja, lingkungan kerja dan kerjasama tim berpengaruh negatif kepada kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia, Tbk kantor cabang Supermal Karawaci.

Maka dari itu, berdasarkan latar belakang diatas, mengenai pentingnya komunikasi, dan Kerjasama Tim sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Pengaruh Komunikasi Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses (PTTA) Kota Kupang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang diatas maka, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **Analisis Pengaruh Komunikasi Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses (PTTA) Kota Kupang**

1.3 Persoalan Penelitian

Rumusan Masalah berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Komunikasi Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT.Telkom Akses (PTTA) Kota Kupang?
2. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses (PTTA) Kota Kupang?
3. Apakah Kerjasama Tim berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses (PTTA) Kota Kupang?

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Berdasarkan persoalan penelitian diatas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Menganalisis Pengaruh Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Telkom Akses (PTTA) Kota Kupang?
2. Untuk Menganalisis Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Telkom Akses (PTTA) Kota Kupang?

3. Untuk Menganalisis Pengaruh Kerjasama Tim terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Akses (PTTA) Kota Kupang?

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah :

- 1) Manfaat Akademik Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya kepatuhan MSDM pada umumnya fakultas ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang pada khususnya.
- 2) Manfaat Praktis Dapat menambah pengetahuan penulis khususnya dalam bidang Analisis Pengaruh Komunikasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Kerjasama Tim terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT Telkom Akses (PTTA) Kota Kupang.