

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor kunci dalam reformasi ekonomi, yaitu bagaimana menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas yang memiliki keterampilan dan berdaya saing tinggi dalam persaingan global. Manusia selalu berkembang secara aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.

Kepemimpinan bagi suatu perusahaan merupakan faktor yang krusial, karena perusahaan membutuhkan nahkoda atau motor penggerak bagi anggotanya yang diharapkan akan berdampak baik bagi perusahaan ke arah yang lebih baik di setiap waktunya, salah satunya gaya kepemimpinan yang dibutuhkan untuk mencapai visi atau tujuan perusahaan sebagai penggerak bawahannya untuk melaksanakan pekerjaannya (Syaid, 2014).

Perilaku-perilaku yang tidak efektif menyangkut peran kepemimpinan merupakan tindakan yang tidak mendukung efektivitas dan efisiensi dalam bekerja. Jika keadaan ini dibiarkan terus-menerus tanpa adanya perubahan yang dilakukan, akan berdampak pada menurunnya efektivitas dan produktivitas perusahaan. Perlu adanya peran dari pimpinan, karyawan dan seluruh anggota perusahaan menjalin kinerja yang efektif. Contohnya pimpinan hanya bisa memberikan pengarahan pada saat meeting evaluasi pencapaian target, tanpa memberikan dorongan dan masukan baik secara langsung ataupun tidak langsung, keluhan ini langsung disampaikan oleh karyawan pada saat melakukan wawancara langsung ke perusahaan, sehingga dalam hal ini masih dihadapkan pada permasalahan peran kepemimpinan dalam menjalankan perusahaan.

Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi pihak lain. Keberhasilan seorang pemimpin tergantung kepada kemampuannya untuk mempengaruhi itu. Dengan kata lain kepemimpinan dapat diartikan sebagai

kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain, melalui komunikasi baik langsung maupun tidak langsung dengan maksud untuk menggerakkan orang-orang tersebut agar dengan penuh pengertian, kesadaran dan senang hati bersedia mengikuti kehendak pemimpin. Seorang pemimpin yang efektif adalah seorang yang memiliki kemampuan tersebut sehingga akan dapat meningkatkan kinerjanya.

Karyawan sebagai sumber daya paling dominan pada perusahaan dan merupakan salah satu faktor internal perusahaan yang berperan penting dalam menghasilkan suatu kinerja berkualitas, oleh karena itu perusahaan wajib memberikan keamanan dan perlindungan bagi karyawan (Anjani, dkk., 2014). Faktor keamanan dan perlindungan dalam bekerja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, ketika karyawan memiliki rasa aman dan nyaman karena dirinya merasa mendapatkan perlindungan yang baik dari perusahaan, maka karyawan tersebut juga akan bekerja dengan perasaan yang tenang dan bekerja secara baik. Salah satu upaya dalam menerapkan perlindungan bagi karyawan adalah dengan melaksanakan program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).

Keselamatan dan kesehatan kerja (K3) merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan dalam sistem manajemen perusahaan, baik perusahaan swasta maupun milik negara karena berkaitan dengan kegiatan yang melindungi dan memelihara sumber daya atau aset perusahaan. (Edy Susanto, 2019)

Keselamatan dan kesehatan kerja adalah upaya untuk menjamin dan memelihara kesehatan jasmani dan rohani serta keutuhan tenaga kerja, khususnya manusia, menuju masyarakat yang adil dan makmur (Mangkunegara, 2009: 123). Beberapa perusahaan terkadang menganggap keselamatan dan kesehatan kerja (K3) sebagai hal yang sepele, tetapi pada kenyataannya faktor inilah yang menjamin keselamatan dan kesehatan kerja karyawan juga dapat mengurangi resiko kecelakaan kerja sehingga karyawan lebih merasa diperhatikan oleh perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dalam menerapkan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) di dalam perusahaan perlu adanya dukungan untuk mengembangkan karyawan tersebut agar karyawan di dalam perusahaan dapat

selalu berkembang dan dapat bersaing didalam era globalisasi sekarang. Oleh karena itu perusahaan perlu menerapkan program pelatihan dan pengembangan agar seimbang dengan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) tersebut.

Pengembangan pada dasarnya berorientasi pada perkembangan perusahaan atau organisasi dalam menjawab tantangan bisnis di masa mendatang. Setiap perusahaan harus menerima kenyataan, bahwa eksistensinya di masa depan tergantung pada sumber daya manusia yang kompetitif sebuah perusahaan akan mengalami kemunduran dan akhirnya dapat tersisih karena ketidakmampuan menghadapi pesaing.

Sumber Daya Manusia (SDM) bagi perusahaan sangat dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan organisasi sebagai pelaksana penting dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu instansi. Oleh karena itu, karyawan harus mendapatkan perhatian khusus dari instansi. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) mencatat angka kecelakaan kerja di Indonesia cenderung terus meningkat. Tercatat sebanyak 123.041 kasus kecelakaan kerja sepanjang tahun 2017. Pada tahun 2018 terjadi peningkatan sebanyak 173.105. Sedangkan BPJSTK Kanwil Bali Nusa Tenggara dan Papua mencatat 962 kasus kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja pada tahun 2017 dan meningkat menjadi 2.625 kasus pada tahun 2018. Kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja tidak hanya menimbulkan kerugian materi atau korban jiwa dan gangguan kesehatan bagi pekerja tetapi dapat mengganggu pelayanan kepada masyarakat luas. Salah satu penyebab terjadinya kecelakaan kerja adalah belum optimalnya pengawasan dan penerapan K3 serta perilaku K3 di tempat kerja. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya nyata untuk mencegah dan mengurangi terjadinya kecelakaan dan penyakit akibat kerja secara optimal.

PT Telkom Kendatel Semarang merupakan perusahaan telekomunikasi BUMN setingkat kabupaten yang terletak di Jl. Sukarno Hatta No. 222 Kendal Jawa Tengah. Dalam perjalanan usahanya, PT Telkom Kendatel Semarang memiliki bisnis inti yang terus berupaya meningkatkan atau memajukan kemampuan, pengetahuan pekerja, dan memperhatikan kesejahteraan pekerjanya.

Pimpinan di PT Telkom Kandatel Semarang sangat menyadari bahwa pencapaian kinerja perusahaan yang maksimal didominasi oleh hasil kerja setiap karyawan.

K3 berperan penting dalam menilai kinerja karyawan. Keselamatan dan kesehatan kerja serta perlindungan lingkungan adalah upaya untuk menciptakan tempat kerja yang aman, nyaman, dan sehat. Dengan demikian, dapat meminimalkan atau menghilangkan risiko kecelakaan dan penyakit akibat kerja yang disebabkan oleh pekerjaan yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi dan kinerja karyawan. Menurut Suma'mur (1989:27) menyatakan peningkatan kinerja juga dipengaruhi oleh tingkat keselamatan kerja. Mengingat bahwa masalah K3 bukan hanya tanggung jawab pemerintah melainkan tanggung jawab perusahaan dan masyarakat sesuai dengan UU No. 3 tahun 2003.

Fenomena yang terjadi yaitu rendahnya kinerja karyawan pada bagian teknisi gangguan, hal ini diketahui dalam data TTR (*Time To Recovery*) / kemampuan menyelesaikan gangguan.

**Tabel 1. 1 Data TTR Karyawan Teknisi Bulan Januari-Juni 2022**

Periode (Bulan)	TTR Datel (%)
Januari	86,67%
Februari	84,98%
Maret	84,43%
April	88,36%
Mei	86,52%
Juni	90,00%

Sumber : Data War-P Supervisor Datel Semarang

Karyawan teknisi dalam menyelesaikan gangguan jaringan masih belum maksimal meski jam kerja karyawan teknisi termasuk panjang mulai pukul 7 pagi hingga 5 sore. Berdasarkan data diatas bahwa pada bulan Januari sampai Juni kemampuan mengatasi gangguan jaringan masih fluktuatif dan belum mencapai persentase yang maksimal. Pada kinerja karyawan teknisi pasang baru juga rendah. Hal ini berdasarkan data laporan target pencapaian karyawan teknisi.

**Tabel 1. 2 Data Target Karyawan Teknisi Bulan Januari – Juni 2022**

Periode (Bulan)	Target Perusahaan (Pusat)	Target Didapat (Sales)	Capaian Teknisi (Real)
Januari	1.200	840	834
Februari	1.200	993	986
Maret	1.200	1.170	1.159
April	1.200	1.116	1.107
Mei	1.200	934	928
Juni	1.200	878	872

Sumber : Data War-P Supervisor Datel Semarang

Mulai bulan Januari pusat menetapkan target mencapai 40 pasang baru setiap harinya, sedangkan sebelumnya target karyawan teknisi masih 30 pasang baru perhari. Pada bulan februari dan maret terjadi peningkatan capaian teknisi karena banyak tim lembur akibat wabah covid19. Hal ini dikarenakan jika target tidak terpenuhi maka akan terhalang kenaikan gaji dan gaji karyawan juga dipengaruhi oleh *achievement KPI (Key Performance Indicators)* karyawan. Selain itu pada awal tahun juga diketahui jumlah tenaga kerja lebih banyak namun menurun hingga bulan juni, sehingga bulan april hingga juni karyawan yang tersisa memiliki beban kerja yang tinggi.

Mulanya total jumlah karyawan adalah 73 orang namun semakin menurun menjadi 63 orang. Jumlah karyawan keluar yaitu teknisi IOAN sebanyak 4 orang dan 6 orang karyawan PSB. Karyawan PSB sendiri awalnya berisikan 22 tim atau 44 orang dan menurun menjadi 19 tim atau 34 orang. Sehingga diketahui beban kerja dari target yang ditetapkan oleh pusat yaitu 1.200 target ditanggung oleh 22 tim hasilnya sekitar 54 order pemasangan untuk setiap tim. Sedangkan akibat penurunan karyawan maka target perusahaan 1.200 ditanggung oleh 19 tim hasilnya sekitar 63 order pemasangan untuk setiap tim. Maka jumlah karyawan yang semakin sedikit dan order pemasangan masih tinggi menyebabkan tingginya beban kerja karyawan.

Selain itu data OFI (*Opportunity for Improvement*) / kesempatan untuk memperbaiki, yaitu sebuah data laporan dimana merupakan analisis penyebab dan apa yang harus lebih ditingkatkan lagi pada karyawan PT. Telkom Jombang.



**Tabel 1. 3 Data OFI Karyawan Teknisi Bulan April-Juni 2022**

<i>Alert</i> (Waspada)	<i>Root Cause Analisis</i> (Analisis Akar Penyebab)
Jumlah Gangguan Ubis Jombang Tinggi.	Tiket open sektor Jombang sangat banyak dibanding STO lain.
Banyak Pelanggan Komplain karena belum dikunjungi Teknisi.	Jumlah <i>Work Order</i> meningkat setiap harinya sehingga order yang tidak sempat dikunjungi sering terlupakan.
PSB masih belum mencapai target.	Banyaknya pelanggan baru dan kurang karyawan teknisi yang menangani.

Sumber : Data War-P Supervisor Datel Semarang

Pada data diatas terlihat bahwa banyak pelanggan komplain karena belum dikunjungi teknisi akibat tingginya gangguan jaringan di Telkom Semarang dan target perbaikan yang tinggi. Adapun rendahnya kinerja karyawan teknisi diduga akibat mengalami stres kerja dan motivasi kerja yang rendah. Berdasarkan wawancara dan data OFI karyawan teknisi, stres kerja terjadi karena banyak pelanggan yang komplain, jumlah order semakin bertambah, serta jika target yang didapat tidak tercapai akan terhalang mendapatkan kenaikan gaji. Sedangkan untuk motivasi kerja yang rendah terutama disebabkan tidak ada insentif dan asuransi kesehatan dari perusahaan.

Oleh karena itu penelitian ini menjadi sangat penting untuk mengetahui seberapa besar pengaruh K3 terhadap kinerja karyawan maka dari itu penelitian ini akan dilakukan dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Terhadap**

## **Kinerja Karyawan Access & Service Operation (ASO) pada PT. TELKOM Kandatel Semarang”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan responden terhadap Kepemimpinan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) Terhadap kinerja Karyawan pada PT. TELKOM Kandatel Semarang?
2. Seberapa besar pengaruh Kepemimpinan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. TELKOM Kandatel Semarang baik secara simultan maupun parsial ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang serta perumusan masalah maka tujuan dan kegunaan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap Kepemimpinan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dan kinerja Karyawan pada PT. TELKOM Kandatel Semarang
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kepemimpinan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. TELKOM Kandatel Semarang baik secara simultan maupun parsial

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademisi

Untuk memperoleh bukti-bukti data empiris tentang analisis pengaruh antara Kepemimpinan dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) terhadap Kinerja karyawan PT. Telkom Kandatel Semarang yang akan bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, dan akademis mahasiswa di dalam bidang Sumber Daya Manusia.

2. Bagi Praktisi

Penelitian ini dapat menjadi sebuah bahan informasi dan sebagai referensi tambahan yang berkaitan dengan variabel di dalam penelitian yaitu pengaruh antara Kepemimpinan dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) terhadap Kinerja karyawan.

