

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 latar Belakang**

Perusahaan memiliki target dalam pencapaian demi kemajuan salah satunya PT Telkom Akses Surabaya. PT Telkom Akses Surabaya perusahaan bergerak di bidang jasa telekomunikasi yang mempunyai karyawan 19000 (Telkom Akses 2021). Karyawan diuntut meningkatkan kinerja agar dapat bersaing dengan kompetitor jasa telekomunikasi lainnya. Tuntutan untuk menggapai target perusahaan menciptakan tekanan tersendiri pada karyawan tersebut sehingga kebanyakan karyawan mengalami stres yang mengakibatkan kinerjanya terganggu. Baik buruknya kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya ialah gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan yang baik dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang baik, begitupun sebaliknya jika gaya kepemimpinan yang buruk maka kinerja karyawan akan buruk pula, gaya kepemimpinan menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam menggapai tujuannya. Peran esensial bagi pimpinan dalam mengatur karyawannya agar mereka dapat berkerja secara produktif, maka dari itu pemimpin harus paham tentang tugas dan cara mengatur bawahannya. Pemimpin harus bisa jadi inspirasi yang baik bagi karyawannya, agar mereka termotivasi dan bertugas lebih baik (Wildan,2019).

Pendapat di atas dapat disimpulkan bahwasanya pemimpin yang baik memiliki sifat kepemimpinan agar dapat menggapai tujuan dari

sebuah perusahaan. Pemimpin yang baik mengatur karyawannya semakin baik pula produktivitas karyawan dalam menggapai target yang telah ditetapkan perusahaan.

Faktor gaya kepemimpinan bukanlah hanya salah satu faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan, tetapi ada faktor lain ialah pengalaman kerja karyawan. Setiap aktivitas membutuhkan pengalaman, oleh sebab itu pengalaman adalah guru terbaik. Makna kalimat tersebut adalah orang tersebut belajar dari pengalamannya sendiri (Depdiknas, 2005). Apa yang dialami seseorang disebut selaku pengalaman (*feel*, berpengalaman,). Potensi secara bertahap akan muncul dari waktu ke waktu dalam menanggapi pengalaman yang berbeda (Elaine B. Johnson, 2007).

Kesimpulan dari pengertian di atas adalah orang yang mampu memahami makna dari pengalaman. Pengalaman adalah memahami apa yang telah dijalani, dan mengalami sesuatu adalah pengalaman yang diperoleh, keterampilan atau nilai-nilai yang diintegrasikan ke dalam potensi diri sendiri. Orang dengan pengalaman kerja memiliki kompetensi profesional yang lebih baik daripada orang yang baru memasuki dunia kerja, oleh sebab itu mereka telah belajar memahami aktivitas dan masalah yang muncul dalam pekerjaannya. Pengalaman kerja sangat esensial oleh sebab itu ada proses penambahan pengetahuan, keterampilan dan perilaku pada diri seseorang sehingga dapat memfasilitasi dirinya dalam perkembangan seiring dengan peralihannya.

Seseorang akan lebih kompeten dan berkualitas serta mampu

melaksanakan tugas pekerjaannya oleh sebab itu memiliki pengalaman. Mustakim (2004) berpendapat bahwasanya hukum penggunaan mengatakan: "Korelasi antara stimulus dan respons mungkin lebih kuat atau lebih dekat jika diaplikasikan sering atau sering dilakukan, dan akan berkurang. pengetahuan dan keterampilan Anda. Bagi seorang karyawan, proses menyelesaikan suatu pekerjaan sama dengan suatu latihan yang dapat menambah pengalaman bagi karyawan tersebut untuk memecahkan masalah yang dihadapinya dalam alur kerja. Pengalaman dapat memotivasi seseorang untuk melihat pekerjaan apa pun selaku kesempatan untuk berlatih terus menerus dan belajar sepanjang hayat.

(Muhibbin Syah, 1995) mengklaim bahwasanya pengalaman yang dapat mempengaruhi perilaku lembaga dapat dianggap selaku momen pembelajaran. Seseorang yang didasarkan pada pengalaman dapat membuat orang lebih benar dan puas. Pengalaman terbukti pengetahuan dan keterampilan serta pengaturan yang lebih terintegrasi ke dalam satu orang ketika berada di ruang kerja, selama masih bertugas bidang yang serupa, pengalaman kerja yang akhirnya mengkhususkan diri, selama seseorang bertugas di satu perusahaan akan mulai dapat memberi pendapatan hari ini. Pengalaman dapat diperoleh dari tempat kerja sebelumnya, ialah tentang bidang pekerjaan yang sama yang telah dikonfrontasi. Pengalaman kerja tinggi atau rendah akan seperti kualitas seseorang dan produktivitas di tempat kerja, ialah mudah atau cepat, bahwasanya orang yang lambat yang berada di tempat kerja dipengaruhi oleh pengalaman kerja dalam menjalankan tugas. Ini berarti

pengalaman itu juga memengaruhi skill kerja.

Pengalaman kerja mempengaruhi volume produksi, tinggi rendahnya dapat dilihat dari output tenaga kerja yang diarahkan. Pengertian lain dari pengalaman kerja berupa seseorang yang telah diakui secara umum selaku tempat kerjanya adalah pernyataan tertulis bahwasanya orang tersebut telah bertugas di bidangnya. Senioritas seseorang, selaku mana dimanifestasikan dalam jumlah tahun kerja, akan meningkatkan skill dan keterampilan profesionalnya, berkat itu hasil kerja akan meningkat. Pengalaman kerja tidak hanya jumlah tahun Anda bertugas, tetapi juga lebih dari memperhitungkan jenis pekerjaan yang sering anda hadapi atau temui. Ketika beban kerja meningkat, begitu juga pengetahuan dan keterampilan orang tersebut di tempat kerja. Hal ini dapat dimaklumi oleh sebab itu mereka dilatih dan sering mengulang-ulang pekerjaan sehingga keterampilan dan kemampuan yang diperoleh semakin mudah, tetapi sebelumnya tanpa latihan pengalaman yang pernah mereka miliki akan berkurang atau bahkan terlupakan. Pengertian di atas adalah bahwasanya pengertian pengalaman kerja dalam level perolehan pengetahuan dan keterampilan seseorang dalam pekerjaannya, yang dapat diukur dengan masa kerja dan level pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah *Key Performance Indikator*. KPI (*Key Performance Indikator*) adalah alat ukur yang menggambarkan kinerja suatu perusahaan dalam menggapai tujuan bisnisnya. Perusahaan menggunakan KPI untuk mengukur

keberhasilan tujuan mereka. KPI (*Performance Indikator Key*) adalah ukuran terukur dan kuantitatif yang diaplikasikan untuk mengukur kinerja lembaga dalam menggapai tujuan lembaga (Banerjee dan Buoti 2012). Untuk menetapkan tujuan yang terukur, tinjau tren dan fasilitasi pengambilan keputusan dengan skala KPI.

Berlandaskan latar belakang di atas peneliti tertarik mengambil judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pengalaman kerja, dan KPI terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Akses Surabaya”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

- A.** Apakah memiliki pengaruh gaya kepemimpinan kepada kinerja karyawan PT Telkom Akses Surabaya?

**B.** Apakah memiliki pengaruh pengalaman kerja kepada kinerja karyawan PTTelkom Akses Surabaya ?

**C.** Apakah memiliki pengaruh Key Performance indicators (KPI) kepada kinerjakaryawan PT Telkom Akses Surabaya ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

**A.** Menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PTTelkom Akses Surabaya

**B.** Menganalisis pengaruh Pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan PTTelkom Akses Surabaya

**C.** Menganalisis Key Performance Indikator (KPI) terhadap kinerja karyawanPT Telkom Akses Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

#### **A. Manfaat Akademis**

Bagi ilmu pengetahuan, selaku bahan referensi tambahan dan wacana, terutama terkait masalah faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi kerja.

#### **B. Manfaat Praktis**

Bagi perusahaan, hasil survei ini dapat menjadi pedoman untuk meningkatkan produktivitas karyawan dan mengidentifikasi kebijakan yang tepat untuk menggapai produktivitas perusahaan pada PT. Telkom Akses Surabaya divisi *Helpdesk Assurance Consumer*.