

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Wilayah telekomunikasi Sumatera Barat (Witel Sumbar) merupakan salah satu Divisi Regional dari PT. Telekomunikasi Indonesia yang berada di wilayah kendali regional I Sumatera, yang berperan sebagai unit operasional dan eksekutor program kerja divisi-divisi fungsi di atasnya dan Telkom Regional I Sumatera sebagai representative Direktur Utama di wilayah Sumatera Utara dengan focus pada penyelenggaraan sales dan layanan pelanggan segment: enterprise, bisnis, government, personal, dan wholesale, serta fungsi delivery channel untuk produk telkomsel.

PT Telkom Indonesia untuk wilayah Kota Padang, Sumatera Barat adalah salah satu kantor yang mengkoordinir kawatel dan jangkauan pengawasan mulai dengan 69 STO dan 19 Kabupaten/Kota dimulai dari daerah Sungai Dareh, Pangkalan, Tapan dan Ujuang Gadiang, yang bertujuan melayani keperluan dari pelanggan dan pemasangan jaringan telepon. Telkom juga menerima keluhan dari pengguna ketika memiliki masalah ketika menggunakan produk. Untuk pengaduan dapat dilakukan secara offline, yaitu dengan pelanggan yang datang langsung ke kantor untuk memberikan keluhan, ataupun juga dapat dilakukan secara online melalui website resmi dari Telkom dan kontak Telkom Service.

1.1.2 Sejarah Perusahaan PT Telkom Indonesia

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi dan informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Untuk sejarah PT Telkom yang pertama yaitu pada tahun 1882, Telkom merupakan suatu badan usaha swasta yang menyediakan layanan pos dan telegraf, pada tahun 1906 mulai-lah dibentuk jawatan yang mengatur layanan pos dan telekomunikasi dengan nama Post, Telegraph en Telephone Dienst/PTT), pada tahun 1961 status jabatan diubah menjadi perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel), pada tahun 1965 PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro, dan PN Telekomunikasi. Pada tahun 1995 barulah terdapat Penawaran Umum perdana saham TELKOM yang dilakukan pada tanggal 14 November

1995. Sejak 1 Juli 1995 PT. Telkom meresmikan era Divisi Network dimana Badan Usaha utama dikelola oleh 7 divisi regional dan 1 Divisi Network.

Daerah regional PT. Telkom mencakup wilayah sebagai berikut:

- a. Divisi Regional I, Sumatera
- b. Divisi Regional II, Jakarta dan sekitarnya.
- c. Divisi Regional III, Jawa Barat.
- d. Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan Yogyakarta.
- e. Divisi Regional V, Jawa Timur.
- f. Divisi Regional VI, Kalimantan.
- g. Divisi Regional VII, Kawasan Timur Indonesia (Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku dan Papua)

Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh public. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode “TLKM” dan New York Stock Exchange (NYSE) dengan kode “TLK”.

TelkomGroup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan kepada pelanggan. Transformasi tersebut dapat membuat TelkomGroup menjadi lebih lincah dalam beradaptasi dengan perubahan industry yang sangat cepat. Perusahaan juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi terhadap *customer experience* yang berkualitas. Akibat adanya perubahan teknologi, informasi, dan digitalisasi, maka berpengaruh terhadap kegiatan usaha TelkomGroup. Hal ini dilihat dari lini bisnis yang selalu berkembang melengkapi legacy yang telah ada sebelumnya.

Saat ini tentu perusahaan yang memberikan pelayanan tidak hanya TelkomGroup tetapi juga terdapat perusahaan lain dari BUMN, contohnya yaitu PT PLN (persero) yang mana telah meluncurkan bisnis Iconnet yang menyediakan layanan internet dan siap bersaing dengan competitor atau penyedia layanan internet lainnya, akan tetapi belum banyak yang mengetahui mengenai produk ini. Iconnet memiliki peran dalam pengembangan Transformasi digital PT PLN. Sehingga Iconnet menyiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menyiapkan leader high potential dengan membentuk program Talent Pool Management.

Dengan melihat persaingan yang terjadi saat ini, perusahaan Telkom dituntut untuk memiliki keunggulan yang kompetitif dalam menghadapi para pesaing. Beberapa caranya yaitu dengan meningkatkan kemampuan dinamis karyawan dan kinerja karyawan pada Telkom.

1.1.3 Sejarah Perusahaan PT Telkom Witel Sumbar

Perusahaan Telekomunikasi ditetapkan pengalihan dalam bentuk Perusahaan Umum (Perum) menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) berdasarkan peraturan pemerintah No. 25 tahun 1991. Berkaitan dengan keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. Km 24/QT 001/PPT-83 bahwa organisasi PT Telkom disusun dalam 3 (tiga) tingkat yaitu:

- a. Tingkat pusat
- b. Tingkat Wilayah
- c. Tingkat Unit Pelaksana Teknis

Untuk lebih teraturnya pelayanan di bidang Telekomunikasi PT Telkom membagi wilayahnya pada regional I menjadi 12 wilayah usaha dengan kode wilayah tersendiri. Untuk daerah Sumatera PT Telkom terbagi atas 3 yaitu Witel I Sumut dan Aceh, Witel II Sumbar dan Riau serta Witel III Sumsel, Lampung dan Bengkulu. Alih ini berlangsung pada Juli 1995. Pada tahun 1998 Witel restrukturisasi hingga menjadi 8 Witel, dimana masing-masing, Witel Aceh (kandatel Meulaboh, Kandatel Banda Aceh dan Kandatel Lhokseumawe), Kemudian untuk Witel Sumut terdapat dua Witel yaitu Witel Medan dan Sumut dan selanjutnya yaitu Witel Sumbar di Provinsi Sumatera Barat, yang merupakan Merger dari kandatel Padang, Kandatel Bukittinggi dan Kandatel Solok.

Witel Sumbar merupakan cabang dari PT Telekomunikasi Indonesia untuk wilayah bagian Sumatera Barat, yang bertanggung jawab atas pelanggan, jaringan, dan permasalahan yang terdapat pada daerah Sumatera Barat.

Lokasi Witel Sumbar beralamat di Jl.KH.Ahmad Dahlan No.17 Alai Parak Kopi, Kota Padang Sumatera Barat, Indonesia. Lokasi yang cukup dekat dengan pusat kota sehingga mudah ditemui oleh para pelanggan atau mitra kerja.

1.1.4 Filosofi Logo PT Telkom Indonesia

Logo pada perusahaan memiliki fungsi sebagai simbol yang menjadi ciri khas sehingga dapat dikenal oleh orang banyak. Logo PT Telkom Indonesia Witel Sumbar dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Logo Telkom Indonesia

Sumber: www.telkom.co.id

Telkom Indonesia untuk Indonesia, sejalan dengan purpose Telkom Indonesia yaitu “mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan bedaya saing serta memberikan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan”. Telkom Indonesia berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh pemangku kepentingan sehingga dapat memberikan kontribusi yang terbaik bagi Indonesia. ‘*The World in Your Hand*’ bermakna bahwa Telkom Indonesia berkomitmen untuk segalanya menjadi lebih mudah untuk mengakses dunia.

Berikut beberapa makna dari logo utama Telkom Indonesia:

- a. Logo Telkom Indonesia Primer (Vertical), terdiri dari:
 - 1) *Logotype* Telkom Indonesia terdiri dari 2 baris
 - 2) Icon lingkaran asimetris sebagai symbol dunia dan lambing kedinamisan
 - 3) Icon tangan sebagai representasi tagline “*the world in your hand*”
 - 4) Tagline
- b. Logo Telkom Indonesia Sekunder (Horizontal), terdiri dari:
 - 1) *Logotype* Telkom Indonesia terdiri dari 1 baris

- 2) Icon lingkaran asimetris sebagai symbol dunia dan lambing kedinamisan
 - 3) Icon tangan sebagai representasi tagline *“the world in your hand”*
 - 4) Tagline
- c. Icon Telkom Indonesia, terdiri dari:
- 1) Icon lingkaran asimetris sebagai symbol dunia dan lambing kedinamisan
 - 2) Icon tangan sebagai representasi tagline *“the world in your hand”*
- d. Warna Telkom Indonesia, terdiri dari:
- 1) Merah, melambangkan spirit Telkom Indonesia untuk selalu optimis dan berani dari menghadapi tantangan dan perubahan
 - 2) Putih, melambangkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa
 - 3) Abu-abu, melambangkan teknologi
 - 4) Hitam, melambangkan kemauan keras

1.1.5 Visi, Misi, Purpose dan Core Value AKHLAK PT Telkom Indonesia

- a. Visi
- Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat.
- b. Misi
- 1) Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat
 - 2) Mengembangkan talenta digital unggulan yang memebatu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa
 - 3) Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memerikan pengalaman digital pelanggan terbaik.
- c. Purpose
- Mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan.
- d. Core Value Akhlak
- 1) Amanah
Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
 - 2) Kompeten
Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
 - 3) Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan

4) Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara

5) Adaptif

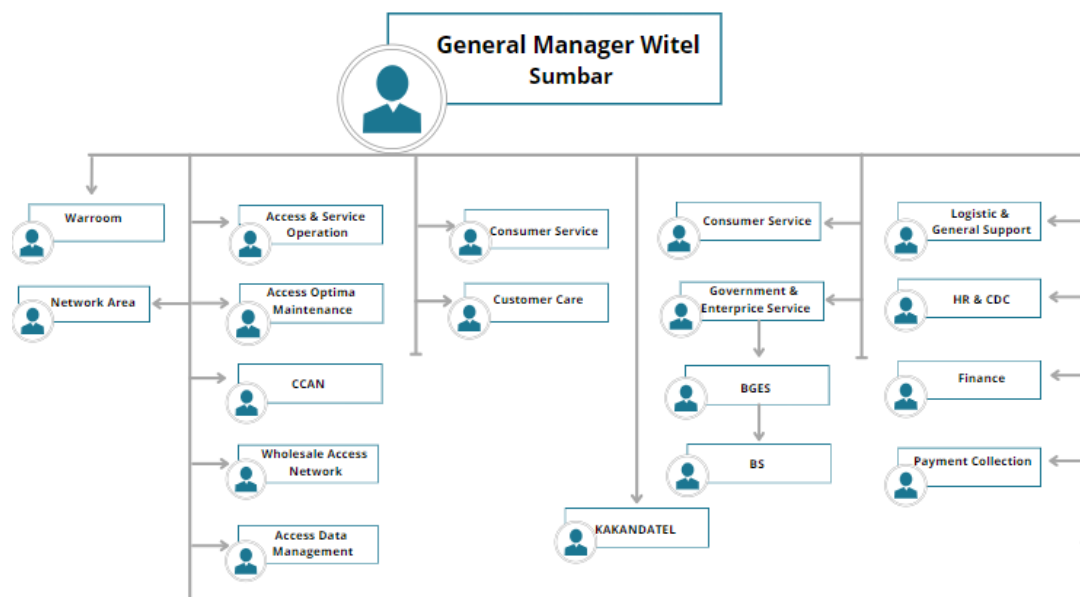
Terus berinovasi dan antusias dalam mengerjakan ataupun menghadapi perubahan

6) Kolaboratif

Membangun kerja sama yang sinergis

1.1.6 Struktur Organisasi Witel Sumbar

Berikut ini merupakan struktur organisasi yang ada di PT Telkom Witel Sumbar:



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Witel Sumbar

sumber: Data Internal Witel Sumbar (2022)

1.1.7 Tugas pokok

a. General Manager (GM)

- 1) Bertanggung jawab atas pencapaian kinerja operasional dalam perusahaan, seperti pengelolaan jasa dan pengelolaan perangkat telekomunikasi di setiap daerah bawahan perusahaan

- 2) Menjalankan setiap strategi bisnis yang ada di kandel daerah, dan menangani tugas-tugas yang berorientasi baik yang dari dalam maupun dari luar.

b. Manager War Room

- 1) Penyajian laporan pencapaian performa
- 2) Menyajikan rekomendasi dalam peningkatan kualitas penjualan di perusahaan.

c. Manager Logistic & General Support

- 1) Pemberi dukungan kepada setiap unit yang berada di kandel
- 2) Memberikan perencanaan, pengembangan SDM, pengelolaan, logistic dan kualitas

d. Manager Customer Service

- 1) Memberikan layanan kepada pelanggan dan menyediakan informasi yang akan diberikan kepada pelanggan mengenai produk atau jasa dari perusahaan

e. Manager CCAN (Corporate Customer Access Network)

- 1) Sebagai jaminan dibagian gangguan kualitas pelayanan kepada pelanggan baik dalam perusahaan, pemerintahan maupun bisnis

f. Manager Network Operation

- 1) Menjaga setiap usulan kebutuhan dalam reengineering perangkat serta network improvement

g. Manager Biggest

- 1) Melayani pelanggan corporate seperti perusahaan, bisnis dan kantor

h. Manager access management

- 1) Meningkatkan kemampuan pada setiap karyawan atau petugas akses area

i. Manager Access Optima & maintenance

- 1) Bertanggung jawab dan dapat memastikan setiap kegiatan dalam proses bisnis dan pengelolaan akses
- 2) Menilai secara bertahap dan memastikan setiap proyek-proyek infrastruktur akses lingkup yang ada di regional

j. Manager service operational

- 1) Memastikan setiap gangguan statistic dan kinerja dari perangkat jaringan akses serta pendukungnya dianalisis

k. Manager Customer Care

- 1) Memberikan layanan serta menerima keluhan dari pelanggan

- 2) Memastikan agar setiap pelanggan mendapatkan informasi secara akurat dan terpercaya

1.1.8 Budaya organisasi

PT Telkom Indonesia menggunakan core value akhlak sebagai budaya perusahaan. Sesuai dengan Surat Edaran Menteri BUMN Nomor: SE 7/MBU/07/2020 tanggal 1 Juli tentang Nilai-Nilai Utama (Core Values) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara, dimana setiap Badan Usaha Milik Negara (BUMN) wajib menerapkan nilai-nilai utama yang disebut AKHLAK. AKHLAK sendiri di definisikan sebagai nilai-nilai Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif yang mendasari perilaku insan BUMN.



Gambar 1. 3 Logo AKHLAK

Sumber: www.bumn.go.id

TelkomGroup merupakan salah satu bagian dari BUMN yang tentunya berkomitmen untuk menerapkan Core Value AKHLAK. Salah satu bentuk komitmennya yaitu dengan melakukan ikrar untuk seluruh Direksi TelkomGroup untuk menjalankan AKHLAK dan menjadi role model bagi penerapannya pada saat Rapat Pimpinan TelkomGroup pada tanggal 23 Juli 2020 yang lalu. Ikrar dan komitmen juga diikuti oleh seluruh karyawan TelkomGroup. Selanjutnya perusahaan juga mengeluarkan peraturan Direktur Human Capital Management terkait penerapan Core Values AKHLAK di TelkomGroup.

Telkom melakukan evaluasi budaya perusahaan menggunakan pengukuran AKHLAK Culture Health Index (ACHI) untuk mengetahui tingkat efektivitas implementasi budaya perusahaan. Semua nilai yang diukur baik secara spesifik maupun internal diarahkan kepada Core Values AKHLAK.

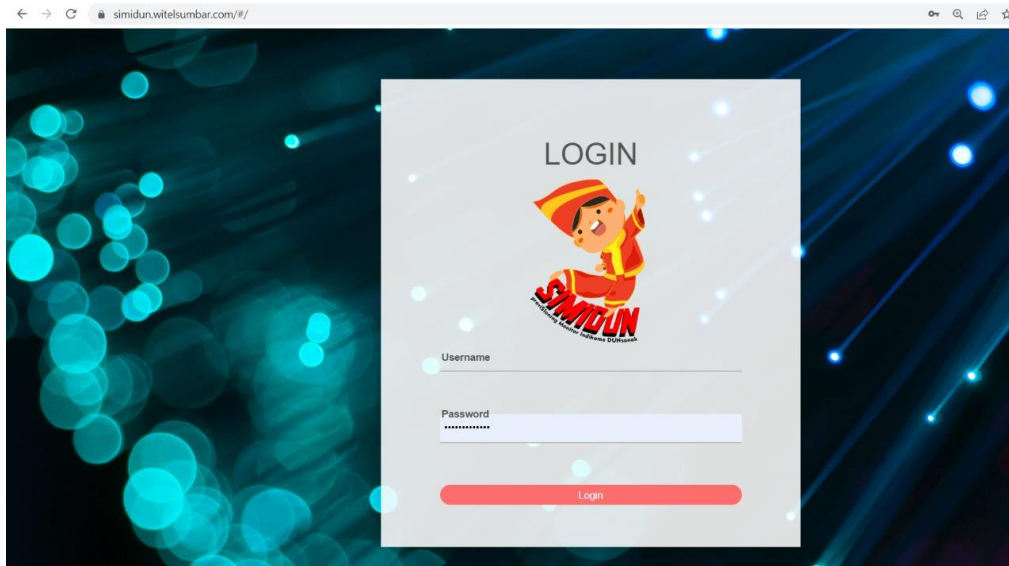
1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan organisasi dan perusahaan pada era globalisasi bergerak semakin pesat sehingga membuat persaingan semakin ketat. Perusahaan dituntut untuk dapat bersaing, bertahan dan dapat menjadi perusahaan terbaik. Dengan adanya persaingan membuat perusahaan berusaha semaksimal mungkin untuk memiliki karyawan yang dapat bertahan dalam masalah apapun yang akan dihadapi oleh perusahaan nantinya. Dengan adanya komitmen organisasi karyawan kepada perusahaan maka akan membantu perusahaan memiliki sumber daya manusia dalam jangka waktu yang panjang.

Komitmen organisasi berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuan. Pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan akan memberi kontribusi yang besar terhadap perusahaan mengenai tumbuh dan berkembangnya perusahaan tersebut. Komitmen karyawan terhadap perusahaan dapat dilihat melalui absensi, tingkat turnover dan lain sebagainya.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan HRD Witel Sumbar diperoleh data turnover karyawan Witel Sumbar selama tahun 2019 hingga 2022, dimana total karyawan yang berhenti bekerja selama tahun 2019 hingga 2022 adalah sebanyak 2 orang, jadi dapat dikatakan tingkat turnover karyawan Witel Sumbar adalah rendah yaitu sebanyak 3.6%. Karyawan yang memilih untuk resign dari Witel Sumbar tersebut disebabkan karena alasan pribadi dan rata-rata karyawan yang lain memutuskan untuk tetap bertahan di perusahaan. Selain itu dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan HRD, tidak ada data absensi bagi karyawan karena data kehadiran dilakukan secara online setiap harinya sehingga data akan masuk ke kantor pusat.

Perusahaan dalam mengembangkan bisnis perlu melakukan penerapan strategi, inovasi, serta kreativitas untuk dapat bertahan. Salah satu bentuk inovasi yang dihasilkan oleh karyawan terhadap perusahaan yaitu dashboard yang digunakan untuk memudahkan karyawan dalam memonitoring pembangunan serta sales pada produk indihome.



Gambar 1. 4 Dashbord Simidun

Sumber: HRD Witel Sumbar

Perkembangan organisasi menuntut perusahaan untuk memiliki karyawan yang dapat bersaing dan bertahan dalam kondisi apapun. Perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi dan dapat melaksanakan kewenangannya. Perusahaan yang memiliki karyawan yang baik akan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Pada kinerja karyawan Witel Sumbar mendapatkan penghargaan yang diberikan oleh Telkom Indonesia pada tahun 2022 kuartir ke-3 Witel Sumbar berada di posisi 2 dari 11 Witel yang terdapat di pulau Sumatera dengan KPI dan jangkauan layanan wilayah area Witel Sumbar sebesar 95%, dimana dengan persentase tersebut layanan yang diberikan oleh Witel Sumbar sudah dapat mencakupi hampir keseluruhan wilayah yang ada di Sumatera Barat.

Menurut Afandi (2018:83), Kinerja merupakan sebuah hasil kerja yang telah diraih oleh seseorang atau kelompok pada suatu perusahaan dengan wewenang dan tanggung jawab yang telah diberi kepada masing-masing karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan dan tidak melanggar hukum serta tidak bertentangan dengan moral dan etika yang berlaku. Oleh sebab itu dibutuhkanlah pengukuran dari kinerja karyawan untuk mengetahui pencapaian dari perusahaan.

Pada suatu perusahaan peran karyawan sangatlah penting, karena karyawan dapat membuat perusahaan mencapai tujuan dan keberhasilannya. Setiap perusahaan menginginkan yang terbaik dan selalu meningkatkan kinerja karyawannya dengan harapan tercapainya tujuan perusahaan.

Kinerja karyawan yang tinggi diperlukan untuk kualitas pekerjaan yang baik. Perusahaan akan sukses apabila memiliki karyawan dengan kinerja yang baik. Menurut Sedarmayanti (2017) kinerja adalah hasil dan perilaku kerja seseorang dalam periode yang diukur melalui kemampuannya dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Oleh karena itu, dengan penelitian ini penulis ingin mengetahui bagaimana kinerja karyawan dapat mempengaruhi komitmen organisasi serta perilaku kerja inovatif untuk meningkatkan koherensi perusahaan.

Pada pelaksanaan kegiatan di Witel Sumbar karyawan bekerja sesuai dengan struktur yang telah ditentukan oleh perusahaan. Jika kinerja yang dimiliki oleh karyawan Witel Sumbar mengalami peningkatan maka akan berdampak baik juga terhadap perusahaan. Oleh karena itu untuk dapat mengetahui bagaimana kinerja karyawan di PT Telkom Witel Sumbar ini, penulis melakukan pra-kuisisioner untuk mendapatkan data yang relevan dengan 13 orang responden karyawan Witel Sumbar.

Tabel 1. 1
Hasil Pra-Kuesioner Kinerja Karyawan Pt Telkom Witel Sumbar

No	Pertanyaan	Jumlah Sampel	Jawaban Responden			
			Setuju	%	Tidak setuju	%
1	Saya dapat menyelesaikan tugas yang diberikan oleh organisasi	13	13	100%		
2	Saya bertanggung jawab dalam pekerjaan yang telah di tentukan	13	13	100%		
3	Saya memenuhi persyaratan kinerja yang ditentukan oleh organisasi	13	13	100%		
Rata-rata persentase				100%		

Sumber: Hasil perolehan data pra-survey Kuesioner 2022

Berdasarkan data hasil dari pra kuisisioner pada tabel 1.1 diatas, menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju dengan dengan nilai persentase 100%. Dan pada jawaban tidak setuju mendapatkan persentase 0%. Hal ini dapat diasumsikan bahwa pegawai Witel Sumbar dapat menyelesaikan pekerjaan yang telah di tentukan oleh organisasi dengan baik, bertanggung jawab

dalam pekerjaan yang telah ditentukan dan memenuhi persyaratan kinerja yang telah ditentukan oleh organisasi. Memiliki karyawan dengan kinerja yang baik maka akan sangat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan ataupun target dengan mudah dan dapat membantu perusahaan melakukan diagnosa organisasi yang dapat membantu meningkatkan operasi dan manajemen saat ini, beberapa faktornya yaitu komitmen organisasi dan perilaku kerja inovatif.

Menurut (McShane and Von Glinow dalam et al., 2019), Komitmen organisasi merupakan suatu ekspresi emosional dari rasa memiliki baik itu individu, identifikasi, dan partisipasi. Atau bisa dikatakan bahwa anggota organisasi yang memiliki komitmen mampu meningkatkan keherensi organisasi dan daya saing. Menurut (Robbin & Judge dalam Arifin et al (2019) komitmen organisasi yaitu tingkat dimana seorang karyawan memihak organisasi yang tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Menurut While Luthan dalam Arifin et al., (2019), komitmen organisasi adalah sikap dimana seorang karyawan menunjukkan loyalitas dan merupakan proses yang berkesinambungan dengan mengungkapkan perhatiannya terhadap keberhasilan organisasi.

Komitmen organisasi adalah dimana seorang individu berpihak dan ingin terus berpartisipasi aktif dalam suatu organisasi dan memiliki keinginan untuk bertahan dalam organisasi dan bagaimana mereka menunjukkan loyalitas beserta dukungan kepada organisasi. Komitmen organisasi mengacu pada bagaimana seorang karyawan dapat menerima dan siap mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, komitmen juga berperan untuk meningkatkan kinerja pegawai, kinerja yang tinggi dapat didukung oleh komitmen organisasi yang kuat pula. Upaya karyawan berkontribusi dalam mewujudkan perusahaan juga merupakan salah satu bentuk dari komitmen karyawan terhadap organisasinya, contoh lainnya yaitu karyawan bangga memberitahu kepada orang bahwa dia merupakan bagian dari karyawan perusahaan serta memiliki value yang sama dengan perusahaan. Dalam komitmen perusahaan karyawan merasa senang dan bangga sehingga memutuskan untuk bertahan dengan perusahaan daripada bekerja dengan perusahaan yang lain. Berikut hasil pra-kuisisioner dari komitmen karyawan Witel Sumbar.

Tabel 1. 2
Hasil Pra-Kuesioner Organisasi

No	Pertanyaan	Jumlah Sampel	Jawaban Responden			
			Setuju	%	Tidak setuju	%
1	Saya bersedia melakukan upaya untuk membantu organisasi ini menjadi lebih sukses	13	13	100%	0	0%
2	Saya bangga memberitahu orang bahwa saya merupakan bagian dari organisasi	13	13	100%	0	0%
3	Saya senang bekerja di organisasi ini dibandingkan ditempat lain	13	11	84,6%	2	15,4%
Rata-rata presentase				94,8%		15,4%

Sumber: Hasil perolehan data pra-survey Kuesioner 2022

Berdasarkan hasil pra-kuisisioner pada tabel 1.2 diatas pada karyawan PT Telkom Witel Sumbar menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju dengan mendapat persentase sebesar 94,8%, sedangkan pada rata-rata skala tidak setuju mendapatkan presentase sebesar 15,4%. Oleh karena itu dapat disimpulkan hasil data dari pra-kuisisioner menjelaskan bahwa komitmen organisasi yang diterapkan oleh karyawan PT Telkom Witel Sumbar sudah cukup baik dan optimal, karena hanya sedikit yang menjawab tidak setuju.

Komitmen organisasi bergantung pada keterikatan psikologis karyawan terhadap individu, tempat kerja ataupun kelompok kerja dalam organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen maka akan bertahan dalam jangka waktu yang lama dalam suatu organisasi karena memiliki rasa ‘bertanggung jawab’.

Menurut Farr and Ford dalam Leong & Rasli (2014) perilaku kerja yang innovative merupakan individu yang dapat memfasilitasi pencapaian dan pengenalan ide, proses, produk atau prosedur baru dan berguna. Menurut Scott & Bruce (1994) perilaku kerja yang inovatif ditafsirkan sebagai proses multi-tahap yang dapat diterima sehingga melibatkan ide dan implementasi. Menurut De Jong dan Hartog dan Vuong et al (2022) perilaku kerja yang inovatif terdiri dari empat rangkaian aktivitas perilaku yang saling terkait, yaitu (1) pengenalan masalah, (2) pembangkitan

ide, (3) promosi ide, (4) realisasi ide sehingga dapat meningkatkan kemampuan karyawan untuk berinovasi. Menurut Raykof dalam Akram et al., (2020) inovasi didefinisikan sebagai suatu proses dimana nilai ekonomi atau social diekstraksi dari pengetahuan yang terjadi melalui penciptaan, difusi dan transformasi pengetahuan untuk menghasilkan sesuatu yang baru baik proses ataupun produk yang ditingkatkan secara signifikan dan siap digunakan oleh masyarakat.

Perilaku kerja inovatif merupakan perilaku memperkenalkan ide-ide yang berguna, organisasi perlu menanamkan pola pikir yang inovatif kepada karyawannya guna mempertahankan kelangsungan dan kesuksesan jangka panjang organisasi tersebut. Dalam perilaku kerja inovatif ini karyawan biasanya berinisiatif dan peduli terhadap nasib perusahaan, oleh karena itu karyawan yang memiliki perilaku kerja inovatif sering memperhatikan masalah yang bukan bagian dari pekerjaannya dan sering menanyakan suatu masalah agar dapat diperbaiki dengan mencari metode, teknik, atau instrument baru dan menghasilkan solusi dari masalah tersebut. Apabila karyawan mendapatkan suatu masalah dalam pekerjaan maka dibutuhkanlah perilaku inovatif untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan.

Tabel 1. 3
Pra-Kuesioner Perilaku Kerja Inovatif

No	Pertanyaan	Jumlah Sampel	Jawaban Responden			
			Setuju	%	Tidak setuju	%
1	Saya sangat peduli dengan nasib organisasi ini	13	13	100%	0	0%
2	Saya sering mencari ide, teknik dan instrumen baru terkait pekerjaan	13	11	84,6%	2	15,4%
3	Saya sering menemukan cara baru untuk menjalankan tugas	13	12	92,3%	1	7,7%
Rata-rata presentase				92,3%		7,7%

Sumber: Hasil perolehan data pra-survey Kuesioner 2022

Berdasarkan data hasil pra-kuisisioner pada tabel 1.3 diatas karyawan PT Telkom Witel Sumbar menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju dengan persentase nilai 92,3%. Sedangkan pada rata-rata responden yang tidak setuju mendapat persentase nilai sebesar 7,7%.

Dapat dilihat secara keseluruhan bahwa hasil data pra-kuisisioner dapat disimpulkan bahwa karyawan PT Telkom Witel Sumbar memiliki perilaku kerja inovatif yang baik.

Dengan melihat hasil dari data pra-kuisisioner dan latar belakang diatas maka penulis merasa tertarik untuk meneliti komitmen organisasi, perilaku kerja yang inovatif, dan kinerja pegawai yang ditetapkan di PT Telkom Witel Sumbar, maka dari itu penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi dan Perilaku Kerja Inovatif terhadap Kinerja Karyawan Witel Sumbar”**

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, penulis mengambil beberapa permasalahan yang dapat diambil dalam kemampuan dinamis karyawan dan perilaku kerja yang inovatif terhadap kinerja perusahaan di Witel Sumbar, yaitu:

- a. Bagaimana komitmen organisasi pada karyawan Witel Sumbar?
- b. Bagaimana perilaku kerja inovatif karyawan Witel Sumbar?
- c. Bagaimana kinerja perusahaan Witel Sumbar?
- d. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi dan perilaku kerja inovatif terhadap kinerja perusahaan di Witel Sumbar baik secara parsial maupun secara simultan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis komitmen organisasi karyawan Witel Sumbar
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis perilaku kerja yang inovatif karyawan Witel Sumbar
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja perusahaan dari Witel Sumbar
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan dari kemampuan dinamis karyawan dan perilaku kerja yang inovatif terhadap kinerja perusahaan di Witel Sumbar baik secara parsial maupun secara simultan

1.5 Kegunaan penelitian

- a. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terkait dengan pengaruh komitmen organisasi dan perilaku kinerja inovatif terhadap kinerja karyawan, dapat dijadikan sebagai

saran untuk penerapan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan dan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi mahasiswa yang melakukan penelitian selanjutnya.

b. Kegunaan praktis

Diharapkan penelitian ini memberikan manfaat bagi PT Telkom Witel Sumbar dalam meningkatkan kinerja pegawai.

1.6 Sistematika penulisan

Sistematika penulisan disusun untuk bisa memberikan gambaran umum terkait dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Perilaku Kerja Inovatif terhadap Kinerja Karyawan Witel Sumbar”, penelitian ini terdiri dari lima bab, yang disusun sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran dari objek penelitian, latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, waktu dan periode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan uraian tentang landasan teori komitmen organisasi, perilaku kerja inovatif dan kinerja karyawan yang berkaitan dengan penelitian ini, hasil penelitian, dan kerangka pikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan masalah penelitian yang termasuk pendekatan, metode, dan Teknik untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Isi bab ini diantaranya: jenis penelitian, operasional variabel dan skala pengukuran, populasi, dan sampel, uji validitas dan reliabilitas dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Bab ini terdiri dari uraian mengenai hasil penelitian dan pembahasannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan simpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan.