

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting perusahaan karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum. Hartatik (2014) menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan sering dilakukan oleh para rekrutmen atau tenaga kerja baru maupun yang sudah lama sebagai upaya peningkatan kinerja karyawan. Pada era globalisasi pengelolaan sumber daya manusia tidaklah mudah, oleh karena itu perusahaan perlu mendukung dan menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas. Perusahaan yang ingin tetap eksis dan memiliki citra positif di mata masyarakat tidak akan mengabaikan aspek pengembangan kualitas sumber daya manusianya.

Menurut Mangkunegara (2013) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Moehariono (2014) Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi.

Menurut Kartono (2008) bahwa kepemimpinan itu merupakan salah satu relasi dan pengaruh antara pemimpin dengan yang dipimpin, kepemimpinan tersebut muncul dan berkembang sebagai hasil dari interaksi otomatis antara pemimpin dengan orang-orang yang dipimpinnya, berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi dan mengarahkan orang secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan. Kepemimpinan adalah salah satu topik perilsku organisasi lain yang sangat banyak mendapat perhatian. Hampir semua penelitian tentang kepemimpinan diarahkan untuk menjawab “apa itu seorang pemimpin yang efektif?” Kepemimpinan merupakan intisari dari manajemen organisasi, sumber daya pokok, dan titik sentral dari setiap aktivitas yang terjadi dalam suatu organisasi .

Motivasi adalah salah satu aspek yang sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan suatu organisasi adalah motivasi kerja SDM yang ada dalam lingkungan organisasi tersebut. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Menurut Hasibuan (2013) Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Menurut Nuraini 2013) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang

diembankan kepadanya misalnya dengan adanya air conditioner (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya.

PT Telkom Indonesia Cempaka Baru merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. PT Telkom Indonesia Cempaka Baru dalam usaha untuk meningkatkan kemajuannya dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia inilah yang menjadi titik kekuatan bagi suatu institusi ataupun perusahaan. Peran kepemimpinan bukan saja menjembatani antara atasan dengan bawahan, akan tetapi juga mampu mengarahkan semua atribut dalam organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi. Pemimpin harus memiliki jiwa kepemimpinan yang kuat agar apa yang diharapkan dapat diwujudkan secara bersama dengan karyawan dan bukan menyebabkan gangguan kerja bagi kinerja karyawannya. Adapun perilaku kepemimpinan yang diterapkan oleh PT.Telkom Cempaka Baru yaitu dengan melakukan pengawasan kerja terhadap setiap pekerjaan dalam berkoordinasi dengan pelanggan dan petugas di lapangan, melakukan penilaian hasil kerja melalui evaluasi kerja, memberikan motivasi kepada seluruh karyawan, memberikan pelatihan kepada seluruh karyawannya terutama dalam hal penanganan gangguan layanan pelanggan.

Sumber daya manusia yang diharapkan oleh organisasi agar memberikan andil positif terhadap semua kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuannya, setiap karyawan diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga nantinya akan meningkatkan produktivitas kerja yang tinggi. Motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen bila mereka

menginginkan setiap karyawan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Karena dengan motivasi, seorang karyawan akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Tanpa motivasi, seorang karyawan tidak dapat memenuhi tugasnya sesuai standar atau bahkan melampaui standar karena apa yang menjadi motif dan motivasinya dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekalipun seorang karyawan memiliki kemampuan operasional yang baik bila tidak memiliki motivasi dalam bekerja, hasil akhir dari pekerjaannya tidak akan memuaskan. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan PT.Telkom Cempaka Baru adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas – tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik dan sebagainya. Lingkungan kerja fisik dalam suatu perusahaan merupakan suatu kondisi pekerjaan untuk memberikan suasana dan situasi kerja karyawan yang nyaman dalam pencapaian tujuan yang diinginkan oleh suatu perusahaan. Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, mudah stress, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja. Bayangkan saja, jika ruangan kerja tidak nyaman, panas, sirkulasi udara kurang memadai, ruangan kerja terlalu padat, lingkungan kerja kurang bersih, berisik, tentu besar pengaruhnya pada kenyamanan kerja karyawan.

Dalam pandangan islam, kepemimpinan merupakan amanah dan tanggung jawab yang tidak hanya di pertanggungjawabkan kepada anggota-anggota yang dipimpinnya, tetapi juga akan di pertanggungjawabkan dihadapan Allah SWT.

Jadi, pertanggungjawaban kepemimpinan dalam islam tidak hanya bersifat horizontal-formal sesama manusia, tetapi bersifat vertical-moral, yakni tanggungjawab kepada allah SWT di akhirat nanti. Seorang pemimpin akan dianggap lolos dari tanggungjawab formal dihadapan orang-orang yang dipimpinya, tetapi belum tentu lolos ketika ia bertanggungjawab dihadapan allah SWT.

Motivasi dalam islam itu adalah untuk mencari nafkah yang merupakan bagian dari ibadah. Motivasi kerja dalam islam bukanlah mengejar hidup hedonis, bukan juga untuk status, apalagi untuk mengejar kekayaan dengan segala cara. Tetapi untuk beribadah, bekerja untuk mencari nafkah adalah hal yang istimewa dalam pandangan islam (Mufraini, 2005).

Menurut definisi dari Tillman dalam Ansarullah (2007) *competency is knowledge, skill and attitude to perform an ability to certain job*. Oleh karena menurut definisi tersebut mengatakan bahwa kompetensi itu selalu menunjuk pada adanya pengetahuan, keahlian dan sikap yang melekat pada diri seseorang yang dapat digunakan untuk menilai kemampuan oleh seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan tertentu, maka pekerjaan atau suatu urusan yang dilaksanakan oleh orang yang memiliki kompetensi, maka hasilnya akan memuaskan. Itulah sebabnya Rasulullah jauh sebelum dunia ini mengalami perubahan yang dahsyat seperti kita rasakan saat ini beliau telah berpesan agar suatu urusan itu selalu diserahkan pada ahlinya atau orang-orang yang berkompeten untuk itu.

Adapun Firman Allah yang menerangkan :

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ  
 فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya :

*“Dan Katakanlah: “Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.*(QS. At-Taubah (9) :105)

Dalam ayat tersebut menjelaskan bahwa jika seseorang melakukan pekerjaan harus dilakukan secara sungguh - sungguh dan dalam tujuan yang jelas yaitu untuk mendapatkan rahmat dari Allah SWT. Semua yang dilakukan harus dalam keadaan ikhlas tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Dengan begitu maka segala aktifitas yang kita lakukan harus sejalan dengan perintah-perintah Allah SWT.

Islam sangat menganjurkan kepada manusia senantiasa berusaha dan bekerja keras sesuai kemampuan yang dimiliki agar dapat menghasilkan hasil kerja yang positif dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Apapun jenis profesinya, islam menempatkan manusia dalam posisi yang mulia dan terhormat. Sebagai seorang muslim bekerja hendaklah berdasarkan iman, Karena dengan iman menghasilkan amal saleh dan saling bekerjasama, saling menasehati dalam kesabaran dengan lainnya menuju kebenaran. Disamping beriman hendaklah bekerja secara professional, teliti, jujur, patuh pada atasan dan lain. Sehingga

dapat menghasilkan kinerja yang diharapkan. Sehingga kepemimpinan, motivasi dan kompetensi dalam islam dapat diartikan sebagai salah satu pendorong bagi seseorang dalam melakukan amal saleh sesuai petunjuk kitabullah dan sunnah nabi.

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan tersebut, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT.TELKOM CABANG CEMPAKA BARU JAKARTA PUSAT DAN DITINJAU DARI SUDUT PANDANG ISLAM”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Indonesia Cempaka Baru?
2. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Indonesia Cempaka Baru?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Indonesia Cempaka Baru?
4. Bagaimana Kepemimpinan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telkom Indonesia Cempaka Baru?

5. Bagaimana tinjauan Islam terhadap pengaruh kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan ditinjau dari sudut pandang islam pada PT Telkom Indonesia Cempaka Baru?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Indonesia Cempaka Baru.
2. Untuk mengetahui apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Indonesia Cempaka Baru.
3. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Indonesia Cempaka Baru.
4. Untuk mengetahui tinjauan Islam terhadap pengaruh kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan ditinjau dari sudut pandang islam.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian dari penelitian yang dilakukan penulis, diharapkan memperoleh manfaat bagi :

1. Bagi penulis

Proses dan hasil penelitian ini bagi penulis diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dengan melihat, mengamati, menganalisis serta menerapkan berbagai ilmu pengetahuan yang telah diperoleh dalam berbagai



kegiatan perkuliahan sekaligus sebagai syarat untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi.

## 2. Bagi PT Telkom Indonesia Cempaka Baru

Untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi pemimpin dan organisasi atau perusahaan dalam pengambilan kebijaksanaan yang berkaitan dengan usaha peningkatan kinerja kerja karyawan khususnya dalam hal disiplin kerja, dan budaya organisasi.

## 3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumberdaya manusia.