

KOMPETENSI DAN BUDAYA ORGANISASI SEBAGAI DETERMINAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS DI PT. TELKOMSEL BRANCH MAKASSAR)

Asrianto¹, Mattalatta², Ansar³, Kurniawaty⁴

STIE AMKOM Makassar^{1,2,3,4}

Email : anto.bakrie@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kompetensi dan Budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkomsel Branch Makassar. populasi dalam penelitian ini sebanyak 136 orang yang selanjutnya semua populasi ini dijadikan sampel. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu kompetensi, budaya organisasi, dan kinerja. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis corelasi dan uji t. Penelitian ini menemukan persamaan $Y = 1.400 + 0,626X_1 + 0,346X_2$. kompetensi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkomsel Branch Makassar dimana t hitung sebesar $6.651 > t$ table 0.165 dengan signifikan sebesar 0.000 dan budaya organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkomsel Branch Makassar dimana t hitung sebesar $2.536 > t$ table 0.165 dengan signifikan sebesar 0.000 .

Kata Kunci : Kompetensi, Budaya Organisasi, Kinerja

ABSTRACT

This study aims to test the influence of competence and organizational culture on employee performance at PT. Telkomsel Branch Makassar. The population in this study was 136 people, all of which were then used as samples. This study consists of three variables, namely competence, organizational culture, and performance. The analysis method used in this study is correlation analysis and t-test. This study found the equation $Y = 1,400 + 0.626X_1 + 0.346X_2$. competence has a positive and significant effect on employee performance at PT. Telkomsel Branch Makassar where t count is $6,651 > t$ table 0.165 with a significance of 0.000 and organizational culture has a positive and significant effect on employee performance at PT. Telkomsel Branch Makassar where t count is $2,536 > t$ table 0.165 with a significance of 0.000 .

Keywords: Competence, Organizational Culture, Performance

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang terus berkembang, perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang tidak hanya terampil, tetapi juga memiliki sikap kerja yang sejalan dengan nilai dan budaya organisasi. Kinerja karyawan menjadi salah satu indikator utama keberhasilan suatu organisasi, karena dari kinerja individu inilah tercermin kinerja kolektif perusahaan.

PT. Telkomsel Branch Makassar sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, menghadapi tantangan untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan dan inovasi di

tengah persaingan industri yang ketat. Dalam konteks tersebut, dua faktor yang dinilai krusial dalam menunjang kinerja karyawan adalah kompetensi dan budaya organisasi.

Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan tugasnya. Karyawan dengan kompetensi tinggi cenderung memiliki kemampuan yang lebih baik dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien. Sementara itu, budaya organisasi menciptakan kerangka nilai, norma, dan perilaku kerja yang menjadi pedoman dalam bertindak dan berinteraksi di lingkungan kerja. Budaya yang positif dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif, meningkatkan motivasi, dan memperkuat komitmen karyawan terhadap perusahaan.

Namun, dalam kenyataannya, masih sering dijumpai ketidaksesuaian antara kompetensi individu dengan tuntutan pekerjaan, serta kurangnya internalisasi budaya organisasi di antara karyawan. Hal ini berpotensi menurunkan kinerja dan produktivitas kerja secara keseluruhan.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kompetensi dan budaya organisasi sebagai determinan utama kinerja karyawan di PT. Telkomsel Branch Makassar. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi manajemen dalam merumuskan strategi pengembangan SDM yang lebih tepat sasaran.

TINJAUAN PUSTAKA

Kompetensi

Menurut Sedarmayanti (2017:11) mengatakan bahwa kompetensi lebih dekat pada kemampuan atau kapabilitas yang diterapkan dan menghasilkan pegawai atau pemimpin atau pejabat yang menunjukkan kinerja yang tinggi disebut mempunyai kompetensi. Kompetensi sebagai kemampuan dari seorang individual yang ditunjukkan dengan kinerja baik dalam jabatan atau pekerjaannya. Kompetensi itu kumpulan dari pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang digunakan untuk meningkatkan kinerja atau keadaan atau kualitas yang memadai atau sangat berkualitas, mempunyai kemampuan untuk menampilkan peran tertentu. Hal ini mengartikan bahwa Pertama, kompetensi merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku untuk meningkatkan kinerja. Kedua, indikator kuat tentang kompetensi disini adalah peningkatan kinerja sampai pada tingkat baik atau sangat baik. Ketiga, kombinasi dan perilaku adalah modal untuk menghasilkan kinerja. Terdapat Dimensi Kompetensi menurut Edison, Anwar & Komariyah (2017:143) menjelaskan bahwa untuk memenuhi unsur kompetensi, seorang pegawai atau karyawan harus memenuhi unsur-unsur yaitu:

- a. Pengetahuan (*Knowledge*)
Memiliki pengetahuan yang didapatkan dari belajar secara formal dan atau dari pelatihan-pelatihan atau kursus-kursus yang terkait dengan bidang pekerjaan yang ditanganinya.
- b. Keahlian (*Skill*)

Memiliki keahlian terhadap bidang pekerjaan yang ditanganinya dan mampu menanganinya secara detail. Meski demikian, selain ahli, ia harus memiliki kemampuan (*ability*) memecahkan masalah dan menyelesaikan dengan cepat dan efisien.

- c. Sikap (*Attitude*)
Menjunjung tinggi etika organisasi dan memiliki sikap positif (ramah dan sopan) dalam bertindak. Sikap ini tidak bisa dipisahkan dari tugas seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar, ini merupakan elemen penting bagi usaha jasa atau pelayanan, bahkan memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan atau organisasi.

Budaya Organisasi

Budaya Organisasi diartikan sebagai budaya yang beradadalam perusahaan. Istilah "budaya perusahaan" mengacu pada budaya yang ada dalam organisasi yang mengelola operasi bisnis. Budaya organisasi pada suatu organisasi sangatlah penting. Definisi umum budaya organisasi, sering dikenal sebagai budaya perusahaan, adalah seperangkat keyakinan dan simbol bersama yang eksklusif untuk organisasi tertentu. Hal ini menumbuhkan budaya di mana karyawan merasa seperti satu keluarga dan menciptakan keadaan yang membedakan antara organisasi dari organisasi lainnya. Berikut adalah beberapa sudut pandang para ahli mengenai hal tersebut :

1. Luthans(2006), mendefinisikan budaya sebagai kumpulan pengetahuan yang digunakan untuk memahami pengalaman dan membentuk perilaku sosial.
2. Budaya organisasi menurut Robbins dan Judge (2008), merupakan suatu sistem makna umum yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya dan dianut oleh para anggotanya.
3. Budaya organisasi menurut Siagan (1995), merupakan konsensus atau komitmen bersama di antara seluruh anggota perusahaan mengenai nilai-nilai yang mengatur operasionalnya.
4. Menurut Gibson (1997), budaya organisasi adalah sistem yang terdiri dari standar, nilai, dan keyakinan yang ada di semua organisasi. Efektivitas suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh budayanya, yang dibentuk oleh standar, nilai, dan praktik yang dijunjungnya.
5. Budaya organisasi dijelaskan oleh Osborne & Plastrik (2000), sebagai kumpulan pola perilaku, perasaan, dan kerangka psikologis yang diinternalisasikan dan dibagikan secara mendalam di antara anggota suatu organisasi.

Sementara itu, Robbins (2018) menguraikan tiga faktor yang berkontribusi terhadap terpeliharanya budaya organisasi. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

- (1) Prosedur seleksi, yang berupaya mencari dan mempekerjakan orang-orang yang memiliki kompetensi yang diperlukan untuk keberhasilan kinerja pekerjaan;
- (2) Manajemen puncak, sebagai keputusan manajemen puncak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap budaya organisasi. Anggota organisasi sangat dipengaruhi oleh perkataan dan tindakan mereka ketika menegakkan aturan;
- (3) Sosialisasi, yaitu membantu pegawai baru dalam menyesuaikan diri dengan budaya organisasi

Kinerja

Menurut Arif Yusuf Hamali (2016:98) berpendapat bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Terdapat Dimensi Kinerja Karyawan menurut John Miner dalam Edison, Anwar & Komariyah (2017:192) untuk mencapai atau menilai kinerja, ada dimensi yang menjadi tolak ukur yaitu:

- a. Kualitas, yaitu: tingkat kesalahan, kerusakan, dan kecermatan.
- b. Kuantitas, yaitu: jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
- c. Penggunaan Waktu dalam Kerja, yaitu: tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif atau jam kerja hilang.
- d. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja

METODE PENELITIAN

Pada elemen populasi dalam penelitian ini sebanyak 136 orang yang selanjutnya semua populasi ini dijadikan sampel. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu kompetensi , budaya organisasi, dan

kinerja. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis corelasi dan uji t

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Correlations

		Kompetensi	Budaya Organisasi	Kinerja
Kompetensi	Pearson Correlation	1	.424**	.639**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000
	N	136	136	136
Budaya Organisasi	Pearson Correlation	.424**	1	.448**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000
	N	136	136	136
Kinerja	Pearson Correlation	.639**	.448**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	
	N	136	136	136

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Berdasarkan Tabel 1. Terlihat hubungan corelasi antara kompetensi dengan kinerja kuat, sedangkan hubungan corelasi antara budaya organisasi dengan kinerja sedang. Dari kedua variabel kompetensi memiliki nilai corelasi terbesar dengan nilai 0.639, dibandingkan corelasi antara budaya organisasi terhadap kinerja 0.448

Tabel 2. Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.400	.815		3.644	.004
	Kompetensi	.626	.030	.663	6.651	.000
	Budaya	.346	.058	.334	2.536	.000

a. Dependent Variable: Mutu Sekolah

Selanjutnya berdasarkan table 3 diperoleh formulasi

$$Y = 1.400 + 0,626X_1 + 0,346X_2$$

1. Konstanta sebesar 1.400 artinya jika kompetensi dan budaya organisasi adalah 0 maka kinerja (Y) sebesar 1.400
2. Jika kompetensi mengalami kenaikan 1 satuan, maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0.626 satuan dengan asumsi variabel budaya organisasi bernilai tetap
3. Jika budaya organisasi mengalami kenaikan 1 satuan, maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0.346 satuan dengan asumsi variabel kompetensi bernilai tetap.

Pembahasan

1. Pengaruh kompetensi terhadap kinerja Karyawan

Dari hasil penelitian di temukan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkomsel Branch Makassar dimana t hitung sebesar $6.651 > t$ table 0.165 dengan signifikan sebesar 0.000 . Pentingnya kompetensi bagi karyawan PT. Telkomsel Branch Makassar tidak bisa dianggap remeh, karena kompetensi merupakan kunci utama dalam meningkatkan kualitas kerja, daya saing perusahaan, serta kepuasan pelanggan. Sebagai perusahaan telekomunikasi terkemuka, Telkomsel memiliki target dan standar layanan yang tinggi. Karyawan yang kompeten akan lebih mampu memahami dan menjalankan strategi perusahaan dengan baik, termasuk dalam pemasaran, pelayanan pelanggan, maupun pengembangan teknologi. Telkomsel sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Karyawan yang memiliki kompetensi tinggi baik dari sisi teknis maupun soft skill seperti komunikasi dan empati akan mampu memberikan layanan terbaik yang berdampak pada loyalitas pelanggan. Menurut para responden kompetensi ini sangat penting karena Kompetensi mendorong kemampuan berpikir kreatif dan solutif. Karyawan dengan pengetahuan dan keterampilan yang terus diperbarui akan mampu menciptakan ide-ide baru untuk meningkatkan efisiensi kerja dan menawarkan solusi yang inovatif bagi pelanggan, apalagi Industri telekomunikasi bergerak sangat cepat. Karyawan yang kompeten akan lebih siap beradaptasi dengan teknologi terbaru, seperti 5G, IoT, dan layanan digital lainnya yang terus dikembangkan oleh Telkomsel. Mulyasari, I. (2019), Sarumaha, W. (2022)., Dwiyanti, N. K. A (2019), Saputra, I. P. A., (2016) dan YASIN, N. A.,(2019) mengatakan hal yang sama dalam penelitiannya bahwa Semakin tinggi kompetensi seseorang (pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja), semakin besar kemungkinan mereka menghasilkan pekerjaan yang berkualitas, efisien, dan sesuai standar.

2. Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan

Dari hasil penelitian di temukan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkomsel Branch Makassar dimana t hitung sebesar $2.536 > t$ table 0.165 dengan signifikan sebesar 0.000 . Menurut responden budaya organisasi yang kuat membantu menyelaraskan visi dan misi perusahaan dengan perilaku serta pola pikir karyawan. Di Telkomsel, budaya perusahaan yang menekankan *integritas*, *kolaborasi*, *customer centricity*, dan *digital mindset* menjadi landasan dalam setiap aktivitas kerja. Dengan begitu, karyawan lebih fokus dan terarah dalam mencapai tujuan organisasi. Ketika karyawan merasa nilai-nilai organisasi sesuai dengan nilai pribadi mereka, akan tumbuh rasa bangga, keterlibatan emosional, dan kepuasan dalam bekerja. Budaya yang positif mendorong motivasi intrinsik, sehingga karyawan cenderung lebih produktif dan bersemangat. Dalam industri telekomunikasi yang sangat dinamis, budaya organisasi yang mendukung inovasi sangat penting. Telkomsel mendorong budaya kerja yang *agile*, terbuka terhadap perubahan, dan responsif terhadap teknologi. Ini membuat karyawan lebih cepat beradaptasi dan menghasilkan solusi kreatif, selain itu Ketika karyawan merasa lingkungan kerja mereka sehat dan sesuai dengan nilai-nilai yang mereka yakini, maka tingkat kepuasan kerja dan loyalitas pun meningkat. Ini penting bagi Telkomsel agar bisa mempertahankan talenta terbaik dan mengurangi biaya akibat pergantian karyawan. Yasin, N. A., et.al (2023), Kurniawaty, K, et.al (2023), Astuti, D. (2022). dan Jamaluddin, J.(2017) mengatakan hal yang sama tentang hasil penelitian ini bahwa Budaya organisasi menetapkan **nilai-nilai, kepercayaan, dan norma** yang menjadi pedoman perilaku karyawan. Ketika seluruh anggota organisasi memahami dan menerapkan budaya tersebut, maka akan tercipta sinergi yang mendukung pencapaian tujuan.

KESIMPULAN

Kompetensi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap PT. Telkomsel Branch Makassar. Gabungan antara budaya organisasi yang kuat dan kompetensi yang mumpuni akan menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan adaptif. Karyawan yang memiliki kompetensi tinggi namun tidak didukung budaya kerja yang sehat bisa kehilangan arah. Sebaliknya, budaya kerja yang bagus tidak akan cukup tanpa kompetensi yang memadai. Budaya organisasi dan kompetensi karyawan merupakan dua faktor yang saling melengkapi dan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja di PT. Telkomsel. Dengan budaya kerja yang positif serta pengembangan kompetensi yang terus menerus, Telkomsel dapat mempertahankan posisi sebagai perusahaan telekomunikasi terdepan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, D. (2022). Pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 55-68.
- Edison, Emron, Yohny Anwar dan Imas Komariyah. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanti, N. K. A., Heryanda, K. K., & Susila, G. P. A. J. (2019). Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 121-130.
- Fred Luthans, 2006, *Perilaku Organisasi*, Alih Bahasa V. A Yuwono, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Gibson (1997), *Organisasi*, Jakarta : Pustaka Ilmu
- Hamali, Arif Yusuf. 2016. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Jamaluddin, J., Yunus, H., & Akib, H. (2017). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada dinas pendidikan provinsi sulawesi selatan. *Jurnal Administrare*, 4(1).
- Kurniawaty, K., Syarifuddin, A., & Yasin, N. A. (2023). The Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Commitment to Hotel Staff. *Economos: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(1), 55-61
- Mulyasari, I. (2019). Pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja pegawai. *Journal of management review*, 2(2), 190-197.
- Osborne, D. Dan Plastrik, P. (2000). *Memangkas Birokrasi (Banishing Bureaucracy)* . Jakarta: PPM
- Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. 2008. *Organizational Behavior Edisi 12*. Salemba Empat. Jakarta
- Robbins. 2018. *Prilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sarumaha, W. (2022). Pengaruh budaya organisasi dan kompetensi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 28-36.
- Saputra, I. P. A., Bagia, I. W., & Suwendra, I. W. (2016). Pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1).
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Siagian, Sondang P. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta; PT. Elek Media Kompetindo.
- Yasin, N. A., Nasir, M., & Kurniawaty, K. (2023). The Influence of Leadership and Organizational Culture on Organizational Commitment To Employees of Grand Mode Cendrawasih. *Economos: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(1), 48-54.
- YASIN, N. A., RIDJAL, S., & JUFRI, M. (2019). Human capital and entrepreneurship and their impact on the productivity of traditional craftsmen. *Revista espac*