

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Sumber daya manusia sampai saat ini masih dipandang sebagai aset yang terpenting bagi perusahaan dalam menunjang operasional usahanya. Peranan sumber daya manusia ini sangat dominan, dikarenakan seluruh tingkatan dalam struktur organisasi perusahaan mulai dari level top manajer sampai dengan level low manajer, memerlukan sumber daya manusia sebagai penanggung jawab terhadap setiap pekerjaan yang dibebankan pada tingkat jabatan dalam struktur organisasi yang bersangkutan.

PT. TELKOM sebagai salah satu perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya sesuai dengan moto TELKOM yaitu "*Committed 2 U*". Salah satu ciri yang membedakan perusahaan jasa dengan perusahaan manufaktur yaitu adanya kontak yang tinggi antara pegawai dengan pelanggannya. Oleh karena itu pada perusahaan jasa, perilaku pegawai terhadap pelanggan memiliki dampak yang sangat besar terhadap persepsi pelanggan mengenai kualitas produk dan jasa perusahaan. Konsekuensinya, pegawai menjadi bagian dari citra perusahaan. Karena perilaku kerja pegawai sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja, maka pihak manajemen harus mampu berperan sebagai penggerak dalam menciptakan pola hubungan kerja yang mendorong terwujudnya iklim kerja yang menunjang hal tersebut.

Pada tahun 2004, pihak Telkom DIVRE-4 bersama dengan STMB (Sekolah Tinggi Manajemen Bandung) pernah melakukan pengukuran kepuasan kerja karyawan PT. TELKOM untuk Divre-4 yaitu antara lain Datel Pekalongan, Datel Purwokerto, Datel Semarang, Datel Solo, Datel Yogyakarta, dan Kantor Divisi. Pengukuran kepuasan kerja yang dilakukan secara keseluruhan ini dirasa kurang mewakili kondisi sebenarnya dari masing-masing Kandatel/Kantor Divisi. Hal ini dikarenakan pada saat melakukan pengukuran dengan menggunakan alat ukur yang berupa kuesioner, ada beberapa dimensi dan pertanyaan yang tidak sesuai dengan kondisi yang ada untuk setiap kandatelnya. Karena itulah organisasi ini perlu melakukan pengukuran kepuasan kerja karyawan dengan cara mengkaji ulang aspek-aspek yang benar-benar mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Aspek-aspek tersebut diharapkan dapat mewakili kondisi perusahaan, dalam penelitian ini yang dimaksudkan adalah Datel Solo. Dari pengukuran tersebut, maka

perusahaan akan mengetahui faktor apa saja yang bisa digunakan sebagai rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Adalah tugas MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia) untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Kepuasan kerja menjadi hal penting karena dapat memengaruhi produktivitas karyawan (Edward Lawler, dalam Steers & Porter, 1983) sebab karyawan yang memiliki kepuasan yang tinggi akan memandang pekerjaannya sebagai hal yang menyenangkan, berbeda dengan karyawan yang memiliki kepuasan kerja rendah, ia akan melihat pekerjaannya sebagai hal yang menjemukan dan membosankan sehingga karyawan tersebut bekerja dalam keadaan terpaksa.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Perbaikan yang dilakukan oleh PT. Telkom Kandatel Solo untuk memperbaiki kondisi perusahaan dilakukan mulai dari internal perusahaan itu sendiri perusahaan harus melihat kondisi organisasinya secara kompleks termasuk kondisi pegawainya. Mengingat begitu pentingnya peranan sumber daya manusia terhadap performansi dan kemajuan suatu perusahaan, maka pihak manajemen harus mengevaluasi kualitas layanan internal yang mampu mendukung kepuasan kerja karyawan.

Adapun masalah yang muncul untuk diteliti yaitu :

1. Aspek kerja apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT. TELKOM Kandatel Solo?
2. Bagaimana kondisi tingkat kepuasan kerja karyawan PT. TELKOM Kandatel Solo?
3. Bagaimana tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan karyawan terhadap aspek-aspek kerja yang diberikan oleh PT. TELKOM Kandatel Solo?
4. Bagaimana usulan perbaikan yang dilakukan terhadap kepuasan dan kesenjangan yang ada?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk :

1. Mengidentifikasi aspek-aspek kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT. TELKOM Kandatel Solo.
2. Mengukur tingkat kepuasan karyawan PT. TELKOM Kandatel Solo terhadap aspek-aspek kerja perusahaan.
3. Mengukur kesenjangan atau gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan karyawan PT. TELKOM Kandatel Solo.

4. Memberikan usulan perbaikan Manajemen Sumber Daya Manusia berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan kerja karyawan yang telah dilakukan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Pihak manajemen dapat mengetahui faktor-faktor kepuasan kerja yang relatif mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan PT. TELKOM KANDATEL SOLO Kandatel Solo.
2. Sebagai bahan masukan (input) untuk mengambil keputusan yang dianggap perlu oleh pihak manajemen untuk meningkatkan kepuasan kerja, sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.
3. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai data pendukung dalam menentukan program-program yang lebih operasional bagi PT. TELKOM KANDATEL SOLO Kandatel Solo.

#### **1.5. Batasan Masalah**

Penelitian mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan persepsi dan perilaku manusia, termasuk didalamnya pembahasan mengenai kepuasan kerja, merupakan kajian yang sangat luas dan kompleks. Karena itu dalam penelitian ini akan dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini hanya berlaku bagi lingkungan pekerjaan objek penelitian saja.
2. Penelitian ini memfokuskan diri pada faktor pekerjaan dan tidak melihat faktor yang ada dalam diri pegawai.
3. Dalam penyusunan usulan perbaikan pelayanan yang diberikan, penilaiannya didasarkan pada hasil analisa dari jawaban responden dan hasil wawancara yang dilakukan selama pengambilan data.