

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Berikut ini ditampilkan logo PT Telekomunikasi Selular Indonesia yang akan dijadikan objek pada penelitian ini untuk diteliti.



**Gambar 1.1 Logo PT Telekomunikasi Selular Indonesia.**

Sumber: Telkomsel (2023)

PT Telekomunikasi Selular, juga dikenal sebagai Telkomsel, adalah operator telekomunikasi selular terbesar di Indonesia. "Telekomunikasi Selular" adalah singkatan dari kata "Telkomsel." Perusahaan ini didirikan sebagai kolaborasi antara PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkom) dan perusahaan telekomunikasi Singapura SingTel pada tahun 1995. Layanan telekomunikasi selular Telkomsel mencakup suara, SMS, dan data internet. Mereka dapat mencakup banyak daerah di Indonesia karena jaringan mereka yang luas. Selain itu, Telkomsel memiliki layanan prabayar (simPATI, Kartu As, dan Loop) dan pascabayar (kartuHalo) (Telkomsel, 2023).

Telkomsel menyediakan berbagai paket untuk pelanggan, seperti paket data, paket nelpon, dan paket SMS. Selain itu, Telkomsel menawarkan berbagai layanan tambahan, seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan aplikasi mobile banking. Telkomsel, perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, telah berkembang menjadi salah satu pemain penting dalam industri telekomunikasi negara. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan mereka, mereka terus mengembangkan jaringan, teknologi, dan layanan baru (Telkomsel, 2023).

### **1.1.1. Visi PT Telekomunikasi Seluler Indonesia**

Adapun yang menjadi visi PT Telekomunikasi Seluler Indonesia dalam menjalankan perusahaannya yaitu “Menjadi penyedia layanan dan solusi gaya hidup digital mobile kelas dunia yang terpercaya”. Visi tersebut adalah visi yang akan disampaikan PT Telekomunikasi Seluler Indonesia setiap hari melalui produk dan jasanya, karena di PT Telekomunikasi Seluler Indonesia, melalui visinya ini, PT Telekomunikasi Seluler Indonesia berupaya untuk menjadi pilihan utama pelanggan dalam hal telekomunikasi seluler, memberikan nilai tambah yang signifikan, dan terus berinovasi untuk menghadapi tantangan dan peluang di industri telekomunikasi yang terus berkembang (Telkomsel, 2023).

### **1.1.2. Misi PT Telekomunikasi Seluler Indonesia**

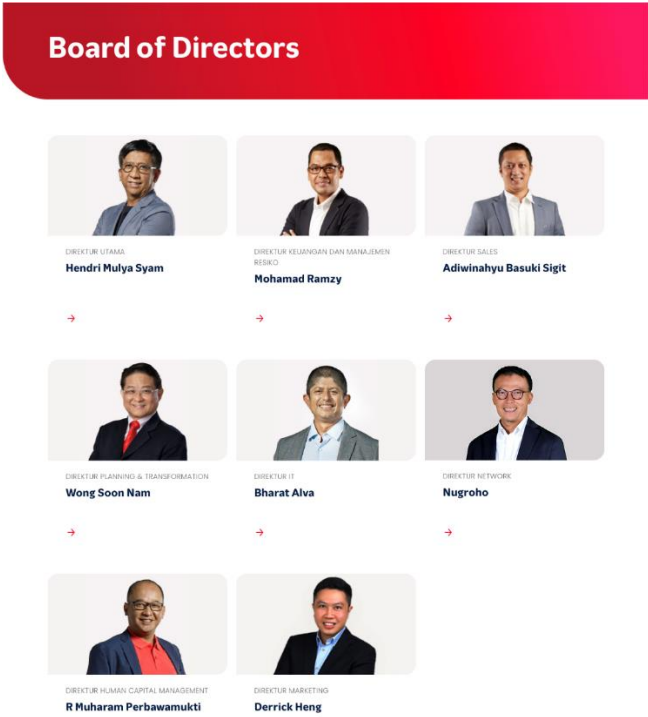
Adapun yang menjadi misi yang akan membantu PT Telekomunikasi Seluler Indonesia dalam mewujudkan visinya adalah dengan “Memberikan layanan dan solusi digital mobile yang melebihi ekspektasi para pengguna, menciptakan nilai lebih bagi para pemegang saham, serta mendukung pertumbuhan ekonomi bangsa” (Telkomsel, 2023).

### **1.1.3. Struktur Organisasi**

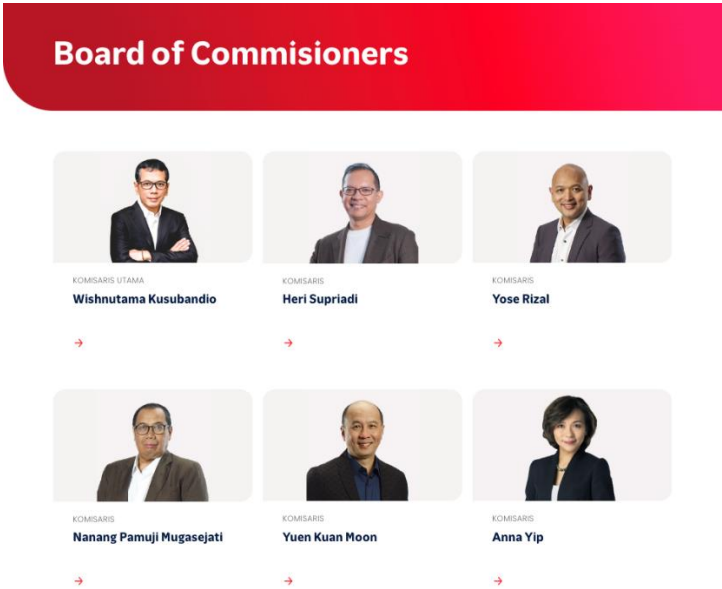
Struktur organisasi Telkomsel dapat bervariasi dari waktu ke waktu, tetapi berikut adalah gambaran umum tentang struktur organisasi perusahaan tersebut:

1. Dewan Komisaris: Dewan Komisaris Telkomsel bertanggung jawab atas pengawasan dan pembuatan keputusan strategis perusahaan. Anggota Dewan Komisaris biasanya terdiri dari perwakilan dari pemegang saham utama dan anggota independen yang memiliki pengalaman dan keahlian dalam berbagai bidang.
2. Direksi: Direksi Telkomsel bertanggung jawab untuk menjalankan operasional sehari-hari perusahaan dan mengambil keputusan operasional yang penting. Direksi dipimpin oleh seorang Direktur Utama (CEO) yang bertanggung jawab atas arah keseluruhan perusahaan.

3. Divisi dan Departemen: Telkomsel biasanya terdiri dari beberapa divisi dan departemen yang memainkan peran kunci dalam menjalankan operasional perusahaan. Beberapa divisi dan departemen yang umum terdapat di Telkomsel meliputi:
  - a. Divisi Penjualan dan Pemasaran: Bertanggung jawab untuk strategi penjualan, pemasaran, dan promosi produk serta layanan Telkomsel kepada pelanggan.
  - b. Divisi Jaringan dan Infrastruktur: Mengelola dan mengembangkan jaringan telekomunikasi Telkomsel, termasuk pemeliharaan infrastruktur, pengembangan teknologi, dan pemantauan kualitas jaringan.
  - c. Divisi Keuangan dan Administrasi: Bertanggung jawab untuk keuangan perusahaan, pengelolaan anggaran, pelaporan keuangan, serta administrasi umum.
  - d. Divisi Sumber Daya Manusia: Mengelola kebijakan SDM, perekrutan, pelatihan, pengembangan, dan manajemen kinerja karyawan Telkomsel.
  - e. Divisi Teknologi Informasi: Bertanggung jawab untuk infrastruktur TI, pengembangan aplikasi, dukungan sistem, dan keamanan informasi.
  - f. Divisi Layanan Pelanggan: Menangani hubungan pelanggan, dukungan pelanggan, penyelesaian keluhan, dan pengelolaan pengalaman pelanggan.
4. Unit Bisnis: Telkomsel juga dapat memiliki unit bisnis yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan atau produk tertentu. Misalnya, unit bisnis Prabayar, Pascabayar, layanan data, atau solusi enterprise.



**Gambar 1.2 Jajaran Direksi PT Telekomunikasi Selular Indonesia**  
 Sumber: Telkomsel (2023)



**Gambar 1.3 Jajaran Komisaris PT Telekomunikasi Selular Indonesia**  
 Sumber: PT Telekomunikasi Selular Indonesia (2023).

## **1.2. Latar Belakang**

Manajemen sumber daya manusia adalah aspek penting dari manajemen secara keseluruhan, dengan fokus pada pemanfaatan potensi dan aset yang diwakili oleh tenaga kerja untuk meningkatkan organisasi internal perusahaan. Sangat penting bagi para manajer untuk mempertimbangkan dengan cermat beragam kemampuan sumber daya manusia, karena pengelolaan yang efektif dan pemanfaatan potensi-potensi ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Peran penting sumber daya manusia dalam menentukan kelangsungan organisasi tidak bisa dilebih-lebihkan. Perilaku positif dan produktif yang ditunjukkan oleh sumber daya manusia memainkan peran penting dalam mengarahkan organisasi menuju perkembangan yang menguntungkan (Surajiyo et al., 2021).

Dalam lingkungan perusahaan, sumber daya manusia merupakan aset utama. Arti penting manajemen sumber daya manusia terletak pada memastikan kepatuhan karyawan terhadap peraturan perusahaan dan keselarasan dengan rencana organisasi. Pengawasan oleh manajer sangat penting untuk memperbaiki kesalahan dan penyimpangan, mengatasi permasalahan seperti kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, pelaksanaan kerja, dan membina lingkungan kerja yang aman (Septyanto dan Pertiwi, 2020).

Meskipun departemen sumber daya manusia secara formal dibentuk untuk mendukung para manajer, tanggung jawab utama untuk memantau kinerja karyawan berada di tangan tim manajerial. Departemen sumber daya manusia membantu manajer dalam berbagai aspek manajemen tenaga kerja, termasuk perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan tenaga kerja, perencanaan karir, kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial (Septyanto dan Pertiwi, 2020; Alfarizi et al., 2022).

Efektivitas sumber daya manusia identik dengan perilaku positif yang memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan internal perusahaan. Hal ini sejalan dengan perspektif Alfarizi et al. (2020), yang menetapkan hubungan antara kepuasan kerja dan kebahagiaan secara keseluruhan dalam perusahaan. Penilaian sikap kerja bergantung pada pencapaian tujuan pribadi karyawan dalam peran mereka. Pada dasarnya, evaluasi sikap kerja didasarkan pada sejauh mana karyawan mencapai tujuan individu dalam kapasitas profesionalnya.

Memenuhi persyaratan organisasi sangat penting bagi sumber daya manusia untuk menyelaraskan kinerja karyawan dengan target perusahaan dan mencapai tujuan organisasi. Proses evaluasi kinerja karyawan yang efektif mencakup hasil yang dicapai dan cara karyawan menyelesaikan tugas yang diberikan (Pambudi et al., 2022).

Untuk mencapai tujuan perusahaan dan memenuhi harapan, pentingnya kinerja karyawan tidak dapat dilebih-lebihkan. Kinerja pegawai pada hakikatnya adalah perilaku yang ditunjukkan individu dalam pelaksanaan tugasnya (Septyanto dan Pertiwi, 2020). Kinerja yang optimal sangat berperan dalam mendukung terwujudnya tujuan organisasi, dan output seorang karyawan merupakan cerminan nyata dari tanggung jawab dan fungsinya (Surajiyo et al., 2021). Menurut Pambudi dkk. (2022), kinerja pegawai ditandai dengan kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Lebih jauh lagi, kinerja karyawan dipandang sebagai proses yang berorientasi pada tujuan yang bertujuan untuk memastikan kelancaran proses organisasi untuk meningkatkan produktivitas pada tingkat individu, tim, dan organisasi.

Kinerja pegawai mencakup aspek kuantitatif dan kualitatif, yang dinilai melalui prestasi yang diraih setiap pegawai dalam kurun waktu tertentu. Penilaian kinerja pegawai dilakukan melalui penilaian kinerja yang merupakan salah satu metode untuk mengukur sejauh mana pegawai melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Pambudi dkk., 2022). Alfarizi dkk. (2022) menegaskan bahwa penilaian kinerja, yang sering dianggap sebagai aktivitas rutin dan tidak terspesialisasi, merupakan sistem formal yang penting untuk menilai

kinerja individu dan tim. Terlepas dari kesalahpahaman umum, penilaian kinerja memainkan peran penting dan bermanfaat bagi perusahaan, berfungsi sebagai proses untuk memastikan kinerja karyawan dan berkontribusi terhadap kesejahteraan perusahaan secara keseluruhan.

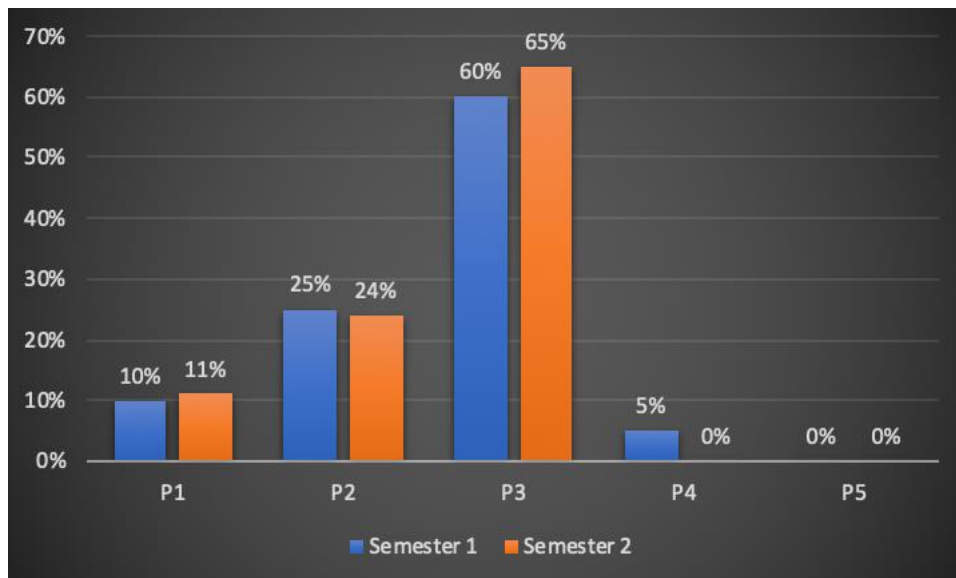
Sehubungan dengan hal tersebut, dilakukan wawancara dengan Bapak Madnur Syahri HSB, staf Portfolio Support System, untuk menilai kualitas kinerja karyawan PT Telekomunikasi Selular Indonesia. Perusahaan menggunakan metode Key Performance Indicator (KPI) untuk penilaian karyawan, dengan fokus pada indikator seperti kerjasama antar karyawan, tim, pemasok, dan pelanggan; pendelegasian tugas dari tingkat manajemen hingga operasional; keterkaitan antara laporan, tindakan, dan kegiatan; dan keselarasan dengan strategi perusahaan. Penilaian kinerja pegawai dilakukan setiap semester untuk mengukur peningkatan atau penurunan prestasi. Berikut ini diuraikan kriteria yang digunakan dalam penilaian karyawan di PT Telekomunikasi Selular Indonesia.

**Tabel 1.1 Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan PT Telekomunikasi Selular Indonesia**

No	Nilai Kinerja Individu	Keterangan
1	P1	Luar Biasa
2	P2	Sangat Baik
3	P3	Baik
4	P4	Cukup
5	P5	Kurang

*Sumber:* PT Telekomunikasi Selular Indonesia (2022)

Dari Tabel 1.1 kriteria penilaian kinerja karyawan, penulis mencantumkan data kinerja karyawan PT Telekomunikasi Selular Indonesia tahun 2022 semester pertama dan semester kedua yang dapat menunjukkan hasil kerja karyawan PT Telekomunikasi Selular Indonesia.



**Gambar 1.4 Penilaian Kinerja Karyawan PT Telekomunikasi Selular Indonesia 2022**

*Sumber:* PT Telekomunikasi Selular Indonesia (2022)

Pada Gambar 1.4, penilaian kinerja pegawai tahun 2022, terlihat 10% pegawai mendapat penilaian “P1” (Luar Biasa) pada semester pertama dan sedikit menurun menjadi 11% pada semester kedua. Demikian pula yang mendapat penilaian “P2” (sangat baik) adalah 25% pada semester I dan 24% pada semester II. Pegawai dengan penilaian “P3” (baik) berjumlah 60% pada semester I, meningkat menjadi 65% pada semester II. Hanya 5% pegawai yang mendapat penilaian “P4” (Cukup) pada semester pertama, dan turun menjadi 0% pada semester kedua. Khususnya, tidak ada karyawan yang mendapat predikat “P5” (Kurang) pada kedua semester tersebut.

Berdasarkan analisis data, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai secara keseluruhan tergolong baik, meskipun masih kurang dari target perusahaan yang ditetapkan minimal 30% dari total angkatan kerja yang mencapai peringkat “P1”.



Wawancara yang dilakukan pada tanggal 5 Juni 2023 mengungkapkan keinginan untuk meningkatkan kinerja di antara seluruh karyawan selama penilaian, menekankan perlunya setiap karyawan untuk memaksimalkan upaya mereka guna meningkatkan pemberian layanan kepada pelanggan.

Eka Theresia Kartika Suri, Analis Pra-Transaksi, berbagi wawasan tentang proses penilaian. Tujuan Individu (IG) ditetapkan pada setiap awal semester, menguraikan daftar dan target spesifik yang ingin dicapai. Atasan menilai poin IG di akhir semester dengan mempertimbangkan nilai-nilai budaya PT Telekomunikasi Selular khususnya “Perilaku ACTION”. Penilaian tersebut melalui proses kalibrasi yang melibatkan dua tingkat atasan dan tiga atasan terkait, sehingga menjamin distribusi nilai yang normal di setiap subdirektorat. Namun, proses kalibrasi ini dapat menimbulkan ketidakseimbangan di antara para pekerja, karena peraturan mengharuskan tidak semua pekerja diberi nilai “P2” atau “P1”, meskipun kinerjanya sangat baik.

Berdasarkan wawasan Mathis dan Jackson (dikutip dalam Priansa, 2019), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain kemampuan individu, upaya yang dilakukan, dan lingkungan organisasi. Kepuasan kerja karyawan muncul sebagai faktor kunci yang mempengaruhi kinerja, sebagaimana dikemukakan oleh Hasibuan (2019) dan Egenieus et al. (2020). Tingkat kepuasan kerja yang dicapai mempengaruhi motivasi dan kemauan, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja organisasi, perusahaan, atau instansi pemerintah. Konsisten dengan Hasibuan (2019), tingkat kinerja karyawan berhubungan dengan kepuasan kerja; kepuasan yang lebih tinggi berkorelasi dengan kinerja yang lebih baik, sedangkan ketidakpuasan menyebabkan kinerja yang lebih rendah.

Kepuasan kerja diartikan sebagai keadaan psikologis seorang karyawan yang dipengaruhi oleh persepsi dan harapan terhadap pekerjaannya, membentuk suka atau tidak suka terhadap peran tersebut dan mempengaruhi perilaku kerja (Saputra dan Mulia, 2019). Karyawan yang tidak puas mungkin menunjukkan sikap negatif yang berpotensi menyebabkan frustrasi organisasi, sedangkan karyawan yang puas

cenderung bekerja secara aktif dan antusias sehingga menghasilkan peningkatan kinerja (Egenieus et al., 2020).

Penelitian sebelumnya mendukung temuan ini. Sipahutar (2018) mengidentifikasi adanya hubungan yang kuat antara kepuasan kerja, disiplin kerja, dan kinerja pegawai di STIE Al Washliyah Sibolga/Tapanuli Tengah. Firmansyah dan Darmawan (2021) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian Pemasaran PT. Kreativa Surya Pratama Bandung, anak perusahaan PT. Telkom Indonesia. Selain itu, Rinika dan Rustam (2021) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan budaya kerja secara kolektif mempengaruhi kinerja karyawan di PT Indo Perdana Lloyd Batam.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Susilo (2018) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pegawai PTPN)” selaras dengan temuan Hamid dan Hazriyanto (2019) dalam penelitian mereka, “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Aker Solutions Batam.” Kedua penelitian tersebut memberikan dukungan tambahan terhadap gagasan bahwa kepuasan kerja berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dalam penelitian Hasibuan (2019), pengukuran kepuasan kerja kurang bersifat absolut karena setiap karyawan memiliki standar kepuasan yang berbeda-beda. Meski demikian, indikator kepuasan kerja dapat diukur melalui faktor-faktor seperti disiplin kerja, perilaku moral di tempat kerja, dan tingkat turnover karyawan. Mengacu pada data yang disajikan pada Tabel 1.2, disajikan Data Absensi Karyawan PT Telekomunikasi Selular Indonesia. Berdasarkan informasi internal PT Telekomunikasi Selular Indonesia yang dibagikan oleh Ibu Aan dan Pak Ari, sistem absensi yang digunakan bernama Moana. Sistem ini mengharuskan setiap karyawan untuk masuk setiap pagi untuk menandai dimulainya jam kerja mereka dan keluar setiap sore untuk menandakan selesainya jam kerja mereka pada hari itu.

**Tabel 1.2 Data Absensi Pegawai PT Telekomunikasi Selular Indonesia 2022**

Bulan	Terlambat (T1)	Tanpa Keterangan (T2)	Pulang Lebih Awal (P)
Januari	24%	0	30%
Februari	30%	0	35%
Maret	31%	0	22%
April	30%	0	23%
Mei	27%	0	24%
Juni	35%	0	25%
Juli	34%	0	20%
Agustus	30%	0	22%
September	33%	0	25%
Oktober	20%	0%	24%
November	21%	0%	25%
Desember	27%	0%	25%

*Sumber:* Telkomsel (2022)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa pegawai yang datang terlambat mulai dari bulan Januari-Desember 2022 terjadi fluktuasi dan jumlah keterlambatan pegawai yang paling banyak terjadi pada bulan Juni 2022 yaitu sebanyak 35%. Untuk pegawai yang pulang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan (pulang lebih awal) selama kurun waktu satu tahun terakhir tersebut mengalami fluktuasi, dan pegawai yang paling banyak pulang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan terjadi pada bulan Februari 2022 yaitu sebanyak 35%.

Sedangkan jumlah ketidakhadiran pegawai tanpa keterangan tidak ada sama sekali. Temuan ini menunjukkan adanya tantangan dalam hal disiplin kerja di PT Telekomunikasi Selular Indonesia. Seperti yang dikemukakan oleh Yogi dan Bagia

(2022), disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja. Disiplin kerja dianggap sebagai salah satu aspek operasional manajemen sumber daya manusia yang sangat penting, terutama dalam hal kehadiran karyawan. Semakin baik disiplin kerja karyawan, semakin tinggi pula kinerja yang dapat dicapai. Tanpa adanya disiplin kerja yang baik, perusahaan akan menghadapi kesulitan dalam mencapai hasil yang optimal (Hasibuan, 2019).

Dari data kehadiran karyawan yang tersaji pada Tabel 1.2 di PT Telekomunikasi Selular Indonesia, terlihat bahwa tingkat kepuasan kerja para karyawan tersebut relatif rendah sehingga mempengaruhi kinerja mereka secara keseluruhan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Untuk memperkuat observasi tersebut, peneliti melakukan survei dengan melakukan tes pendahuluan secara acak kepada 30 karyawan di perusahaan tersebut. Temuan dari uji pendahuluan ini dirinci pada Tabel 1.3.

**Tabel 1.3 Preliminary Test Kepuasan Kerja Pegawai PT Telekomunikasi Selular Indonesia**

Pernyataan	Skor
Saya puas dengan gaji yang saya terima.	51,3%
Atasan memberikan arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan tugas.	51,3%
Saya menjalin hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja	75%
Saya diberikan kesempatan untuk naik jabatan.	64%
Saya merasa puas dengan pekerjaan yang saya kerjakan.	63,4%

*Sumber:* PT Telekomunikasi Selular Indonesia (2022)

Hasil uji pendahuluan yang melibatkan 30 orang karyawan PT Telekomunikasi Selular Indonesia menunjukkan bahwa persentase respon tertinggi yaitu sebesar 75% berkaitan dengan pernyataan kepuasan terhadap hubungan kerja dengan rekan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT Telekomunikasi Selular Indonesia mudah menjalin hubungan kerja yang positif dengan rekan kerja, hal ini mencerminkan kepuasan yang tinggi pada aspek tersebut.

Sebaliknya, data uji pendahuluan menyoroti dua item pernyataan dengan persentase respons terendah, keduanya sebesar 51,5%. Hal ini berkaitan dengan kepuasan terhadap gaji yang diterima dan persepsi bahwa atasan memberikan arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan tugas. Respon yang lebih rendah ini menunjukkan ketidakpuasan karyawan PT Telekomunikasi Selular Indonesia terhadap gaji dan bimbingan yang diberikan atasan dalam penyelesaian tugas.

Dalam wawancara dengan Eko Seno Prianto, karyawan Principal Portfolio Pasca Transaksi, terungkap bahwa kepuasan karyawan tidak semata-mata terikat pada gaji tetapi juga pada tunjangan yang diterima, yang ditentukan berdasarkan kinerja individu. Berbagai tunjangan, antara lain tunjangan cuti, tunjangan insentif, dan tunjangan jasa produksi, dihitung berdasarkan kinerja individu, di samping aspek budaya yang telah ditetapkan. Kesimpulan yang diambil adalah karyawan masih memendam ketidakpuasan terhadap tingkat kepuasan kerjanya di PT Telekomunikasi Selular Indonesia.

Selain itu wawasan yang didapat dari wawancara dengan HCM PT. Telkomsel menyoroti ketidakpuasan pegawai terhadap distribusi pekerjaan yang tidak merata dan deskripsi pekerjaan yang tidak jelas. Beberapa karyawan mendapati diri mereka menangani banyak proyek secara bersamaan, sehingga berdampak pada efektivitas mereka di tempat kerja dan kinerja secara keseluruhan.

Berdasarkan pemeriksaan komprehensif terhadap data sekunder, tes pendahuluan, hasil wawancara, dan penelitian yang ada, para peneliti termotivasi untuk mengeksplorasi tingkat kepuasan kerja di PT Telekomunikasi Selular Indonesia dan potensi dampaknya terhadap kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Oleh karena itu, judul penelitian yang diajukan adalah “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Telekomunikasi Selular Indonesia.”

### **1.3. Perumusan Masalah**

PT. Telekomunikasi Selular Indonesia ialah perusahaan di bidang telekomunikasi yang beroperasi sebagai penyedia layanan. Kemajuan dalam dunia bisnis mendorong setiap perusahaan untuk merencanakan pengelolaan sumber daya manusia yang dimilikinya agar mampu bersaing dan menghadapi pesaing lainnya. Dalam hal ini, pencapaian tujuan perusahaan sangat bergantung pada kualitas dan pengelolaan sumber daya manusia, mengingat peran krusial mereka dalam prospek karyawan serta keberhasilan perusahaan.

Pernyataan ini berlandaskan pada faktor-faktor utama yang memengaruhi produktivitas kinerja karyawan, yakni kepuasan kerja dan disiplin. Hal ini menjelaskan bagaimana hubungan saling memengaruhi antara perusahaan dan karyawan yang akan berdampak pada cara karyawan menjalankan tugas. Faktor ini memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan dan prestasi keseluruhan perusahaan. Apabila perusahaan tak menyediakan pelatihan dan sumber daya yang relevan guna meningkatkan kualitas produktivitas kerja karyawan, maka hal tersebut dapat mengakibatkan penurunan kualitas pekerjaan yang pada akhirnya mempengaruhi mutu sumber daya manusia perusahaan.

Maka dari itu, guna menjaga produktivitas karyawan serta memastikan kinerja mereka tetap optimal, langkah-langkah perlu diambil yang melibatkan penyediaan kepuasan kerja yang disesuaikan dengan keperluan individu-individu karyawan. Dalam konteks PT. Telekomunikasi Selular Indonesia, perusahaan dapat mengamati dampak kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini didasarkan pada sejumlah pertanyaan penelitian, di antaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Selular Indonesia?
2. Bagaimana disiplin kerja pada karyawan pada PT. Telekomunikasi Selular Indonesia?
3. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Selular Indonesia?

4. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Selular Indonesia?
5. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Selular Indonesia?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui bagaimana kepuasan kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Selular Indonesia.
2. Mengetahui bagaimana disiplin kerja pada karyawan pada PT. Telekomunikasi Selular Indonesia.
3. Mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Selular Indonesia.
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Selular Indonesia.
5. Mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Selular Indonesia.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun yang manfaat dari penelitian ini dibagi atas dua bagian sebagai berikut:

##### **1.5.1. Aspek Teoritis**

Aspek teoritis dari penelitian ini adalah menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan, memberikan informasi tentang dampak kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dalam suatu perusahaan, serta memberikan informasi relevan bagi mahasiswa dan mahasiswa yang tengah mencari pengetahuan mengenai kaitannya dengan organisasi dan perusahaan. Penelitian ini juga menggunakan teknik analisis SEM sebagai bagian

dari Tugas Akhir pada Pendidikan S1 di program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Telkom University.

### **1.5.2. Aspek Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini akan berfungsi sebagai panduan bagi PT. Telekomunikasi Selular Indonesia dalam menyusun strategi pengembangan, inovasi, dan kolaborasi dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan kerja. Dengan demikian, PT. Telekomunikasi Selular Indonesia dapat mengadopsi strategi yang tepat dan mencapai target yang diinginkan dengan efisiensi yang lebih baik.

### **1.6. Sistematika Tugas Akhir**

Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama memberikan gambaran umum, singkat, dan menyeluruh tentang fenomena dan subjek penelitian.

#### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Dalam Bab kedua, teori-teori yang terkait dengan topik dan variabel penelitian dibahas secara singkat, jelas, dan mendalam. Ini digunakan sebagai dasar untuk membangun kerangka pemikiran dan merumuskan hipotesis.

#### **c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ketiga memberikan penjelasan menyeluruh tentang proses dan langkah-langkah penelitian, termasuk penjelasan tentang strategi, teknik, dan pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data untuk menentukan jawaban atau penjelasan atas masalah penelitian.



**d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab keempat, penulis membahas analisis variabel responden, analisis statistik, dan analisis pengaruh variabel. Hasilnya diuraikan secara menyeluruh untuk membantu orang lebih memahami temuan penelitian.

**e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian kelima dari penelitian berisi kesimpulan dan rekomendasi penulis yang diharapkan dapat membantu objek penelitian dan pihak-pihak lain yang terlibat. Keputusan ini mencakup kesimpulan utama dari penelitian dan implikasinya, serta saran untuk perbaikan atau tindakan yang dapat diambil berdasarkan temuan. Bab ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum tentang pentingnya penelitian dan dampaknya pada praktik dan penelitian berikutnya.