

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu dan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, salah satu definisi kepuasan kerja yaitu menurut Luthans (2006), kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan aspek-aspek diri individu, maka ada kecenderungan semakin tinggi tingkat kepuasannya.

Semua manajer menjadi agen retensi unit HR sebagai perantara untuk mendapatkan loyalitas dan kepuasan karyawan. Komitmen perusahaan adalah menjaga karyawan agar tetap bekerja di perusahaannya, oleh karena itu jika karyawan benar-benar puas dengan hal-hal yang sudah diberikan perusahaan maka karyawan akan tetap bekerja di perusahaan. Salah satu aspek utama Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengukuran kepuasan karyawan. Perusahaan harus memastikan bahwa kepuasan karyawan yang tinggi di antara para pekerja, yang merupakan prasyarat untuk meningkatkan produktivitas, daya tanggap, dan kualitas dan layanan pelanggan (Sageer *et al*, 2012).

PT Telkom Akses Solo yang merupakan salah satu organisasi/instansi berperan dalam mengembangkan, meningkatkan kualitas dan mengkoordinasi unsur pendidikan dalam masyarakat. Di instansi inilah aktifitas para pegawai diharapkan mampu berperan dalam mewujudkan suatu pola pendidikan serta mampu mengatasi segala permasalahan yang berhubungan dengan kualitas pendidikan. Namun ternyata masih cukup banyak terjadi kesenjangan yang kurang sesuai dengan idealisme, masih ada beberapa kelemahan yang masih ditunjukkan oleh karyawan/pegawai dimana mereka kurang termotivasi dengan pekerjaannya.

Ada yang tidak tepat waktu saat masuk kantor, menunda tugas kantor, kurang disiplin waktu dan tidak bisa memanfaatkan sarana kantor secara optimal.

PT Telkom Akses Solo memiliki 347 karyawan pada bulan September 2016. Adapun area penempatan karyawan PT Telkom Akses Solo adalah Gladak, Kerten, Kartasura, Boyolali, Salatiga, Klaten, Solo Baru, Sukoharjo, Wonogiri, Palur, Karanganyar, dan Sragen. Berikut adalah data rekrutmen pada PT Telkom Akses Solo.

Berdasarkan data banyaknya karyawan yang mengundurkan diri pada PT Telkom Akses Solo dari tahun ketahun, jumlah karyawan yang mengundurkan diri dari PT Telkom Akses dari tahun ke tahun semakin meningkat. Pada tahun 2013 dan 2014 hanya ada 1 karyawan yang mengundurkan diri. Namun, pada tahun 2015 ada 30 karyawan yang mengundurkan diri. Pada tahun 2016 (data yang diambil hanya sampai bulan September) jumlah karyawan yang mengundurkan diri adalah 35 karyawan.

Produktivitas karyawan yang dimiliki dapat menentukan kepuasan kerja karyawan. Produktivitas unit DSHR (*Direct Sales Home Reach*) mengalami kenaikan dari bulan ke bulan pada tahun 2016. Produktivitas tertinggi unit DSHR dicapai pada bulan Juni yaitu sebesar 28%. Namun, setelah pencapaian tertinggi pada bulan Juni, produktivitas unit DSHR mengalami penurunan menjadi 23% dan terus mengalami penurunan terhadap produktivitas. Selain unit DSHR, produktivitas unit WFM (*Work Force Management*) juga mengalami kenaikan bahkan penurunan. Produktivitas tertinggi unit WFM dicapai pada bulan Januari 2016 yaitu sebesar 65%. Sedangkan produktivitas terendah unit WFM dicapai pada bulan Juli, yaitu sebesar 27%. Berdasarkan data produktivitas tersebut dapat disimpulkan sementara bahwa kepuasan kerja karyawan unit DSHR maupun DSHR mengalami peningkatan dan penurunan.

Hubungan antara karyawan dan organisasi memiliki kepentingan yang besar bagi keberhasilan dan ketekunan dari setiap organisasi. Untuk membangun hubungan yang kuat antara karyawan dan organisasi, ada kebutuhan bagi organisasi untuk memastikan tingkat kepuasan karyawan yang tinggi dan memiliki komitmen (Khan *et al*, 2016).

Kepuasan karyawan adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan apakah karyawan bahagia dan puas dan memenuhi keinginan dan kebutuhan di tempat kerja atau tidak mereka. Kepuasan karyawan adalah faktor dalam motivasi karyawan, pencapaian tujuan karyawan dan positif semangat kerja karyawan di tempat kerja (Ambreen, 2013).

Kepuasan karyawan dianggap sangat penting dalam menentukan keberhasilan organisasi. Kepuasan karyawan adalah perhatian utama khususnya di industri jasa. Meningkatkan kepuasan karyawan sangat diperlukan karena merupakan kunci keberhasilan bisnis organisasi apapun (Naseem *et al*, 2011).

Kepuasan kerja karyawan mempengaruhi kinerja karyawan pada suatu perusahaan secara jelas dikemukakan oleh Youjun Li *et al*, (2014) bahwa, kepuasan karyawan adalah faktor kunci yang mempengaruhi kinerja karyawan industri minyak dan manajemen kompensasi. Industri minyak memiliki karyawan yang tinggi memunculkan beberapa masalah, masalahnya berasal dari efisiensi rendah, masalah loyal karyawan kecil, dll Untuk mengatasi masalah yang ada dalam industri minyak kepuasan karyawan merupakan suatu peranan penting, dan penelitian evaluasi kepuasan staf memiliki signifikansi praktis tertentu. Makalah ini mengutip sebuah metode, metode fuzzy TOPSIS baru untuk mengevaluasi kepuasan karyawan, dapat mengatasi masalah evaluasi indeks yang sulit untuk dihitung, memiliki pengoperasian yang mudah, efisiensi tinggi, kurang data yang dibutuhkan, jelas mengungkapkan masalah, kelayakan dan penerapan, dll. Hasil evaluasi memberikan dasar bagi departemen manajemen sumber daya manusia untuk mengembangkan kepuasan strategi promosi karyawan.

Menurut Noor *et al*, (2014) Sebagian besar studi membuktikan bahwa karyawan suatu organisasi pemerintah lebih setia dari pada karyawan pada perusahaan swasta, tetapi tingkat produktivitas organisasi pemerintah tidak setinggi pada produktivitas perusahaan swasta, hal ini tergantung pada kepuasan karyawan dan loyalitas karyawan. Sehingga produktivitas karyawan yang tinggi belum tentu membuat karyawan setia pada suatu perusahaan.

Pemeriksaan dan analisis pengaruh kepuasan karyawan telah menjadi sebuah hal penting dari suatu penelitian dan kemungkinan akan tetap jadi terpenting karena perubahan terus-menerus dalam norma-norma sosial, teknologi, dan

struktur ekonomi dari keadaan ekonomi setiap negara, selain itu penelitian selanjutnya masih diperlukan untuk mendapatkan hasil yang memuaskan (Geoffrey *et al*, 2015).

Sebuah fakta diketahui bahwa suatu perusahaan yang memberikan perhatian lebih terhadap kepuasan karyawan mereka akan menghasilkan hasil yang lebih berhasil dari yang dilakukan. Dalam hal ini, kita telah membangun sebuah model asli dan dilakukan analisis penelitian di bidang manufaktur logam, yang subjek utama adalah untuk menyelidiki kepuasan karyawan tergantung pada faktor-faktor budaya organisasi dan kapasitas pembelajaran suatu organisasi (Aydin *et al*, 2008).

Kepuasan karyawan tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga meningkatkan kualitas pekerjaan. Hal ini diperlukan bagi perusahaan untuk melihat seperti apa yang karyawan rasakan, pikirkan, keinginan bersama dengan menemukan bagaimana tenaga kerja pengabdian dan komitmen dapat ditingkatkan. Dengan memperkuat pengabdian karyawan, hasil bisnis dapat ditingkatkan, produktivitas dapat ditingkatkan, komitmen bisa diintensifkan dan tingkat pengurangan dapat ditekan (Naseem *et al*, 2011).

Banyak faktor yang menjadikan suatu instansi berupaya keras memberikan solusi dari kekurangan yang ada. Salah satunya dengan seringnya mengadakan komunikasi yang efektif, memotivasi pegawai untuk mengetahui permasalahan yang di hadapi selama ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT Telkom Akses Solo atas kebijakan-kebijakan pada perusahaan. Kebijakan-kebijakan perusahaan yang dimaksud dalam penelitian ini antara lain pengembangan organisasi, kebijakan kompensasi, pengembangan karir, kepuasan kerja, keamanan kerja, lingkungan dan kondisi kerja, hubungan dengan atasan, kelompok kerja, dan gaya kepemimpinan. Selain itu, penelitian ini juga akan menganalisis faktor pembeda kepuasan kerja karyawan PT Telkom Akses Solo. Dari uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul yaitu “Analisis Diskriminan Kepuasan Kerja Pada PT Telkom Akses Solo (Studi pada Karyawan PT Telkom Akses Solo)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan kedalam pertanyaan berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja pada PT Telkom Akses Solo?
2. Apa yang menjadi faktor pembeda kepuasan kerja karyawan PT Telkom Akses Solo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan memperoleh jawaban atas masalah yang telah dirumuskan, yaitu:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan kerja pada PT Telkom Akses Solo.
2. Untuk menganalisis faktor pembeda kepuasan kerja karyawan PT Telkom Akses Solo.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya informasi dan menambah khazanah keilmuan pada bidang sumber daya manusia khususnya yang terkait dengan kepuasan kerja karyawan agar dapat memahami faktor pembeda kepuasan kerja karyawan khususnya dalam suatu perusahaan. Disamping itu penelitian ini diharapkan bisa dijadikan rujukan untuk penelitian berikutnya.

2. Kegunaan Praktis

Sebagai bahan masukan dan gambaran bagi PT Telkom sebagai salah satu Perusahaan Swasta di Indonesia untuk memahami faktor pembeda kepuasan kerja karyawan. Hal ini dapat dijadikan untuk landasan penerapan strategi yang lebih baik dalam memberikan kepuasan kepada karyawan, khususnya dalam meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, dengan memahami apa saja yang dibutuhkan karyawan di PT Telkom Akses dapat menambah wawasan manajemen PT Telkom Akses untuk memberikan kepuasan kerja karyawan yang maksimal sehingga mampu meningkatkan produktivitas karyawan.

## **E. Sistematika Penulisan Akhir**

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan dari penelitian ini disusun sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang Latar Belakang Masalah; Perumusan Masalah; Tujuan Penelitian; Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penelitian.

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

Bab ini membahas tentang Tinjauan Pustaka; Penelitian Terdahulu; Kerangka Pemikiran; Hipotesis Penelitian dan Ruang Lingkup Penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang Jenis Penelitian; Variabel Operasional; Tahapan Penelitian; Populasi dan Sampel; Pengumpulan Data; Uji Validitas dan Reliabilitas; Teknik Analisis Data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan penulis berdasarkan tata cara dan langkah-langkah yang telah ditentukan pada bab-bab sebelumnya.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas tentang penafsiran dan pemaknaan penelitian terhadap hasil analisis penelitian yang disajikan dalam bentuk kesimpulan serta saran yang merupakan implikasi kesimpulan yang berisi alternatif pemecahan masalah.