

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pertumbuhan yang cepat dan tepat suatu organisasi didasari pada kemampuan manajemen dalam mengaturnya. Sumber daya manusia merupakan aspek yang cukup penting bagi perusahaan atau organisasi, sebab karyawan yang baik dapat berorganisasi dalam menumbuhkan efektifitas dalam organisasi. Oleh karena itu dalam mengelola para sumber daya manusia diperlukan kejelasan dan ketepatan untuk membantu keberhasilan yang diinginkan organisasi. Manajemen sumber daya manusia akan menjadi pengetahuan dan kemampuan mengatur menata sumber daya manusia memperoleh tujuan yang diharapkan (W.R Rondo et al, 2018)

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu bidang strategis organisasi dalam mengendalikan manusia dengan baik, oleh karena itu dibutuhkan pengetahuan atas karakter manusia serta juga cara mengelola hal tersebut. Manajemen Sumber Daya Manusia berkaitan dengan praktik urutan perencanaan, kategorisasi karyawan, peningkatan karyawan, manajemen karir, analisis kinerja, kompensasi karyawan, dan hubungannya dengan pekerjaan yang efektif (Sutrisno, 2017). Sumber Daya Manusia di dalam sebuah perusahaan merupakan faktor yang cukup penting dan potensial. Sumber daya manusia berkualitas akan sangat memotivasi kemampuannya untuk bekerja di dalam organisasi, karena suatu organisasi dituntut untuk bekerja secara efektif dalam hal mencari sumber daya berkualitas. Menurut (Marwansyah, 2019), Sumber Daya Manusia adalah seorang tenaga terampil yang berada di dalam suatu perusahaan serta dapat dipekerjakan dengan melewati fungsi perencanaan yaitu melalui rekrutmen, perencanaan, pengembangan, dan keahlian dalam bidang yang diinginkan dan memiliki kekuatan, kesadaran, kemauan, wawasan, dan keterampilan dan hal ini berpengaruh terhadap upaya perusahaan untuk mencapai tujuan dan kepuasan kerja karyawannya.

Perkembangan dalam hal teknologi yang sangat cepat di seluruh dunia, memunculkan beberapa perusahaan telekomunikasi, hal ini akan menjadi tantangan khusus untuk PT Telkom Indonesia perusahaan telekomunikasi yang menawarkan layanan internet. PT Telkom Indonesia sendiri mempunyai anak perusahaan yaitu PT Telkom Akses (PTTA) yang bergerak pada bidang penyediaan pengelolaan infrastruktur jaringan dan jasa konstruksi dengan produknya yaitu Indihome. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada karyawan agar bisa mendorong kinerja, perusahaan harus memperbaiki gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan kompetensi di dalam perusahaan untuk bisa memberikan kepuasan kerja untuk para karyawan.

Kepuasan kerja yaitu perangsang seorang karyawan kepada pekerjaan yang berkaitan dengan kerjasama diantar karyawan, situasi kerja, penghargaan yang didapat di tempat kerjanya, serta hal - hal yang berkaitan dengan faktor fisik dan psikis (Sutrisno, 2017, p. 74). Setiap manusia yang bekerja menginginkan mendapatkan kepuasan dari tempat bekerjanya, produktivitas yang diharapkan oleh manajer tentunya dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Oleh karena itu, pimpinan perlu mengetahui apa yang perlu dilakukan guna mewujudkan kepuasan kerja bagi karyawan (Wibowo, 2016). Jika karyawan merasa puas, maka karyawan dapat lebih loyal terhadap tempat kerjanya sehingga semangat, disiplin dan semangat kerja yang dipilihnya dalam menjalankan tanggung jawab dan tugasnya dapat meningkat. Namun jika kepuasan kerja karyawan kurang baik dapat menyebabkan pekerjaan menjadi membosankan, sehingga saat melaksanakan tanggung jawab dan tugasnya akan terpaksa.

Berdasarkan hasil wawancara kepada karyawan tetap di PT Telkom Akses Kota Bekasi dengan jumlah 10 responden mengenai kepuasan kerja dengan indikator upah, rekan kerja, pekerjaan, dan kondisi kerja. Berikut pertanyaan dari setiap indikator, karyawan sudah merasa puas terhadap gaji yang diterima dari perusahaan saat ini, karyawan merasa puas terhadap hubungan rekan kerja yang ada di perusahaan saat ini, karyawan sudah merasa puas terhadap pekerjaan yang mereka terima saat ini, dan karyawan sudah merasa puas terhadap promosi yang dilakukan oleh perusahaan saat ini. Data tabel berikut pra-survei pada variabel kepuasan kerja:

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Kerja Karyawan PT Telkom Akses

Indikator	Puas	Jumlah	Tidak Puas	Jumlah	Responden
Gaji	60%	6	40%	4	10
Rekan kerja	40%	4	60%	6	10
Pekerjaan	30%	3	70%	7	10
Promosi	40%	4	60%	6	10
TOTAL	42,5%		57,5%		10

Sumber : Pra - survey, data diolah 2022.

Berdasarkan tabel 1 hasil pra survei variabel kepuasan kerja karyawan PT Telkom Akses Kota Bekasi menghasilkan 57,5% karyawan merasa belum puas terhadap kepuasan kerja yang ada di perusahaan, indikator gaji memiliki angka yang tinggi pada kepuasan kerja yang ada didalam perusahaan, namun dari tabel hasil pra - survey diketahui adanya permasalahan dari kepuasan kerja karyawan PT Telkom Akses Kota Bekasi yang terkait dengan rekan kerja, pekerjaan, dan promosi. Hal tersebut diketahui sebab karyawan di PT Telkom Akses Kota Bekasi ada yang memilih jawaban tidak puas atas pernyataan pada tabel di atas. Suatu organisasi maupun perusahaan dituntut untuk memberikan kepuasan kerja yang akan berdampak baik bagi produktivitas yang sangat diharapkan pimpinan, kepuasa kerja karyawan yang tinggi tentunya bisa dicapai dengan gaya kepemimpinan yang ada didalam organisasi atau perusahaan.

Gaya kepemimpinan ialah kumpulan karakter yang dipergunakan oleh pemimpin dalam memengaruhi bawahan untuk mencapai tujuan perusahaan atau bisa juga diartikan bahwa gaya kepemimpinan merupakan strategi dan pola perilaku yang disenangi dan sering diterapkan seseorang pemimpin (Rivai, 2014). Suatu organisasi atau perusahaan dituntut untuk melibatkan seorang pemimpin terutama dalam komunikasi dua arah yang akan berdampak baik bagi karyawannya dan berdampak baik organisasi atau perusahaan. Pimpinan yang baik ialah pemimpin yang berhasil mempengaruhi, mengarahkan, dan juga menggerakkan bawahannya atau anggota kelompoknya untuk melakukan kegiatan yang telah dipersiapkan dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Pemimpin yang kurang memperhatikan bawahannya cenderung bersifat otokratis dimana pemimpin cenderung mengarahkan dan mengawasi bawahannya secara ketat karena ingin memastikan bawahan atau bawahannya melaksanakan tugas sesuai dengan yang

diinginkan oleh pemimpin, sehingga pemimpin lebih memperhatikan bawahannya. pelaksanaan pekerjaannya tanpa mempersoalkan perkembangan karyawannya.

Berdasarkan hasil wawancara kepada karyawan tetap di PT Telkom Akses Kota Bekasi dengan jumlah 10 responden mengenai gaya kepemimpinan dengan indikator sifat, kebiasaan, tempramen, dan watak. Berikut pertanyaan dari setiap indikator, apakah karyawan sudah merasa puas terhadap sifat dari gaya kepemimpinan yang dimiliki pimpinan saat ini, apakah karyawan merasa puas terhadap kebiasaan gaya kepemimpinan dalam mengambil tindakan di perusahaan saat ini, apakah karyawan merasa puas terhadap tempramen dari gaya kepemimpinan saat ini, dan apakah karyawan merasa puas terhadap watak dari gaya kepemimpinan di perusahaan saat ini. Data tabel berikut pra-survei pada variabel gaya kepemimpinan:

Tabel 2. Hasil Survei Gaya Kepemimpinan Karyawan PT Telkom Akses

Indikator	Puas	Jumlah	Tidak Puas	Jumlah	Responden
Sifat	40%	4	60%	6	10
Kebiasaan	60%	6	40%	4	10
Tempramen	40%	4	60%	6	10
Watak	40%	4	60%	6	10
TOTAL	45%		55%		10

Sumber : Pra-survey, data diolah 2022.

Dari tabel 2 hasil pra survei variabel Gaya kepemimpinan karyawan PT Telkom Akses Kota Bekasi menghasilkan 55% karyawan merasa tidak puas terhadap gaya kepemimpinan yang ada di perusahaan, indikator kebiasaan memiliki angka yang tinggi dalam melaksanakan gaya kepemimpinan, namun bersumber pada tabel hasil pra - survey diketahui adanya permasalahan dari gaya kepemimpinan karyawan di PT Telkom Akses Kota Bekasi yang terkait dengan sifat, tempramen, dan watak. Hal tersebut diketahui sebab karyawan di PT Telkom Akses Kota Bekasi ada yang memilih jawaban tidak puas atas pernyataan pada tabel di atas. Suatu organisasi atau perusahaan dituntut untuk melibatkan seorang pemimpin terutama dalam komunikasi dua arah yang akan berdampak baik bagi karyawannya dan organisasi atau perusahaan. Selain gaya kepemimpinan, lingkungan kerja yang cukup aman serta mendukung akan memberikan kepuasan bagi karyawan di dalam organisasi atau perusahaan.

Lingkungan kerja memiliki dua jenis bentuk yaitu lingkungan kerja berbentuk fisik serta non-fisik. Bentuk fisik dalam lingkungan kerja ialah segala kondisi yang memiliki bentuk fisik dan ada disekitar tempat kerja dapat berdampak secara langsung ataupun tidak langsung kepada karyawan. Bersama dengan itu lingkungan kerja dalam bentuk non-fisik ialah segala situasi yang terjadi mengenai ikatan kerja antara karyawan dengan pimpinan, ikatan karyawan dengan teman kerja. Lingkungan kerja pada sebuah perusahaan cukup penting untuk mendapatkan perhatian dari manajemen walau lingkungan kerja tidak melakukan pelaksanaan produksi pada organisasi. Dampak positif yang didapatkan karyawan bisa karena kondusifnya lingkungan kerja serta menyenangkan dengan ikatan yang harmonis antara rekan kerja, bawahan, atasan dan didukung dengan fasilitas serta prasarana yang mencukupi di tempat kerja tentunya meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Sedarmayanti, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara kepada karyawan tetap di PT Telkom Akses Kota Bekasi dengan jumlah 10 responden mengenai lingkungan kerja dengan indikator fasilitas kerja, sirkulasi udara, suara bising, dan penerangan. Berikut pertanyaan dari setiap indikator, karyawan puas terhadap fasilitas kerja yang berikan oleh perusahaan saat ini, karyawan merasa puas terhadap suhu udara yang ada di lingkungan kerja saat ini, karyawan merasa puas dengan keamanan di lingkungan kerja, dan apakah karyawan merasa puas terhadap penerangan yang ada di lingkungan kerja saat ini. Data tabel berikut pra-survei pada variabel lingkungan kerja.

Tabel 3. Hasil Survei Lingkungan Kerja Karyawan PT Telkom Akses

Indikator	Puas	Jumlah	Tidak Puas	Jumlah	Responden
Fasilitas kerja	70%	7	30%	3	10
Suhu udara	40%	4	60%	6	10
Penerangan	30%	3	70%	7	10
Keamanan	40%	4	60%	6	10
Total	45%		55%		10

Sumber : Pra-survey, data diolah 2022.

Dari tabel 3 hasil pra - survei variabel lingkungan kerja karyawan PT Telkom Akses Kota Bekasi menghasilkan 55% karyawan merasa tidak puas terhadap lingkungan kerja yang terdapat di perusahaan, indikator fasilitas kerja memiliki angka yang tinggi di dalam lingkungan kerja yang ada di perusahaan,

namun dari tabel pra - survey diketahui terdapat permasalahan lingkungan kerja di PT Telkom Akses Kota Bekasi yang terkait dengan sirkulasi udara, keamanan, dan penerangan. Hal tersebut dilihat sebab karyawan di PT Telkom Akses Kota Bekasi ada yang memilih jawaban tidak puas atas pernyataan pada tabel di atas. Lingkungan pada organisasi menjadi penting dalam memperhatikan manajemen. Walaupun lingkungan kerja tidak berkaitan proses produk pada organisasi melainkan lingkungan kerja dapat mempengaruhi langsung pada kompetensi para pekerja yang melaksanakan pekerjaannya.

Kompetensi merupakan keunggulan maupun keahlian yang dimiliki oleh seorang staf maupun pemimpin dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan berperilaku baik. Kompetensi secara umum dimaksud sebagai kemampuan, keterampilan. Kata dasar kompeten yang berarti mampu, terampil atau cakap (Sutrisno, 2017). Kompetensi merupakan seluruh bentuk keterampilan, pengetahuan, serta aspek aspek internal individu yang dimiliki oleh seseorang untuk dapat mengerjakan sebuah pekerjaan bersumber pada keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki dan merupakan tolak ukur bagi perusahaan dalam menilai karyawannya seberapa besar pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki karyawan tersebut, kompetensi yang tinggi dan maksimal tentunya akan membantu para karyawan dalam menjalankan target dan prestasi dalam menjalankan tugasnya (AlFadjar & Meithiana, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara kepada karyawan tetap di PT Telkom Akses Kota Bekasi dengan jumlah 10 responden mengenai kompetensi dengan indikator pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan kecerdasan. Berikut pertanyaan dari setiap indikator, apakah karyawan setuju bahwa pengetahuan yang dimiliki membantu dalam bekerja, apakah karyawan setuju bahwa keterampilan memudahkan dalam menyelesaikan pekerjaan, apakah karyawan setuju dimana keahlian dibuuhkan dalam persaingan kerja, dan apakah karyawan setuju bahwa kecerdasan memudahkan dalam mengikuti kompetisi. Data tabel berikut pra-survei pada variabel kompetensi.

Tabel 4. Hasil Survei Kompetensi Karyawan PT Telkom Akses

Indikator	Setuju	Jumlah	Tidak Setuju	Jumlah	Responden
Pengetahuan	60%	6	40%	4	10
Keterampilan	40%	4	60%	6	10
Keahlian	40%	4	60%	6	10
Kecerdasan	40%	4	60%	6	10
Total	45%		55%		10

Sumber : Pra-survey, data diolah 2022.

Dari tabel 4 hasil pra survei variabel kompetensi karyawan PT Telkom Akses Kota Bekasi menghasilkan 55% karyawan merasa tidak puas terhadap kompetensi yang terdapat di perusahaan, indikator pengetahuan memiliki angka yang tinggi di dalam kompetensi yang ada diperusahaan, namun dari tabel pra - survey diketahui permasalahan dari kompetensi di PT Telkom Akses Kota Bekasi yang terkait dengan keterampilan, keahlian, dan kecerdasan. Hal tersebut dilihat sebab karyawan di PT Telkom Akses Kota Bekasi ada yang memilih jawaban tidak puas atas pernyataan pada tabel di atas.

Serupa dengan penelitian oleh (Birbirsa & Lakew, 2020) dengan judul *“The Effect of Leadership Style on the Job Satisfaction of Micro and Small Enterprises”*, berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan dimana adanya hubungan signifikan diantara gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja. Adapun penelitian yang dilakukan (Elka Kaulika, 2021) dengan judul *“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Pengembangan Karier Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Oto Multiartha”* menunjukkan gaya kepemimpinan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Beberapa penelitian pelengkap didapati pada variabel lingkungan kerja yang dilakukan (Ningrum et al., 2022) dengan judul *“The Effect of Work Motivation, Compensation and Work Environment on Job Satisfaction of State Polytechnic Employees Creative Media”*, bedasarkan hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja. Adapun penelitian lain yang dilakukan (Pradana & Santoso, 2021) dengan judul *“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Produksi PT Harapan Sejahtera Karya Utama Sidoarjo”* menunjukkan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Beberapa penelitian pelengkap didapati pada variabel kompetensi yang dilakukan (Saputra & Fajri, 2020) dengan judul *“The Role of Performance as Variable Moderating of the Influence of Public Services Motivation and Competence on Job Satisfaction of Civil Servants”*, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kompetensi pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun penelitian lain yang dilakukan (Meidita, 2019) dengan judul *“Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja”* menunjukkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Dengan demikian, sesuai dengan latar belakang dan fenomena di atas yang sudah dijelaskan serta gap research pada penelitian terdahulu, lalu peneliti merumuskan untuk melaksanakan penelitian dengan judul *“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Tetap PT Telkom Akses Kota Bekasi”*.

I.2 Perumusan Masalah

Bersumber pada penjelasan di atas, sesuai dengan fenomena dan *gap research* dapat dicetuskan masalah :

1. Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan tetap pada PT Telkom Akses Kota Bekasi?
2. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan tetap pada PT Telkom Akses Kota Bekasi?
3. Apakah terdapat pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja karyawan tetap pada PT Telkom Akses Kota Bekasi?
4. Apakah secara bersama - sama terdapat pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan kompetensi terhadap kepuasan kerja pada karyawan tetap PT Telkom Akses Kota Bekasi?

I.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang di atas, tujuan dari penulisan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan tetap pada PT Telkom Akses Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan tetap pada PT Telkom Akses Kota Bekasi.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja karyawan tetap pada PT Telkom Akses Kota Bekasi.
4. Untuk mengetahui dan membuktikan secara bersama-sama pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan kompetensi terhadap kepuasan kerja karyawan tetap pada PT Telkom Akses Kota Bekasi.

I.4 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah meningkatkan wawasan pada bidang keilmuan atau pengembangan ilmiah dari penulis juga pembaca mengenai gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan kompetensi yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Serta memberikan informasi dan referensi bagi mahasiswa khususnya bagi Program Studi Manajemen dengan konsentrasi yang diambil Sumber Daya Manusia.

Manfaat Praktis diharapkan agar menjadi peningkatan ilmu dan bisa mendalami masalah - masalah Sumber Daya Manusia agar dijadikan penelitian selanjutnya.

1. Untuk Perusahaan

Memberikan masukan kepada perusahaan yang agar bisa meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT Telkom Akses Kota Bekasi dimasa yang akan datang dengan memperbaiki gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja.

2. Untuk Pihak Lain

Sebagai masukan juga perbandingan masalah yang dan terkait dengan penelitian. Dapat sebagai sumber informasi untuk meningkatkan

pengetahuan secara luas terkait masalah sumber daya manusia dalam penelitian selanjutnya.

3. Untuk Penulis

Penelitian ini dilaksanakan agar bisa mempraktekan pengetahuan yang sudah didapatkan saat kuliah dan bisa meningkatkan pengetahuan dan pengalaman penulis, lalu sebagai persyaratan untuk mendapatkan Sarjana Manajemen program Sarjana UPN Veteran Jakarta.