

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Sukses tidaknya suatu organisasi sangat tergantung dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang mampu berprestasi maksimal. Kepuasan kerja mempunyai peranan penting terhadap prestasi kerja karyawan. Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja maka seorang karyawan akan berupaya maksimal dan dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugasnya. Pada akhirnya kondisi ini akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan.

Kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap produktivitas organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Ketidakpuasan merupakan titik awal dari masalah-masalah yang muncul dalam organisasi seperti kemangkiran, konflik manager-pekerja dan perputaran karyawan. Dari sisi pekerja, ketidakpuasan dapat menyebabkan menurunnya motivasi, menurunnya moral kerja, dan menurunnya tampilan kerja baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif. Kepuasan dapat dirumuskan sebagai respon umum pekerja berupa perilaku yang ditampilkan oleh karyawan sebagai hasil persepsi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya. Seorang pekerja yang masuk dan bergabung dalam suatu organisasi mempunyai seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lalu yang menyatu dan membentuk suatu harapan yang diharapkan dapat dipenuhi di tempatnya bekerja. Kepuasan kerja ini akan didapat apabila ada kesesuaian antara harapan pekerja dan kenyataan yang didapatkan ditempat bekerja. (Kepemimpinan, Karakteristik Pekerjaan dan Kepuasan Kerja, 2007)

Persepsi pekerja mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya dan kepuasan kerja melibatkan rasa aman, rasa adil, rasa menikmati, rasa bergairah, status dan kebanggaan. Dalam persepsi ini juga dilibatkan situasi kerja pekerja yang bersangkutan yang meliputi interaksi kerja, kondisi kerja, pengakuan, hubungan dengan atasan, dan kesempatan promosi. Selain itu di dalam persepsi ini juga tercakup

kesesuaian antara kemampuan dan keinginan pekerja dengan kondisi organisasi tempat bekerja yang meliputi jenis pekerjaan, minat, bakat, penghasilan dan insentif.

Menurut Locke dalam Munandar (2001:350) tenaga kerja yang puas dengan pekerjaannya merasa senang dengan pekerjaannya. Menurut Stephen Robbins (2001:26), keyakinan bahwa karyawan yang terpuaskan akan lebih produktif daripada karyawan yang tak terpuaskan merupakan suatu ajaran dasar diantara para manajer selama bertahun-tahun. Menurut Strauss dan Sayles dalam Handoko (2001:196) kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi, karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan yang seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosi tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Sedangkan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan perputaran kerja yang lebih baik, kurang aktif dalam kegiatan serikat karyawan, dan kadang-kadang berprestasi bekerja lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Oleh karena itu kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan, terutama karena menciptakan keadaan positif di dalam lingkungan kerja perusahaan. Kepuasan kerja merupakan hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Dengan kata lain kepuasan mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu karakteristik pekerjaan, gaji, penyeliaan, rekan-rekan sejawat yang menunjang dan kondisi kerja yang menunjang (2001:357).

Menurut Luthans (Luthans, 2008) kondisi unit kerja atau *team work* memiliki akibat terhadap kepuasan kerja. Rekan kerja yang kooperatif dan bersahabat merupakan sumber yang sederhana dari kepuasan kerja. Unit kerja yang memiliki anggota dengan hubungan erat dapat saling mendukung, memberikan kenyamanan, dan saling membantu antara sesama anggota unit kerja sehingga dapat membentuk lingkungan kerja yang nikmat. Hal tersebut tidak mungkin terbentuk dalam waktu yang singkat, dan memiliki proses yang cukup panjang, namun demikian hal ini bukan menjadi hal yang utama dalam kepuasan kerja, tetapi bila hal tersebut tidak terpenuhi dapat memberikan efek yang buruk dalam hal pencapaian kepuasan kerja.

PT Ericsson Indonesia merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang telekomunikasi. Penghidupan perusahaan sebagian besar berasal dari pelayanan jasa yang bersifat *project* dan durasinya sangat tergantung dengan kontrak kerja, hal ini sejalan dengan organisasi perusahaan yang bersifat *matrix* dimana seorang karyawan dengan jabatan *engineer* harus berpindah tempat dari satu unit kerja ke unit kerja yang lain manakala durasi project sudah habis.

Saat ini PT Ericsson Indonesia selaku penyedia jasa jaringan telekomunikasi, mengembangkan bisnisnya sebagai penyedia jasa operasi dan pemeliharaan dari perangkat telekomunikasi yang dimiliki oleh operator telepon selular yang meliputi berbagai pabrikan atau *vendor* yang saling terintegrasi.

Managed Service department yang baru terbentuk selama 3 tahun merupakan departemen yang terbilang masih muda di PT. Ericsson Indonesia. Departemen ini memiliki tugas untuk menjalankan layanan jasa operasi dan pemeliharaan dari perangkat telekomunikasi yang dimiliki oleh operator telepon selular. Pada saat ini operator telepon selular yang menjadi pelanggan PT. Ericsson Indonesia adalah Telkomsel, Indosat, dan AXIS, dimana masing-masing pelanggan tersebut di layani oleh satu unit kerja yang dikepalai oleh seorang *operation director*.

Salah satu perjanjian layanan antara PT. Ericsson Indonesia dengan operator telepon selular adalah PT. Ericsson Indonesia harus menjamin operasional perangkat operator tersebut selalu online 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Dengan demikian menimbulkan waktu kerja yang tidak terbatas pada jam kerja normal saja. Para *engineer* diharuskan bekerja *shift* untuk menjamin personil selalu tersedia, disamping itu mengharuskan tenaga kerja ahli untuk bekerja siap panggil, dimana bila terjadi gangguan darurat diluar jam kerja bisa segera ditangani.

Kontrak kerja antara PT. Ericsson Indonesia dengan operator telepon selular adalah berdasarkan durasi dari tiga bulan hingga satu tahun yang dapat diperpanjang ataupun dihentikan apabila durasi kontrak tersebut habis. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpastian kerja bagi *engineer* terutama yang ditempatkan di unit kerja yang memiliki durasi kontrak operasional yang singkat dengan operator selular. Selain ketidakpastian kerja, hal tersebut juga dapat menimbulkan perpindahan *engineer* dari unit

kerja yang satu ke unit kerja yang lain. Efek dari perpindahan *engineer* tersebut menyebabkan rekan kerja atau kelompok kerja yang selalu berganti – ganti.

Dari penjelasan di atas penulis bermaksud meneliti mengenai persepsi *engineer* atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja di kantor *Managed Service department* PT. Ericsson Indonesia. Penulis memilih judul tersebut karena penulis mengamati selama ini terjadi perpindahan *engineer* baik antar unit di dalam *Managed Service department* maupun *engineer* yang keluar dari kantor *Managed Service department* ke divisi lain di PT. Ericsson Indonesia. Penting bagi perusahaan untuk mengetahui kepuasan kerja *engineer* untuk dapat mengerjakan pekerjaan dengan baik dan meningkatkan produktivitas perusahaan

1.2. Pokok Permasalahan

Berdasarkan penjelasan pada bagian latar belakang masalah, skripsi ini mengajukan pertanyaan penelitian yaitu :

“Bagaimana persepsi *engineer* atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja *Managed Services Department*, PT Ericsson Indonesia ?”

1.3. Tujuan Penelitian dan Signifikansi Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui persepsi *engineer Managed Services Department*, PT Ericsson Indonesia atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

1.4. Signifikansi penelitian :

Signifikansi penelitian yang dilakukan penulis antara lain:

a. Secara Akademis

Penelitian merupakan suatu kajian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang diharapkan dapat memberikan informasi khususnya mengenai kepuasan kerja karyawan bagi akademisi yang akan meneliti tentang hal serupa.

b. Secara Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan kerja karyawan yang nantinya dapat digunakan sebagai masukan yang

dapat dimanfaatkan oleh para pimpinan untuk dapat terus menyempurnakan kebijakan untuk lebih memperhatikan kepuasan kerja karyawan dan dapat memberikan citra yang positif kepada karyawan agar para karyawan dapat meningkatkan produktifitas dan kreatifitas.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara umum dari penelitian ini penulis telah menyusun pembabakan yang terdiri dari beberapa sub bab dan adapun tahap-tahap penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bagian awal ini akan di temukan yang menjadi latar belakang penyusunan skripsi, pokok permasalahan, yang diteliti, tujuan penulisan, signifikasi penelitian, kerangka pemikiran, dan yang terakhir adalah sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dikemukakan dasar teori yang menjadi acuan penelitian dan evaluasi terhadap kepuasan kerja *engineer Managed Services Department* PT. Ericsson Indonesia.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dikemukakan metode penelitian yang berisi pendekatan penelitian, jenis/tipe penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM PT. ERICSSON INDONESIA

Dalam bab ini dikemukakan latar belakang perusahaan, visi perusahaan, layanan dan solusi perusahaan, dan prinsip-prinsip perusahaan

BAB V PEMBAHASAN PERSEPSI KARYAWAN ATAS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA DI KANTOR MANAGED SERVICES DEPARTMENT PT ERICSSON

Bab ini berisi penyajian data-data persepsi *engineer* terhadap kepuasan faktor-faktor yang meningkatkan kepuasan kerja di *Managed Services Department*, PT Ericsson Indonesia

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan rangkuman serta kesimpulan dari penelitian ini dan usulan-usulan yang berkaitan dengan gambaran kepuasan kerja *engineer Managed Services Department*, PT Ericsson Indonesia.

