

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Perkembangan teknologi yang kian cepat memunculkan berbagai perusahaan telekomunikasi di Indonesia. Pendirian PT TELKOM Indonesia diawali dari *Post en Telegraafdienst* sebuah perusahaan swasta yang menyelenggarakan jasa-jasa pos dan telekomunikasi yang didirikan dengan *Staatblad* No. 52 Tahun 1884. Memasuki REPELITA V Pemerintah merasakan perlunya percepatan pembangunan telekomunikasi, karena sebagai infrastruktur diharapkan dapat memacu pembangunan sektor lainnya. Untuk itu berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 1991, maka bentuk Perusahaan Umum (PERUM) dialihkan menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO), sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang No. 9 Tahun 1969. Sejak saat itu berdirilah Perusahaan Perseroan (PERSERO) Telekomunikasi Indonesia dengan sebutan TELKOM.

Saat ini banyak bermunculan berbagai perusahaan komunikasi. Salah satunya PT Indonesian Satellite Corporation (INDOSAT) yang saat itu berstatus perusahaan asing, bagian dari *American Cable & Radio Corporation*, sebuah perusahaan di negara bagian Delaware, Amerika Serikat. PT. INDOSAT merupakan pesaing utama PT. Telkom dalam jaringan luar negeri. Pemerintah memberikan wewenang kepada PT INDOSAT untuk memfasilitasi hubungan luar negeri. Wewenang

pemerintah ini membuat PT Telkom tidak setuju apabila asset nasional dikuasai oleh pihak asing. Perkembangan yang fenomenal ini setidaknya merupakan cerminan bagi perusahaan nasional untuk selalu dapat bersaing secara sehat dalam memenangkan persaingan. PT. Telkom sebagai Badan Umum Milik Negara di bidang telekomunikasi harus bisa meningkatkan kualitas dalam mengungguli persaingan perusahaan telekomunikasi baik dalam skala nasional maupun internasional.

Salah satu keunggulan PT Telkom,tbk adalah adanya jaminan yang lebih menguntungkan sebagai penyelenggara perusahaan pemerintah dibidang telekomunikasi. Selain itu daya tarik PT.Telkom,Tbk adalah produknya yang mencakup banyak fasilitas dalam bidang komunikasi seperti jasa telepon lokal dan jarak jauh dalam negeri yang terkait dalam bidang penyelenggaraan jasa telekomunikasi seperti jasa sistem telepon bergerak seluler (STBS), sirket langganan, teleks, penyewaan transponder satelit, VSAT (*Very Small Aperture Terminal*) dan jasa nilai tambah tertentu. Situasi dan kondisi perusahaan telekomunikasi di Indonesia yang semakin prospektif dan kompetitif memerlukan langkah-langkah antisipasif sehingga tidak tergeser oleh perusahaan baru di industri telekomunikasi.

Salah satu upaya perusahaan telekomunikasi agar tetap berjalan dalam berkompetisi adalah dengan mempersiapkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan kapabilitas di bidangnya. Kompetensi dan kapabilitas sumber daya manusia dapat menghasilkan produktivitas yang

optimal. Selain itu ketatnya persaingan di industri telekomunikasi mewajibkan perusahaan untuk memberikan perhatian kepada kepuasan pelanggan dalam mewujudkan loyalitas pelanggan melalui adaptasi keinginan dan kebutuhan pelanggan dalam bidang telekomunikasi. Kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya dengan kinerja karyawan dalam melayani pelanggan. Oleh karena itu kepuasan karyawan harus diutamakan untuk menghasilkan produktivitas perusahaan yang optimal. Kepuasan karyawan merupakan ujung tombak dalam kegiatan perusahaan sehari-hari.

Menurut Hasibuan mengenai kepuasan kerja yaitu,

Seseorang cenderung bekerja dengan penuh semangat apabila kepuasan dapat diperolehnya dari pekerjaan dan kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan.¹

Pada prinsipnya kualitas pelayanan internal yang diberikan perusahaan dapat menciptakan kepuasan kerja kepada karyawan atau dikenal dengan istilah kepuasan kerja (employee satisfaction). Kepuasan karyawan mempengaruhi tinggi rendahnya produktivitas karyawan (employee productivity), yang nantinya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

¹ M. Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hal 203

Dari beberapa hasil penelitian terbukti bahwa terdapat hubungan yang negatif antara kepuasan kerja dengan sikap karyawan terhadap pekerjaannya sebagaimana yang dikutip dalam pendapat Robbins mengenai kepuasan kerja yaitu ,

Sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya. Sebaliknya, jika seseorang tidak puas terhadap pekerjaannya akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya.²

Perusahaan yang tingkat kepuasan kerja karyawannya relatif tinggi akan lebih efektif daripada perusahaan yang tingkat kepuasannya rendah.³ Selain itu menurut Bavendam, kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan, baik terhadap karyawan sebagai individu maupun perusahaan sendiri yaitu:

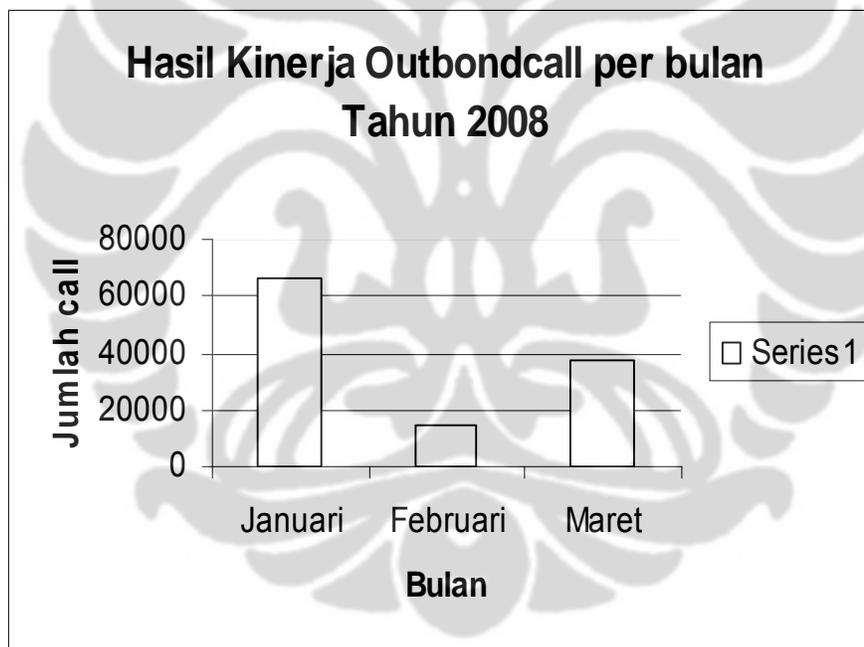
1. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi meyakini bahwa perusahaan akan memberikan kepuasan tersebut kepada mereka dalam jangka panjang.
2. Karyawan lebih peduli dengan kualitas kerjanya.
3. Karyawan akan memiliki komitmen yang lebih terhadap perusahaan.

² Stephen P. Robbins, *Prilaku Organisasi, Edisi Bahasa Indonesia* (Jakarta: PT INDEKS, 2006), hal 94

³ Stephen P. Robbins, *Prilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi* (Jakarta: PT INDEKS, 1996), hal 183

4. Karyawan akan memiliki tingkat retensi (retention) yang lebih tinggi terhadap perusahaan.
5. Karyawan akan lebih produktif.⁴

Pada saat ini produktivitas karyawan *outbondcall* di Divisi *Personal Customer Care* cenderung mengalami penurunan. Berikut ini kinerja karyawan *outbondcall* yang didapat melalui penyelia *outbondcall* Divisi *Personal Customer Care* PT Telkom,Tbk. Jakarta Pusat pada tahun 2008.



Grafik I.1

HASIL KINERJA OUTBONDCALL PER BULAN TAHUN 2008
Sumber: Kinerja Outbondcall 2008, Divisi Personal Customer Care
PT Telkom,tbk Jakarta Pusat.

⁴ James Bavendam, "Managing Job Satisfaction", *Bavendam Research Incorporated JournalBussines*, Volume 6, 2004, hal.1

Permasalahan tentang produktivitas kerja merupakan permasalahan yang sering terjadi pada setiap perusahaan. Produktivitas kerja seorang karyawan yang cenderung menurun berpengaruh pada penurunnya keuntungan dan keberadaan suatu perusahaan. Bila tidak diatasi dengan baik maka perusahaan tersebut akan cenderung mengalami kerugian yang signifikan.

Penurunan produktivitas kerja karyawan *outbondcall* menjadi polemik dalam perusahaan. Perusahaan hanya melihat masalah ini dari sudut pandang karyawan yang tidak optimal dalam mengerjakan kewajibannya. Namun disisi lain, perusahaan tidak melihat faktor dasar yang dapat menunjang produktivitas kerja. Kesesuaian antara keinginan pihak perusahaan untuk selalu menciptakan produktivitas kerja yang tinggi dan kepuasan kerja dari karyawan itu sendiri nantinya akan meningkatkan mutu perusahaan tersebut.

B. Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan pokok permasalahan yaitu bagaimana persepsi karyawan *outbondcall* terhadap kepuasan kerja dan produktivitas kerja pada Divisi *Personal Customer Care* di PT Telkom, Tbk Jakarta Pusat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan maka peneliti mempunyai tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana persepsi karyawan *outbondcall* terhadap kepuasan kerja dan produktivitas kerja pada Divisi *Personal Customer Care* di PT Telkom, Tbk Jakarta Pusat

D. Signifikansi Penelitian

1. Signifikansi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada kalangan akademis terutama bagi bidang ilmu administrasi mengenai hubungan kepuasan kerja karyawan dengan produktivitas kerja .

2. Signifikansi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya kepuasan kerja dalam menunjang produktivitas kerja karyawan khususnya pada bagian *outbond call*.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Menguraikan gambaran umum mengenai latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan penelitian, signifikansi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN

Menguraikan tentang tinjauan pustaka, konstruksi model teoritis, model analisis, hipotesis, operasionalisasi konsep dan metode penelitian yang berisikan pendekatan penelitian, jenis/tipe penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisis data dan pembatasan penelitian.

BAB III : GAMBARAN UMUM PT TELKOM,Tbk, STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN DAN DIVISI CUSTOMER CARE

Menguraikan tentang sejarah singkat perusahaan, restrukturisasi internal, kerjasama operasi (KSO), initial publik offering, struktur organisasi perusahaan, aktivitas perusahaan, visi dan misi, strategi perusahaan serta gambaran umum mengenai divisi customer care.

BAB IV : PERSEPSI KARYAWAN OUTBONDCALL TERHADAP KEPUASAN DAN PRODUKTIVITAS KERJA PADA DIVISI PERSONAL CUSTOMERCARE DI PT TELKOM,TBK JAKARTA PUSAT

Menguraikan tentang analisis gambaran masing-masing variabel yang diteliti untuk memperjelas asumsi-asumsi penelitian.

BAB V : SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Menguraikan kesimpulan dari hasil studi kasus / evaluasi serta mengemukakan saran atas permasalahan yang dihadapi.