

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia penting bagi perusahaan, maka secara tidak langsung sumber daya tersebut merupakan harta paling berharga. Melalui sumber daya manusia suatu organisasi akan mampu berkembang dan sebaliknya kehancuran suatu organisasi atau perusahaan dapat ditentukan oleh sumber daya manusianya. Untuk itu konsep pengelolaan pegawai atau karyawan menjadi penting dalam organisasi.

Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan produktivitas perusahaan karena sumber daya manusia mempunyai kemampuan yang besar untuk tumbuh dan berkembang. Oleh karena itu pengelolaan dan pemeliharaan sumber daya manusia oleh perusahaan menjadi suatu yang bersifat mutlak, perusahaan berkewajiban untuk membantu karyawan menyadari potensi yang dimiliki. Sehingga mampu meningkatkan produktivitas kerjanya.

Kepuasan kerja bagi seorang karyawan merupakan faktor yang sangat penting karena kepuasan yang diperolehnya akan turut menentukan sikap positif terhadap pekerjaan. Perasaan puas dalam bekerja dapat menimbulkan dampak positif terhadap perilaku, seperti misalnya tingkat kedisiplinan dan semangat kerja yang cenderung meningkat. Kepuasan kerja juga berhubungan dengan *outcomes* semangat dalam bekerja. Dengan demikian seseorang akan lebih mudah mencapai

seperti kinerja, sehingga apabila kepuasan kerja semakin tinggi maka akan menimbulkan

tingginya kinerja.

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. atau biasa disebut Telkom adalah satu-satunya BUMN telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap terkait layanan telekomunikasi. Telkom Group juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan *edutainment*, termasuk layanan *e-Payment*, *e-Commerce* dan layanan portal lainnya. Berdasarkan keputusan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dengan nomor : 188.3/PP.266-Disnaker tentang pengesahan peraturan perusahaan yayasan pendidikan Telkom pada tanggal 1 Maret 2015 PT Telkom mendirikan anak perusahaan dibidang lain selain jasa telekomunikasi yakni PT Telkom *Professional Certification Center* atau disingkat (Telkom PCC) yang merupakan lembaga sertifikasi profesional yang bekerjasama dengan global partner dalam pelatihan, konsultasi dan sertifikasi.

Di dalam perusahaan atau organisasi pengelolaan karyawan merupakan hal yang penting dilakukan, karena apabila karyawan dikelola dengan baik dan benar maka kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan pun semakin optimal dan berkualitas. Kebutuhan kekuasaan merupakan keinginan untuk memiliki pengaruh, menjadi yang berpengaruh dan mengendalikan individu lain. Perlu ada kejelasan mengenai *job description* setelah dilaksanakannya penempatan karyawan. Menurut Rivai (2014:126) adanya *job description* dapat memberikan kerja yg menjadi tanggung jawab serta mencegah kemungkinan terjadinya tumpang

kejelasan bagi pegawai/karyawan untuk melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan beban kesalahan dan kesulitan.

Dengan demikian *job description* ini penting diperlukan sebab tanpa adanya *job description* karyawan akan bekerja menurut kemauan sendiri-sendiri tanpa menghiraukan tujuan organisasi ataupun perusahaan secara keseluruhan. Akibatnya pencapaian tujuan organisasi akan terhambat pencapaiannya. Pendapat Rivai (2014:37) “ Jika suatu organisasi mempunyai tujuan yang luas, maka jumlah kerjanya pun akan menjadi lebih banyak dan bermacam-macam, dengan demikian *job description* penting agar masing-masing karyawan memperoleh tugas sendiri-sendiri untuk dipertanggung jawabkan. Dengan adanya *job description* yang diemban oleh para karyawan akan menjadi lebih ringan dan memberikan kejelasan didalam pelaksanaannya sehingga pekerjaan lebih mudah dan lancar.

Penyaringan atau seleksi karyawan sebelum adanya *job description* merupakan langkah awal perusahaan untuk mendapatkan karyawan atau tenaga kerja yang mempunyai tingkat keahlian yang sesuai dengan kualifikasi yang diharapkan. Setelah mendapatkan tenaga kerja yang berkualitas selanjutnya menetapkan penempatan kerja dan penjelasan kerja mengenai *job description* yang sesuai dengan keahlian yang dimiliki karyawan.

Penempatan karyawan berarti mengalokasikan para karyawan pada posisi kerja tertentu Rivai dan Sagala (2010:198). Penempatan karyawan merupakan pencocokan atau membandingkan kualifikasi yang dimiliki dengan persyaratan pekerjaan, dan sekaligus memberikan tugas, pekerjaan kepada calon karyawan tertentu harus memiliki kompetensi yang diperlukan untuk melaksanakan

pekerjaan untuk dilaksanakan Ardana (2012:18). Karyawan yang akan ditempatkan pada posisi secara efektif dan efisien. Proses penempatan karyawan yang tidak tepat akan menyebabkan kinerja yang kurang optimal.

Melihat keberadaan tenaga kerja atau karyawan tersebut maka manajemen perusahaan perlu memperhatikan kepentingan karyawan dan mampu menciptakan suasana kerja yang mendorong peningkatan kepuasan kerja. Perusahaan atau organisasi harus mempunyai karyawan yang memiliki sifat yang baik dan semangat kerja yang tinggi sehingga ada rasa kepuasan dan loyalitas terhadap perusahaan yang pada akhirnya akan membuat perusahaan *survive*.

Perusahaan harus dapat memahami perilaku karyawan agar kebutuhan karyawan dapat terpenuhi, sehingga kepuasan kerja karyawan dapat terjaga. Menurut Yulharsari (2012:3) kepuasan kerja dapat meningkat jika karyawan memiliki rasa tanggung jawab untuk mengerjakan pekerjaannya secara maksimal sehingga dengan adanya rasa tanggung jawab yang tinggi dapat mewujudkan perilaku yang tinggi dapat mewujudkan perilaku yang diarahkan pada tujuan guna mencapai sasaran yaitu tujuan organisasi bersama.

Kepuasan kerja bagi karyawan dapat menimbulkan perasaan menyenangkan dalam bekerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut. Hal ini sama dengan apa yang dikemukakan oleh Suswatno (2013) yakni kepuasan kerja adalah perasaan senang maupun tidak senang karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan sikap yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap Kepuasan kerja bersifat dinamik, yakni menyangkut berbagai hal seperti

kondisi, emosi, dan kecenderungan perilaku seseorang. Pertentangan–pertentangan hal pekerjaannya, ini nampak dalam sikap positif karyawannya terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. di dalam perusahaan bisa saja terjadi antara para karyawan sendiri atau para pemimpin sendiri. Hal ini terjadi karena banyaknya manusia yang ada dalam perusahaan dikarenakan masing- masing mempunyai sifat, sikap, keinginan, kepribadian, dan minat yang berbeda-beda. Ada banyak konflik yang membawa implikasi dan jika tidak ditangani dengan baik akan berkepanjangan pada stress dan tekanan yang dirasakan oleh karyawan dan pada akhirnya akan menyebabkan produktivitas dan kepuasan karyawan akan menurun.

**Tabel 1.1** Tingkat Kehadiran karyawan PT Telkom *Professional Certification Center* Tahun 2016 Menggunakan Sistem *FingerPrint*

Periode	Jumlah Karyawan	Sakit	Ijin	Alpa	Cuti
Januari	55	4,44	21,12	0	0
Februari	55	10	5,56	0	0
Maret	55	13,33	12	0	1
April	55	5,43	30,43	0	11
Mei	55	2,17	13,07	2,31	13,04
Juni	55	8,69	20,65	0	47,22
Juli	55	11,11	12,96	0,93	44,44
Agustus	59	4,63	14,01	1,2	4,63
September	57	12,89	17,95	0	5,56
Oktober	55	5,56	12,05	0	2,78
November	55	4,11	11,98	0	0
Desember	55	5,25	0,99	0,9	13,01
Jumlah	721/12 = 60	87,61	172,77	5,34	142,68
Jumlah Rata-Rata		0,001075	0,00212	6,5524	0,001751
Jumlah %		0,107502	0,211998	0,0065524	0,175076
Total Keseluruhan		<b>0,50112889</b>			

Sumber: Data PT Telkom *Professional Certification Center* Tahun 2016

Bedasarkan tabel 1.1 dapat dilihat jika jumlah absensi karyawan PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung pada tahun 2016 memiliki total keseluruhan sebesar 0,50 % pada tingkat ketidakhadirannya.

**Tabel 1.2** Tingkat Kehadiran karyawan PT Telkom *Professional Certification Center* Tahun 2017 Menggunakan Sistem *FingerPrint*

Periode	Jumlah Karyawan	Sakit	Ijin	Alpa	Cuti
Januari	55	4,44	22,21	0	0
Februari	55	10	5,56	4,1	0
Maret	55	13,33	12,31	0	1
April	55	5,43	30,43	1	11
Mei	55	2,17	13,07	4,5	14,01
Juni	55	8,69	20,65	0	47,22
Juli	55	11,11	11	0,93	44,44
Agustus	55	5,21	12	1,2	4,63
September	55	12,21	17,95	0	6,02
Oktober	55	5,56	12,05	3,13	4,05
November	55	4,11	11,98	0	0
Desember	55	5,06	0,99	0,9	14,05
Jumlah	660/12= 55	87,32	170,2	15,76	146,42
Jumlah Rata-Rata		0,00107	0,001084	0,0021137	0,000195
Jumlah %		0,10743	0,108445	0,2113760	0,01957
Total Keseluruhan		<b>0,521237</b>			

Sumber : Data PT Telkom *Professional Certification Center* Tahun 2017

Bedasarkan tabel 1.2 bisa kita lihat perbandingan ketidakhadiran antara tahun 2016 dan tahun 2017. Pada tahun 2017 tingkat ketidakhadiran karyawan PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung mengalami kenaikan sebesar 0,02 % yang tercatat pada tahun 2016 tingkat kehadirannya 0,50 % dan pada tahun 2017 naik menjadi 0,52 %. Kenaikan jumlah ketidakhadiran karyawan kebanyakan disebabkan banyaknya karyawan yang mengambil hak cuti, izin, sakit dan bolos dari pekerjaan atau tanpa keterangan dan karyawan yang sama selalu mengulang-ngulang kembali untuk tidak hadir pada saat kegiatan kerja yang sedang dilaksanakan. Penyebab karyawan banyak yg mengambil hak cuti karena pekerjaan Yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan, banyaknya karyawan yang mengeluh kelelahan dan terasa beban pekerjaan yang diberikan berat.

Penyebab karyawan selalu mengulang-ulang kembali ketidakhadiran pada kegiatan kantor disebabkan karena dirinya merasa bosan serta beban pekerjaan yang diberikan kepadanya, padahal atasan selalu memberikan arahan kepada karyawan yang melakukannya. Kehadiran seseorang datang ke tempat kerjanya itu setiap

dipengaruhi oleh 3 hal menurut Triaryati (2012) yaitu :

1. Situasi Kerja yang terdiri dari; lingkup pekerjaan (*job scope*), tingkat pekerjaan (*job level*), stress peran (*role stress*), jumlah kelompok kerja (*work group size*), gaya kepemimpinan (*leader style*), hubungan dengan pekerja lainnya (*co-worker relation*), dan kesempatan untuk pengembangan (*opportunity for advancement*).
2. Kepuasan terhadap situasi pekerjaannya.
3. Motivasi untuk hadir yang timbul dari kepuasan terhadap situasi kerja

Karyawan yang kurang memperoleh kepuasan kerja maka akan menimbulkan perilaku yang tidak disiplin seperti tingkat ketidakhadiran yang tinggi, keterlambatan kerja serta karyawan menjadi malas dalam bekerja. Sedangkan karyawan yang memperoleh kepuasan kerja maka akan menimbulkan perilaku yang disiplin. Hal ini dilihat dari pernyataan bahwa karyawan yang puas adalah mereka yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi serta senang melakukan pekerjaannya. Hal ini merupakan wujud perilaku yang baik dan mendorong karyawan untuk lebih bersikap disiplin dalam pekerjaannya. Faktor menjadi hal yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah jika hak dari karyawan dapat terpenuhi maka kinerja karyawan juga akan meningkat dan tujuan perusahaan akan tercapai.

Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Kepuasan merupakan sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam suatu pekerjaan. Perolehan hasil yang baik, maka karyawan akan termotivasi untuk giat bekerja situasi kerjanya. Berikut ini adalah data *turnover* karyawan PT Telkom PCC 2016 dan menyukai

**Tabel 1.3** Tingkat Turnover karyawan PT Telkom *Professional Certification Center* tahun 2016

No.	Bulan	Total Karyawan	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar
1	Januari	55	0	0
2	Februari	55	0	0
3	Maret	55	0	0
4	April	55	0	0
5	Mei	55	0	0
6	Juni	55	0	0
7	July	55	0	0
8	Agustus	59	4	0
9	September	56	0	2
10	Oktober	55	0	3
11	November	55	0	0
12	Desember	55	0	0
	Jumlah	$665/12 = 55$	4	5

Sumber : Data Primer PT Telkom *Professional Certification Center* Tahun 2016

Berdasarkan data pada Tabel 1.3 dapat dikatakan bahwa tingkat turnover pada PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung. *Turnover* tertinggi ada pada bulan Oktober dimana karyawan keluar sebanyak 3 orang sedangkan karyawan masuk tidak ada. Tingkat *turnover* yang tinggi merupakan ukuran yang sering digunakan sebagai indikasi adanya permasalahan kepuasan kerja karyawan di perusahaan. Tingkat turnover terendah ada di bulan September dimana ada karyawan keluar sebanyak 2 orang sedangkan karyawan yang masuk sebanyak 4



orang pada bulan Agustus. Adapun alasan- alasan karyawan keluar dari perusahaan, diantaranya:

- 1.) Ruangan kerja setiap unit yang terpisah gedungnya sehingga membuat aktivitas bekerja terhambat.
- 2) Terlalu banyaknya beban kerja yang diberikan yang tidak sesuai dengan *job description* karyawan tersebut.

Perusahaan tidak akan bisa mencapai tujuannya tanpa keterlibatan pegawai Bandung. Kepuasan kerja karyawan masih rendah dengan melihat tingkat tetapi dari kenyataan yang terjadi di PT Telkom *Professional Certification Center* turnoversnya yang tinggi. *Turnover* yang terjadi berarti perusahaan kehilangan sejumlah tenaga kerja. Kehilangan ini harus diganti dengan karyawan yang baru, perusahaan harus mengeluarkan biaya mulai dari perekrut hingga mendapatkan tenaga kerja yang siap pakai.

Kepuasan kerja bagi karyawan sangat diperlukan karena dari timbulnya kepuasan kerja karyawan akan berdampak pada peningkatan produktivitas kerja. Adanya ketidakpuasan pada para karyawan dalam bekerja akan membawa akibat-akibat yang kurang menguntungkan baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan itu sendiri. Ketidakpuasan akan memunculkan dua macam perilaku seperti penarikan diri (*turnover*) atau perilaku agresif ( sabotase, kesalahan yang di sengaja, perselisihan antar karyawan dan atasan, mogok kerja, terlambat datang kerja atau tidak masuk kerja, hingga ada keinginan untuk mencari pekerjaan di tempat lain). *Turnover* juga merugikan perusahaan karena memerlukan biaya untuk rekrutmen

**Gambar 1.1** Peningkatan Jumlah Peserta Pelatihan di PT Telkom *Professional Certification Center* Tahun 2017



Sumber : PT Telkom *Professional Certification Center* Tahun 2017

Pada gambar 1.1 bisa dilihat terjadi peningkatan jumlah peserta dalam kurun waktu 1 tahun di tahun 2017. Hal tersebut yang menjadi permasalahan di PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung sendiri dimana jumlah peserta pelatihan meningkat secara terus menerus yang secara tidak langsung mengakibatkan jadwal pelaksanaan pelatihan menjadi padat, sedangkan jumlah karyawan yang ada di PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung tidak sebanding dengan beban kerja yang didapatkannya. Bisa dilihat pada tabel 1.4 dibawah ini mengenai jumlah karyawan yang ada di PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung sebagai berikut:

Pelatihan pertahun sebanyak 100 kali atau lebih maka dalam 1 bulan bisa dilaksanakan pelatihan dengan jumlah 8 kali pelatihan. Dari setiap pelatihan mencapai 160 orang per sekali pelatihan dengan jumlah minimum 20 orang, apabila jumlah maksimumnya melebihi 150 orang bisa mencapai 1200 orang perbulan. Maka satu orang karyawan tersebut rata-rata melayani 21 orang perharinya atau dengan rasio 1:21. Sementara jumlah ideal seorang karyawan dalam melayani konsumennya adalah 20 orang atau dengan rasio 1:20. Hal ini

menjelaskan bahwa rata-rata karyawan di PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung tersebut mendapatkan beban kerja yang berlebih.

Setiap peningkatan jumlah peserta pelatihan secara langsung berpengaruh pada jumlah pekerjaan yang semakin banyak, menjadikan kuantitas beban pekerjaan setiap karyawan bertambah, namun disamping itu setiap karyawan harus tetap memastikan bahwa setiap kualitas pelayanan yang diterima baik oleh setiap konsumen. Idealnya setiap peningkatan kuantitas pekerjaan maka harus disesuaikan dengan jumlah karyawan dimasing-masing unit instansi agar kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan tetap terjaga dengan baik.

Manusia merupakan faktor utama disetiap kegiatan yang ada didalamnya pada berbagai bidang khususnya berorganisasi. Dunia bisnis sangat memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga mampu menghadapi persaingan dan perubahan. Era global saat ini sebuah perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang baik dan berkualitas sehingga dapat menunjang kegiatan dalam perusahaan itu sendiri dan dapat memajukan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus memikirkan bagaimana cara untuk mengembangkan sumber manusianya agar dapat mendorong kemajuan baik perusahaan maupun karyawan

Sumber daya yang berkualitas adalah produktivitas pada masing-masing posisi yang mereka pegang. Produktivitas ini merupakan suatu hasil kerja dari karyawan. Produktivitas pada semua perusahaan ditentukan oleh sistem manajemennya. Salah satu yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah sikap mental. Sikap mental itu termasuk didalamnya kepuasan kerja. Apabila karyawan tidak mempunyai kepuasan kerja dalam bekerja dan

menjadikan tugasnya menjadi sebuah beban, maka peningkatan produktivas kerja karyawan tidak akan terpenuhi, dan produktivitas kerja karyawan pun menurun. Penurunan produktivitas sering terjadi akibat ketidak nyamanan dalam bekerja sehingga menimbulkan terjadinya penurunan semangat dalam bekerja.

Hasil dari arahan pembimbing dan dengan tujuan memperkuat penelitian, penulis melakukan penyebaran kusioner pendahuluan untuk mendapatkan data primer dari karyawan secara langsung. Untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung. Penulis melakukan pembagian kusioner kepada 15 orang karyawan. Dibawah ini adalah hasil penelitian pendahuluan secara keseluruhan.

**Tabel 1.5** Hasil Prasurvei di PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung 2018

No	Variabel	Indikator	STS		TS		CS		S		SS		T. Skor	Skor Ideal	%
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
			F	N	F	N	F	N	F	N	F	N			
1	<i>Job Description (Uraian Pekerja)</i>	Penjelasan <i>JobDesk</i> yang diberikan kepada setiap pemangku jabatan	4	4	1	2	5	15	5	20	0	0	39	75	52
		Beban pekerjaan sesuai dengan jumlah jam kerja,tanggung jawab dan tingkat keberhasilannya	4	4	3	6	5	15	3	12	0	0	36	75	48
		Kesesuai jabatan sesuai dengan keahlian dan keterampilan yang dimiliki	3	3	0	0	5	15	8	32	0	0	50	75	66
Rata-Rata variabel <i>Job Description (Uraian Pekerjaan)</i>												41,67	75	55,3	

No	Variabel	Indikator	STS		TS		CS		S		SS		T. Skor	Skor Ideal	%
			1		2		3		4		5				
			F	N	F	N	F	N	F	N	F	N			
2	Penempatan kerja	Kesesuaian dengan latar belakang pendidikan	7	7	3	6	3	9	2	20	0	0	43	75	57
		Kesesuaian pemberian tugas sesuai dengan keterampilan yang dimiliki	5	5	3	6	5	15	2	8	0	0	34	75	45
		Penempatan yang sesuai dengan pengalaman kerja	1	1	2	4	5	15	4	16	3	15	51	75	68
		Penempatan yang sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki	2	2	3	6	7	21	3	12	0	0	43	75	57
Rata-Rata variabel Penempatan Kerja Karyawan												42,75	75	56,75	
3	Kepuasan Kerja Karyawan	merasa puas bekerjasama dengan rekan kerja	3	3	6	12	5	20	1	4	0	0	39	75	52
		Tingkat kepuasan hubungan dengan atasan	0	0	0	0	5	15	5	20	5	25	60	75	80
		Tingkat kepuasan dengan kondisi kerja	6	6	4	8	4	12	1	4	0	0	30	75	40
		Tingkat kepuasan terhadap layanan sosial dan kesehatan	3	3	4	8	8	24	3	12	1	5	37	75	49
Rata-Rata variabel kepuasan kerja karyawan												41,5	75	55,25	
Rata-rata Keseluruhan variabel												42,125	75	56	

Sumber : Hasil olah data (2018)

**Keterangan :**

F = Frekuensi

N = Frekuensi x Nilai Skor

Skor Ideal = Skor tertinggi x Jumlah Responden

Bedasarkan Tabel 1.5 dapat dilihat bahwa kepuasan kerja pada PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung yang secara keseluruhan dikatakan belum optimal dengan yang diharapkan. Hal ini dibuktikan dengan melihat jawaban pada variabel kepuasan kerja yang memiliki total skor yang masih rendah. Peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa karyawan yang ada di PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung yang menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan belum sesuai dengan apa yang diharapkan.

Karyawan merasa kondisi lingkungan kerja yang belum optimal dimana salah satunya mengenai tata letak ruangan kerja yang berbeda gedung sehingga membuat aktivitas bekerja terhambat, lalu karyawan merasa antara *job description* dan penempatan kerja yang tidak sesuai dengan spesifikasi jabatan yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman serta karyawan merasa memiliki beban kerja yang berlebih. Permasalahan lainnya mengenai hubungan kerja antar karyawan kurang berkomunikasi dengan baik sehingga menyebabkan rasa simpati dan empati yang kurang, dan tingkat ketidakhadiran setiap tahunnya meningkat serta *turnover* yang tinggi.

Bedasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian dengan judul “ **Pengaruh *Job Description* dan Penempatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PT Telkom Professional Certification Center Bandung**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah dan rumusan masalah penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang tercakup dalam penelitian yang meliputi faktor-faktor yang diindikasikan dapat mempengaruhi *Job Description* dan penempatan kerja terhadap kepuasan kerja di PT Telkom Professional Certification Center Bandung

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Melihat permasalahan yang telah diuraikan berkaitan dengan fenomena pada PT Telkom Professional Certification Center Bandung yaitu :

#### **1. *Job Description***

- a) Tingkat keahlian dan keterampilan karyawan masih belum optimal

- b) Ketidaksesuai *job description* yang diberikan dengan prakteknya di lapangan
2. Penempatan kerja karyawan
- a) Tingkat beban kerja yang tinggi
  - b) Tingkat kemampuan karyawan yang tidak sesuai dengan penempatan kerja yang diberikan
3. Kepuasan kerja karyawan
- a) Tingkat ketidakhadiran karyawan yang tinggi
  - b) Tingkat *turnover* karyawan yang tinggi

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan tersebut di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *Job Description* di PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung
2. Bagaimana penempatan kerja di PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung
3. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung
4. Seberapa besar pengaruh *Job Description* dan penempatan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung baik secara simultan dan parsial.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menggambarkan hal-hal berikut :

1. *Job Description* di PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung

2. Penempatan kerja karyawan di PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung
3. kepuasan kerja karyawan di PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung
4. Besarnya pengaruh *Job Description* dan penempatan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung baik secara simultan dan parsial.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dipercaya dan memberikan manfaat teoritis dan praktis bagi semua pihak yang berhubungan dengan penelitian ini. Semua informasi yang akan diperoleh dari hasil penelitian diharapkan akan memberikan kegunaan berupa :

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan - pemikiran guna mendukung pengembangan teori yang sudah ada dan dapat memberikan tambahan informasi bagi para pembaca yang ingin menambah wawasan pengetahuan, khususnya mengenai pengaruh *Job Description* dan penempatan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat, baik itu secara langsung maupun secara tidak langsung bagi berbagai pihak. Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis



- a) Sebagai sarana untuk melatih berpikir secara ilmiah dengan berdasarkan pada ilmu yang diperoleh saat kuliah khususnya lingkup manajemen sumber daya manusia dan pada daya yang diperoleh dari objek yang diteliti. Hasil penelitian ini juga dapat menambah pengetahuan penulis khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan pengetahuan yang penulis peroleh ada hubungannya dengan masalah-masalah mengenai *Job Description*, Penempatan kerja dan kepuasan kerja karyawan.
- b) Dapat mengetahui *Job Description* pada perusahaan PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung.
- c) Dapat mengetahui penempatan kerja pada perusahaan PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung
- d) Dapat mengetahui kepuasan kerja karyawan pada perusahaan PT Telkom *Professional Certification Center* Bandung

## 2. Bagi Perusahaan

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan referensi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan atau keputusan yang dipandang perlu dalam usaha meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
- b) Untuk memberikan informasi tambahan yang berhubungan untuk meningkatkan *Job Description* dan Penempatan kerja karyawan.

## 1. Bagi Instansi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini juga dapat menjadi pembendaharaan perpustakaan, memperoleh masukan guna mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan

kulum yang berlaku.

kebutuhan laporan pekerjaan, serta sebagai salah satu alat evaluasi terhadap kuri-

## 2. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan dan pedoman secara langsung dalam menghadapi permasalahan yang ada di dalam dunia kerja serta dapat digunakan untuk latihan dalam menerapkan antara teori yang didapat dari bangku kuliah dengan dunia kerja atau kenyataan.