

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan zaman yang pesat kebutuhan manusia semakin lama semakin meningkat terutama di bidang teknologi informasi dan komunikasi, sehingga mendorong pelanggan untuk meningkatkan intensitas penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi informasi dan komunikasi yang pada awalnya sangat terbatas dalam menunjang kebutuhan sehari-hari, saat ini telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan atau telah menjadi kebutuhan hidup.

Melalui teknologi komunikasi manusia dapat saling tukar menukar informasi dari jarak jauh dengan waktu yang relative cepat dan efisien. Dengan perkembangan teknologi yang pesat dan sadar akan pentingnya mendapatkan informasi membuat banyak orang tertarik untuk menggunakan internet sebagai alternative untuk dapat mengakses informasi melakukan aktivitas komunikasi dengan menggunakan internet.

Masyarakat membutuhkan akses informasi yang beragam, mudah, cepat dan handal hal ini merupakan peluang sekaligus tantangan bagi operator layanan telekomunikasi untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Pesatnya perkembangan teknologi jaringan yang berbasis internet memungkinkan bagi operator layanan untuk dapat menyediakan layanan yang beragam (multi service) bagi pelanggannya seperti layanan suara (telepon), data (internet) dan gambar (IP- TV) dalam satu jaringan akses atau dikenal dengan layanan triple-play.

Banyaknya provider penyedia jasa telekomunikasi yang persaingannya semakin ketat untuk perkembangan sekarang ini membuat PT Telkom Tbk melakukan inovasi mengeluarkan produk Indihome, menyediakan layanan yang beragam (multi service) bagi pelanggannya yaitu layanan suara (telepon), data(internet) dan gambar (IP-TV) dalam satu jaringan akses atau dikenal dengan layanan triple-play .

IndiHome merupakan layanan Triple Play dari Telkom yang terdiri dari Internet on Fiber atau High Speed Internet, Phone (Telepon Rumah), dan IPTV (UseTV Cable). Indihome merupakan produk baru dari PT Telkom Sukabumi yang dikeluarkan pada awal tahun 2015.

Pada dasarnya tujuan sebuah perusahaan adalah untuk meraih keuntungan. Kegiatan manajemen umumnya berupa usaha untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara memanfaatkan sumber daya yang ada.

Sumber daya ini antara lain meliputi manusia, uang, mesin, informasi, dan lain-lain. Keterbatasan sumber daya yang di miliki menjadi tantangan bagi setiap entitas bisnis. Oleh karena itu, dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, perusahaan harus membuat perencanaan yang tepat dalam mengalokasi sumber daya yang di miliki dalam mendukung operasional perusahaan. Salah satu sumber daya yang penting dan membutuhkan perhatian lebih dalam mendukung operasional perusahaan adalah sumber daya manusia.

Pengelolaan sumber daya manusia yang baik di butuhkan untuk menciptakan iklim *good govermance* pada birokrasi publik, khususnya fungsi pengembangan

sumber daya manusia hendaknya di rancang dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan riil dari *good governance*.

Pengembangan sumber daya yang relevan dengan *good governance* diantaranya mencakup pengembangan karir yang selaras dengan tujuan organisasi sehingga dapat memberikan kepuasan kerja kepada seluruh karyawan.

Menurut Stone dalam Syaiful Bahri, Yuni Chairatun Nisa 2017 menyatakan bahwa pengembangan karir menunjukkan proses dan kegiatan mempersiapkan seorang pegawai atau karyawan untuk jabatan dalam organisasi yang akan datang.

Pengembangan karir merupakan hal yang penting dalam mengembangkan dan memperhatikan sumber daya manusia. Pengembangan karir sangat mendukung efektivitas individu, kelompok dan organisasi dalam mencapai tujuan serta menciptakan kepuasan kerja.

Salah satu faktor pendukung lainnya ialah komitmen karyawan dalam berorganisasi. Karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya, bisa saja menjalankan pekerjaan yang dibebankan dengan baik atau mungkin saja tidak. Menurut Isniar Budiarti (2018:150) “Komitmen seseorang sangat dibutuhkan dalam ruang lingkup organisasi, karena dengan adanya komitmen maka seseorang memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kinerja untuk dapat mengembangkan potensi dirinya dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan”. Oleh karena itu diperlukan komitmen organisasional agar karyawan dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan dengan memanfaatkan kemampuan dan keahlian secara optimal.

Mayer dan Allen dalam Junni Yenni Marbun (2017) mengemukakan Komitmen Organisasi merupakan keyakinan yang menjadi pengikat karyawan dengan organisasi tempatnya bekerja, yang ditunjukkan dengan adanya loyalitas. Keterlibatan dalam pekerjaan dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Perusahaan akan senang bila mempunyai karyawan yang mempunyai komitmen tinggi pada perusahaan. Komitmen dalam organisasi terdiri atas 3 yaitu komitmen afektif yang berkaitan dengan hubungan emosional anggota terhadap organisasinya dan keterlibatan dalam kegiatan di organisasi. Kedua, komitmen berkelanjutan yang berkaitan dengan kesadaran anggota organisasi akan mengalami kerugian jika meninggalkan organisasi. Dan ketiga, komitmen normatif yang menggambarkan keterlibatan perasaan keterikatan untuk terus berada dalam organisasi. Komitmen yang paling berpengaruh ialah komitmen afektif karena karyawan dengan rasa memiliki yang kuat ini akan membuat karyawan bekerja lebih giat dan menghindari perilaku yang kurang produktif yang akan meningkatkan prestasi karyawan. Adanya komitmen karyawan pada perusahaan membuat karyawan merasa mempunyai tanggung jawab besar dengan bersedia memberikan segala kemampuannya sehingga timbulnya rasa memiliki organisasi.

kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya, bermacam-macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan. Pekerjaan yang menyenangkan untuk dikerjakan dapat dikatakan bahwa pekerjaan itu memberi kepuasan bagi pemangkuanya.

Kejadian sebaliknya ketidakpuasan akan diperoleh bila suatu pekerjaan tidak menyenangkan untuk dikerjakan.

Menurut Handoko (2007) Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual dimana setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbedabeda dengan sistem nilai yang berlaku”.

Setiap perusahaan, baik berbentuk Perusahaan Negara ataupun Perusahaan Swata perlu melakukan penilaian kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut juga dilakukan oleh Kantor PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi.

**Tabel 1.1**  
**Kuesioner awal Pengembangan karir**

<b>Pertanyaan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
1. Apakah prestasi kerja menjadi pertimbangan dalam pengembangan karir karyawan?	36 55%	29 45%
2. Apakah kesempatan untuk mengembangkan karir terbuka bagi semua karyawan?	15 23%	50 77%
3. Apakah kerjasama yang baik dan didukung jaringan kerja yang baik pula akan menyelesaikan pekerjaan lebih baik?	20 31%	45 69%
4. Apakah kesetiaan terhadap organisasi juga menjadi tolak ukur dalam pengembangan karir karyawan?	43 60%	22 40%
5. Apakah peluang untuk meningkatkan kemampuan terbuka bagi seluruh karyawan?	55 84%	5 16%

*Sumber: Data diolah dari hasil kuesioner awal terhadap 65 responden pada karyawan*

*PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi.*

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan kepada 65 karyawan, dengan 5 pertanyaan pada indikator Pengembangan Karir. Diperoleh hasil terendah yaitu pada pertanyaan kedua 77% responden menjawab tidak . Dikarenakan pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi yang dapat mengembangkan karir hanyalah karyawan-karyawan yang berprestasi atau prestasi kerjanya cukup baik Dan pada pertanyaan ketiga 69% responden menjawab tidak. Dikarenakan jaringan kerja yang baik tidak selalu akan mendorong pada pengerjaan tugas yang lebih baik pada dasarnya pengerjaan yang baik itu kembali lagi kepada karyawan itu sendiri. Hal tersebut dikuatkan dengan hasil wawancara kepada salah satu karyawan PT.Telekomunikasi Indonesia .yaitu bapak Undang Supriatin yang mana hasil wawancara adalah sebagai berikut.

“Pengembangan karir untuk karyawan pada dasarnya bukan tanggung jawab atasan atau perusahaan,tetapi tanggung jawab karyawannya itu sendiri,jenjang karir yang ada diperusahaan yang akan ia dapatkan bergantung pada kompetensi karyawan itu sendiri.”

**Tabel 1.2**  
**Kuesioner awal Komitmen Organisasi**

<b>Pertanyaan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
1. Saya senang menghabiskan sisa karir saya dengan organisasi ditempat saya bekerja sekarang ini.	40 61%	25 39%
2. Memiliki keluarga baru didalam organisasi ini ?	10 15%	55 85%
3. Merasa bangga menjadi bagian organisasi?	20	45

	31%	69%
4. Saya bekerja diorganisasi sekarang ini bukan hanya sekedar keinginan,tetapi juga seuah kebutuhan.	50	15
	77%	23%
5. Saya belajar untuk percaya pada nilai-nilai kesetiaan terhadap sebuah organisasi.	50	15
	77%	23%

*Sumber: Data diolah dari hasil kuesioner awal terhadap 65 responden pada karyawan*

*PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi*

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan kepada 65 karyawan, dengan 5 pertanyaan pada indikator Komitmen karyawan. Diperoleh hasil terendah yaitu pada pertanyaan kedua 85% responden menjawab tidak . Dikarenakan karyawan belum merasa memiliki keluarga baru didalam perusahaan diduga kurang baiknya hubungan setiap karyawan Dan pada pertanyaan ketiga 69% responden menjawab tidak bangga menjadi bagian dari perusahaan PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi dikarenakan perusahaan tidak dapat memenuhi kebutuhan karyawan Hal tersebut dikuatkan dengan hasil wawancara kepada salah satu karyawan PT.Telekomunikasi Indonesia .yaitu bapak Sandi Irawan yang mana hasil wawancara adalah sebagai berikut.

“Karyawan pada perusahaan PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi,hubungan antar kerawannya kurang baik dan perusaan belum bisa memenuhi kebutuhan karyawan sehingga karyawan tidak bergairah untuk bekerja”

**Tabel 1.3**  
**Kuesioner awal Kepuasan kerja karyawan**

<b>Pertanyaan</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>
1. Dengan senang hati saya akan membantu rekan kerja saya yang sedang mengalami kesulitan dalam bekerja.	45 69%	20 31%
2. Waktu kerja dan sistem istirahat pada perusahaan ini sudah cukup baik.	38 58%	27 42%
3. Rekan-rekan kerja anda bisa diandalkan dalam penyelesaian suatu tugas bersama .	18 27%	47 73%
4. Anda sangat puas akan penghargaan atau reward yang anda peroleh karena tugas selesai dengan baik.	17 26%	48 74%
5. Sebenarnya anda dibayar cukup dengan hasil kerja yang anda berikan .Menurut anda gaji untuk pekerjaan yang sama, pada organisasi ini lebih tinggi jika dibandingkan dengan organisasi lain.	50 77%	15 23%

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan kepada 65 karyawan, dengan 5 pertanyaan pada indikator Kepuasan kerja. Diperoleh hasil terendah yaitu pada pertanyaan ketiga 73% responden menjawab tidak . Dikarenakan kurang baiknya hubungan setiap karyawan sehingga tugas bersama yang diberikan tidak terselesaikan dengan baik Dan pada pertanyaan keempat 74% responden menjawab tidak puas atas penghargaan yang diberikan dari perusahaan PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi .Hal tersebut dikuatkan dengan hasil wawancara kepada salah satu karyawan PT.Telekomunikasi Indonesia .yaitu bapak Muchtar yang mana hasil wawancara adalah sebagai berikut.



“Hubungan antar karyawan di perusahaan PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi kurang baik sehingga jika diberikan tugas bersama tugas itu tidak terselesaikan dengan baik sehingga hasil yang di dapat tidak sesuai dengan standar perusahaan dan dikarenakan penghargaan yang diberikan oleh perusahaan kurang memuaskan karyawan sehingga karyawan tidak benar-benar menjalankan tugasnya dengan baik”

Alasan penulis memutuskan untuk melakukan penelitian pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi Jawa Barat yaitu dengan adanya fenomena yang menarik untuk diangkat dan diteliti permasalahannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk membuat usulan penelitian dengan judul “Pengembangan Karir dan Komitmen karyawan pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan”.

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

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang didapat dan dijelaskan di atas, penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Sistem promosi yang ada di perusahaan tidak berjalan dengan baik
2. Pelatihan yang diberikan oleh perusahaan tidak memberikan dampak yang positif terhadap karir karyawan.
3. Hubungan setiap karyawan kurang baik
4. Perusahaan belum dapat memenuhi kebutuhan karyawan.

5. Sebagian karyawan yang tidak serius menjalankan tugasnya, sehingga berdampak besar pada kepuasan kerja karyawan lain.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini akan menganalisa tentang Pengembangan karir dan Komitmen karyawan pengaruhnya terhadap Kepuasan kerja karyawan PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi. Sehingga dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengembangan karir pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi
2. Bagaimana komitmen karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi
3. Bagaimana Kepuasan kerja pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi
4. Seberapa besar pengaruh pengembangan karir,komitmen karyawan dan kepuasan kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pengembangan Karir PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi

2. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai komitmen karyawan pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi.
3. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan kerja pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pengembangan karir,komitmen karyawan dan kepuasan kerja karyawan pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait:

Bagi Manajemen PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi Jawa Barat penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran kepada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi Jawa Barat dalam Pengembangan Karir dan Komitmen karyawan pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi Jawa Barat.

##### **1. Bagi Karyawan**

Hasil Penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran tentang Pengembangan Karir dan Komitmen karyawan pengaruhnya terhadap Kepuasan

Kerja Karyawan pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi Jawa Barat.

#### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

##### **1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia dan terutama mengenai Pengembangan Karir dan Komitmen karyawan pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi Jawa Barat.Membandingkan antara ilmu pengetahuan dan teori-teori Sumber Daya Manusia yang telah dipelajari dengan kenyataan empiris yang terjadi dalam dunia nyata.

##### **2. Bagi Peneliti Lain**

Hasil penelitian ini mudah-mudahan dapat menjadi tambahan informasi serta gambaran bagi penulis lain yang berkaitan dengan Pengembangan Karir dan Komitmen karyawan pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Kota Sukabumi Jawa Barat.

##### **3. Bagi Penulis**

Menambah pengetahuan dan pengalaman khususnya Pengembangan Karir dan Komitmen karyawan pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada

