

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

PT Indosat Mega Media (Indosat M2) merupakan sebuah perusahaan penyelenggara jasa telekomunikasi di Indonesia. PT. Indosat M2 beroperasi secara penuh sejak tahun 2000 untuk membangun dan menerapkan jasa dan produk berbasis IP, internet dan multimedia di Indonesia. PT. Indosat M2 sendiri merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. Indosat Tbk (Indosat Ooredoo) yang merupakan salah satu anggota dari Grup Ooredoo, yakni perusahaan penyelenggara jasa telekomunikasi global. (sumber : PT. Indosat M2, 2017)

Untuk pelanggannya, PT. Indosat M2 melayani beberapa segmen pelanggan yaitu antara lain korporasi (besar, menengah, dan kecil), pemerintah, institusi, residensial dan perorangan. Layanan korporasi dan institusi meliputi jaringan *Virtual Private Network* (VPN), sambungan langsung ke *backbone* internet internasional, serta penyedia layanan multimedia (sumber: PT. Indosat M2, 2017)

1.1.2 Visi dan Misi

Visi PT. Indosat M2 adalah sebagai berikut :

Menjadi provider FTTH no. 1 di Indonesia

Misi PT. Indosat M2 adalah sebagai berikut:

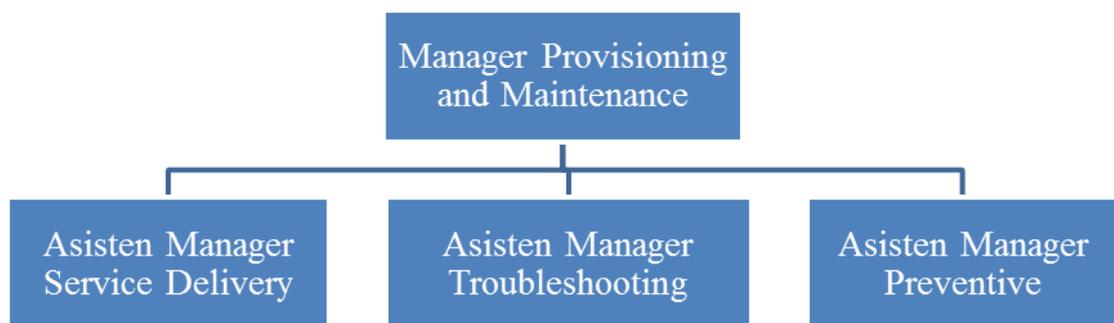
1. Tidak melepaskan pengalaman *home digital life*
2. *Disruptive*, inovasi & layanan terjangkau
3. Memberikan +1 pengalaman pelanggan

1.1.3 Bisnis Usaha Indosat M2

Indosat M2 merupakan penyedia layanan telekomunikasi dimana bisnis usaha perusahaan ini berfokus pada penggunaan teknologi internet (*Internet Protocol* atau IP), penyedia konten dan vas. Dalam menjalankan bisnisnya, PT. Indosat M2 memberikan layanan untuk pelanggan yaitu antara lain:

- a. Korporat, yang terdiri atas *dedicated internet connection, link, web hosting* dan *server co-location*.
- b. *Retail*, yang terdiri atas layanan internet (pasca-bayar dan pra-bayar), langganan TV berbayar serta layanan-layanan pendukung (*value added service*) (sumber: PT. Indosat M2, 2017).

1.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Departemen Provisioning & Maintenance

Sumber : Human Resource PT. Indosat M2

Departemen Provisioning & Maintenance dipimpin oleh satu orang manajer departemen. Departemen Provisioning & Maintenance terbagi menjadi 3 sub-departemen yaitu *service delivery, troubleshooting* dan *preventive*. Setiap sub- departemen dipimpin oleh asisten manajer (asman) dengan *job description* yang berbeda-beda.

1.1.5 Sumber Daya Manusia

Jumlah karyawan pada departemen Provisioning & Maintenance ini adalah 46 orang. Penjabaran dari tiap sub-departemen ini yaitu :

Tabel 1. 1 Klasifikasi Karyawan Departemen Provisioning & Maintenance

No.	Jabatan	Jumlah Karyawan
1.	Manager Provisioning and Maintenance	1

2	Asisten Manager Service Delivery	1
3.	Asisten Manager Troubleshooting	1
4.	Asisten Manager Preventive	1
5.	Staff Service Delivery	12
6.	Staff Troubleshooting	18
7.	Staff Preventive	12
Jumlah		46

Sumber : Human Resource PT. Indosat M2

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dalam menghadapi persaingan usaha, perhatian terhadap sumber daya manusia tidak boleh terabaikan. Hal tersebut dikarenakan sumber daya manusia merupakan elemen yang penting terhadap suatu perusahaan. Sebagaimana yang dikatakan oleh Sutrisno (2012:2) bahwa sumber daya manusia adalah manusia bersumber daya dan merupakan kekuatan (power). Untuk mencapai tujuan perusahaan dibutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang baik, salah satunya yaitu dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Seperti yang diungkapkan oleh Sutrisno (2012:77) yakni kepuasan kerja karyawan merupakan masalah penting yang diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan.

Menurut Rivai dan Sagala (2013:856) kepuasan kerja pada dasarnya bersifat individual, setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai yang berlaku pada dirinya. Jika makin tinggi penilaian terhadap pekerjaan terhadap keinginan individu, maka makin tinggi juga kepuasannya pada kerja. Hasibuan (2012:202) menyampaikan mengenai indikator kepuasan kerja. Menurutnya kepuasan kerja dapat diukur dengan kedisiplinan, moral kerja, dan *turnover*. Jika kepuasan kerja kurang tercapai dari pekerjaannya maka kedisiplinan karyawan rendah, dan jika *turn over* karyawannya besar maka kepuasan kerja karyawan tersebut kurang.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Human Resource PT. Indosat M2, menyampaikan bahwa terdapat hubungan yang linier antara

kedisiplinan dan kepuasan kerja. Menurut Hasibuan (2012:194) kedisiplinan diartikan jika karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya. Lebih lanjut, Manager Departemen Provisioning & Maintenance mengatakan bahwa terdapat banyak karyawan pada departemen tersebut yang datang terlambat untuk pergi ke tempat kerja. Adapun rekapitulasi data keterlambatan karyawan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. 2 Presentase Keterlambatan Karyawan Tahun 2016

Periode	Jumlah Karyawan Keseluruhan	Rata-Rata Jumlah karyawan Datang Terlambat	Presentase
Triwulan 1	46	13	28,36%
Triwulan 2	46	14	30,43%
Triwulan 3	46	22	47,82%

Sumber: Data yang telah diolah

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pada periode triwulan 1 presentase keterlambatan yaitu sebesar 28,36%. Sedangkan pada triwulan 2 presentase keterlambatan naik menjadi 30,43%. Pada triwulan 3 presentase keterlambatan naik menjadi 47,82%. Berdasarkan hal tersebut maka tingkat keterlambatan karyawan cukup tinggi.

Selanjutnya, selain dilihat dari data keterlambatan karyawan, indikator lain yang menunjukkan ketidakpuasan karyawan dapat dilihat dari tingkat *turnover*. Seperti yang dikatakan oleh Hasibuan (2012:199) yakni kepuasan kerja dapat diukur dengan tingkat *turnover*. Berikut ini adalah data *turnover* karyawan PT. Indosat M2 Departemen Provisioning and Maintenance periode tahun 2014-2016:

Tabel 1. 3 Presentase tingkat *Turnover* Karyawan Periode 2014-2016

Periode	Jumlah <i>Turnover</i> Karyawan	Persentase
2014	3 orang	6,5%
2015	1 orang	2,2%

2016	2 orang	4,3%
-------------	---------	------

Sumber: Data telah diolah

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa *turnover* karyawan tahun 2014 adalah sebesar 6,5%. Pada tahun 2015 tingkat *turnover* menurun yakni menjadi sebesar 2,2%. Sedangkan pada tahun 2016 tingkat *turnover* karyawan naik menjadi sebesar 4,3%. Menurut Roseman (Dewi dan Rahyuda, 2015) jika turnover tahunan di dalam suatu perusahaan melebihi angka 10 persen, maka turnover di dalam perusahaan tersebut dapat dikategorikan tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat *turnover* karyawan pada PT. Indosat M2 Departemen Provisioning & Maintenance adalah cukup.

Berdasarkan tingkat keterlambatan yang tinggi dan *turnover* karyawan yang cukup, dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja karyawan PT. Indosat M2 Departemen Provisioning & Maintenance cukup rendah.

Disisi lain terdapat pengaruh langsung antara budaya organisasi dan kepuasan kerja. Hal tersebut senada dengan penelitian Aryanda (2011) dimana dalam penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh langsung positif terhadap kepuasan kerja terhadap karyawan Bank Muamalat Indonesia Jakarta. Pada penelitian yang dilakukan oleh Habib *et al* (2014) juga menunjukkan bahwa budaya organisasi secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan yang bekerja di wilayah Mulan, Pakistan. Lebih lanjut Robbins dan Judge (2011:258) menyatakan bahwa sebuah budaya organisasi mewakili sebuah persepsi yang sama dari para anggota organisasi. Salah satu tipe budaya organisasi adalah budaya birokratif dimana budaya ini terdiri atas lingkungan kerja yang terstruktur, tertib, teratur, berurutan, dan memiliki regulasi yang jelas (Wallach, Sunyoto:2015)

Berdasarkan wawancara dengan Manager Human Resource PT. Indosat M2 mengatakan bahwa perusahaan tersebut memiliki budaya organisasi yang diterapkan didalam perusahaan dimana budaya ini cenderung kepada budaya birokratif yang diimplementasikan dengan nama *Iforsee* (I4C). Budaya *Iforsee*(I4C) sendiri terdiri atas *Integrity*, yaitu terus menerus tampil dengan integritas dan bersikap jujur dan transparan; *Customer First*, yaitu menempatkan

pelanggan pertama dengan selalu memahami dan menangani kebutuhan mereka dan memberikan pengalaman tak tertandingi; *Can do*, yaitu mencapai dan melebihi hasil dengan sikap dapat dilakukan yang didorong oleh kualitas, kelincahan dan komitmen; *Care*, yaitu peduli dengan pemangku kepentingan baik eksternal maupun internal dengan bekerja sama, saling membantu dan memperlakukan mereka seperti teman; *Change*, yaitu selalu beradaptasi dengan perubahan dengan kreatifitas, belajar, inovasi dan *fun*.

Pemahaman dari budaya organisasi ini perlu dilakukan oleh setiap karyawan perusahaan. Menurut Human Resource PT. Indosat M2 berpendapat bahwa dengan memiliki pemahaman budaya organisasi yang baik maka perusahaan berharap agar dapat diimplementasikan dengan baik pula. Untuk mengukur tingkat pelaksanaan budaya organisasi pada perusahaan penulis melakukan *preliminary study* (studi pendahuluan) melalui penyebaran kuesioner kepada sepuluh orang karyawan. Hal tersebut dilakukan untuk melihat bagaimana implementasi dari budaya Iforsee (I4C) oleh karyawan. Hasil *preliminary study* tersebut kemudian dijelaskan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1. 4 Hasil Preliminary Study Budaya Organisasi Iforsee (I4C)

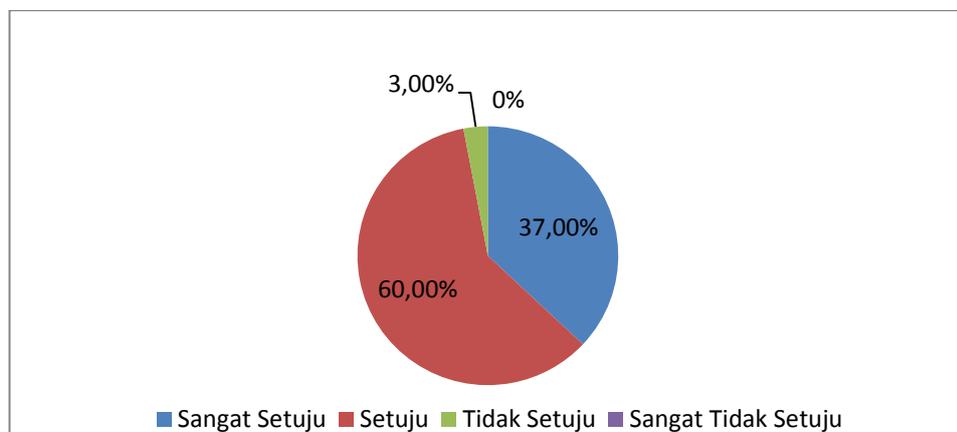
Budaya Organisasi Iforsee (I4C)	SS	S	TS	STS
<i>INTEGRITY</i>	50%	50%	-	-
<i>CUSTOMER FIRST</i>	40%	60%	-	-
<i>CAN DO</i>	50%	50%	-	-
<i>CARE</i>	60%	40%	-	-
<i>CHANGE</i>	30%	60%	10%	-

Sumber : Data yang telah diolah

Berdasarkan pada Tabel 1.4 menunjukkan bahwa dari budaya Iforsee (I4C) 50% karyawan menyatakan sangat setuju dan 50% karyawan menyatakan setuju mengenai *Integrity*. Kemudian pada *Customer First* 40% karyawan menyatakan sangat setuju dan 60% menyatakan setuju. Sebanyak 50% karyawan

menyatakan sangat setuju dan 50% karyawan menyatakan setuju mengenai *Can Do*. Selanjutnya 60% karyawan menyatakan sangat setuju dan 40% menyatakan setuju mengenai *Care*. Dan yang terakhir mengenai *Change* 30% karyawan menyatakan sangat setuju, 60% setuju dan 10% karyawan menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi budaya organisasi Iforsee (I4C) sudah diimplementasikan dengan baik.

Hasil pengukuran budaya organisasi pada studi awal dapat digambarkan dengan grafik sebagai berikut:



Gambar 1. 2 Grafik Pengukuran Budaya Organisasi

Sumber : Data yang telah diolah

Selain budaya organisasi, faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja selanjutnya yaitu motivasi. Hal ini senada dengan penelitian Arifin (2014) kepada 117 guru di SMA Jayapura, Papua dimana motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja guru. Keterikatan antara motivasi dengan kepuasan kerja yakni seperti yang diungkapkan oleh Chung & Meggison (Fahmi, 2014:107) bahwa motivasi berkaitan dengan dengan tingkat usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam mengejar tujuan, motivasi berkaitan erat dengan kepuasan dan performansi pekerjaan.

Menurut Maulana *et al.* (2015) salah satu indikator tinggi rendahnya motivasi dapat dilihat dari tingkat absensi karyawan. Berdasarkan wawancara dengan Manager Departemen *Provisioning & Maintenance* menyampaikan bahwa tingkat tingkat ketidakhadiran karyawannya cukup tinggi, hal ini terlihat dari

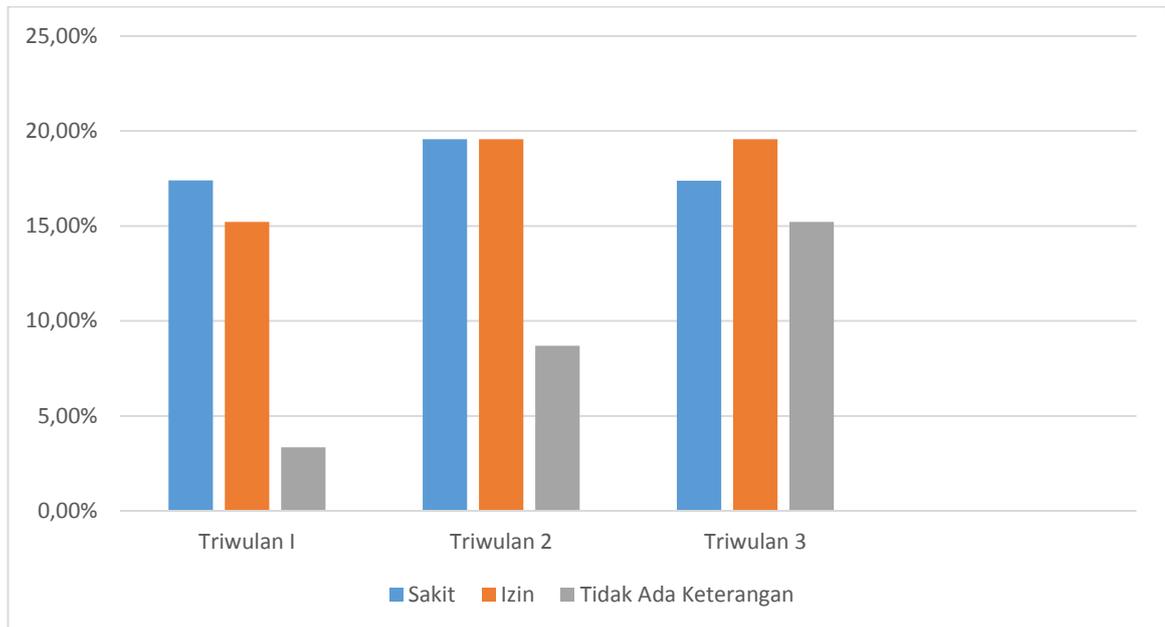
setiap periode triwulannya yang mengalami kenaikan. Hal tersebut dipaparkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 5 Data Ketidakhadiran Karyawan

Periode	Jumlah Karyawan Per Triwulan	Ketidakhadiran			Jumlah Karyawan Tidak Hadir Per Triwulan	Persentase Tidak Hadir
		Sakit	Izin	Tidak ada keterangan		
Triwulan 1	46	8	7	2	17	36,95%
		17,39%	15,21%	3,34%		
Triwulan 2	46	9	9	4	22	47,82%
		19,56%	19,56%	8,69%		
Triwulan 3	46	8	9	7	24	52,17%
		17,38%	19,56%	15,21%		

Sumber: Data yang telah diolah

Berdasarkan pada Tabel 1.5 menunjukkan bahwa dari jumlah 46 karyawan dapat diketahui bahwa pada triwulan 1 presentase ketidakhadiran karyawan yaitu sebesar 36,95% dimana ketidakhadiran terdiri atas 17,39% karena sakit, 15,21% karena izin dan 3,34% karena tidak ada keterangan. Pada triwulan 2 presentase ketidakhadiran karyawan naik menjadi 47,82% dimana ketidakhadiran terdiri atas 19,56% karena sakit dan izin, serta 8,69% karena tidak ada keterangan. Sedangkan pada triwulan 3 presentase ketidakhadiran karyawan naik menjadi 52,17% dimana ketidakhadiran terdiri atas 17,38% karena sakit, 19,56% karena izin dan 15,21% karena tidak ada keterangan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya ketidakhadiran maka dapat digambarkan motivasi karyawan rendah. Untuk memperjelas tabel persentase tingkat absensi karyawan karyawan maka dapat dipaparkan melalui grafik berikut :



Gambar 1. 2 Persentase Ketidakhadiran Karyawan

Sumber: Data yang telah diolah

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada penelitian yang telah dipaparkan, dapat dilihat bahwa dari data-data pada kepuasan kerja yakni dengan tingkat keterlambatan yang tinggi dan *turnover* yang cukup, dapat dikatakan bahwa kepuasan kerjanya cukup rendah. Budaya organisasi telah diterapkan sudah diimplementasikan dengan baik. Sedangkan untuk motivasi kerja karyawannya apabila dilihat dari tingkat absensi ketidakhadiran karyawan yang cenderung tinggi, dapat dianggap bahwa motivasi kerjanya masih rendah. Motivasi yang tinggi akan menimbulkan dampak yang tinggi pada kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan, begitupula dengan budaya organisasi. Dengan demikian penulis ingin mengangkat penelitian mengenai budaya organisasi dan motivasi sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dengan judul **“Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus pada PT Indosat M2 Departemen Provisioning & Maintenance)”**.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah pada penelitian ini, pertanyaan penelitian yang digunakan adalah :

- 1) Bagaimana budaya organisasi PT Indosat M2 pada Departemen *Provisioning & Maintenance*?
- 2) Bagaimana motivasi karyawan PT Indosat M2 pada Departemen *Provisioning & Maintenance*?
- 3) Bagaimana kepuasan kerja karyawan PT Indosat M2 pada Departemen *Provisioning & Maintenance* ?
- 4) Bagaimana pengaruh budaya organisasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Indosat M2 pada Departemen *Provisioning & Maintenance*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui budaya organisasi PT Indosat M2 pada Departemen *Provisioning & Maintenance*.
- 2) Untuk mengetahui motivasi karyawan PT Indosat M2 pada Departemen *Provisioning & Maintenance*.
- 3) Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan PT Indosat M2 pada Departemen *Provisioning & Maintenance*.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi & motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Indosat M2 pada Departemen *Provisioning & Maintenance*.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan penelitian dasar bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti mengenai permasalahan yang sama.
2. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai budaya organisasi, motivasi dan kepuasan kerja karyawan.

1.6.2 Aspek Praktis

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat melatih kemampuan penulis dalam menambah wawasan khususnya dalam teori budaya organisasi, motivasi dan kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk manajemen dan pimpinan dalam perusahaan mengenai budaya organisasi dan motivasi untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT. Indosat M2 Departemen Provisioning & Maintenance.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Indosat M2 pada Departemen Provisioning & Maintenance. Dalam penelitian ini populasi yang diambil berdasarkan jumlah karyawan yang bekerja pada PT. Indosat M2 Departemen Provisioning & Maintenance.

1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini berlangsung pada bulan September hingga Maret 2017. Dengan jangka waktu penelitian tersebut diharapkan dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang menjawab pertanyaan dari masalah yang ada pada penelitian ini.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisannya akan dibagi ke dalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian yang diajukan peneliti sebagai jawaban sementara dari permasalahan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan pelaksanaan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, uji validitas, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai analisis responden terhadap variable penelitian, analisis statistik, dan analisis pengaruh variabel.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil penelitian dan saran untuk aspek teoritis dan aspek praktisi.