

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil PT. Telekomunikasi Indonesia

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. (Telkom) merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang telekomunikasi di Indonesia yang didirikan pada tanggal 23 Oktober 1856. Telkom juga menjadi pemegang saham mayoritas di 13 anak perusahaan, termasuk PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel).

Dalam rangka menuju perusahaan *digital telco*, pada tahun 2012 Telkom Group mengubah portofolio bisnisnya menjadi TIMES (*Telecommunication, Information, Media, Edutainment and Services*). Dalam upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, TelkomGroup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi TelkomGroup menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat.

Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas. Kegiatan usaha TelkomGroup bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi *legacy* yang sudah ada sebelumnya, (PT. Telkom Indonesia, 2018).

### 1.1.2 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia



Gambar 1.1 Logo PT. Telkom Indonesia

*Sumber: Telkom Indonesia, 2018*

Makna logo PT. Telekomunikasi Indonesia :

**a. Warna Merah**

Filosofi dari warna merah itu sendiri adalah berani, cinta, energi, dan ulet serta mencerminkan spirit Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perusahaan.

**b. Warna Putih**

Filosofi dari warna putih itu sendiri adalah suci, damai, cahaya, dan bersatu serta mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.

**c. Warna Hitam**

Filosofi dari warna hitam itu sendiri melambangkan kemauan keras.

**d. Warna Abu**

Filosofi dari warna abu itu sendiri melambangkan teknologi.

### 1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

**a. Visi**

*Be the King of Digital in the Region.*

**b. Misi**

*Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization.*

#### **1.1.4 Telkom Witel Bandung Barat**

Telkom Wilayah Telekomunikasi (Witel) Bandung Barat adalah unit organisasi Telkom yang secara teritorial berada di area Jawa Barat, dibawah organisasi Telkom Regional III Jawa Barat, yang berperan sebagai eksekutor maupun koordinator untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan secara *end to end* dari perencanaan pemenuhan kebutuhan pelanggan, penggelaran alat produksi, *sales, billing and collection* serta *caring* untuk semua layanan TIMES dan semua segmen meliputi segmen Konsumer, Bisnis dan Enterprise yang dikelola oleh Divisi Fungsional. Sebagai unit baru, pembentukan Witel Bandung Barat yang merupakan hasil pemecahan Witel Bandung menjadi Witel Bandung dan Witel Bandung Barat dan untuk Telkom Witel Bandung Barat mempunyai 84 karyawan yang tersebar (Profil Telkom Witel Bandung Barat, 2018).

### 1.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Telkom Witel Bandung Barat

*Sumber: Telkom Witel Bandung Barat.*

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Untuk dapat mempertahankan eksistensi perusahaan maka perusahaan harus dapat terus menghasilkan inovasi dari produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Dengan begitu perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang dapat bekerja secara optimal. Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan bisnisnya (Sedamaryanti, 2017:4). Menurut Badriyah (2015:15) manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang berfokus pada peranan sumber daya manusia dalam kegiatan organisasi. Sumber daya manusia menjadi penting dikarenakan sumber daya manusia sebagai pengelola dan penggerak agar tujuan organisasi tercapai. Dalam pengelolaan sumber daya manusia diperlukan beberapa aspek penting, seperti pelatihan, motivasi, pengembangan dan aspek-aspek lainnya. Hal ini menjadikan sumber daya manusia menjadi salah satu indikator penting dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Menurut Richman (2015) manajemen sumber daya manusia merupakan proses dari mengatur potensi-potensi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. lebih lanjut Aslam et al. (2013) manajemen sumber daya manusia mengarah kepada aturan-aturan dari aspek sumber daya manusia yang dimana terdiri dari *human resource planning, job analysis, recruitment, selection, orientation, compensation, performance appraisal, training and development* dan *labour relation*. Sementara itu menurut Burma (2014) manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai suatu pendekatan strategis dan koheren untuk aset organisasi yang paling memiliki nilai lebih yaitu para karyawan.

Dari beberapa pengertian menurut para ahli, maka dapat ditarik kesimpulan jika peran dan kegunaan sumber daya manusia di suatu organisasi merupakan hal yang penting untuk dipelajari dan diimplementasikan. Dikarenakan adanya hubungan timbal balik yang positif antara karyawan sebagai sumber daya manusia dengan perusahaan dimana karyawan membutuhkan uang dari gaji yang diterima dari perusahaan sedangkan perusahaan membutuhkan kinerja dari karyawan untuk dapat memajukan perusahaan sehingga tercapainya tujuan perusahaan.

Tujuan dari mengimplementasikan manajemen sumber daya manusia adalah untuk memperbaiki secara langsung maupun tidak langsung peran penting, seperti *turnover* karyawan, absensi karyawan, kualitas dari servis, adaptasi dari perubahan standar operasi, motivasi karyawan dan kepuasan kerja karyawan (Alamit *et al.*, 2015). Lebih lanjut menurut Sirca *et al.* (2012) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia yang mencakup seluruh proses pengembangan sumber daya manusia, antara lain pelatihan, manajemen karir, kinerja berhubungan kuat dan positif dengan kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan. Pendapat yang dikemukakan oleh AlSayeed (2014) mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengembangan sumber daya manusia diantaranya, yaitu motivasi, gaya kepemimpinan, dimensi kesehatan & keselamatan, kepuasan kerja, kreatifitas & inovasi, pendidikan, sifat berkompetisi dan regulasi.

Rahman (2012) mengatakan dampak yang diberikan jika mempraktekan manajemen sumber daya manusia adalah terciptanya performansi organisasi yang bagus dan kepuasan kerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja menjadi salah satu faktor terciptanya sumber daya manusia yang baik. Menurut Jalagat (2016) kepuasan kerja diartikan sebagai kondisi perasaan positif dan negatif seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat secara positif terpenuhi jika semua harapan sesuai dengan hasil nyata.

Robbins dan Judge (2013:74) mengungkapkan banyak yang menyatakan jika kepuasan kerja seorang karyawan dapat dilihat dari sikap karyawan itu sendiri terhadap pekerjaannya, ketika tingkat kepuasan kerja tinggi maka karyawan akan melihat positif pekerjaannya dan sebaliknya ketika tingkat kepuasan rendah maka karyawan akan melihat negatif pekerjaannya. Hal tersebut didukung oleh Priansa (2017:18) yang menyatakan jika perasaan karyawan terhadap pekerjaan mencerminkan sikap dan perilakunya dalam bekerja.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Malyadri (2017) jika suatu organisasi memiliki karyawan dan merasa puas dengan kepuasan kerjanya, maka

akan membuat perusahaan mempertahankan aset perusahaan dalam hal produktivitas, menurunkan *turnover*, karyawan memiliki motivasi kerja dan dapat mempertahankan keberadaan karyawan. selanjutnya menurut Javed *et al.* (2014) kepuasan kerja bergantung pada hubungan yang produktif dan saling melengkapi antara karyawan dan manajemen yang dimana keberhasilan organisasi bergantung dari para karyawan yang menikmati pekerjaannya sehingga tercipta kepuasan kerja dan merasa pekerjaan yang telah dilakukan diapresiasi dengan baik.

Hal serupa diungkapkan oleh Saeed *et al.* (2013) menyatakan ketika karyawan merasa puas maka mereka akan meningkatkan produktivitas kerja sehingga disarankan untuk para pembuat kebijakan dan para manajer untuk memperhatikan kepuasan kerja karyawan dikarenakan ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya mereka akan bekerja dengan maksimal hal tersebut dapat menguntungkan perusahaan.

Menurut David *et al.* (2017) terdapat beberapa keuntungan ketika perusahaan memperhatikan kepuasan kerja karyawannya, antara lain *Less turnover* yaitu karyawan akan tetap bekerja diperusahaan ketika merasa puas dan senang dengan pekerjaan yang dilakukannya saat ini. Lebih lanjut terdapat *Less absenteeism* merupakan karyawan yang senang dengan pekerjaannya akan sering datang dan kemungkinan kecil untuk absen atau tidak masuk bekerja. Kemudian terdapat *More pride in work performed* adalah karyawan yang puas dalam pekerjaannya mempunyai tipikal lebih bangga dengan hasil akhir dari pekerjaannya dan cenderung lebih akurat dalam mengerjakan pekerjaannya. Selanjutnya terdapat *Handle pressure situations and provide better customer service* adalah karyawan yang puas dalam pekerjaannya cenderung dapat menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi. Karyawan bersedia untuk melakukan perubahan untuk kemajuan perusahaan, seperti mengikuti pelatihan jika memang dibutuhkan.

David *et al.* (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan yang baik dapat membuat karyawan menjadi loyal dengan perusahaan dan mereka dapat menciptakan lingkungan kerja lebih menyenangkan.

Dari beberapa paparan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki peran penting dalam keberhasilan suatu organisasi. Pada penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan kerja pada perusahaan Telkom Witel Bandung Barat yang dimana belum pernah dilakukan survey secara internal oleh pihak perusahaan sehingga untuk mendapatkan data mengenai kepuasan kerja, maka peneliti melakukan *preliminary study* terhadap 30 orang karyawan Telkom Witel Bandung Barat sebagai sampel. Berikut adalah hasil dari *preliminary study* yang telah dilakukan terkait tingkat kepuasan kerja karyawan Telkom Witel Bandung Barat pada Tabel 1.1 dibawah ini,

**Tabel 1.1 Preliminary Study Kepuasan Kerja Telkom Witel  
Bandung Barat**

No.	Pernyataan	%
1.	Gaji yang saya dapatkan sesuai dengan beban kerja.	70%
2.	Saya merasa puas dengan gaji yang diterima.	74.16%
3.	Saya merasa puas dengan adanya kesempatan mendapatkan promosi.	80%
4.	Saya mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan karir.	80%
5.	Saya memiliki rasa bangga dengan pekerjaan saya.	85%
6.	Saya senang dengan pekerjaan saat ini.	81.7%
7.	Hubungan dengan atasan terjalin baik.	89.2%
8.	Atasan bersikap adil dengan para bawahan.	82.5%
9.	Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik.	87.5%
10.	Peran saya dalam tim dapat diakui dan memiliki pengaruh positif.	81.7%
Rata-rata		81.176%

*Sumber: Hasil pengolahan data oleh peneliti, 2018.*

Berdasarkan tabel 1.1 memperlihatkan rata-rata keseluruhan dari tingkat kepuasan kerja karyawan Telkom Witel Bandung Barat dari 10 item pertanyaan adalah sebesar 81.176% dengan kategori tinggi. Tingkat kepuasan kerja tertinggi terdapat pada item pertanyaan yang menyatakan kondisi hubungan dengan atasan terjalin dengan baik yaitu sebesar 89.2%. Hal tersebut menunjukkan

hubungan karyawan Telkom Witel Bandung Barat dengan atasan sudah terjalin sangat baik. Sementara tingkat kepuasan terendah berada pada item pertanyaan yang menyatakan bahwa gaji yang didapat sesuai dengan beban kerja yaitu sebesar 70%. Walaupun persentase telah menunjukkan angka dengan kategori yang tinggi, tetapi masih dibawah rata-rata presentase dari item pertanyaan-pertanyaan lainnya dan presentase masih belum menunjukkan hasil yang maksimal.

Melihat pentingnya kepuasan kerja bagi karyawan, perusahaan harus dapat mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja sehingga diharapkan dapat diimplementasikan di perusahaan dengan baik. Menurut Sedarmayanti (2017:168), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, antara lain produktivitas kerja, gaya kepemimpinan, perilaku, tempat pengawasan, pemenuhan harapan akan gaji yang diterima dan efektivitas kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Abbas *et al.* (2013) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu pelatihan & pengembangan, pemberdayaan karyawan, kinerja dan penghargaan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ali dan Wajidi (2013) mengungkapkan jika lingkungan kerja, peluang dalam pekerjaan, tekanan pekerjaan, promosi dan kompensasi merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Selanjutnya menurut saeed *et al.* (2013) lingkungan kerja, gaji & promosi, keamanan kerja, hubungan dengan rekan kerja, hubungan dengan atasan dan tingkat keadilan merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja diungkapkan juga oleh Ali *et al.* (2013) antara lain upah, otonomi kerja, keamanan kerja, fleksibilitas tempat kerja dan kepemimpinan. Selanjutnya menurut Emadi *et al.* (2015) gaji, pekerjaan yang stabil, rekan kerja, promosi, atasan & kepemimpinan, aturan perusahaan dan kondisi lingkungan menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Pendapat lain dikemukakan oleh Mohammad *et al.* (2011) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah gaji, tunjangan, pencapaian tujuan, kemandirian, pengakuan,

komunikasi, atasan dan faktor yang memerankan peranan penting adalah kepemimpinan.

Pada penelitian ini menggunakan gaya kepemimpinan yang diambil sebagai salah satu faktor dari kepuasan kerja untuk diteliti merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Ahmad *et al.* (2013) dan mengungkapkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan yang sedang dijalankan. Hal serupa dipaparkan oleh Durowoju *et al.* (2013) yang mengindikasikan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah gaya kepemimpinan. Dari beberapa paparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara gaya kepemimpinan dengan kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan seorang karyawan dapat merasa nyaman dengan salah satu faktor penyumbang yang terjadi yaitu gaya kepemimpinan yang ada dalam organisasi.

Menurut Voon *et al.* (2011) kepemimpinan adalah proses dimana pemimpin dapat mempengaruhi perilaku bawahannya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuannya tergantung dari pemimpin organisasi dan cara kepemimpinan yang digunakan, dengan mengadopsi gaya kepemimpinan yang tepat maka pemimpin dapat mempengaruhi para bawahan (Voon *et al.*, 2011). Gaya kepemimpinan merupakan perwujudan dari tingkah laku pemimpin untuk menunjukkan kompetensi dan kemampuannya dalam memimpin (Priansa, 2017:161). Sebagaimana yang dikatakan oleh Odumeru dan Ogbonna (2013) yang menyatakan bahwa terdapat dua teori kepemimpinan yang menonjol, yaitu gaya kepemimpinan transformasional dan gaya kepemimpinan transaksional.

Menurut Odumeru dan Ogbonna (2013), gaya kepemimpinan transformasional sendiri merupakan gaya kepemimpinan dimana seorang pemimpin yang dapat menstimulasi dan menginspirasi para pengikut untuk mencapai hasil yang luar biasa. Dan untuk gaya kepemimpinan transaksional merupakan gaya kepemimpinan dimana seorang pemimpin mengedepankan kepatuhan dengan memberikan *reward* dan *punishment* kepada para pengikutnya.

Pada penelitian ini peneliti tertarik untuk mengetahui gaya kepemimpinan yang sedang dijalankan di Telkom Witel Bandung Barat dikarenakan belum terjadi survey secara internal yang telah dilakukan pihak perusahaan terkait gaya kepemimpinan. Peneliti memilih Telkom Witel Bandung Barat untuk diteliti perihal gaya kepemimpinan dikarenakan perusahaan baru berdiri selama satu tahun sehingga masih belum terdapat penelitian serupa di perusahaan.

Untuk memperoleh gambaran awal mengenai gaya kepemimpinan di Telkom Witel Bandung Barat, maka dilakukan *preliminary study*. Berikut hasil *preliminary study* mengenai gaya kepemimpinan pada Telkom Witel Bandung Barat:

**Tabel 1.2 Preliminary Study Gaya Kepemimpinan Telkom Witel Bandung Barat**

No.	Pernyataan	%
1	Atasan memberikan penjelasan mengenai apa yang akan didapat setelah melakukan tugas.	80.8%
2	Atasan akan memberikan imbalan atas hasil kerja karyawan.	67.5%
3	Atasan akan membantu pekerjaan hanya jika hal tersebut mempunyai masalah yang besar.	65%
4	Atasan memberikan waktunya untuk memberikan pengajaran dan pelatihan kepada para karyawan.	80.8%
5	Atasan bertindak dengan cara yang bisa membangun rasa hormat saya kepada atasan saya.	80%
6	Atasan berbicara secara antusias mengenai hal-hal yang harus diselesaikan dalam pekerjaan.	79%

*Sumber: Hasil pengolahan data oleh peneliti, 2018.*

Berdasarkan hasil tabel 1.2 dapat diketahui jika gaya kepemimpinan yang sedang berlangsung di Telkom Witel Bandung Barat adalah gaya kepemimpinan transformasional. Hal ini didapatkan dari hasil *preliminary study* yang menunjukkan bahwa pada pernyataan nomor 4, nomor 5 dan nomor 6 yang merupakan pernyataan dari gaya kepemimpinan transformasional dan memiliki

hasil yang lebih besar, yaitu 80,8% , 80% dan 79% dibandingkan dengan pernyataan nomor 1, nomor 2 dan nomor 3 yang memiliki hasil presentase yaitu sebesar 80,8%, 67,5% dan 65% yang merupakan kategori pernyataan gaya kepemimpinan transaksional. Selanjutnya hal ini diperkuat dengan data bahwa adanya forum konseling antara manager dengan karyawan melalui aplikasi dengan nama Ingenium yang membahas mengenai perkembangan setiap karyawan. Aplikasi Ingenium merupakan program konseling yang diluncurkan oleh PT. Telkom Indonesia guna untuk mengetahui perkembangan kinerja para Karyawan Telkom dan dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan, jika dilakukan secara serempak oleh Telkom Witel Bandung dan Bandung Barat biasanya permintaan pusat tetapi dapat dilaksanakan secara insidental hal tersebut terjadi atas permintaan unit yang sedang membutuhkan. Hal ini selaras dengan salah satu indikator dari gaya kepemimpinan transformasional yaitu *Individualized Consideration*. Data ini didapatkan penulis berdasarkan hasil wawancara langsung dengan Bapak Agus selaku Manajer HR Telkom Witel Bandung Barat.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Metwally *et al.* (2014) dalam penelitiannya *The impact of Transformational Leadership Style on Employee Satisfaction* ini memiliki hasil yang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ali *et al.* (2013) dalam penelitiannya *Leadership Style and Job Satisfaction: Empirical Evidence From Mogadishu Universities* dimana hasil menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional dan transaksional memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja, tetapi gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan kerja hal ini dibuktikan dengan para karyawan memilih untuk diterapkannya gaya kepemimpinan transformasional di perusahaan.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Belias dan Koustelios (2014) dalam penelitian *Transformational Leadership and Job Satisfaction in the Banking Sector*. Menunjukkan hasil dimana gaya kepemimpinan transformasional

telah terbukti efektif memiliki pengaruh positif terhadap beberapa aspek, seperti kinerja karyawan, kepuasan kerja dan komitmen kerja.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu yang sudah dibahas sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai gaya kepemimpinan transformasional yang sedang berlangsung di Telkom Witel Bandung Bandung Barat dengan kepuasan kerja karyawan yang sudah berada dalam kategori tinggi dan apakah gaya kepemimpinan transformasional menjadi salah satu faktor kepuasan kerja karyawan Telkom Witel Bandung Barat tinggi. Adapun judul yang akan diangkat pada penelitian ini adalah **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Telkom Witel Bandung Barat”**.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Salah satu tujuan perusahaan adalah untuk dapat mendapatkan profit tinggi dan dapat mempertahankan eksistensinya. Dengan begitu pengelolaan sumberdaya manusia harus diperhatikan sehingga karyawan dapat terus meningkatkan produktivitas kerja, salah satu caranya dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Menurut Jalagat (2016) kepuasan kerja merupakan kondisi perasaan positif dan negatif seseorang terhadap pekerjaannya. Lebih lanjut menurut Priansa (2017:18) yang menyatakan jika perasaan karyawan terhadap pekerjaan mencerminkan sikap dan perilakunya dalam bekerja. Sehingga perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja karyawannya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah gaya kepemimpinan yang digunakan. Hal ini didukung oleh Sedarmayanti (2017:168) yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, antara lain produktivitas kerja, gaya kepemimpinan, perilaku, tempat pengawasan, pemenuhan harapan akan gaji yang diterima dan efektivitas kerja. Menurut Odumeru dan Ogbonna (2013) yang menyatakan bahwa terdapat dua teori kepemimpinan yang menonjol, yaitu gaya kepemimpinan transformasional dan gaya kepemimpinan transaksional.

Telkom Witel Bandung Barat belum memiliki data terkait kepuasan kerja dan gaya kepemimpinan yang berasal dari internal perusahaan sehingga penulis

melakukan *preliminary study* untuk mendapatkan data kedua variabel tersebut. Hasil menunjukkan jika gaya kepemimpinan yang sedang berlangsung adalah gaya kepemimpinan transformasional dengan hasil kepuasan kerja karyawan termasuk dalam kategori tinggi. Sehingga pada penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti apakah terdapat hubungan antara gaya kepemimpinan transformasional dengan kepuasan kerja karyawan yang tinggi.

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan penelitian yang telah diuraikan, maka penulis mengangkat rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana gaya kepemimpinan transformasional di Telkom Witel Bandung Barat?
2. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan pada Telkom Witel Bandung Barat?
3. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan pada Telkom Witel Bandung Barat?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gaya kepemimpinan transformasional pada Telkom Witel Bandung Barat.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan pada Telkom Witel Bandung Barat.
3. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan pada Telkom Witel Bandung Barat.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Aspek Teoritis

Dilihat dari aspek teoritis (keilmuan) penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan serta referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya terkait penelitian mengenai pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan.

## 2. Aspek Praktis

Dilihat dari aspek praktis (guna laksana) penelitian ini diharapkan dapat menjadi umpan balik bagi Telkom Witel Bandung Barat.

### **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian**

Lokasi Penelitian : Telkom Witel Bandung Barat - Jl. Rajawali Barat No. 101, Garuda , Andir, Kota Bandung , Jawa Barat 40184.

Objek Penelitian : Karyawan Telkom Witel Bandung Barat.

#### **1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian**

Untuk mendapatkan data – data yang diperlukan dalam rangka penyusunan penelitian ini, maka peneliti mengadakan penelitian di Telkom Witel Bandung Barat dimulai dari bulan September 2018 hingga bulan Januari 2019.

### **1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami pembahasan yang terdapat dalam skripsi, maka penulisan skripsi disusun secara sistematis dengan penjelasan ringkas sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN:**

Pada bab ini akan diuraikan secara singkat mengenai gambaran umum objek penelitian, profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik dalam aspek teoritis dan aspek praktis, ruang lingkup penelitian yang terdiri dari objek dan lokasi penelitian serta waktu dan periode penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN:**

Pada bab ini peneliti akan membahas tentang teori yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian sebagai landasan maupun acuan dari penelitian yang akan dibuat oleh peneliti. Pada bab ini juga peneliti akan membahas tentang hipotesis sementara penelitian dan kerangka penelitian yang digunakan oleh peneliti.

### BAB III METODE PENELITIAN:

Pada bab ini penulis memaparkan teori mengenai jenis penelitian yang digunakan, operasional variabel, desain kuesioner, dan skala pengukuran, jenis dan teknik pengumpulan data, teknik *sampling*, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN:

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan tentang analisis yang dilakukan dalam penelitian serta menjabarkan hasil analisis responden terhadap variabel penelitian, membahas dan merumuskan masalah dan hasil perhitungan analisis data yang diperoleh selama penelitian dilakukan.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN:

Pada bab ini peneliti akan memberikan kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan serta memberikan saran – saran yang diharapkan berguna untuk diterapkan oleh pihak praktisi yaitu Telkom Witel Bandung Barat.