

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berjalannya waktu dan zaman yang semakin berkembang, Teknologi Komunikasi dan Informasi didunia khususnya Indonesia semakin canggih serta berkembang. Kebutuhan komunikasi dan mengolah informasi yang semakin meningkat membuat banyak perusahaan teknologi dan Informasi khususnya Perusahaan Penyedia Layanan Telepon dan Internet Mobile semakin bersaing dalam mendapatkan konsumen tetap dengan loyalitas yang tinggi. Tentunya hal tersebut tidaklah semudah membalikan telapak tangan melainkan Kinerja yang baik dan disertai Sumber Daya Manusia yang berkualitas serta berdedikasi tinggi demi tercapainya sebuah tujuan perusahaan yang telah dibentuk bersama.

Kemajuan teknologi di bidang jasa khususnya jasa telkomunikasi di Indonesia semakin pesat. Hal ini dilihat dari semakin banyaknya jumlah operator telepon seluler yang ada saat ini. Saat ini terdapat beberapa operator seluler swasta seperti Telkomsel, Indosat Ooredoo, Excelcomindo, serta operator-operator lainnya. Kecanggihan produk telkomsel ini dengan menerapkan teknologi 5G turut membawa transformasi yang berpengaruh bagi bidang medis, khususnya dengan penerapan teknologi Remote Surgery. Telkomsel menjadi pelopor yang pertama meluncurkan layanan *roaming* internasional dan layanan 3G di Indonesia.

Telkomsel juga merupakan operator yang pertama kali melakukan uji coba jaringan pita lebar LTE. Di kawasan Asia, Telkomsel menjadi pelopor penggunaan energi terbarukan untuk menara-menara *Base Transceiver Station* (BTS). Keunggulan produk dan layanannya menjadikan telkomsel sebagai pilihan utama di seluruh Indonesia khususnya di Bandar Lampung.

Telkomsel didirikan pada tahun 1995 sebagai wujud semangat inovasi untuk mengembangkan telekomunikasi Indonesia yang terdepan. Untuk mencapai visi tersebut, Telkomsel terus memacu pertumbuhan jaringan telekomunikasi di seluruh penjuru Indonesia secara pesat sekaligus memberdayakan masyarakat.

PT. Telkomsel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa komunikasi, khususnya jasa komunikasi telepon bergerak (seluler), atau sebagai salah satu operator GSM (*Global System Mobile*). Telkomsel memiliki tiga merek kuat untuk melayani pangsa pasar yang berbeda-beda. KartuHALO untuk pelanggan pascabayar, simPATI dan kartu AS untuk pelanggan Prabayar. Untuk mempertahankan keberadaan dan tetap diminati pelanggan, perusahaan harus memperhatikan bagaimana kepuasan kerja karyawannya.

Tujuan-tujuan tersebut dapat dicapai melalui pendayagunaan sumber daya manusia yang ada di dalamnya bersama-sama dengan sumber daya lainnya. Kepuasan dalam bekerja pada sumber daya manusia (SDM), merupakan faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu organisasi guna mencapai tujuannya, baik itu untuk organisasi berskala besar maupun organisasi kecil. Agar suatu organisasi dapat dikelola dengan baik dan dapat mencapai hasil sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka organisasi tersebut harus memiliki SDM yang berkualitas. Perusahaan membutuhkan adanya faktor sumber daya manusia yang potensial baik pemimpin maupun karyawan pada pola tugas dan pengawasan yang merupakan penentu tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat.

Telkomsel menambah kenyamanan pelanggan dalam mengakses pusat pelayanan dengan meresmikannya GraPARI yang berlokasi di Komp. Villa Citra Blok RE I-III, Jl. P. Antasari, Jagabaya III, Way Halim Bandar Lampung. Kehadiran GraPARI ini diharapkan mampu menjadi solusi disela-sela kesibukan pelanggan. PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung memiliki 33 Karyawannya yang terdiri sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Jumlah Karyawan PT. Telkomsel Grapari Bandar
Lampung Tahun 2020

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	General Manager	1 orang
2	Manager Digital	1 orang
3	Manajer TIK Bandar Lampung	1 orang
4	Manager Sales	1 orang
5	Manager Seport	1 orang
6	Administrasi Officer	9 Karyawan
7	Canvaser	8 Karyawan
8	Helper	2 Karyawan
9	Marchandiser	2 Karyawan
10	Accedset Officer	3 Karyawan
11	Event Officer	2 Karyawan
12	SNE	1 Karyawan
13	TMO	1 Karyawan
Jumlah		33 Karyawan

Sumber : PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung Tahun 2020

Kepuasan kerja karyawan sangat penting karena karyawan merupakan penunjang tercapainya tujuan perusahaan, akan tetapi karyawan juga memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang memengaruhi sikap sikapnya terhadap pekerjaannya.

Sikap ini akan menjadi dan menentukan prestasi kerja, dedikasi, dan kecintaannya dalam pekerjaan yang di bebaskan kepadanya. Sikap-sikap karyawan ini dikenal sebagai kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami karyawan (pegawai) dalam bekerja (Syafriana : 2018). Kepuasan kerja berhubungan dengan kinerja karyawan. Seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada organisasi dan partisipasi kerja yang tinggi sehingga akan terus memperbaiki kinerja mereka.

Setiap karyawan mempunyai kebutuhan dan harapan-harapan tertentu, hal ini harus menjadi perhatian untuk perusahaan. Untuk menghasilkan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi, perusahaan harus menciptakan kondisi yang dapat mendorong karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan maupun keterampilan yang dimiliki secara optimal. Kepuasan kerja yang tinggi menjadikan individu peduli dengan nasib organisasi dan berusaha kearah yang lebih baik, sehingga dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi kemungkinan terjadinya kesenjangan dapat dihindari.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian SDM dan Kepegawaian PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung menjelaskan bahwa alasan karyawan memilih untuk mengundurkan diri dari pekerjaannya adalah karena tidak adanya kepastian karir yang diberikan pihak manajemen rumah sakit dikarenakan pihak manajemen tidak membuka lowongan menjadi karyawan tetap untuk beberapa tahun ke depan. Selain itu, lingkungan fisik pekerjaan yang mengharuskan karyawan untuk *professional*, sigap, dan cepat dalam penanganan setiap pasien yang datang ke rumah sakit. Kepuasan Kerja merupakan hal penting yang harus diperhatikan perusahaan dalam mengelola karyawan yang bekerja di PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung.

Kepuasan kerja karyawan harus diperhatikan oleh perusahaan karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang akan membuat karyawan merasa ingin memberikan usaha terbaik dan ikut berjuang bersama untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, sangat penting bagi manajemen PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung untuk memperhatikan Kepuasan Kerja Karyawannya. Kepuasan kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap keinginan mereka untuk berkomitmen dan memberikan kinerja terbaik bagi organisasi tempat mereka bekerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian SDM pada PT. Telkomsel GraPARI Bandar Lampung menjelaskan bahwa banyak alasan karyawan memilih untuk mengundurkan diri dari pekerjaannya adalah karena tidak adanya kepastian karir yang diberikan pihak manajemen rumah sakit dikarenakan pihak manajemen tidak membuka lowongan menjadi karyawan tetap untuk beberapa tahun ke depan. Selain itu, lingkungan fisik pekerjaan yang mengharuskan karyawan untuk *professional*, sigap, dan cepat dalam penanganan setiap Customer yang datang ke GraPARI.

Kepuasan kerja karyawan merupakan hal penting yang harus diperhatikan perusahaan dalam mengelola karyawan yang bekerja di PT. Telkomsel GraPARI Bandar Lampung Kepuasan kerja karyawan harus diperhatikan oleh perusahaan karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja yang membuat karyawan merasa ingin memberikan usaha terbaik dan ikut berjuang bersama untuk mencapai tujuan perusahaan. GraPARI Telkomsel Bandar Lampung menuntut karyawan dapat bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, tetapi terdapat kesenjangan antara kenyataan dan harapan. Ada beberapa cara yang bisa digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan, yaitu dengan *Turnover*.

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* karyawan (pegawai) yang rendah. Sedangkan karyawan yang kurang puas biasanya *turnover* lebih tinggi. Ada beberapa respons karyawan terhadap ketidakpuasan yaitu; keluar, suara, kesetiaan dan pengabaian. Kepuasan kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap keinginan mereka untuk berkomitmen dan memberikan kinerja terbaik bagi organisasi tempat mereka bekerja. Tingkat ketidakhadiran karyawan pada PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung sangat rendah yang absensi.

Hal ini mengindikasikan adanya kesadaran dari karyawan untuk memberikan Kepuasan Kerja yang baik pada pekerjaannya dengan cara tidak melanggar absensi. Selain itu pada setiap jenis pekerjaan yang dilaksanakan oleh seorang karyawan tentunya akan menghasilkan motivasi dan prestasi kerja yang merupakan bagian dari kepuasan kerja karyawan. Karakteristik yang terdapat di dalam sebuah pekerjaan dapat menjadi faktor tepenuhinya rasa puas dalam bekerja. Karyawan melakukan pekerjaannya dengan perasaan senang jika pekerjaan tersebut dapat memberikan kesempatan bagi karyawan tersebut untuk memaksimalkan kemampuan dan kecakapannya, memberikan berbagai pilihan tugas yang ia senangi, dan memberikan *feed back* atau umpan balik yang sesuai dengan harapan karyawan tersebut. Dalam permasalahan tersebut, apabila kita mengacu kepada yang menjadi permasalahan pada kepuasan kerja karyawan, maka hal tersebut terkait atau berhubungan dengan sikap karyawan itu sendiri dalam melakukan setiap pekerjaannya, seperti tidak cerdas dalam memanfaatkan waktu bekerja, tidak menerpakan sikap saling menjaga hubungan baik antar sesama karyawan baik itu didalam dan diluar kantor yang harapannya antar sesama karyawan dapat saling membantu antara satu dengan yang lain ketika ada pekerjaan yang dinilai dapat dilakukan bersama-sama.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah Kepemimpinan Transformasional. Berdasarkan Supartha (2016) Kepimpinan Transformasional merupakan pemimpin yang dapat merangsang dan memberi inspirasi kepada pengikut agar dapat mencapai lebih banyak hasil dengan memiliki. Sedangkan menurut Ragil (2020) menyatakan bahwa Kepemimpinan Transformasional memiliki visi, keahlian retorika, dan pengelolaan kesan yang baik dan menggunakannya untuk mengembangkan ikatan emosional yang kuat dengan pengikutnya. Pemimpin Transformasional diyakini lebih berhasil Dalam mendorong perubahan organisasi karena tergugahnya emosi pengikut serta kesediaan mereka untuk bekerja mewujudkan visi sang pemimpin.

Dengan kepemimpinan ini, menyebutkan bahwa para pengikut merasakan kepercayaan, kekaguman, kesetiaan dan penghormatan terhadap pemimpin dan mereka termotivasi untuk melakukan lebih daripada yang awalnya diharapkan dari mereka. Menurut Edison (2016,p.93) Kepemimpinan adalah cara pemimpin bertindak dan caranya untuk mempengaruhi anggotanya untuk mencapai tujuan tertentu. *Robbins and Judge* (2015) Kepemimpinan Transformasional adalah pemimpin yang menginspirasi para pengikutnya untuk mengesampingkan kepentingan pribadi mereka demi kebaikan organisasi dan mereka mampu memiliki pengaruh yang luar biasa pada diri para pengikutnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan pada PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung mengenai Gaya Kepemimpinan terdapat beberapa kekurangan yang ada dilapangan bahwa Atasan kurang memperhatikan para karyawannya, atasan kurang terbuka dengan para pegawai dan hanya ingin tau para pegawainya agar bekerja secara baik dan optimal.

Dan juga beberapa karyawan pada PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung menyatakan ada beberapa respons karyawan terhadap ketidakpuasan yaitu; keluar, kesetiaan dan pengabaian. Kepuasan kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap keinginan mereka untuk berkomitmen dan memberikan kinerja terbaik bagi organisasi tempat mereka bekerja. Dari penjelasan diatas merupakan ciri-ciri dari Gaya Kepemimpinan Transformasional. Selain Kepemimpinan Transformasional, menurut Prasetyaningtyas (2020) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja salah satunya adalah Berbagi Pengetahuan (*Knowledge Sharing*). Menurut Prasetyaningtyas (2020), *Knowledge sharing* adalah inti dari manajemen pengetahuan. Dalam hal ini, organisasi harus mengelola pengetahuannya dengan menyusun strategi dan tujuan organisasi yang selaras dan didukung oleh pengetahuan yang ada.

Pengetahuan adalah hal yang sangat fundamental dalam organisasi karena pengetahuan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kesuksesan organisasi. *Knowledge sharing* adalah proses pemindahan keterampilan dan kemampuan antar karyawan (Astitianti:2019). Sedangkan menurut (Subki:2016) *Knowledge sharing* merupakan sebuah proses sistematis dalam mengirimkan, mendistribusikan, dan mendiseminasikan pengetahuan dan konteks multidimensi dari seorang atau organisasi kepada orang atau organisasi lain yang membutuhkan melalui metode dan media yang variatif. Seperti yang terjadi di PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung bahwa hampir seluruh karyawan yang ada di kantor tersebut saling berbagi pengetahuan dan pengalaman kepada sesama rekan kerjanya. Dimana segala macam pengetahuan dan pengalaman tersebut didapatkan dari berbagai macam sosialisasi, pelatihan, seminar, dan lain sebagainya.

Disini organisasi bertugas untuk mendorong karyawan agar dapat melakukan aktivitas *knowledge sharing*. PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung merupakan salah satu perusahaan yang menerapkan aktivitas *knowledge sharing* kepada para karyawannya. Menurut data yang diperoleh dari bagian HRD PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung kegiatan *knowledge sharing* karyawan yang rutin dilaksanakan yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.3
Kegiatan *Knowledge Sharing* di PT. Telkomsel Grapari
Bandar Lampung Tahun 2020

Jenis Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Materi
Manajemen Review	Setiap 1 minggu sekali	Sejauh mana sasaran mutu telah dipenuhi
<i>Sharing Session</i>	Sebulan Sekali (Sesuai Kebutuhan)	Membahas hal-hal yang terkait dengan pelayanan pelanggan

Sumber : PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung Tahun 2020

Dari Tabel 1.3 diatas disebutkan kegiatan *knowledge sharing* pada perusahaan antara lain yaitu manajemen *review* dan *sharing session*, dari data tersebut bahwa kegiatan yang selalu rutin dilaksanakan yaitu manajemen *review* namun untuk kegiatan *sharing session* dilakukan sesuai dengan kebutuhan perusahaan saja jadi tidak menentu. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *knowledge sharing* pada PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung, peneliti melakukan suatu penelitian kecil yaitu melalui Pilot Study Kuesioner yang di sebarakan kepada 10 karyawan secara acak pada beberapa divisi di PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung. Berdasarkan teori *Van den Hoof & Ridder* dalam Hidayatunnisa (2014) bahwa terdapat 2 aktivitas *knowledge sharing*, yaitu : 1) *Knowledge donating* merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan mengkomunikasikan model intelektual yang mereka individu lain untuk memperoleh model intelektual miliki dalam rangka mentransfer modal intelektual yang dimiliki oleh seseorang. Berikut merupakan hasil tersebut kepada individu lainnya. 2) *Knowledge* dari pilot study yang dilakukan ke 10 karyawan *collecting*

merupakan aktivitas seseorang pada sebelum dilakukannya penyebaran kuesioner.

Melalui berbagi pengetahuan semua anggota organisasi dapat dengan mudah membagikan pengalaman terbaiknya, menciptakan ide baru yang segar, serta menghemat banyak waktu untuk memecahkan suatu masalah. Perusahaan tidak dapat menciptakan pengetahuan tanpa tindakan dan interaksi para karyawannya. Di sinilah pentingnya perilaku para karyawan melakukan berbagi pengetahuan yang selanjutnya dapat menghasilkan suatu sikap yang inovatif yang memiliki manfaat bagi perusahaan. Berbagi pengetahuan memungkinkan suatu organisasi menghasilkan ide-ide baru yang digunakan untuk penciptaan inovasi. Hal tersebut dapat bermanfaat pula untuk pengembangan organisasi guna menciptakan hal baru yang dihasilkan dari rangsangan dan menambah pengetahuan serta kemampuan yang ada untuk membuat inovasi. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dilihat berbagai fenomena-fenomena yang terjadi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Berbagi Pengetahuan (*Knowledge Sharing*) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Telkomsel Grapari Bandar Lampung Bandar Lampung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung?
2. Apakah Berbagi Pengetahuan (*Knowledge Sharing*) berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung?
3. Apakah Kepemimpinan Transformasional dan Berbagi Pengetahuan (*Knowledge Sharing*) berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek pada penelitian ini adalah Karyawan PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek pada penelitian ini adalah Kepemimpinan Transformasional, Berbagi Pengetahuan (*Knowledge Sharing*) dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini dilakukan pada PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang mulai dilaksanakan pada bulan Desember 2020 sampai dengan bulan Februari 2021.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah bidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Kepemimpinan Transformasional, Berbagi Pengetahuan (*Knowledge Sharing*) dan Kepuasan Kerja.

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung
2. Untuk mengetahui Pengaruh Berbagi Pengetahuan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Berbagi Pengetahuan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi IIB Darmajaya, sebagai referensi tambahan dalam bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berhubungan dengan Kepemimpinan Transformasional, Berbagi Pengetahuan dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung.
2. Bagi Perusahaan, penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai seberapa besar pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Berbagi Pengetahuan dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung.
3. Bagi Penulis, penelitian ini digunakan sebagai syarat kelulusan program pendidikan Strata Satu Manajemen di IIB Darmajaya dan menambah ilmu pengetahuan.

1.6 Sistematika Penulisan

1.6.1 BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penelitian, tentang “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Berbagi Pengetahuan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkomsel Grapari Bandar Lampung Bandar Lampung.”

1.6.2 BAB II : Landasan Teori

Dalam bab ini menjelaskan secara ringkas tentang teori-teori pada penelitian, kerangka penelitian, dan hipotesis (dugaan sementara).

1.6.3 BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab ini membahas tentang metode analisis yang akan digunakan dalam penelitian, hubungan antar variabel, penentuan sampel, jenis dan sumber data serta analisis yang digunakan dalam penelitian.

1.6.4 BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis menguraikan hasil dan pembahasan mengenai Kepemimpinan Transformasional dan Berbagi Pengetahuan terhadap Kepuasan Kerja.

1.6.5 BAB V : Simpulan dan Saran

Bab ini membahas tentang kesimpulan berdasarkan hasil pembahasan dan data yang diperoleh dari hasil penelitian, memberikan saran dan perbaikan bagi pihak bersangkutan.

Daftar Pustaka

Lampiran