



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Hubungan antara Budaya Organisasi dengan Kepuasan Kerja
Pegawai di PT. Telkom Indonesia Tbk Witel Bandung (Cabang
Lembong)**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh

Ruth Agata
2015310035

Bandung

2019



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Hubungan antara Budaya Organisasi dengan Kepuasan Kerja
Pegawai di PT. Telkom Indonesia Tbk Witel Bandung (Cabang
Lembong)**

Skripsi

Oleh

Ruth Agata

2015310035

Pembimbing

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Ruth Agata
Nomor Pokok : 2015310035
Judul : Hubungan antara Budaya Organisasi dengan Kepuasan Kerja Pegawai di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong)

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada, Selasa, 30 Juli 2019
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Ulber Silalahi, M.A. : _____

Sekretaris

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si. : _____

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si. : _____

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ruth Agata

NPM : 2015310035

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Hubungan antara Budaya Organisasi dengan Kepuasan Kerja
Pegawai di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang
Lembong)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 15 Juli 2019

Ruth Agata

ABSTRAK

Nama : Ruth Agata
NPM : 2015310035
Judul : Hubungan antara Budaya Organisasi dengan Kepuasan Kerja Pegawai di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara budaya organisasi yang dianut saat ini dengan kepuasan kerja pegawai PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong). Peneliti meninjau budaya organisasi dengan *Competing Value Framework (CVF)* dimana tipe budaya organisasi terbagi menjadi empat budaya, yaitu: *clan*, *adhocracy*, *market*, dan *hierarchy*. Selain itu, peneliti mengidentifikasi budaya organisasi dengan 6 dimensi sebagai dasar *OCAI* yang dikembangkan oleh Kim S. Cameron dan Robert E. Quinn, yaitu: Karakteristik Dominan, Kepemimpinan Organisasi, Manajemen Pegawai, Perikat Organisasi, Penekanan Strategis, dan Kriteria Keberhasilan. Sedangkan untuk kepuasan kerja pegawai, peneliti meninjau dengan *JSS (Job Satisfaction Survey)* yang dikembangkan oleh Paul E. Spector dengan sembilan dimensi, yaitu: *Pay*, *Promotion*, *Supervisor*, *Benefit*, *Contingent Reward*, *Operating Procedures*, *Co-workers*, *Nature of Work*, dan *Communication*.

Penelitian ini menggunakan jenis rancangan penelitian korelasional dengan menguji hubungan antara kedua variabel tersebut. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa sensus terhadap seluruh pegawai PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) yang berjumlah 81 responden, dengan kuesioner yang kembali dan dapat diolah sebanyak 73 kuesioner. Pengumpulan data juga dilakukan dengan wawancara kepada 7 pegawai PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong). Pengukuran data yang dilakukan untuk penelitian ini menggunakan Skala Likert dengan skala 1-6.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tipe budaya organisasi yang terdapat di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) saat ini adalah budaya *market*. Tingkat kepuasan kerja pegawai termasuk kategori sedang. Analisis korelasi yang dilakukan menunjukkan angka sebesar 0,546. Sehingga, hubungan antara budaya organisasi dengan kepuasan kerja pegawai di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) menunjukkan hubungan positif yang kuat dan signifikan.

Kata Kunci: budaya organisasi, kepuasan kerja

ABSTRACT

Name : Ruth Agata
Student ID Number : 2015310035
Title : *Correlation Between Organizational Culture
with Job Satisfaction Employees of PT. Telkom Indonesia,
Tbk Witel Bandung (Branch Lembong)*

This study aimed to determine the relationship between organizational culture adopted at this time with job satisfaction of employees of PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Lembong Branch). The researcher reviews the organizational culture with Competing Value Framework (CVF) where the type of organizational culture is divided into four cultures, namely: clan, adhocracy, market, and hierarchy. In addition, researchers identified organizational culture with 6 dimensions as the basis of the OCAI developed by Kim S. Cameron and Robert E. Quinn, namely: Dominant Characteristics, Organizational Leadership, Employee Management, Organizational Adhesion, Strategic Emphasis, and Success Criteria. As for employee job satisfaction, researchers reviewed the JSS (Job Satisfaction Survey) developed by Paul E. Spector with nine dimensions, namely: Pay, Promotion, Supervisor, Benefit, Contingent Reward, Operating Procedures, Co-workers, Nature of Work, and Communication.

This study uses a type of correlational research design by testing the relationship between the two variables. In this study, researchers used data collection techniques in the form of censuses for all employees of PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Lembong Branch) which amounted to 81 respondents, with questionnaires returned and can be processed as many as 73 questionnaires. Data collection was also conducted by interviewing 7 employees of PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Lembong Branch). Data measurement carried out for this study using a Likert Scale on a scale of 1-6.

The results of the study indicate that the type of organizational culture found at PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Lembong Branch) is currently a market culture. Employee job satisfaction levels are in the medium category. Correlation analysis performed shows a number of 0,546. So, the relationship between organizational culture and employee job satisfaction at PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Lembong Branch) shows a strong and significant positive relationship.

Keywords: organizational culture, job satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis hantarkan kepada Yesus Kristus hanya karena kasih karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Hubungan antara Budaya Organisasi dengan Kepuasan Kerja Pegawai di PT Telkom Indonesia Tbk Kota Bandung (Lembong)**”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas matakuliah Rancangan Penelitian dan menempuh skripsi disemester selanjutnya untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Melalui sedikit kesempatan ini juga, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah hadir dalam keseharian peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, terutama kepada pihak-pihak yang dihormati dan dikasihi:

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Kepada Mama dan Papa sebagai orang tua dan keluarga penulis, atas semua dukungan baik moril maupun materil selama penulis melakukan proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
3. Kepada Dr. Pius Sugeng Prasetyo Drs., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

4. Kepada Ibu Tutik Rachmawati, Ph.D., selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.
5. Kepada Ibu Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si., selaku dosen pembimbing dari peneliti. Terima kasih atas kesabaran, bimbingan, waktu, dan dukungan yang telah diberikan kepada peneliti agar dapat menyelesaikan proses penulisan skripsi ini.
6. Kepada Ibu Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si., selaku dosen wali dari peneliti atas bimbingan, waktu, dan dukungan yang telah diberikan kepada peneliti agar dapat menyelesaikan proses penulisan skripsi ini.
7. Kepada PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung Cabang Lembong, sebagai objek penelitian karena telah bersedia untuk bekerja sama dan membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada Ci Jane Philia, Ci Priska Yuliani, Ci Novie, dan Ci Rachel J.Q. sebagai mentor peneliti yang telah memberikan bantuan, bahkan dukungan dan nasihat kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Kepada adik-adik dari Connect Quaintrelle dan Komsel Sister Keepers yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
10. Kepada Novianti, Elly, Fransisca Desi K., Sekar Putri N., Jeremia Firdaus, dan Vinsensius Wilson L., sebagai teman terdekat peneliti atas bantuan, dukungan, nasihat, dan perhatian yang telah diberikan selama peneliti menempuh kuliah, bahkan dalam proses penulisan skripsi ini hingga selesai.

11. Kepada teman-teman NextGen GBI Sukawarna yang telah memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini hingga selesai.

Akhir kata semoga Tuhan Yang Maha Esa memberi balasan atas kebaikan serta bantuan yang telahh diberikan kepada peneliti, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, Juli 2019

Ruth Agata

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRAK | i |
| <i>ABSTRACT</i> | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR DIAGRAM | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR GRAFIK | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 14 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 15 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 16 |
| 1.5 Sistematikan Penulisan | 17 |
| BAB II | 19 |
| KERANGKA TEORI | 19 |
| BAB 1 | 19 |
| BAB 2 | 19 |
| 2.1 Budaya Organisasi | 19 |
| 2.1.1 Pengertian Budaya Organisasi | 19 |

| | |
|---|----|
| 2.1.2 Dimensi Budaya Organisasi..... | 21 |
| 2.1.3 Karakteristik Budaya Organisasi..... | 23 |
| 2.1.4 Tipe Budaya Organisasi..... | 24 |
| 2.1.5 Dimensi dan Tipe Budaya Organisasi..... | 27 |
| 2.1.6 Karakteristik dan Tipe Budaya Organisasi | 30 |
| 2.2 Kepuasan Kerja..... | 34 |
| 2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja..... | 34 |
| 2.2.2 Dimensi Kepuasan Kerja..... | 35 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu | 43 |
| 2.4 Hubungan Budaya Organisasi dengan Kepuasan Kerja..... | 47 |
| 2.5 Model Penelitian | 50 |
| 2.6 Hipotesis Penelitian..... | 50 |
| BAB III | 52 |
| METODE PENELITIAN..... | 52 |
| BAB 3 | 52 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 52 |
| 3.2 Lokasi Penelitian..... | 53 |
| 3.3 Populasi Penelitian | 53 |
| 3.4 Pengukuran dan Instrumen Penelitian..... | 54 |
| 3.4.1 Operasionalisasi Variabel..... | 54 |
| 3.4.2 Instrumen Penelitian | 70 |

| | |
|---|----|
| 3.4.3 Skala Pengukuran..... | 70 |
| 3.4.4 Validitas dan Reliabilitas Instrumen | 72 |
| 3.5 Pengumpulan Data | 80 |
| 3.6 Analisis Data | 82 |
| BAB IV | 89 |
| GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN..... | 89 |
| BAB 4 | 89 |
| 4.1 Sejarah Indonesia. Telkom Indonesia, Tbk..... | 89 |
| 4.2 Profil Indonesia. Telkom Indonesia, Tbk..... | 89 |
| 4.3 Visi dan Misi Indonesia. Telkom Indonesia, Tbk..... | 90 |
| 4.3.1 Visi Indonesia. Telkom Indonesia, Tbk | 90 |
| 4.3.2 Misi Indonesia. Telkom Indonesia, Tbk | 90 |
| 4.3.3 Sasaran Strategis Indonesia. Telkom Indonesia, Tbk | 91 |
| 4.4 Sumber Daya Manusia Indonesia PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong)..... | 91 |
| 4.5 Susunan dan Struktur Organisasi di Indonesia Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung | 96 |
| 4.5.1 Susunan Organisasi di Indonesia Telkom Indonesia Tbk Witel Bandung. | 96 |
| 4.5.2 Struktur Organisasi di Indonesia. Telkom Indonesia Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong)..... | 98 |
| | 98 |

| | |
|---|-----|
| 4.6 Produk yang Dihasilkan oleh Indonesia. Telkom Indonesia Tbk | 99 |
| BAB V..... | 101 |
| HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN | 101 |
| BAB 5 | 101 |
| 5.1 Ciri Biografis Responden..... | 101 |
| 5.1.1 Jenis Kelamin..... | 101 |
| 5.1.2 Usia | 102 |
| 5.1.3 Status Pernikahan..... | 102 |
| 5.1.4 Pendidikan Terakhir..... | 103 |
| 5.1.5 Masa Kerja | 104 |
| 5.1.6 Gaji..... | 105 |
| 5.2 Tipe Budaya Organisasi di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung..... | 106 |
| 5.2.1 Hasil Penelitian Terkait dengan Tipe Budaya Organisasi..... | 106 |
| 5.3 Kepuasan Kerja Pegawai di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong)..... | 122 |
| 5.3.1 Hasil Penelitian Terkait dengan Kepuasan Kerja Pegawai di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) | 123 |
| 5.4 Hasil Penelitian tentang Hubungan antara Tipe Budaya Organisasi dengan Kepuasan Kerja Pegawai di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) | 135 |
| 5.5 Pembahasan Mengenai Tipe Budaya Organisasi Yang Terdapat di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) | 138 |

| | |
|---|-----|
| 5.5.1 Budaya Organisasi Berdasarkan Dimensi Karakteristik Dominan | 138 |
| 5.5.2 Budaya Organisasi Berdasarkan Dimensi Kepemimpinan Organisasi | 139 |
| 5.5.3 Budaya Organisasi Berdasarkan Dimensi Manajemen Pegawai | 141 |
| 5.5.4 Budaya Organisasi Berdasarkan Dimensi Perekat Organisasi..... | 142 |
| 5.5.5 Budaya Organisasi Berdasarkan Dimensi Penekanan Strategis..... | 143 |
| 5.5.6 Budaya Organisasi Berdasarkan Dimensi Kriteria Keberhasilan | 145 |
| 5.6 Pembahasan Mengenai Kepuasan Kerja Pegawai..... | 146 |
| 5.6.1 Pembahasan Dimensi Upah | 146 |
| 5.6.2 Pembahasan Dimensi Promosi..... | 147 |
| 5.6.3 Pembahasan Dimensi Pengawasan | 148 |
| 5.6.4 Pembahasan Dimensi Manfaat..... | 149 |
| 5.6.5 Pembahasan Dimensi <i>Contingent Reward</i> | 150 |
| 5.6.6 Pembahasan Dimensi Prosedur Pelaksanaan | 151 |
| 5.6.7 Pembahasan Dimensi Rekan Kerja | 151 |
| 5.6.8 Pembahasan Dimensi Sifat Pekerjaan..... | 152 |
| 5.6.9 Pembahasan Dimensi Komunikasi..... | 153 |
| 5.7 Pembahasan tentang Hubungan antara Budaya Organisasi dengan Kepuasan Kerja Pegawai di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong | 154 |

| | |
|--------------------------|-----|
| BAB VI | 156 |
| KESIMPULAN & SARAN | 156 |
| BAB 6 | 156 |
| 6.1 Kesimpulan | 156 |
| 6.2 Saran..... | 158 |
| DAFTAR PUSTAKA | xvi |
| Lampiran 1 | 154 |
| Lampiran 2 | 162 |
| Lampiran 3 | 167 |

DAFTAR DIAGRAM

| | |
|---|-----|
| Diagram 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 101 |
| Diagram 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 102 |
| Diagram 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan | 103 |
| Diagram 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 104 |
| Diagram 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja..... | 105 |
| Diagram 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Gaji | 106 |
| Diagram 5.7 Budaya Organisasi di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) Berdasarkan OCAI | 107 |
| Diagram 5.8 Indeks Budaya Organisasi Berdasarkan Karakteristik Dominan | 111 |
| Diagram 5.9 Indeks Budaya Organisasi Berdasarkan Kepemimpinan Organisasi ... | 113 |
| Diagram 5.10 Indeks Budaya Organisasi Berdasarkan Manajemen Pegawai | 115 |
| Diagram 5.11 Indeks Budaya Organisasi Berdasarkan Perekat Organisasi..... | 117 |
| Diagram 5.12 Indeks Budaya Organisasi Berdasarkan Penekanan Strategis | 119 |
| Diagram 5.13 Indeks Budaya Organisasi Berdasarkan Kriteria Keberhasilan | 121 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Competing Value Framework | 22 |
| Gambar 2.2 Empat Tipe Budaya Organisasi..... | 26 |
| Gambar 3.3 Dimensi Budaya Organisasi (<i>Competing Value Framework</i>) dan Tipe Budaya Organisasi | 27 |
| Gambar 2.4 Model Penelitian | 50 |
| Gambar 3.1 Lembar Kerja Penilaian OCAI..... | 83 |
| Gambar 3.2 Diagram Profil Budaya Organisasi | 85 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|--|----|
| Grafik 4.1 Persentase Jenis Kelamin Pegawai PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) | 92 |
| Grafik 4.2: Persentase Golongan Usia Pegawai Indonesia. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) | 93 |
| Grafik 4.3: Persentase Tingkat Pendidikan Pegawai PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) | 94 |
| Grafik 4.4: Persentase Masa Kerja Pegawai PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong)..... | 95 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Tentang Hubungan Budaya Organisasi dengan Kepuasan Kerja | 44 |
| Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel X (Budaya Organisasi)..... | 56 |
| Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Y (Kepuasan Kerja) | 64 |
| Tabel 3.3 Item Respon | 71 |
| Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas Budaya Organisasi (OCAI)..... | 75 |
| Tabel 3.5 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Kerja (JSS) | 76 |
| Tabel 3.6 Tingkat Keandalan Instrumen Cronbach | 79 |
| Tabel 3.7 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen..... | 80 |
| Tabel 3.8 Ukuran Koefisien Derajat Hubungan..... | 87 |
| Tabel 5.1 Skor OCAI | 107 |
| Tabel 5.2 Indeks Budaya Organisasi Berdasarkan Karakteristik Dominan | 110 |
| Tabel 5.3 Indeks Budaya Organisasi Berdasarkan Kepemimpinan Organisasi | 112 |
| Tabel 5.4 Indeks Budaya Organisasi Berdasarkan Manajemen Pegawai | 114 |
| Tabel 5.5 Indeks Budaya Organisasi Berdasarkan Perekat Organisasi..... | 116 |
| Tabel 5.6 Indeks Budaya Organisasi Berdasarkan Penekanan Strategis | 118 |
| Tabel 5.7 Indeks Budaya Organisasi Berdasarkan Kriteria Keberhasilan | 120 |
| Tabel 5.8 Kriteria Rata-rata Skor Tanggapan Responden | 122 |
| Tabel 5.9 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Upah..... | 124 |
| Tabel 5.10 Tanggapan Responden Mengenai Promosi..... | 125 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 5.11 Tanggapan Responden Mengenai Pengawasan | 126 |
| Tabel 5.12 Tanggapan Responden Mengenai Manfaat..... | 127 |
| Tabel 5.13 Tanggapan Responden Mengenai <i>Contingent Reward</i> | 128 |
| Tabel 5.14 Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Pelaksanaan | 129 |
| Tabel 5.15 Tanggapan Responden Mengenai Rekan Kerja..... | 131 |
| Tabel 5.16 Tanggapan Responden Mengenai Sifat Pekerjaan..... | 132 |
| Tabel 5.17 Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi..... | 133 |
| Tabel 5.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja | 134 |
| Tabel 5.19 Ukuran Koefisien Derajat Hubungan..... | 135 |
| Tabel 5.20 Hubungan antara Budaya Organisasi (Saat Ini) dengan Kepuasan Kerja | 136 |
| Tabel 5.21 Hubungan Antara Tipe Budaya Organisasi dengan Kepuasan Kerja | 137 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Budaya organisasi adalah pola dasar dari nilai-nilai dan asumsi bersama yang mengatur cara pegawai dalam suatu organisasi memikirkan dan bertindak terhadap suatu masalah atau peluang¹. Konsep budaya dari suatu organisasi merupakan sebuah ukuran yang menjadi fondasi bagi pegawai dalam bentuk norma yang ada pada organisasi untuk menghindari kesalahan asumsi dan ekspektasi yang berlebih dari setiap pegawai². Selain itu, budaya merupakan atribut yang dibangun secara sosial dari organisasi yang berfungsi sebagai perekat yang mengikat organisasi tersebut³. Cameron & Quinn menjelaskan bahwa setiap budaya pada umumnya tercermin dari bahasa yang unik, simbol, aturan dan perasaan etnosentris. Budaya organisasi dicerminkan oleh apa yang dihargai, gaya kepemimpinan yang dominan, bahasa dan simbol, prosedur dan rutinitas, dan definisi keberhasilan yang membuat organisasi tersebut unik⁴.

¹ McShane, Steven L., dan Mary Glinow, *Organizational Behavior: Emerging Realities For The Workplace Revolution 4th Edition*, New York (McGraw-Hill/Irwin Publisher, 2008): 460.

² Cameron, Kim S., dan Robert E. Quinn, *Diagnosing and Changing Organizational Culture*, San Fransisco (Jossey-Bass Publisher, 2011): 18

³ Ibid, Kim S. Cameron dan Robert E. Quinn, 2011, hlm.18

⁴ Ibid, Kim S. Cameron dan Robert E. Quinn, 2011, hlm.21-22.

Dengan memahami fenomena budaya organisasi yang demikian, Cameron & Quinn mengemukakan kerangka kerja bahkan strategi yang dapat digunakan oleh organisasi untuk mengubah budaya dan meningkatkan kinerja⁵. Dalam pendekatan ini, budaya organisasi dilihat sebagai kelompok yang terdiri dari empat nilai yang mendefinisikan empat jenis budaya yaitu *Clan*, *Adhocracy*, *Market*, dan *Hierarchy*. Keempat budaya organisasi tersebut diidentifikasi dengan 6 dimensi sebagai dasar *Organizational Culture Assessment Instrument* (OCAI). Lebih lanjut lagi, ia mengungkapkan bahwa dalam budaya klan, kriteria efektivitas yang paling penting dari suatu organisasi adalah kepaduan, semangat kerja dan kepuasan karyawan yang tinggi, pengembangan sumber daya manusia, dan kerja tim⁶. Dengan demikian, dapat dilihat bahwa jenis budaya organisasi memiliki hubungan dengan aspek lainnya, salah satunya adalah kepuasan kerja pegawai.

Kepuasan kerja menjadi penting, dapat diklasifikasikan menurut fokus pada pegawai atau organisasi⁷. Pertama, perspektif kemanusiaan, orang layak untuk diperlakukan secara adil dan hormat. Kepuasan kerja, sampai dengan batasan tertentu, merupakan cerminan dari perlakuan yang baik, hal tersebut juga dianggap sebagai indikator kesejahteraan emosional atau kesehatan psikologis. Kedua, perspektif utilitarian adalah bawah kepuasan kerja dapat menyebabkan

⁵ Ibid, Kim S. Cameron dan Robert E. Quinn, 2011, hlm.24.

⁶ Ibid, Kim S. Cameron dan Robert E. Quinn, 2011, hlm.55.

⁷ Spector, P.E., *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Thousand Oaks, California (SAGE Publication, 1997): 2.

perilaku tertentu oleh pegawai, yang dapat mengarah pada perilaku positif dan negatif⁸.

Kepuasan kerja didefinisikan oleh Spector sebagai perasaan orang tentang pekerjaan mereka, dan berbagai aspek pekerjaan mereka. Hal itu mencerminkan sejauh mana orang menyukai (kepuasan) atau tidak suka (ketidakpuasan) pekerjaan mereka⁹. Lebih lanjut Spector mengungkapkan bahwa kepuasan kerja dapat dianggap sebagai perasaan umum tentang pekerjaan atau berbagai aspek pekerjaan. Pendekatan umum yang dilakukan ketika sikap keseluruhan atau bagian bawah menarik, misalnya, jika seseorang ingin menentukan efek dari orang menyukai atau tidak menyukai pekerjaan mereka. Pendekatan aspek pekerjaan digunakan untuk mencari tahu bagian mana dari pekerjaan yang menghasilkan kepuasan atau ketidakpuasan, sehingga organisasi dapat tingkatkan¹⁰.

Menurut Ladislav budaya organisasi dapat mempengaruhi perasaan seseorang terhadap organisasi. Hal ini juga dapat mempengaruhi sejauh mana individu merasa puas dengan tindakannya di dalam organisasi, hal ini merupakan titik kontak budaya organisasi dan kepuasan kerja¹¹. Sehingga kepuasan kerja menjadi penting karena, apabila pegawai memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai senang dengan pekerjaannya,

⁸ Ibid, Paul E. Spector, 1997, hlm.2

⁹ Ibid, Paul E. Spector, 1997, hlm.2

¹⁰ Ibid, Paul E. Spector, 1997, hlm.2

¹¹ Ladislav LOVAS, 2007, *Relationship of Organizational Culture and Job Satisfaction in The Public Sector*. *Studia Psychologica* 49 (3), hlm.215.

bahkan mewakili hubungan antara pegawai dengan lingkungan kerjanya. Seperti yang diungkapkan oleh Meglino, bahwa individu yang memiliki pemahaman yang tepat tentang nilai-nilai organisasi, akan dapat menyesuaikan diri atas pekerjaan mereka dengan lebih baik dan memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih besar¹². Kecocokan nilai-nilai pribadi dan organisasi lebih memudahkan pegawai untuk mengadopsi budaya organisasi, di mana hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja dan loyalitas organisasi karena pegawai baru dengan nilai yang sesuai dengan budaya organisasi lebih cepat menyesuaikan diri dengan organisasi¹³. Semua organisasi memerlukan beberapa nilai yang sesuai, kesesuaian ini memastikan bahwa pegawai membuat keputusan yang sesuai dengan tujuan organisasi, kesesuaian ini juga dapat meningkatkan kepuasan pegawai, kesetiaan dan umur panjang¹⁴.

PT. Telkom Indonesia, Tbk merupakan salah satu perusahaan yang mengimplementasikan pengelolaan sumber daya terbaik di dunia, di antaranya manajemen perekrutan, pengembangan potensi sumber daya manusia, serta inovasi yang dilakukan untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas para karyawan. Selain penekanan dalam menjalankan pekerjaannya, manajemen Telkom juga menekankan bahwa karyawan harus merasa senang dengan didukung

¹² Nancy Langton, Stephen P. Robbins, & Timothy A. Judge. *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications Seventh Canadian Edition*, Kanada (Pearson Canada Inc, 1999): 84.

¹³ Steven L. McShane dan Mary Glinow, op.cit. hlm.475

¹⁴ Ibid., Steven L McShane dan Mary Glinow, 2008, hlm.469

melalui penyediaan fasilitas kerja yang modern dan mampu menumbuhkan semangat kerja karyawan¹⁵. Dengan melakukan inovasi yang seperti ini, tentu akan berpengaruh pada etos kerja yang diterapkan hingga perubahan kondisi kerja. Hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja para pegawainya.

Berdasarkan wawancara di lapangan, terdapat indikasi pada jenis budaya organisasi dan tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh beberapa pegawai, hal ini didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan pada 7 orang pegawai PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong).

Budaya organisasi diukur berdasarkan 6 dimensi yang menjadi dasar OCAI (*Organizational Cultural Assessment Instrument*). Keenam dimensi tersebut adalah Karakteristik Dominan, Kepemimpinan Organisasi, Manajemen Pegawai, Perekat Organisasi, Penekanan Strategis, dan Kriteria Keberhasilan. Didapati indikasi berdasarkan hasil wawancara dengan 7 orang pegawai di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) diuraikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Dominan: dalam hal ini organisasi sangat menekankan pada pencapaian hasil terhadap pegawai, dengan harapan hal ini dapat lebih dimaksimalkan agar dapat menguasai pasar. Salah satu pegawai PT. Telkom

¹⁵ Thomas Benmetan, "PT. Telkom Masuk 50 Besar World's Best Employer 2017. Selamat!" diakses dari <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2017/10/13/pt-telkom-masuk-50-besar-world-s-best-employer-2017-selamat> pada hari 19 November 2018, pukul 17:27 WIB.

Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) menjelaskan sebagai berikut:

“menurut saya Telkom itu perusahaan yang sangat kompetitif, bagaimana pun caranya dengan produk yang kita punya harus bisa menguasai pasar. Harapan saya telkom dapat memaksimalkan hal ini karena selain harus menguasai pasar, sebagai organisasi milik pemertinah, kita harus memberikan yang terbaik buat masyarakat”¹⁶.

2. Kepemimpinan Organisasi: dalam hal ini, pemimpin dianggap sebagai sosok yang mampu memberikan bimbingan kepada pegawai dalam bekerja dengan harapan agar pemimpin tetap berlaku sebagai pembimbing dalam bekerja. Salah satu pegawai PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) menjelaskan sebagai berikut:

“atasan saya seperti pembimbing, mau membantu dalam penyelesaian tugas yang masih belum saya pahami. Harapan saya ke depannya, pemimpin saya tetap berlaku demikian karena keadaan bekerja juga menjadi lebih nyaman”¹⁷.

Namun salah satu pegawai lainnya mengungkapkan pendapat berbeda yang dijelaskan sebagai berikut:

¹⁶ Berdasarkan pada wawancara dengan staf Data Customer (P, 54 tahun) tanggal 14 Juni 2019.

¹⁷ Berdasarkan pada wawancara dengan Asisten Manager HR Development (P, 38 tahun) tanggal 14 Juni 2019.

“pemimpin di telkom itu harus agresif, bisa menggerakkan bawahannya supaya organisasi tidak kalah bersaing di pasar, harus bergerak cepat. Harapannya atasan dapat sadar akan hal ini dan meningkatkan kinerjanya supaya bukan hanya pemimpin yang agresif, namun bawahannya juga bergerak cepat.”¹⁸

3. Manajemen Pegawai: dalam hal ini manajemen pegawai salah satunya yaitu penempatan pegawai, masih menimbulkan ketidaknyamanan pegawai yang baru bergabung dengan organisasi. Salah satu pegawai PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) menjelaskan sebagai berikut:

“di Telkom ini manajemennya menekankan pada target penjualan produk, supaya target penjualan tercapai. Saya ingin ke depannya, proses dalam pencapaian target lebih dipertimbangkan dengan matang, bukan hanya target yang harus tercapai”¹⁹.

Namun terdapat perbedaan pendapat dengan pegawai lainnya, di mana manajemen pegawai di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung adalah organisasi yang bercirikan dengan inovatif dan memberikan kebebasan, yang dijelaskan sebagai berikut:

¹⁸ Berdasarkan pada wawancara dengan Manager General Support (L, 56 tahun) tanggal 14 Juni 2019

¹⁹ Berdasarkan pada wawancara dengan staf Digital Service (P, 24 tahun) tanggal 14 Juni 2019.

“pegawai di Telkom diberi kesempatan sebesar-besarnya untuk memberi usulan, bahkan inovasi, terutama untuk pegawai angkatan muda seperti saya”²⁰.

4. Perekat Organisasi: dalam hal ini, yang mempersatukan organisasi adalah karena mereka memiliki tujuan yang sama, dengan harapan kerja sama antar tim/unit lebih ditingkatkan agar beban kerja pegawai lebih ringan. Salah satu pegawai PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) menjelaskan sebagai berikut:

“menurut saya pemersatu organisasi di sini adalah karena sama-sama punya target. Harapan saya, hal ini dapat dimaksimalkan dengan kerja sama antar unit, supaya kita tidak terlalu terbebani dengan target yang dituntut dari perusahaan”²¹.

5. Penekanan Strategis di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong): dalam hal ini organisasi sangat menekankan sisi kompetitif. Salah satu pegawai PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) menjelaskan sebagai berikut:

“telkom memberikan penekanan pada sisi kompetitif untuk dapat menguasai pasar, sehingga target dapat tercapai dan terus meningkat. Harapan saya, perusahaan dapat bersaing di pasar”²².

²⁰ Berdasarkan pada wawancara dengan staf Assurance (L, 48 tahun) tanggal 27 Juni 2019.

²¹ Berdasarkan pada wawancara dengan staf Data Customer (P, 54 tahun) pada tanggal 14 Juni 2019.

²² Berdasarkan pada wawancara dengan Manager General Support (L, 56 tahun) pada tanggal 14 Juni 2019.

Namun terdapat perbedaan pendapat yang diungkapkan oleh pegawai lainnya, seperti penjelasan di bawah:

“menurut saya organisasi menekankan pada target penjualan. Harapan saya, supaya perusahaan dapat berinovasi untuk produk yang akan dipasarkan, dan bisa bersaing kuat bukan sekedar mencapai target penjualan saja”²³.

6. Kriteria Keberhasilan: dalam hal ini organisasi terlalu berfokus pada hasil, sedangkan proses agar target dapat tercapai kurang dipertimbangkan. Dengan harapan organisasi juga mendorong kerja tim dan kerja antar unit. Salah satu pegawai PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) menjelaskan sebagai berikut:

“menurut saya, Telkom dikatakan berhasil kalau sudah mampu untuk menguasai pasar, dengan produk-produk yang ada. Harapan saya supaya perusahaan bisa menguasai pasar, berkompetisi dengan pesaing yang lain”²⁴.

Namun terdapat perbedaan pendapat yang diungkapkan oleh pegawai lain, yaitu sebagai berikut:

“menurut saya saat ini organisasi dikatakan berhasil kalau target penjualan dapat tercapai. Namun saya harap ke depannya kerja tim dan kerja antar

²³ Berdasarkan pada wawancara dengan Manager Access Maintenance (L, 55 tahun) pada tanggal 14 Juni 2019.

²⁴ Berdasarkan pada wawancara dengan Asisten Manager WIFI Assurance (L, 57 tahun) pada tanggal 14 Juni 2019.

unit/bagian dapat ditingkatkan kerja samanya, agar pekerjaan semakin ringan dan cepat diselesaikan”²⁵.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 7 orang pegawai PT Telkom Indonesia Tbk, Witel Bandung (Cabang Lembong), muncul indikasi bahwa terdapat ketidaksepahaman terhadap tipe budaya organisasi yang dianut oleh organisasi. Maka dari itu, dengan menggunakan *Organizational Culture Assessment Instrument* (OCAI), peneliti berusaha untuk mencari atau mengidentifikasi masalah melalui kuesioner dan wawancara, apakah sesuai atau tidak, dan valid atau tidak.

Kepuasan kerja pegawai diukur berdasarkan 9 aspek pekerjaan yang telah dikemukakan oleh Spector, yaitu Upah, Promosi, Pengawas, Manfaat, Contingent Rewards, Prosedur Pelaksanaan, Rekan Kerja, Sifat Pekerjaan, dan Komunikasi. Didapati indikasi kepuasan kerja pegawai di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) berdasarkan hasil wawancara dengan 7 orang pegawai yang diuraikan sebagai berikut:

1. Upah: dalam hal ini kepuasan kerja di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) salah satu pegawai mengungkapkan bahwa ia merasa puas dengan upah yang diterimanya, yang diuraikan sebagai berikut:

²⁵ Berdasarkan pada wawancara dengan staf Digital Service (P, 24 tahun) pada tanggal 14 Juni 2019.

“saya merasa dibayar dengan cukup, bahkan sudah lebih dari cukup dengan posisi saya saat ini”²⁶.

2. Promosi: dalam hal ini di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) salah satu pegawai mengungkapkan bahwa promosi diberikan atas dasar kinerja dan jenjang pekerjaan:

“kalau di sini promosi dikasih berdasarkan jenjang pekerjaan dan kinerja yang dinilai oleh atasan, bawahan (jika ada) atau rekan kerja yang sejajar”²⁷.

3. Pengawas: dalam hal ini di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) salah satu pegawai mengungkapkan bahwa ia puas dengan pengawasan dilakukan secara profesional, selain itu pengawas mampu memberikan rasa nyaman terhadap bawahan:

“menurut saya, hubungan antara atasan dengan bawahan menjadi nyaman karena selain bekerja secara profesional, atasan juga mementingkan kondisi bawahan”²⁸.

Namun terdapat perbedaan pendapat terkait dengan atasan mementingkan perasaan bawahan:

²⁶ Berdasarkan pada wawancara dengan Manager General Support (L, 56 tahun) tanggal 14 Juni 2019.

²⁷ Berdasarkan pada wawancara dengan Asisten Manager HR Development (P, 38 tahun) tanggal 14 Juni 2019.

²⁸ Berdasarkan pada wawancara dengan staf Digital Service (P, 24 tahun) tanggal 14 Juni 2019.

“menurut saya, sebagai atasan bekerja secara profesional saja, pokoknya target atau tujuan perusahaan dapat tercapai”²⁹.

4. Manfaat: dalam hal ini di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) salah satu pegawai mengungkapkan bahwa ia puas dengan tunjangan yang diberikan oleh organisasi:

“kalau tunjangan yang dikasih sama Telkom sudah cukup. Keseluruhan ada tunjangan kesehatan kalau secara materi tidak ada. Lalu ada biaya untuk transportasi, itu semua bagian sama nilainya kalau tidak salah. Ada tabungan untuk hari tua dan tunjangan pensiun juga”³⁰.

5. *Contingent Rewards*: dalam hal ini di PT Telkom Indonesia Witel Bandung (Cabang Lembong) salah satu pegawai mengungkapkan bahwa ia merasa puas dengan penghargaan yang diberikan oleh organisasi untuk pencapaian target yang dilakukan sebagai penjual:

“kalau apresiasi begitu biasanya untuk sales, mereka dikasih penghargaan setiap beberapa bulan sekali untuk capaian target yang sudah mereka lakukan”³¹.

6. Prosedur Pelaksanaan: dalam hal ini di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) salah satu pegawai

²⁹ Berdasarkan pada wawancara dengan Manager General Support (L, 56 tahun) pada tanggal 14 Juni 2019.

³⁰ Berdasarkan pada wawancara dengan staf staf CCAN (L, 55 tahun) pada tanggal 14 Juni 2019.

³¹ Berdasarkan pada wawancara dengan staf Data Customer (P, 54 tahun) pada tanggal 14 Juni 2019.

mengungkapkan bahwa ia puas dengan prosedur pelaksanaan yang ada pada organisasi:

“menurut saya prosedur yang ada di kantor sudah cukup, tidak ada yang menghambat. Untuk izin kepada atasan saat keadaan darurat di tengah jam kerja cukup fleksibel”³².

7. Rekan Kerja: dalam hal ini di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) salah satu pegawai mengungkapkan bahwa ia merasa puas dengan rekan kerja mereka di kantor:

“rekan kerja saya menyenangkan, mereka solid dan dapat diandalkan jadi saya tidak terbebani dengan bawahan”³³.

8. Sifat Pekerjaan: dalam hal ini di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) salah satu pegawai mengungkapkan bahwa ia merasa puas dengan pekerjaan yang saat ini dikerjakan:

“Saya bisa menikmati pekerjaan yang sekarang karena dibimbing dengan baik sejak awal”³⁴.

9. Komunikasi: dalam hal ini di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) salah satu pegawai mengungkapkan

³² Berdasarkan pada wawancara dengan Asisten Manager WIFI Assurance (L, 57 tahun) pada tanggal 14 Juni 2019.

³³ Berdasarkan pada wawancara dengan Manager General Support (L, 56 tahun) pada tanggal 14 Juni 2019.

³⁴ Berdasarkan pada wawancara dengan staf Digital Service (P, 24 tahun) pada tanggal 14 Juni 2019.

bahwa ia merasa puas dengan komunikasi yang telah berjalan di organisasi, termasuk komunikasi dengan atasan:

“komunikasi sejauh ini sudah berjalan baik, tujuan dari Telkom sendiri sudah jelas. Namun pelaksanaannya kembali kepada pegawai, mereka mampu atau tidak”³⁵.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dari 7 orang pegawai PT Telkom Indonesia Tbk, Witel Bandung (Cabang Lembong), terdapat kesepahaman bahwa pegawai puas dengan pekerjaan mereka. Dengan *Job Satisfaction Survey* (JSS), peneliti berusaha untuk mencari atau mengidentifikasi masalah melalui kuesioner dan wawancara sejauh mana pegawai puas terhadap pekerjaan mereka.

Atas dasar hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara Budaya Organisasi dengan Kepuasan Kerja Pegawai di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong)”.

1.2 Rumusan Masalah

Budaya perusahaan berkenaan dengan keyakinan, asumsi, nilai, norma-norma perilaku, ideologi, sikap, kebiasaan dan harapan yang dimiliki oleh perusahaan. Budaya perusahaan merupakan asumsi-asumsi yang terletak di balik nilai dan menentukan pola perilaku. Penting bagi sebuah perusahaan untuk

³⁵ Berdasarkan pada wawancara dengan Manager Access Maintenance (L, 54 tahun) pada tanggal 14 Juni 2019.

memiliki budaya perusahaan yang kuat, karena dapat berpengaruh pada berbagai aspek yang berhubungan dengan karyawan, seperti kepuasan kerja, komitmen, implementasi strategi, dan kinerja. Berdasarkan pemikiran tersebut, rumusan masalah yang akan penulis bahas adalah sebagai berikut:

- Apa jenis budaya organisasi yang terjadi saat ini dan budaya organisasi yang diharapkan oleh pegawai pada PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) berdasarkan *Organizational Culture Assessment Instrument* (OCAI)?
- Bagaimana tingkat kepuasan kerja pegawai PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong) berdasarkan dimensi kepuasan kerja menurut *Job Satisfaction Survey* (JSS)?
- Apakah terdapat hubungan antara budaya organisasi yang terjadi saat ini dengan tingkat kepuasan kerja pegawai di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dibuat pada bagian sebelumnya, laporan penelitian ini ditujukan untuk:

- Untuk mengetahui jenis budaya organisasi yang terjadi saat ini dan budaya organisasi yang diharapkan oleh pegawai pada PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung berdasarkan *Organizational Culture Assessment Instrument* (OCAI).

- Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pegawai PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung berdasarkan dimensi kepuasan kerja menurut *Job Satisfaction Survey* (JSS).
- Untuk mengetahui hubungan antara budaya organisasi yang terjadi saat ini dengan tingkat kepuasan kerja pegawai pada PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong).

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap melalui penelitian ini dapat memberikan manfaat antara lain untuk:

1. Peneliti. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dalam bidang budaya organisasi dan kepuasan kerja pegawai salah satu penerapannya di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong).
2. Perusahaan. Untuk memberikan saran sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi terkait dengan budaya organisasi yang terjadi dan diharapkan, dengan kepuasan kerja pegawai, sehingga dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuan.
3. Pihak lain. Sebagai saran bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan untuk menambah referensi dan informasi, serta pengetahuan mengenai budaya organisasi dengan kepuasan kerja pegawai PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong).

1.5 Sistematikan Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran penelitian yang jelas dan sistematis sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang yang menjelaskan mengapa budaya organisasi menjadi penting dan perlu untuk diteliti. Perumusan masalah yang menjadi pertanyaan penelitian dan tujuan penelitian ini, dan juga manfaat penelitian yang menjelaskan apa saja yang menjadi kepentingan teoritis dan praktis dari penelitian ini. Ditutup dengan sistematika penulisan yang menjelaskan pokok-pokok bahasan dari setiap bab pada penelitian ini.

BAB 2: KERANGKA TEORI

Dalam bab ini menjelaskan teori dari konsep-konsep untuk dapat menjawab secara utuh pertanyaan penelitian. Kerangka teori diawali dengan konsep dan teori budaya organisasi serta konsep dan teori kepuasan kerja pegawai, dan juga hubungan budaya organisasi dengan kepuasan kerja pegawai secara teoritis dari beberapa hasil penelitian terdahulu, sehingga dapat menjadi landasan ilmiah atas masalah yang diteliti, juga menjadi pedoman untuk menganalisis hasil penelitian.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan secara rinci teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini berisi penjelasan tentang rancangan

penelitian yang digunakan, kemudian populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian, pengukuran dan instrumen penelitian yang secara rinci menjelaskan operasional variabel, instrumen penelitian, skala pengukuran, reliabilitas dan validitas instrumen, lalu pada bagian selanjutnya menjelaskan pengumpulan data yaitu berisi teknik pengumpulan data yang dianggap mampu untuk menjelaskan fenomena yang diteliti serta penjelasan mengenai analisis data yang di dalamnya menjelaskan mengenai metode mana yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul untuk dapat diinterpretasikan.

BAB 4: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang deskripsi objek penelitian yaitu, visi dan misi, sejarah singkat, serta susunan dan struktur organisasi yang berlaku di PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong).

BAB 5: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan analisis dari data yang telah diperoleh melalui penelitian. Di dalam bab ini, secara rinci difokuskan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat, yang dijelaskan dari hasil penelitian dan saran-saran / masukan yang berguna di masa yang akan datang untuk PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Bandung (Cabang Lembong).