

ABSTRAK

Vina Dwiputri Wirasaputra. 10050011178. Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Bagian *Access and Service Operation* Kantor Witel Jabar Tengah PT. Telekomunikasi Indonesia.

PT. Telekomunikasi Indonesia telah melayani lebih dari 151,9 juta pelanggan yang terdiri dari seluler (Telkomsel) lebih dari 125 juta dan pelanggan tetap 25,8 juta. Telkom *Group* melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi. Witel Jabar Tengah PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan salah satu wilayah telekomunikasi dari Divisi Regional III. Salah satu bagian di Witel Jabar Tengah ialah bagian *Access and Service Operation* merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam hal pemeliharaan perangkat-perangkat Telkom baik perangkat aktif maupun pasif serta penanganan gangguan atau *trouble shooting* yang dialami oleh pelanggan *retail, business, dan corporate*. Berdasarkan data, bagian *Access and Service Operation* mengalami penurunan dalam pencapaian target kerja bagian. Hasil wawancara menunjukkan bahwa karyawan memiliki keluhan-keluhan terkait dengan pekerjaan yang dijalannya. Karyawan kesulitan dalam membuat Kampion dan merasa penilaian 360 derajat belum mampu menilai kinerja secara objektif, sehingga menyulitkan karyawan untuk bisa mendapat kesempatan promosi. Karyawan juga merasa gaji yang diterimanya belum sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mengharuskan mereka bekerja lembur atau di luar hari kerja. Adanya mitra kerja pun terkadang menghambat karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi deskriptif dengan jumlah subjek penelitian sebanyak 25 orang. Pengambilan data menggunakan alat ukur kuesioner kepuasan kerja yang disusun sendiri oleh Peneliti berdasarkan aspek-aspek kepuasan kerja dari Teori Diskrepansi dari Locke. Hasil penelitian didapatkan kepuasan kerja secara umum pada karyawan bagian *Access and Service Operation* Kantor Witel Jabar Tengah PT. Telekomunikasi Indonesia menunjukkan sebanyak 76% masuk ke dalam kategori sangat tidak puas dan 24% masuk ke dalam kategori tidak puas. Berdasarkan aspek-aspek pekerjaan, aspek yang memberikan peluang terbesar bagi karyawan merasa puas adalah aspek pekerjaan itu sendiri (92%), diikuti dengan aspek teman kerja dan jaminan kerja (88%), pengawasan (76%), kesempatan berprestasi (72%), serta kompensasi (64%).

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Karyawan Bagian *Access and Service Operation*, Witel Jabar Tengah, PT. Telekomunikasi Indonesia