

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

“Dalamnya laut dapat diukur, dalamnya hati siapa tahu” merupakan peribahasa kuno yang sudah sering kita dengar dalam kehidupan sehari-hari. Ungkapan ini menunjukkan bahwa memahami apa yang dipikirkan atau dirasakan manusia bukan hal mudah. Padahal apa yang dipikirkan atau dirasakan manusia sering kali merupakan indikator perilaku yang dijalankan manusia tersebut. Sebagai contoh, orang yang memiliki perasaan positif seperti bangga terhadap suatu barang akan memiliki perilaku yang positif terhadap barang tersebut, misalnya dengan merawatnya baik-baik.

Demikian pula dengan karyawan. Sebagai manusia, karyawan atau Sumber Daya Manusia (SDM) juga memiliki pikiran, perasaan, dan perilaku tertentu. Sayangnya, perusahaan tidak bisa serta-merta mengetahui pikiran, perasaan, atau perilaku karyawannya dalam bekerja jika tidak melakukan penyelidikan, sebab perusahaan hanya memiliki data-data pribadi—nama, usia, alamat, tingkat pendidikan—yang dikumpulkan selama proses seleksi karyawan.

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu elemen utama dalam organisasi dibandingkan dengan elemen lain seperti modal, teknologi, dan uang, sebab manusia itu sendiri yang mengendalikan elemen lainnya. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi menjadi suatu hal yang sangat penting.

Pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi menjadi suatu bidang ilmu manajemen khusus yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia, di samping manajemen pemasaran, produksi, keuangan, dan lain-lain. Manajemen sumber daya manusia di samping penting juga memiliki banyak tantangan, sebab manusia memiliki karakteristik yang berbeda-beda satu sama lain. Manusia mempunyai perasaan, pikiran, bisa malas, bisa rewel, berbeda dengan mesin atau sumber daya lain yang dapat diatur sesuka hati pengaturnya.

Perasaan yang dialami manusia dalam menjalankan pekerjaannya sangat tergantung pada kepuasan yang dia dapatkan di tempat kerjanya. Kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang ? baik bersifat positif maupun bersifat negatif ? tentang pekerjaannya. Kepuasan kerja seseorang dipengaruhi oleh banyak faktor, tidak hanya gaji, tetapi terkait dengan pekerjaan itu sendiri, dengan faktor lain seperti hubungan dengan atasan, rekan sekerja, lingkungan kerja dan aturan-aturan organisasi atau perusahaan.

Salah satu cara yang digunakan oleh perusahaan dalam meningkatkan motivasi karyawan adalah dengan memberikan perhatian kepada tingkat kepuasan kerja karyawannya. Karyawan akan terdorong untuk bekerja lebih giat, jika diberikan penghargaan yang sesuai dengan prestasi kerja yang telah disumbangkan kepada perusahaan. Dalam keadaan demikian maka setiap perbedaan prestasi dan penghargaan yang diterima menjadi *motivator* yang kuat bagi karyawan secara individual untuk bekerja lebih produktif.

Bagi perusahaan, karyawan merupakan elemen terpenting dalam memberikan pelayanan yang berasal dari keahlian dan kemampuan yang mereka miliki. Menyadari pentingnya peran karyawan tersebut, maka perusahaan berusaha untuk mendorong motivasi kerja karyawan sehingga mereka bisa melakukan tugasnya

dengan sebaik-baiknya. Untuk mendorong motivasi kerja karyawan diperlukan adanya hubungan kerja yang saling menguntungkan antara pihak perusahaan dan pihak karyawan. Pihak karyawan memberikan prestasi kerja yang baik bagi perusahaan sedangkan pihak perusahaan memberikan penghargaan yang memuaskan sesuai dengan prestasi kerja yang telah disumbangkan oleh karyawan kepada perusahaan.

PT. TELKOM KANDATEL BANDUNG ingin mengetahui tingkat kepuasan para karyawannya. Salah satu cara yang digunakan adalah dengan meningkatkan motivasi. Karena motivasi merupakan salah satu pendorong di dalam perusahaan untuk mencapai hasil terbaik. Untuk mencapai hal tersebut, maka seorang pemimpin harus mengetahui yang dimaksud dengan motivasi, kepuasan kerja, dan bagaimana kepuasan kerja dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan. Motivasi merupakan proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan tugas tertentu dengan maksud untuk mencapai tujuan yang spesifik.

Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, pemberian penghargaan tidak dibatasi pada pemberian upah, gaji, bonus, komisi, dan pembagian laba. Namun juga berkaitan dengan penghargaan non-financial yang memuaskan kebutuhan psikologis seperti tantangan pekerjaan, pengakuan, tanggung jawab, kesempatan, untuk memperoleh pengembangan keterampilan dan karir, dan pelaksanaan pengaruh yang lebih besar dalam proses pengambilan keputusan.

Dengan memberikan penghargaan yang sesuai dengan prestasi kerja dan jasa yang diberikan karyawan, maka akan menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi bagi karyawan sehingga mereka pun akan memiliki motivasi kerja yang tinggi pula. Jadi dengan adanya motivasi kerja yang tinggi dapat meningkatkan motivasi kerja setiap karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan dapat mencapai tujuan yang

diinginkan oleh perusahaan. Dengan begitu baik karyawan maupun perusahaan sama-sama mendapatkan keuntungan masing-masing.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di PT. TELKOM KANDATEL BANDUNG”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan semakin berkembangnya suatu perusahaan, maka permasalahan yang dihadapinya akan semakin kompleks dan membutuhkan perhatian yang besar dalam menanganinya. Penyelenggaraan dan pengembangan suatu perusahaan tidak terlepas dari pembinaan dan pengelolaan sumber daya manusianya. Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh PT. TELKOM KANDATEL BANDUNG untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan adalah melalui peningkatan kepuasan kerja.

Bagi para karyawan, dengan adanya perhatian dari perusahaan terhadap mereka, maka para karyawan merasa diperhatikan. Dengan begitu para karyawan dapat memberikan umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan dan potensinya yang pada gilirannya akan bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan kariernya. Dari hasil pengamatan itulah dapat dilihat tentang kepuasan yang diterima karyawan yang dapat meningkatkan motivasi mereka.

Sesuai dengan uraian diatas maka pada identifikasi masalah ini, penulis menekankan pada masalah kepuasan kerja. Dengan kepuasan kerja yang tinggi diharapkan karyawan dapat termotivasi untuk bekerja dalam perusahaan sesuai dengan keahlian dan kemampuan yang dimilikinya, sehingga pada akhirnya nanti apa yang menjadi tujuan organisasi akan tercapai.

Dari uraian di atas, penulis membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di PT. TELKOM KANDATEL BANDUNG?
2. Bagaimana motivasi kerja karyawan di PT. TELKOM KANDATEL BANDUNG?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja karyawan di PT. TELKOM KANDATEL BANDUNG?

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud penulis mengadakan penelitian ini adalah dalam rangka penyusunan skripsi, sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha, sedangkan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan di PT. TELKOM KANDATEL BANDUNG.
2. Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan di PT. TELKOM KANDATEL BANDUNG.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja karyawan di PT. TELKOM KANDATEL BANDUNG.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian mengenai “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di PT. TELKOM KANDATEL BANDUNG” adalah:

1. Bagi penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia, terutama mengenai penerapan teori dalam praktek di dunia kerja.

2. Bagi PT. TELKOM KANDATEL BANDUNG.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan evaluasi bagi pihak perusahaan.

3. Bagi Universitas

Dapat dijadikan sebagai bahan informasi penelitian selanjutnya dan sebagai tambahan referensi perusahaan.

4. Pihak Lain

Sebagai bahan perbandingan yang bermanfaat.

1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Faktor sumber daya manusia memegang peranan penting dalam melakukan setiap kegiatan inti dari sebuah organisasi. Walaupun suatu rencana organisasi dan pengawasan serta penelitiannya dilakukan dengan tepat, namun apabila unsur manusia tidak dapat menjalankan tugasnya dengan jelas, organisasi tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik, dan organisasi tidak akan mencapai sasaran yang telah direncanakan.

Dalam usaha mencapai tujuannya, organisasi sangat tergantung pada karyawan, karena mereka adalah orang-orang yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kegiatan pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena

itu, faktor manusia itu harus dikelola dengan baik agar memberi pengaruh yang optimal dalam organisasi, yaitu dengan meningkatkan motivasi sumber daya manusia yang ada, salah satunya dengan memperhatikan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja akan terjadi apabila seseorang mendapatkan penghargaan yang sesuai dengan prestasi kerja yang dicapai olehnya. Mengenai kepuasan kerja itu sendiri mengutip dari **Keith Davis, A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, Drs., M.Si., Psi. (2000:117)** mengemukakan bahwa:

“Job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employee view their work.”

Definisi ini mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan suka atau tidak suka yang dialami karyawan dalam bekerja. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek *Job index Description (JDI)* sebagai berikut:

1. Upah atau gaji yang diterima
2. Kesempatan pengembangan karir
3. Hubungan dengan pegawai lainnya
4. Pekerjaan itu sendiri
5. Mutu pengawasan

Adapun perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain:

1. Umur
2. Status perkawinan
3. Pendidikan
4. Jenis kelamin

Menurut *two factors theory*, **Frederick Herzberg** dalam “Manajemen” (1999:50) yaitu:

1. Dissatisfier atau Hygiene Factors (Faktor Ketidakpuasan)

Yang dipengaruhi oleh kondisi fisik dan psikologis saat orang bekerja. Hal ini dapat diamati melalui supervisi, hubungan antar pribadi, kondisi kerja fisik, gaji, kebijakan perusahaan dan berbagai praktik administrasi, tunjangan, keamanan kerja (*job security*)

2. Satisfier atau Motivator Factors (Faktor Kepuasan)

Yang sangat serupa dengan kebutuhan tingkat yang lebih tinggi dalam hierarki-kebutuhan Maslow (1943). Hal ini dapat diamati melalui pencapaian (*achievement*), pengakuan (*recognition*), pekerjaan itu sendiri (*work itself*), tanggung jawab (*responsibility*), berkembang (*advancement*).

Dalam teori *Satisfier* atau *Motivator Factors* (Faktor Kepuasan) dia atas dijelaskan mengenai faktor-faktor kepuasan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan. Oleh karena itu pemenuhan dari setiap faktor kepuasan tersebut dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan.

Kata motivasi menyatakan tingkah laku yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan. Beberapa ahli berpendapat seperti **Abraham Maslow** dalam “Manajemen” jilid 1 (1999:459) menyatakan bahwa dibalik tingkah laku individu ada semacam kebutuhan, kemauan, atau keinginan.

Istilah “kebutuhan” mengandung arti bahwa ada kekurangan akan sesuatu dan kekurangan itu mungkin dapat dipuaskan dengan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kata “kemauan” menyatakan adanya perasaan yang kuat (yang mendorong) seseorang untuk melakukan sesuatu.

Berdasarkan uraian di atas motivasi sangat berkaitan erat dengan dorongan-dorongan atau kemauan yang ada pada diri seseorang untuk melakukan sesuatu yang dapat memuaskan kebutuhan atau keinginannya.

Berikut ini digambarkan ciri-ciri tingkah laku dengan motivasi yang tinggi di dalam diri seseorang, menurut **David McClelands** dalam “Manajemen” jilid 2 (1999:459-460) orang yang bermotivasi tinggi akan:

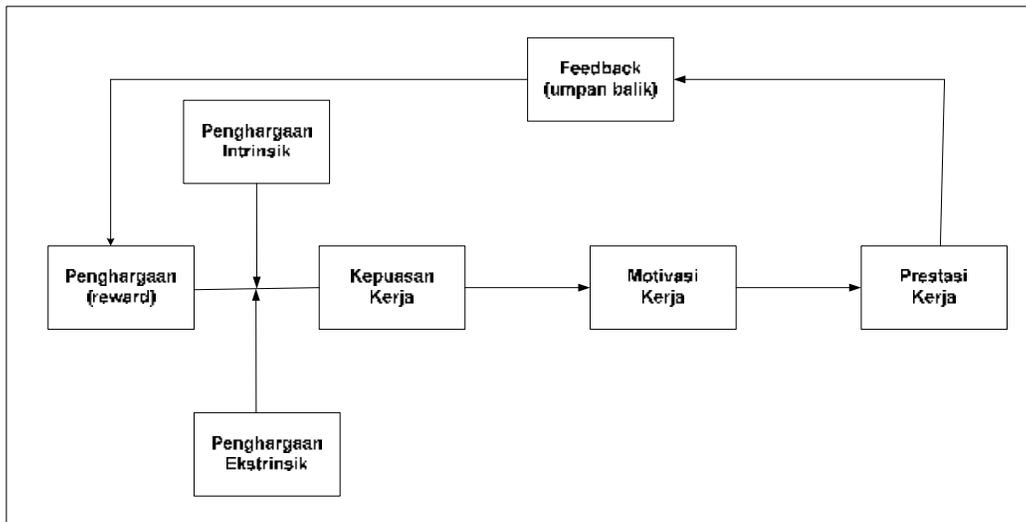
1. Mengambil tanggung jawab pribadi atas perbuatan-perbuatannya.
2. Mencari umpan balik tentang perbuatan-perbuatannya.
3. Memilih resiko yang moderat (sedang) di dalam perbuatannya.
4. Melakukan sesuatu yang menantang tetapi dapat dicapai secara nyata.
5. Berusaha melakukan sesuatu dengan cara-cara baru dan kreatif.

Dengan motivasi yang tinggi, karyawan dapat berusaha dapat mencapai prestasi kerja yang lebih tinggi dan mencapai tujuan organisasi.

Berikut ini dapat digambarkan proses terjadinya hubungan antara kepuasan kerja dengan motivasi untuk bekerja lebih baik.

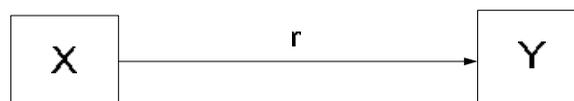
Gambar 1.5.1

**Proses Penumbuhan Motivasi kerja Melalui
Pemberian Penghargaan (*Reward*)**



Sumber: E.E Lawler and L.W. Porter, "The Effect of Performance on Satisfaction", *Industrial Relations*,7,(23:1963)

Dengan demikian secara teoritis terdapat pengaruh yang positif antara kepuasan kerja terhadap motivasi kerja karyawan di "PT. TELKOM KANDATEL BANDUNG". Hubungan teoritis antara kedua konsep diatas merupakan kerangka berpikir yang dijadikan landasan berpikir ilmiah. Kerangka berpikir tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Keterangan:

X = Kepuasan kerja

Y = Motivasi Kerja

r = Garis yang menggambarkan pengaruh

Adapun hipotesis yang akan diuji kebenarannya melalui penelitian ini adalah:

”Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap motivasi kerja”

1.6 Objek dan Metode Penelitian

Penelitian ini tergolong dalam kelompok penelitian survei dengan menggunakan metode deskriptif, dengan menggambarkan objek yang akan diteliti. Penulis juga menggunakan metode analisis statistik, yaitu analisis korelasi yang bertujuan untuk menggambarkan hubungan antara variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*).

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Peninjauan secara langsung ke PT. TELKOM KANDATEL BANDUNG untuk mendapatkan data primer. Data primer diperoleh penulis melalui wawancara dengan pejabat yang berwenang, observasi atas aktivitas di PT. TELKOM KANDATEL BANDUNG yang berhubungan dengan topik penelitian, pengumpulan, serta pengisian kuisisioner di PT. TELKOM KANDATEL BANDUNG Kuisisionernya bersifat tertutup, yaitu setiap responden diminta untuk memberikan pendapatnya berkaitan dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat di kuisisioner mengenai penilaian prestasi kerja dan kepuasan kerja. Setiap pendapat akan diberi nilai berdasarkan skala statistika, dimana bobotnya sebagai berikut:

- a) Sangat Setuju (SS) : mempunyai nilai 5
- b) Setuju (S) : mempunyai nilai 4
- c) Kurang Setuju (KS) : mempunyai nilai 3
- d) Tidak Setuju (TS) : mempunyai nilai 2
- e) Sangat Tidak Setuju (STS) : mempunyai nilai 1

Kemudian dari hasil yang diperoleh, penulis mengolah dan menganalisis data secara kuantitatif dengan uji statistik. Metode statistik yang digunakan adalah korelasi *Rank Spearman*.

Berikut ini disajikan rumus-rumus yang digunakan untuk perhitungan korelasi Rank Spearman, penulis mengutip dari Sidney Siegel dalam Statistik Nonparametrik untuk ilmu-ilmu Sosial (1997:253):

1. Untuk data yang tidak memiliki angka yang sama pada kedua variabel.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{N^3 - N}$$

2. Untuk data yang memiliki angka yang sama pada kedua variabel.

$$r_s = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d_i^2}{2 \sqrt{\sum X^2 \cdot \sum Y^2}}$$

3. Untuk mengetahui berapa besarnya pengaruh variabel X (variabel bebas) terhadap variabel Y (variabel terikat).

$$Kd = (r_s)^2 \times 100\%$$

Keterangan :

r_s : koefisien korelasi Rank Spearman

d_i : selisih ranking x ke-i dan ranking y ke-i

$\sum X^2$: jumlah seluruh nilai variabel X

N : banyaknya pasangan data

$\sum Y^2$: jumlah seluruh nilai variabel Y

Kd : koefisien determinasi

$(r_s)^2$: kuadrat dari koefisien korelasi

2. Studi Kepustakaan

Merupakan pengumpulan data sekunder berkaitan dengan penelitian, dengan cara membaca dan mempelajari literatur yang berhubungan dengan penelitian yang sedang diteliti. Kemudian data sekunder yang diperoleh penulis melalui studi kepustakaan dibandingkan dengan data primer yang diperoleh dari studi lapangan.

Tabel 1.6.2.1

Tabel Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Sub Variabel	Indikator	Skala
(Y) Kepuasan Kerja	Kepuasan kerja adalah perasaan, sikap, dan keyakinan seorang pegawai terhadap pekerjaannya.	Gaji	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketidaksesuaian dalam memperoleh pendapatan 2. Pencapaian target kerja 3. Kesesuaian pemberian gaji 	Ordinal
		Pekerjaan itu sendiri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian penghargaan memberikan kepuasan 2. Tugas sesuai keahlian dan pengalaman 3. Tugas dilaksanakan dengan tanggung jawab 4. Kepastian akan kenaikan jabatan 5. Efisiensi cara kerja 6. Tugas yang dikerjakan sesuai dengan pendidikan yang didapat 7. Kesulitan menimbulkan ketidakpuasan 	Ordinal
		Rekan sekerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebebasan berpendapat 2. Relasi dengan rekan kerja 	Ordinal
		Atasan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembagian tugas yang adil 2. Komunikasi yang baik dengan pimpinan 3. Pengakuan akan kemampuan kerja 4. Laporan Pertanggung jawaban kerja 5. Ketekunan dalam kerja 6. Kebijakan yang adil dari atasan 	Ordinal
		Promosi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peluang untuk mengembangkan diri 2. Adanya pelatihan 	Ordinal

			3. Peluang pengangkatan golongan kerja 4. Pemberian pujian atas hasil kerja	
		Lingkungan kerja	1. Disiplin kerja 2. Kondisi kerja yang nyaman, bersih, aman	Ordinal

Variabel	Definisi	Sub Variabel	Indikator	Skala
(Y) Motivasi Kerja	Motivasi kerja adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu.	Karakteristik penting dari motivasi	1. Loyalitas (Kesetiaan) 2. <i>Job Performance</i> 3. Tingkat Absen	Ordinal

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT.” TELKOM KANDATEL BANDUNG” yang berlokasi di Jl. Lembong No. 11-15, Jl. Windu No. 59, dan Jl. Wahidin No. 5 Bandung. Adapun waktu penelitiannya dilakukan peneliti dari bulan September 2007 sampai bulan November 2007.