

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan dunia bisnis antar perusahaan satu dan perusahaan lain semakin ketat, hal tersebut mewajibkan suatu perusahaan memiliki keunggulan untuk bersaing dalam segi kualitas produk, baik produk yang diperoleh, *cost*, dan sumber daya manusia yang mumpuni. SDM yang berkualitas mampu berkompetisi dengan perusahaan lain dan dapat membantu memperoleh tujuan organisasi ataupun tujuan perusahaan. Tetapi, dalam hal memperoleh tujuan tersebut terdapat pula suatu kegagalan, seperti tidak berhasilnya misi perusahaan yang telah ditetapkan dan lain sebagainya. Baik sebuah perusahaan ataupun lembaga organisasi, karyawan serta sumber daya manusia adalah *asset* yang begitu penting yakni sebagai factor pendobrak dari semua aktivitas yang di lakukan didalam organisasi maupun perusahaan. Sumber daya manusia merupakan bagian dari organisasi maupun perusahaan yang dapat bergerak secara dinamis serta penentu strategi perusahaan dalam menjalankan persaingan didunia bisnis (Simamora, 2004).

Perusahaan dikatakan baik apabila dapat menjamin kesejahteraan karyawannya, karyawan yang memiliki kepuasan kerja optimal adalah salah satu hal terpenting didalam pengelolaan manajemen sumber daya manusia. Ini disebabkan kepuasan kerja mampu mempengaruhi perputaran tenaga kerja, tingkat absensi, semangat kerja, keluhan-keluhan dan persoalan-persoalan personalia vital lainnya (Handoko, 2000:194). Kepuasan kerja yang efektif sangat didambakan sebab hal itu berkaitan

dengan hasil yang positif serta bagian dari tanda organisasi dikelola secara baik dan benar. Selain itu, kepuasan kerja besar maknanya untuk setiap organisasi karena kepuasan kerja adalah salah satu tolak ukur untuk melihat kesuksesan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan atau anggotanya (Dawal dan Taha, 2007).

Dari sumber yang peneliti peroleh, PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (TLKM) mencatatkan penurunan laba bersih pada periode kuartal I-2018 menjadi Rp 5,73 triliun. Angka tersebut menurun 14,26% bila dibandingkan dengan periode yang sama tahun sebelumnya sebesar Rp 6,67 triliun. Perhatikan grafik dibawah ini :



Gambar 1. 1 Kenaikan Beban & Penurunan Laba Kuartal 1-2018

Penurunan laba bersih pada TLKM, antara lain karena meningkatnya beban. Beban pemeliharaan, beban operasi, dan beban jasa telekomunikasi naik dari Rp 8,29 triliun menjadi Rp 10,24 triliun, beban penyusutan dan biaya amortisasi juga naik dari Rp 4,77 triliun menjadi Rp 5,37 triliun. Sehingga laba usaha TLKM pada kuartal I-2018 menjadi sebesar Rp 10,88 triliun dari sebelumnya Rp 12,49 triliun atau menurun 12,91%. Sejak mengalami penurunan pendapatan tersebut, berimbas

pada keterlambatan kompensasi yang diberikan sehingga berdampak pada menurunnya kepuasan kerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia.

PT. Telkom Indonesia Tbk (TLKM) memberikan penjelasan terkait kinerja keuangan kuartal I-2018 yang kurang menggembirakan. Salah satu penyebabnya adalah meningkatnya biaya operasional sepanjang sembilan bulan terakhir yang dilandasi karena meningkatnya volume bisnis pada awal tahun.

Direktur Keuangan Telkom Harry M. Zen berkata “Bisnis telekomunikasi mempunyai sifat *fixed cost* yang besar dan tinggi. Jadi apabila terjadi kenaikan atau peningkatan volume, maka biaya operasional perusahaan juga mengalami kenaikan. Sementara itu dari segi internal perusahaan, keterlambatan kompensasi dan *reward* untuk karyawan tidak perlu dirisaukan karena akan tetap diupayakan agar bisa segera terealisasi” kata Harry M. Zen di Telkom Landmark Tower, Jakarta, Senin (29/10).

Flippo dalam Suwatno dan Priansa (2011) menyatakan pemberian balas jasa yang layak serta adil kepada para pegawai karena mereka sudah mencurahkan kontribusi serta memberikan sumbangan tenaga, pikiran dan waktu kepada pencapaian organisasi. Kompensasi sebagai faktor utama yang mempengaruhi bagaimana serta mengapa setiap pekerja pada suatu organisasi dan bukan organisasi lainnya (Mathis and Jackson, 2009:419). Persoalan mengenai kepuasan kerja karyawan tak dapat terhindar dari apa yang diperoleh oleh pegawai itu sendiri. Faktor kompensasi menjadi salah satu dasar yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2011) terhadap variabel kompensasi

serta kepuasan kerja memperlihatkan hasil bahwa kompensasi terbukti berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Demikian juga pada penelitian yang dilakukan oleh Sari (2009) dan Sugiyarti (2012) mampu memberikan hasil yang sama dengan penelitian yang dikerjakan oleh Siregar (2011).

Hasil wawancara awal mengenai kompensasi karyawan di PT. Telkom Bandung, dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1. 1 Tanggapan Karyawan PT. Telkom Tbk Bandung Mengenai Kompensasi

No	Pertanyaan	Jawaban			
			Ya		Tidak
1	Insentif yang diterima belum sesuai dengan kontribusi yang diberikan.	6	60%	4	40%
2	Keterlambatan dalam pemberian tunjangan sering terjadi.	7	70%	3	30%
3	Pekerjaan Anda tidak didukung oleh fasilitas sarana dan prasarana kerja yang lengkap.	6	60%	4	40%
Rata-rata Jawaban		19	63,33%	11	36,67%

Sumber: Hasil wawancara (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas sebanyak 60% karyawan belum menerima insentif yang sesuai dengan kontribusi pekerjaannya, kontribusi setiap karyawan dalam sebuah divisi/bagian tidaklah sama, contohnya beberapa karyawan yang memiliki inisiatif untuk menciptakan ide inovasi serta mampu meningkatkan daya saing unggul bagi perusahaan, akan tetapi insentif yang diterima oleh karyawan yang menciptakan inovasi sama dengan karyawan yang hanya bekerja, jelas kontribusi bagi karyawan yang menciptakan ide inovasi jauh lebih besar dibandingkan dengan karyawan yang bekerja pada umumnya.

Kemudian sebanyak 70% karyawan menjawab keterlambatan pemberian tunjangan kerap terjadi, salah satu contohnya ketika PT. Telkom mengalami penurunan laba pada kuartal I-2018 yang dilatarbelakangi oleh kenaikan beban

operasi dan pemeliharaan sebab bisnis telekomunikasi mempunyai sifat *fixed cost* yang besar. Dan sebanyak 60% karyawan menjawab jika pekerjaannya belum didukung oleh sarana dan prasarana kerja yang lengkap, hal ini diindikasikan oleh masih adanya prasarana yang belum mencapai target. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata karyawan PT. Telkom Bandung belum sepenuhnya menerima kompensasi yang baik.

Sedarmayanti (2011:239) juga mengemukakan kompensasi merupakan imbalan balas jasa dari perusahaan kepada para karyawan karena telah berkomitmen terhadap perusahaan. Kompensasi biasanya dikucurkan kepada para pekerja. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan merupakan kompensasi yaitu apa yang diperoleh oleh karyawan sebagai ganti atas kontribusi mereka terhadap perusahaan (Siagian, 2006:71).

Selain kompensasi, kepuasan kerja timbul sebagai akibat dari suasana kerja yang ada pada perusahaan maupun organisasi, kepuasan kerja tersebut menggambarkan suasana hati karyawan apakah mereka senang atau tidak senang, nyaman atau tidak nyaman terhadap lingkungan kerja nya yaitu tempat dimana dia bekerja.

Bentuk kepuasan kerja karyawan dapat terlihat dari sikap karyawan itu sendiri apakah positif atau negatif. Kepuasan kerja karyawan juga bersifat dinamis, dalam arti dapat berubah sewaktu-waktu. Jadi pada waktu tertentu karyawan bisa saja mengalami ketidakpuasan, tetapi setelah adanya evaluasi oleh manajemen perusahaan, karyawan bisa merasa puas atas apa yang telah diterimanya dari perusahaan tempat ia bekerja. Oleh karena itu, perusahaan diharapkan dapat selalu

mampu mengantisipasi risiko agar iklim bisnis dapat teratasi dengan baik serta selalu menciptakan lingkungan kerja yang stabil, dan nyaman bagi karyawan. Lingkungan kerja non-fisik yang baik merupakan lingkungan yang dapat menciptakan rasa tentram, nyaman serta aman bagi semua karyawan.

Penelitian sebelumnya telah memaparkan jika lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Menurut Robbins (1996) mengemukakan bahwa kebanyakan karyawan lebih senang apabila lingkungan kerja fisik bersih, asri, nyaman, dan didukung oleh peralatan modern. Pendapat Robbins (1996) tersebut memberikan sebuah gagasan ternyata lingkungan kerja fisik mempunyai peran yang cukup besar untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan pada penelitian sebelumnya, penelitian ini akan mengkonfirmasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Namun, pada kasus ini peneliti akan memakai objek penelitian yang berbeda dari penelitian-penelitian lain.

Penelitian ini akan memakai objek PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Bandung yang berlokasi di Jl. Japati No 1 Bandung. Alasan memilih lokasi karena pertimbangan “lingkungan” yang dimiliki perusahaan dimana PT. Telkom merupakan salah satu perusahaan BUMN terkemuka dibidang informasi serta komunikasi serta penyedia jasa serta jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia dengan jumlah pelanggan telepon tetap sekitar 15 juta pelanggan dan pelanggan telepon seluler sebesar 104 juta. PT. Telkom Tbk merupakan salah satu BUMN yang 52.09% sahamnya saat ini dimiliki oleh pemerintah Indonesia dan 47,91% dimiliki oleh publik.

PT Telkom Tbk Bandung memiliki lingkungan kerja fisik yang unik seperti ruangan kerja di *design* sedemikian rupa sekaligus lebih “homey” serta memiliki karyawan dengan karakteristik dan latarbelakang yang beragam. Lingkungan kerja yang ada pada perusahaan mempunyai andil besar untuk mencapai keberhasilan perusahaan. Pada penelitian ini, akan diuji pengaruh lingkungan fisik serta non-fisik terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Tbk.

Penelitian ini juga memiliki tujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh lingkungan kerja fisik, serta lingkungan kerja non-fisik terhadap kepuasan kerja karyawan. Dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada 15 orang responden mengenai lingkungan kerja yang ada di PT. Telekomunikasi Tbk Bandung, nyatanya lingkungan kerja non fisik masih belum sesuai dengan harapan karyawan, hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1. 2 Tanggapan Karyawan PT. Telkom Tbk Bandung Mengenai Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik

No	Pernyataan	Jawaban			
		Setuju		Tidak Setuju	
1.	Penyelesaian pekerjaan sesuai dengan prosedur pekerjaan.	12	80%	3	20%
2.	Pemimpin bertanggung jawab mengadakan evaluasi kary. untuk menjamin pencapaian sasaran.	4	27%	11	73%
3.	Sistem imbalan dan system penghargaan sesuai dengan kontribusi karyawan.	5	33%	10	67%
4.	Hubungan dengan rekan kerja selalu harmonis tanpa intrik.	3	20%	12	80%
Rata-rata Jawaban		24	40%	36	60%

Sumber: Hasil Kuesioner (data diolah)

Berdasarkan survey awal pada 15 orang responden di PT. Telekomunikasi Tbk Bandung, sebanyak 73% karyawan menjawab bahwa pimpinan kurang bertanggung jawab untuk mengadakan evaluasi dalam pencapaian sasaran perusahaan, hal tersebut di indikasikan oleh kurangnya perhatian dari pimpinan

terhadap karyawan yang belum mencapai target maupun rendahnya motivasi untuk menciptakan inovasi baru, sehingga dirasa evaluasi dari pimpinan bagi individu-individu saat targetnya belum tercapai maksimal perlu diperhatikan. Sebanyak 67% karyawan menjawab sistem penghargaan atau sistem *reward* belum sesuai dengan kontribusi karyawan, dan sebanyak 80% karyawan menjawab hubungan dengan sesama rekan kerja tidak selalu harmonis, hal tersebut dikarenakan masih terdapat indikasi untuk bersaing dalam mencapai jenjang karier tertentu. Dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja non fisik belum sesuai dengan harapan karyawan sehingga kepuasan kerja karyawan masih perlu untuk diperhatikan.

Adanya kerjasama yang nyata dari lingkungan kerja terhadap tingkat kepuasan kerja ditemukan pada penelitian Taiwo (2010), dari penelitian tersebut bahwa lingkungan kerja non fisik yaitu, hubungan pekerja dengan manajemen dan atau rekan kerja, tingkat kesejahteraan terutama manfaat non tunai, serta faktor yang terkait dengan tempat pegawai tersebut bekerja, juga terkait dengan tingkat kepuasan kerja, yang akhirnya berdampak juga terhadap produktivitas.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang dituangkan kedalam karya tulis yang berjudul :

“KOMPENSASI DAN LINGKUNGAN KERJA PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (STUDI PADA KARYAWAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK, WITEL BANDUNG.)”

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Indikasi awal di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk berdasarkan data primer yang didapat, bahwa terjadi kendala pemberian kompensasi, dan lingkungan kerja, yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, dengan rincian sebagai berikut:

- Hasil wawancara awal dengan karyawan yang ada di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung bahwa terdapat indikasi jika keterlambatan *reward* dan kompensasi yang disebabkan oleh penurunan pendapatan pada kuartal I-2018.
- Keterlambatan waktu pemberian gaji/kompensasi yang diberikan diindikasikan menjadi salah satu faktor penurunan kepuasan kerja karyawan.
- Lingkungan kerja non fisik seperti persaingan kerja sangat sering terjadi antara karyawan satu dengan karyawan yang lain.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan di atas, terdapat beberapa rumusan masalah yang akan diteliti, diantaranya:

1. Bagaimana kompensasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung.
2. Bagaimana lingkungan kerja PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung.
3. Bagaimana kepuasan kerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung.

4. Bagaimana kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung, baik secara simultan atau parsial.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini merupakan untuk memperoleh data serta informasi mengenai kompensasi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dibuatnya penelitian ini adalah agar mengetahui:

1. Kompensasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung.
2. Lingkungan kerja PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung.
3. Kepuasan kerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung.
4. Pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung, baik secara simultan maupun parsial.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Peneliti berharap agar penelitian ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, diantaranya:

a. Bagi perusahaan

Dari hasil penelitian ini, PT. Telekomunikasi Indonesia diharapkan bisa memanfaatkan hasil penelitian ini untuk bahan informasi mengenai analisis kompensasi, serta lingkungan kerja yang berdampak terhadap kepuasan kerja karyawan.

b. Bagi pihak lain

Dapat dijadikan sebagai acuan yang bermanfaat sebagai sumber informasi untuk penelitian yang akan dilakukan dikemudian hari.

1.4.2 Manfaat Akademis

Adapun beberapa kegunaan akademis, antara lain:

a. Bagi peneliti

Menciptakan sebuah karya ilmiah juga untuk membandingkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan dengan kenyataan yang ada dalam praktik didunia kerja yang sesungguhnya.

b. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini semoga mampu berguna serta bermanfaat sebagai dasar kegiatan ilmiah untuk melakukan penelitian di bidang yang sama di kemudian hari.