

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam perkembangan jaman saat ini dalam suatu perusahaan berlomba-lomba saling meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki dalam perusahaannya salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah kepuasan kerja para karyawannya, karena karyawan yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja pegawai menurut Hariadja (2002:291) dapat dilihat bahwa pekerjaan tidak hanya sekedar melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti melakukan interaksi dengan teman sekerja, atasan, mengikuti aturan - aturan dan lingkungan kerja tertentu yang seringkali tidak memadai atau kurang disukai. ” Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kedisiplinan kerja yang berbeda – beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya. (Handoko, 2000:192).

Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang

didapat. Ketepatan waktu merupakan dimana kegiatan tersebut dapat diselesaikan/suatu hasil yang dapat dicapai kualitas hasil kerja hasil kerja yang bisa diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan komunikasi penyampaian informasi baik secara verbal maupun non verbal untuk mencapai pengertian dan penerimaan

Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat. Kedisiplinan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan bagaimana para pekerja memandang pekerjaan mereka.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaannya.

Semua jenis perusahaan sebenarnya membutuhkan suatu sistem kerja yang secara serius memperhatikan hal kepuasan kerja para karyawannya. Sebagaimana yang dikemukakan Handoko (1995:196) “ Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi.”

Hubungan sosial antara sesama karyawan, sugesti dari teman sekerja, faktor fisik dan kondisi tempat kerja, emosi dan situasi kerja) faktor eksternal (keadaan keluarga, rekreasi, pendidikan). Aspek tersebut memberikan motivasi agar kepuasan kerja tercapai bagi karyawan. Dan yang berkewajiban memenuhi

tercapainya kepuasan kerja tersebut adalah setiap pimpinan perusahaan, karena kepuasan kerja merupakan faktor yang diyakini dapat memotivasi semangat kerja karyawan agar karyawan dapat memberikan hasil yang terbaik bagi perusahaan sehingga kinerja perusahaan dapat ditingkatkan.

Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif dilingkungan perusahaan.

Tabel 1.1

Data Absensi Divisi Teknisi Telkom Akses Sukodono 2015-2017

No	Bulan	Jumlah karyawan	2015				2016				2017			
			I	IS	M	A	I	IS	M	A	I	IS	M	A
1	Januari	110	3	9	15	7	20	11	5	6	21	11	9	7
2	Februari	110	13	11	9	5	18	13	9	9	19	16	9	19
3	Maret	110	4	3	11	5	23	20	11	23	21	18	23	11
4	April	110	9	5	4	4	20	27	17	26	21	10	16	18
5	Mei	110	1	4	1	6	21	20	14	2	21	21	14	7
6	Juni	110	3	2	0	2	20	29	3	7	22	32	5	16
7	Juli	110	2	1	3	3	21	1	5	16	21	3	24	8
8	Agustus	110	2	0	4	3	19	20	14	11	17	14	22	19
9	September	110	2	1	0	6	20	18	5	17	21	21	10	14
10	Oktober	110	0	0	1	1	22	16	9	20	22	23	4	13
11	November	110	1	5	5	1	21	20	8	6	19	8	20	6
12	Desember	110	1	0	1	3	23	10	8	19	21	7	19	4

Sumber: Telkom Akses Sukodono

Keterangan: I = Ijin, IS= Ijin Sakit, M= mangkir, A= Alpha

Kepuasan kerja akan diamati karena manfaat yang didapat, baik untuk karyawan maupun untuk perusahaan, bagi karyawan diteliti tentang sebab dan sumber kepuasan kerja, serta usaha yang dapat meningkatkan kepuasan kerja

karyawan, Sedangkan bagi perusahaan penelitian dilakukan untuk tercapainya tujuan perusahaan. Disamping itu akan diteliti apakah motivasi juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain kepuasan kerja, perusahaan juga harus memperhatikan mengenai bagaimana menjaga dan mengelola motivasi pegawai dalam bekerja agar selalu tinggi dan fokus pada tujuan perusahaan. Menjaga motivasi karyawan itu sangatlah penting karena motivasi itu adalah motor penggerak bagi setiap individu yang mendasari mereka untuk bertindak dan melakukan sesuatu.

Orang tidak akan melakukan sesuatu hal secara optimal apabila tidak mempunyai motivasi yang tinggi dari dalam dirinya sendiri untuk melakukan hal tersebut.

Robin dan Judge (2008:222) , mendefinisikan motivasi sebagai suatu

Proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Dari definisi tersebut dapat dicermati bahwa motivasi menjadi bagian yang sangat penting yang mendasari individu atau seseorang dalam melakukan sesuatu atau mencapai tujuan tertentu yang diinginkan. Masalah motivasi pada perusahaan haruslah dijadikan sebagai perhatian yang serius dalam Manajemen Sumber Daya Manusiannya. Perusahaan modern dewasa ini haruslah menjadikan karyawan sebagai aset, bukan lagi hanya sebagai alat produksi semata. Untuk itu perusahaan perlu menciptakan suatu kondisi yang kondusif yang dapat membuat karyawan merasa nyaman, terpenuhi kebutuhannya, sehingga diharapkan motivasi mereka juga tetap terjaga untuk bersama sama mencapai visi dan misi perusahaan. Kondisi - kondisi kondusif itu bisa bermacam - macam, tergantung pada karakteristik perusahaan itu masing masing.

Tapi secara umum diantaranya dapat berupa fasilitas yang disediakan, tingkat kesejahteraan yang memadai, jenjang karir yang jelas, peluang aktualisasi diri, kenyamanan dan keamanan dalam bekerja, jaminan hari tua dan lain lain.

Kepuasan kerja dan kedisiplinan kerja juga akan diteliti apakah mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Simammora mengungkapkan dalam buku Sumber Daya Manusia (1995:327) kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan – persyaratan pekerjaan.

Pada Telkom Akses Sukodono sebagian dari kondisi - kondisi kondusif dalam menjaga motivasi karyawan itu juga sudah jadi perhatian oleh Divisi Teknisi. Diantaranya kesempatan untuk seleksi karir untuk jenjang yang lebih tinggi, program reward untuk karyawan berprestasi. Namun dalam beberapa hal tertentu ternyata juga masih ditemukan kondisi yang kontradiktif, yang bila diamati, juga akan dapat berpotensi menurunkan bahkan mematikan motivasi. Misalnya adanya perbedaan usia pensiun yang lebih dini bagi karyawan frontliners serta penempatan karyawan yang hanya pada posisi / bagian yang sama dalam waktu yang relatif lama.

Dalam penelitian ini lebih memfokuskan permasalahan pada kondisi yang dialami oleh karyawan atau karyawan Telkom Akses Sukodono, apakah karyawan –karyawan merasa puas dengan kinerja kerjanya, penempatan karyawan pada bagian atau bidang kerja yang sama untuk rentang waktu yang cukup lama, akankah berpengaruh pada kepuasankerja dan motivasi dari karyawan tersebut dalam bekerja, karena karyawan rentan sekali untuk mengalami kejenuhan akibat pekerjaan monoton yang dijalani.

Sampai saat ini beberapa karyawan yang masih bertahan mereka tidak mau di mutasi dari kantor tersebut. Kalaupun ada pelaksanaan mutasi, yang dimutasi

hanya tempat bekerja saja tanpa dibarengi mutasi jenis pekerjaannya. Bekerja pada bidang tugas yang sama untuk waktu yang panjang akan mudah membuat karyawan merasa bosan. Rutinitas kerja yang monoton setiap harinya, pada suatu waktu pasti akan sampai pada titik kejenuhan, yang dapat mengakibatkan karyawan tidak dapat dengan maksimal mengeluarkan kemampuan yang dimiliki untuk kemajuan perusahaan, karena mungkin mereka tidak lagi mempunyai motivasi yang cukup untuk perlu melakukan itu. Karena tahu posisi mereka tidak akan berubah, bisa menyebabkan karyawan tidak lagi punya minat dan kemauan untuk mengembangkan diri, dan pada titik tertentu mungkin saja menjadi tidak peduli dengan produk atau program yang ingin diekspos oleh perusahaan, selaku pimpinan bagian teknisi tersebut mengalami penurunan pemasangan wifi pada tahun 2017

Tabel 1.2. Data Target Pemasangan Wifi Tahun 2015-2017

Tahun	Target	Realisasi	Presentasi
2015	186.295	125.297	9.34%
2016	137.878	97.565	6.69%
2017	118.569	80.542	4,55%

Sumber: Telkom Akses Sukodono

Kondisi itu bila tidak disikapi dan dikelola dengan baik oleh Manajemen Sumber Daya Manusia di perusahaan, akan dapat menjadi bumerang yang biasa merugikan perusahaan. Sebab sebagai ujung tombak merupakan representasi dari perusahaan itu dalam pikiran mereka. Oleh sebab itu pengelolaan pada bagian teknisi semestinya dijadikan suatu hal yang strategis oleh semua perusahaan jasa, termasuk oleh Telkom Akses.

Oleh karena itu pengalaman kerja sangat penting dalam usaha peningkatan kinerja karyawan yaitu dengan bertambahnya pengalaman kerja akan bertambah

pula pengetahuan dan keterampilan seorang karyawan dalam melaksanakan tugas kerjanya, dalam hal ini tentunya akan meningkatkan Kinerja karyawan . Menurut Siagian (2001) “Pengalaman sebagai keseluruhan pelajaran yang dibentuk oleh seseorang dari peristiwa-peristiwa yang dilalui dalam pelajaran hidupnya”. Pengalaman kerja diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam tujuannya untuk memberikan kepada suatu kerja yang efektif dan bagi tenaga kerja sendiri sebagai sarana peningkatan Kinerja karyawan. Manusia memiliki keterbatasan kemampuan dalam memahami dan melaksanakan pekerjaannya yang menyebabkan terjadinya kesalahan-kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, tertarik untuk dibahas dalam bentuk penyusunan tugas akhir atau skripsi yang diberi judul: **”PENGARUH KEPUASAN KERJA, KEDISPLINAN KERJA DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI TEKNISI DI TELKOM AKSES SUKODONO”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah berikut :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di telkom akses sukodono?
2. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di telkom akses sukodono?

3. Apakah kedisiplinan kerjaberpengaruh terhadap kinerja karyawan di telkom akses sukodono?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di telkom akses sukodono.
2. Untuk menganalisis pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di telkom akses sukodono
3. Untuk menganalisis pengaruh kedisiplinan kerja terhadap kinerja karyawan di telkom akses sukodono

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan menjadi pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang bekerja diperusahaan tersebut. Dengan begitu perusahaan dapat memanfaatkan kemampuan pekerja mereka seefisien mungkin.

2. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan antara teori-teori yang telah diperoleh di bangku kuliah yang berhubungan antara judul skripsi dengan kenyataan yang sebenarnya di lapangan

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim

Sebagai referensi yang dapat dimanfaatkan, dan dapat menyajikan informasi mengenai pengaruh terhadap kinerja karyawan, dan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk mengadakan penelitian lanjutan di masa yang akan datang