

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Majalah Forbes yang merupakan salah satu majalah bisnis di Amerika Serikat merilis 2000 perusahaan terbesar di dunia (*The Forbes Global 2000*). Sepuluh perusahaan Indonesia masuk dalam daftar perusahaan terkemuka di dunia berdasarkan peringkat *The Forbes Global 2000* yang dirilis 21 april 2010 lalu. Dari sepuluh perusahaan tersebut, PT. Telekomunikasi Indonesia.tbk (TELKOM) berada di peringkat teratas di antara perusahaan Indonesia lainnya, yakni di posisi ke-684. Namun pencapaian tersebut menurun dari tahun lalu yang berada di urutan ke-675. Sumber : okezone.com 2010

PT. Telkom merupakan satu-satunya perusahaan telekomunikasi di Indonesia yang berhasil masuk *The Forbes Global 2000*. Kesuksesan ini sejalan dengan visi yang diusung oleh PT. Telkom, yaitu “Menjadi pelaku infokom terkemuka dikawasan regional”. PT. Telkom merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi pertama yang ada di Indonesia yang keberadaannya ada sejak tahun 1882. PT. Telkom memiliki 5 pilar bisnis yaitu TELKOM *Phone, Mobile Phone, Network & Interconnection, Data dan Internet dan Fixed Wireless Access*. Selain 5 pilar bisnis yang di jalani, PT. Telkom memiliki budaya kerja yang menjiwai insan Telkom itu sendiri yang akan membuat adanya kepuasan bekerja untuk setiap karyawannya.

Dalam perusahaan, kepuasan kerja merupakan salah satu bagian yang penting bagi karyawan, hal ini disebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku karyawan seperti malas, rajin, dan produktif. Karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya karyawan yang kepuasan kerjanya rendah, cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan, sehingga ia bekerja dengan terpaksa dan asal-asalan.

Kepuasan kerja memiliki arti yang beragam, kepuasan kerja juga bukan hal yang sederhana bagi perusahaan karena kepuasan kerja seorang karyawan memiliki ukuran yang berbeda-beda yang disebabkan oleh kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu mengidentifikasi dan melihat secara teliti berbagai kebutuhan yang bisa mendatangkan kepuasan kerja karyawan karena dengan terciptanya kepuasan kerja, karyawan mampu bekerja lebih produktif dan memberikan hasil positif bagi perusahaan. Dengan standar kepuasan yang berbeda tersebut akhirnya tidak ada tolok ukur tingkat kepuasan yang mutlak. Untuk melihat kepuasan kerja umumnya perusahaan melihat dan menghubungkan dengan tingkat absensi (kemangkiran), *turnover*, umur dan ukuran organisasi.

PT. Telkom mempunyai cara dalam mengetahui kinerja karyawannya adalah dengan melalui *Telkom Employee Opinion Survey* (TEOS), yang telah

dilakukan sejak tahun 2004. Melalui TEOS, PT. Telkom dapat memonitor peningkatan kinerja karyawan dari tahun ke tahunnya.

Berikut ini adalah penilaian prestasi kerja (nasional) PT. Telekomunikasi Indonesia berdasarkan *Telkom Employee Opinion Survey* (TEOS).

Tabel 1.1
Penilaian Prestasi Kerja (Nasional) *Corporate Office*
PT. Telekomunikasi Indonesia berdasarkan TEOS (dalam %)

TAHUN	2008	2009
ESI	79.43%	75.87%
EDI	5.52%	7.37%

Sumber : Data TEOS 2010

Pada Tabel 1.1 di atas dapat diketahui penilaian prestasi kerja karyawan PT. Telkom, yang terdiri dari ESI (*Employee Satisfaction Index*) dan EDI (*Employee Dissatisfaction Index*), dapat dilihat bahwa pada tahun 2009 ESI mengalami penurunan sebesar 3,56% dibandingkan tahun 2008. Dan pada tahun 2009 EDI juga mengalami peningkatan sebesar 1,85% dibandingkan tahun 2008. Hal tersebut mengartikan bahwa karyawan yang mengalami ketidakpuasan bekerja semakin meningkat.

Para manajer dan departemen SDM dapat menggunakan insentif sebagai alat untuk memotivasi pekerja untuk mencapai suatu kepuasan kerja. Sebab, ini merupakan bentuk kompensasi yang berorientasi pada hasil kerja. Insentif menghubungkan kompensasi dan kinerja dengan nilai kinerja yang telah dicapai.

Insentif diartikan sebagai bentuk pembayaran yang dikaitkan dengan kinerja dan *gainsharing*, sebagai pembagian keuntungan bagi karyawan akibat peningkatan produktivitas atau penghematan biaya. Sistem ini merupakan bentuk

lain dari kompensasi lain diluar gaji dan upah yang merupakan kompensasi tetap, yang disebut sistem kompensasi berdasarkan kinerja

Oleh karena itu, sudah seharusnya pemberian insentif terhadap karyawan perlu mendapatkan perhatian khusus dari pihak manajemen perusahaan, agar para karyawan dapat dipertahankan dan kinerja karyawan diharapkan akan terus meningkat, dalam hal ini motivasi kerja cenderung akan mampu memberikan kontribusi yang tinggi terhadap peningkatan prestasi kerja karyawan.

Berikut ini adalah data pendistribusian besaran anggaran sistem insentif yang diberikan kepada setiap unit di PT. TELKOM.

Tabel 1.2
Distribusi Anggaran Sistem Insentif
PT. TELKOM

NKU (%)	DISTRIBUSI ANGGARAN
100	100.00
101	101.00
102	103.00
103	105.80
104	109.00
105	113.00
106	117.00
107	121.00
108	127.00
109	134.00
110	144.00
111	153.00
112	161.00
113	169.00
114	176.00
115	183.00
116	189.00
117	194.00
118	197.80
119	199.80
120	200.00

Sumber : PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK 2010

Dari tabel 1.2 dapat diketahui pendistribusian anggaran sistem insentif PT. Telkom akan diberikan jika persentasi Nilai Kinerja Unit (NKU) mencapai 100% dan jika persentasi tersebut lebih dari 100% maka pendistribusian anggaran kepada unit dilakukan secara exponential sebagaimana dimaksud pada tabel 1.1. Pendistribusian tersebut merupakan tahap ke-4 (empat) yang di implementasikan oleh PT. Telkom pada tahun 2007, sebelumnya jika persentasi Nilai Kinerja Unit kurang dari 100% maka adanya distribusi anggaran yang telah ditetapkan oleh PT. Telkom, namun saat ini jika persentasi NKU dibawah 100% maka tidak diberikan distribusi anggaran insentif.

Salah satu faktor yaitu lingkungan kerja memiliki andil yang besar dalam terciptanya kepuasan kerja karyawan. Lingkungan atau kondisi kerja adalah semua aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja.

Lingkungan kerja merupakan faktor-faktor di luar manusia baik fisik maupun nonfisik dalam suatu organisasi dimana antara lingkungan kerja dengan motivasi kerja karyawan terdapat hubungan yang positif, dan lingkungan kerja mempengaruhi produktivitas kerja suatu perusahaan.

Lingkungan kerja pada umumnya tidak berpengaruh secara langsung dalam berjalannya suatu perusahaan namun lingkungan kerja bersentuhan langsung dengan karyawan yang bekerja menjalankan perusahaan. Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan semangat kerja dan lingkungan kerja yang terjaga juga baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan

mengerjakan tugas, sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai dapat menurunkan semangat kerja dan akhirnya menurunkan motivasi kerja karyawan.

Secara alami, setiap individu mempunyai kemampuan untuk menyesuaikan diri terhadap lingkungan dan memiliki perilaku tertentu untuk menanggulangi masalah lingkungan. Namun demikian, pembentukan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas kerja akan menimbulkan motivasi kerja bagi karyawan dalam suatu perusahaan.

Kualitas lingkungan kerja yang baik dapat tercipta dengan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan, melibatkan karyawan dalam mendesain tempat kerja serta dengan mendengarkan masukan-masukan karyawan tentang bagaimana efisiensi dapat tercapai dalam pekerjaan mereka. Pada intinya, suatu lingkungan kerja yang berkualitas dan memuaskan berbagai pihak dalam perusahaan hanya dapat tercapai dengan adanya kerjasama yang baik antara pihak manajemen dengan karyawannya. Dengan demikian pembentukan lingkungan kerja yang berkualitas seharusnya mampu melahirkan suatu kepuasan kerja bagi setiap karyawannya.

Menyadari kondisi tersebut, maka perlu diadakan penelitian pengaruh lingkungan kerja dan insentif terhadap kepuasan kerja karyawan, dengan cara melakukan pengukuran dan pengujian atas komponen lingkungan kerja dan insentif dalam hubungannya dengan kepuasan kerja, yang apabila terbukti bahwa komponen-komponen lingkungan kerja dan insentif tersebut berpengaruh terhadap kepuasan kerja, maka perlu dilakukan pemeliharaan dan pengembangan

kebijakan sistem tersebut tetap kompetitif dibanding dengan yang berlaku di perusahaan sekarang ini.

Dengan peningkatan kepuasan kerja karyawan yang baik maka perusahaan akan mencapai tujuan organisasi. Peningkatan kepuasan kerja yang baik merupakan tanda organisasi yang dikelola dengan baik dan pada dasarnya merupakan hasil manajemen yang efektif.

Berdasarkan latar belakang di atas maka perlu diadakan penelitian mengenai : **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia.Tbk (Studi Persepsional Karyawan PT.Telkom.Tbk)”**

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Salah satu industri yang saat ini mengalami persaingan yang sangat ketat adalah industri telekomunikasi. Kemudahan berkomunikasi dan mendapatkan informasi sudah menjadi salah satu kebutuhan masyarakat. Melihat besarnya kebutuhan masyarakat membuat persaingan perusahaan-perusahaan yang menawarkan jasa telekomunikasi sangat ketat.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi, PT. Telekomunikasi Indonesia berupaya untuk selalu menjadi yang terdepan, untuk itu segala upaya dilakukan oleh PT Telekomunikasi Indonesia tbk agar tetap menjadi yang terbaik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mensejahterakan para karyawan

dengan adanya pemberian insentif ataupun bonus dan memberikan lingkungan kerja yang baik. Hal tersebut dipercaya dapat memberikan kepuasan bekerja kepada karyawan. Dengan terpenuhinya kepuasan diharapkan karyawan akan termotivasi agar lebih giat bekerja sehingga perusahaan dapat mendapatkan keuntungan tidak hanya dari segi materi tapi dari segi kualitas pekerjaan juga akan semakin membaik.

Sehubungan hal tersebut PT Telekomunikasi Indonesia Tbk mempunyai program pemberian insentif bagi karyawan namun pada tahun 2007 ini program tersebut mengalami sedikit perubahan. Hasilnya pada tahun pertama yaitu 2008 program ini mampu meningkatkan ESI (index kepuasan bekerja karyawan) tetapi pada tahun 2009 lalu ESI tersebut mengalami penurunan. Sehubungan dengan adanya permasalahan tersebut, maka penulis menjadikannya sebagai masalah yang akan diteliti pada penelitian kali ini.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dari penulis ini yaitu:

1. Bagaimana lingkungan kerja di PT. Telekomunikasi Indonesia Bandung.
2. Bagaimana insentif di PT. Telekomunikasi Indonesia Bandung.
3. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia Bandung

4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap insentif PT. Telekomunikasi Indonesia Bandung.
5. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Bandung.
6. Bagaimana pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Hasil Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai, yaitu:

1. Untuk mengetahui persepsi karyawan mengenai lingkungan kerja di PT. Telekomunikasi Indonesia Bandung.
2. Untuk mengetahui persepsi karyawan mengenai insentif di PT. Telekomunikasi Indonesia Bandung
3. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap insentif di PT. Telekomunikasi Indonesia Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Bandung.
6. Untuk mengetahui pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Bandung.

1.3.2 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian diharapkan berguna antara lain:

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berhubungan dengan lingkungan kerja dan pemberian insentif, dimana terdapat pengaruhnya dalam memahami kepuasan kerja karyawan.
2. Secara praktis dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada manajemen perusahaan dalam hal mengelola sumber daya manusia, khususnya dalam mengelola lingkungan kerja merumuskan kebijakan pemberian insentif agar sesuai dengan harapan karyawan dan tujuan perusahaan serta dapat memenuhi asa adil dan kompetitif sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang berakibat pada peningkatan kinerja perusahaan kelak.