BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan tentu menginginkan hasil yang maksimal yang diperoleh secara efektif dan efisien baik dalam pengelolaan sumber daya alam, sumber daya manusia serta sumber daya modal. Satu dari tiga sumber daya tersebut yang paling berpengaruh pada kinerja atau *output* perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia dapat diibaratkan sebagai tulang punggung perusahaan. Ibarat tersebut jelas tidak asing lagi ditelinga kita, karena segala aktivitas dalam tercapainya tujuan perusahaan tidak luput dari peran serta kontribusi dari sumber daya manusia di dalam perusahaan. Manusia sebagai penggerak dan penghasil kinerja bagi perusahaan merupakan faktor utama karena eksistensi perusahaan tergantung pada manusia-manusia yang terlibat di belakangnya. Perusahaan dan kinerja bagai rantai yang saling berhubungan, sebab perusahaan tidak bisa lepas dari peranan kinerja karyawan. Hal tersebut karena kinerja karyawan akan berbanding lurus dengan *output* pada perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawan yang mana mereka harus selalu diperhatikan kebutuhannya dan tututannya agar karyawan selalu memiliki kinerja yang maksimal seperti apa yang diharapkan perusahaan.

Menurut Handoko dalam Florida dan A.M Rosa (2013) kinerja adalah ukuran terakhir keberhasilan seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Tidak jarang ditemui kinerja karyawan dibeberapa perusahaan masih ada yang tergolong kurang baik bahkan mengalami penurunan. Kinerja karyawan diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor dibelakangnya, dua dari beberapa faktor diantaranya yaitu motivasi dan kepuasan kerja. Tentu semua perusahaan ingin mempertahankan karyawan yang memiliki kinerja yang baik, salah satu perusahaan tersebut adalah PT.Telkom Kartini Bandar Lampung.

PT.Telkom Kartini Bandar Lampung merupakan BUMN yang bergerak dibidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan. PT.Telkom Kartini Bandar Lampung memiliki karyawan dengan jumlah secara keseluruhan sebanyak 96 karyawan. Jumlah karyawan tetap pada PT.Telkom Kartini sebanyak 54 orang, sedangkan sisanya sebanyak 42 orang merupakan karyawan mitra PT.Telkom Kartini Bandar Lampung atau dapat diartikan sebagai karyawan anak perusahaan yang bekerja sama guna membantu PT.Telkom Kartini Bandar Lampung untuk memperbaiki kendala yang terjadi di lokasi tertentu istilah umumnya dikenal sebagai karyawan *outsouring*.

Sesuai dengan bidang jasa yang diusung oleh PT.Telkom Kartini Bandar Lampung, maka karyawan mitra dituntut agar memiliki kinerja yang maksimal untuk menyelesaikan tugasnya dalam waktu yang telah ditentukan. Tetapi, fenomena yang terjadi pada karyawan mitra PT.Telkom Kartini Bandar Lampung yaitu adanya ketidaksesuaian antara apa yang telah diharapkan perusahaan dengan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan mitra, bahwa kinerja karyawan mitra nampak cendrung menurun pada tahun 2016. Penurunan kinerja ditandai dengan rendahnya tanggung jawab karyawan mitra dalam penyelesaian tugas sehingga penyelesaian tugas tidak tepat waktu, serta meningkatnya absensi. Aspek-aspek penilaian kinerja karyawan mitra pada PT.Telkom Kartini Bandar Lampung yaitu; Kehadiran, kuantitas kerja, kualitas kerja, tanggung jawab serta kerja sama. Berikut adalah tabel penilaian kinerja antara pada karyawan mitra PT.Telkom Kartini Bandar Lampung :

Tabel 1.1

Penilaian Kinerja Karyawan Mitra

PT.Telkom Kartini Bandar Lampung Tahun 2016

No	Aspek	Bobot (%)	Keterangan
1.	Kehadiran	55	Cukup
2.	Kuantitas Kerja	75	Baik
3.	Kualitas Kerja	70	Baik
4.	Tanggung Jawab	60	Cukup
5.	Kerja Sama	70	Baik

Sumber; PT.Telkom Kartini Bandar Lampung, 2016

Tabel 1.1 menunjukan 5 aspek penilaian kinerja pada karyawan mitra PT.Telkom Kartini. Tabel tersebut memperlihatkan bahwa 2 dari 5 aspek utama dalam penilaian kinerja pada karyawan mitra memiliki presentase sebesar 55% pada aspek kerhadiran dan 60% pada aspek tanggung jawab. Rendahnya presentase pada aspek kehadiran dan tanggung jawab diindikasi sebagai faktor yang menandai menurunnya kinerja. Ketika kehadiran dan tanggung jawab karyawan memiliki presentase yang rendah, tentu akan berpengaruh pada kinerja atau *output* yang dihasilkan karyawan terhadap perusahaan.

Penurunan kinerja karyawan mitra pada PT.Telkom Kartini diduga disebabkan oleh rendahnya motivasi dan kepuasan kerja karyawan dalam pekerjaannya. Menurut Rudie, Bernhard dan Victor P.K (2015) motivasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Potu dalam Rudie, Bernhard dan Victor P.K (2015) bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi karyawan semakin tinggi pula kinerja karyawan. Begitu juga sebaliknya semakin rendah motivasi karyawan semakin rendah pula kinerja karyawan. Jadi semakin bertambahnya motivasi yang diterima karyawan akan membuat kinerja para karyawan meningkat.

Sedangkan, menurut Rivai dalam Florida dan A.M Rosa (2013) motivasi adalah sesuatu di dalam diri manusia yang memberi energi, yang mengaktifkan dan menggerakan kearah perilaku untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan dorongan motivasi mengacu pada dorongan yang baik dari dalam diri atau dari luar tubuh seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan dalam pencapaian tujuan (Daft dalam Florida dan A.M Rosa, 2013). Mangkunegara dalam Rudie, Bernhard dan Victor P.K (2015) mengatakan bahwa motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja.

Banyak faktor yang membentuk motivasi, salah satu faktor tersebut adalah kompensasi. Wibowo dalam Ririvega Kasenda (2013) mengemukakan bahwa kompensasi merupakan kontra prestasi terhadap penggunaan tenaga atau jasa yang lebih diberikan oleh tenaga kerja. Kompensasi merupakan jumlah paket yang ditawarkan organisasi kepada pekerja sebagai imbalan atas penggunaan tenaga kerja.. Kompensasi dapat menjadi salah satu faktor dibalik motivasi dan kepuasan kerja sesorang. Diperkuat oleh pendapat dari Hasibuan dalam Ririvega Kasenda (2013) menyatakan bahwa mengatakan salah satu tujuan pemberian kompensasi adalah motivasi. Jika balas jasa yang diberikan cukup besar, manajer akan mudah memotivasi bawahannya. Tidak semua orang yang bekerja untuk mendapatkan uang, tetapi tidak sedikit pula motivasi orang bekerja adalah untuk mendapatkan uang. Besaran kompensasi yang diterima pun menjadi salah satu indikasi motivasi seseorang. Jika kompensasi yang diterima tidak sesuai ekspetasinya, maka individu tersebut tidak akan termotivasi dalam bekerja.

Rendahnya motivasi karyawan mitra PT.Telkom Kartini Bandar Lampung diduga disebabkan oleh pemberian kompensasi. Senada dengan indikator motivasi menurut Riduwan dalam Wilhelmus dan Ismi (2006) salah satunya adalah pemberian kompensasi berupa gaji/upah, dan insentif. Berikut adalah tabel yang memperlihatkan sistem pemberian kompensasi pada karyawan mitra PT.Telkom Kartini Bandar Lampung :

Tabel 1.2

Sistem Pemberian Kompensasi Karyawan Mitra

PT.Telkom Kartini Bandar Lampung Tahun 2016

Sistem Pemberian Kompensasi	Waktu Pemberian	Dasar Perhitungan
Gaji Pokok	Setiap tanggal 1	Besarnya gaji pokok diberikan secara merata kepada setiap karyawan mitra. Tidak dilihat dari masa kerja ataupun kriteria lainnya.
Insentif	Tidak tentu	Diberikan berdasarkan pencapaian karyawan yang sesuai maupun melebihi target.

Sumber: Karyawan Mitra PT.Telkom Kartini, 2016

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan mitra PT.Telkom Kartini Tabel 1.3 di atas menunjukan tentang sistem pemberian kompensasi yang berlaku pada saat ini. Gaji pokok diberikan setiap tanggal 1 dan besarnya gaji pokok diberikan secara merata kepada setiap karyawan mitra, tanpa melihat dari sisi beban kerja, masa kerja maupun sisi lainnya. Sehingga, baik karyawan yang baru bekerja ataupun karyawan sudah lebih dulu bekerja tidak menjadi dasar untuk pemberian gaji pokok yang berbeda. Gaji yang diterima karyawan mitra PT.Telkom Kartini Bandar Lampung adalah UMR (Upah Minimum Regional). Sedangkan waktu pemberian insentif tidak tentu, karena insentif diberikan ketika karyawan mitra bekerja sesuai dengan target ataupun melebihi target. Jadi, besaran insentif yang diterima oleh karyawan mitra dihitung sesuai dengan seberapa besar target yang dicapainya. Sehingga insentif yang diterima oleh setiap karyawan berbeda-beda. Jadi, setiap bulannya karyawan mitra hanya menerima gaji pokok dan insentif tanpa adanya bonus, tunjangan ataupun bentuk kompensasi lainnya. Sehingga rendahnya gaji pokok serta insentif yang diterima oleh karyawan mitra diduga sebagai salah satu penyebab rendahnya motivasi karyawan.

Selain motivasi yang menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, kepuasan kerja karyawan juga diduga menjadi faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa karyawan mitra PT.Telkom Kartini, mereka mengungkapkan bahwa mereka tidak puas terhadap pekerjaannya. Tentu kepuasan kerja seseorang tidak dapat diukur. Tetapi, ada indikator yang dapat menjadi tolok ukur terhadap kepuasan kerja karyawan. Salah satu indikator tersebut menurut Abdurrahmat Fathoni (2006, p.129) adalah *turnover*. Berikut adalah tabel jumlah *turnover* karyawan mitra PT.Telkom Kartini Bandar Lampung :

Tabel 1.3

Jumlah *Turnover* Karyawan Mitra PT.Telkom Kartini Bandar Lampung Tahun 2016

No	Tahun	Karyawan Keluar (orang)	Karyawan Masuk (orang)	Total Karyawan (orang)
1	2013	10	7	40
2	2014	11	6	35
3	2015	9	11	37
4	2016	8	13	42

Sumber; PT.Telkom Kartini Bandar Lampung, 2016

Tabel 1.3 memperlihatkan jumlah *turnover* atau keluar masuknya karyawan mitra PT.Telkom Kartini Bandar Lampung pada 4 tahun terakhir. Dari tabel 1.4 dapat dilihat jumlah karyawan mitra keluar pada tahun 2013 sebanyak 10 orang dan karyawan masuk 7 orang sehingga total karyawan menjadi 40 orang, pada tahun 2014 jumlah karyawan keluar naik menjadi sebanyak 11 orang dan karyawan masuk 6 orang sehingga total karyawan menjadi 35 orang. Selanjutnya pada tahun 2015 karyawan keluar turun menjadi 9 orang dan karyawan masuk 11 orang sehingga total karyawan menjadi 37 orang, pada tahun 2016 karyawan keluar turun menjadi 8 orang dan karyawan masuk 13 orang sehingga total karyawan 42 orang. Dari tabel diatas dapat dilihat

banyak karyawan mitra PT.Telkom Kartini Bandar Lampung yang keluar dan yang masuk dapat disebabkan karena karyawan mitra kurang termotivasi dan kurang merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukan.

Maka dari latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Mitra Pada PT.Telkom Kartini Bandar Lampung".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang sesuai sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan mitra pada PT.Telkom Kartini Bandar Lampung?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan mitra pada PT.Telkom Kartini Bandar Lampung?
3. Bagaimana pengaruh motivasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan mitra pada PT.Telkom Kartini Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1. **Ruang Lingkup Subyek**
   Ruang lingkup subyek dalam penelitian ini adalah motivasi dan kepuasan kerja.
2. **Ruang Lingkup Objek**
   Objek dalam penelitian ini adalah karyawan mitra PT.Telkom Kartini Bandar Lampung.
3. **Ruang Lingkup Tempat**
   Penelitian ini dilakukan di PT.Telkom Kartini yang beralamat di JL.Kartini No.1 Tanjung Karang, Bandar Lampung.
4. **Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan dalam penelitian ini adalah waktu berdasarkan kebutuhan penelitian yaang dilakukan pada bulan Desember 2016 s.d Februari 2017.

5. **Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan**

   Ilmu pengetahuan yang digunakan dalam penelitian mengacu pada jurnal-jurnal manajemen sumber daya manusia khususnya motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja serta jurnal-jurnal yang dibutuhkan dalam penelitian.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang penulis kemukakan diatas, maka dapat dijelaskan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan mitra pada PT.Telkom Kartini Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan mitra pada PT.Telkom Kartini Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan mitra pada PT.Telkom Kartini Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yaitu :

1. Manfaat Bagi Peneliti
   a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan serta bukti empiris mengenai motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan mitra.
   b. Sebagai bahan pertimbangan antara teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang sebenarnya terjadi dilapangan dan pengembangan mengenai manajemen sumber daya manusia.
2. Manfaat Bagi Perusahaan

   Sebagai sumbangan pemikiran agar dapat digunakan atau diambil manfaatnya dan dijadikan bahan untuk pertimbangan dalam usaha menciptakan motivasi dan kepuasan kerja karyawan.

3. Manfaat Bagi Institut Darmajaya

   Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kinerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam hal ini sistematika penulisan diuraikan dalam 5 BAB secara terpisah, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Menguraikan tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dan pengujian hipotesis yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan serta kerangka pikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi sumber data, metode pengumpulan data, seperti menjelaskan populasi dan sampel penelitian di PT.Telkom Kartini, fokus penelitian, variabel penelitian, teknik analisis data, metode analisis data, dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tantang hasil dan pembahasan mengenai pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan mitra pada PT.Telkom Kartini Bandar Lampung.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Menguraikan kesimpulan tentang rangkuman dari penelitian yang telah dilakukan dan sasaran-sasaran yang yang mungkin nantinya berguna bagi peneliti selanjutnya serta saran yang mungkin nantinya berguna bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN