BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Setiap perusahaan baik dari pemerintah maupun swasta sekarang membutuhkan sumber daya untuk mencapai tujuan. Sumber daya yang terdapat dalam suatu perusahaan bisa dikelompokkan atas dua macam , yakni : sumber daya manusia*(human resource)* dan sumber daya non manusia *(non human resource)*. Sumber daya non manusia ini mencakupi modal,mesin, teknologi, bahan-bahan (material) dan lain-lain.

Sumber daya manusia adalah yang terpenting dan sangat menentukan dari seluruh sumber daya yang tersedia karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi [1]. Tujuan perusahaan tidak dapat terwujud tanpa peran aktif sumber daya manusianya meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya [1]. Perusahaan didirikan dengan harapan dapat beroperasi pada tingkat yang lebih tinggi, serta dapat meningkatkan prestasi kerja karyawannya secara terus menerus. Banyaknya persaingan membuat perusahaan harus terus meningkatkan performa dari karyawannya yang berhadapan langsung dengan konsumen. Salah satu hal yang perlu dinilai perusahaan terhadap karyawannya adalah prestasi kerja. Prestasi kerja karyawan akan membawa dampak bagi karyawan yang bersangkutan, maupun perusahaan tempat ia bekerja[2]. Untuk mendukung prestasi kerja karyawan diperlukan motivasi dan disiplin kerja yang harus dibangun baik dari dalam diri karyawan maupun dari perusahaan itu sendiri. Selain motivasi dan disiplin tentunya kepuasan kerja karyawan juga membuktikan bahwa perusahaan mampu menjaga kepercayaan dari karyawannya.

Prestasi kerja sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dbebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

kesungguhan serta waktu [2]. Tingkat prestasi kerja yang tinggi dapat memberikan keuntungan bagi karyawan, seperti meningkatkan gaji, memperluas kesempatan untuk dipromosikan, menurunnya kemungkinan untuk didemosikan, serta membuat ia semakin ahli dan berpengalaman dalam bidang pekerjaannya. Sebaliknya, tingkat prestasi kerja karyawan yang rendah menunjukkan bahwa karyawan tersebut sebenarnya tidak kompeten dalam pekerjaannya, akibatnya ia sukar untuk dipromosikan ke jenjang pekerjaan yang tingkatannya lebih tinggi, memperbesar kemungkinan untuk didemosikan, dan pada akhirnya dapat juga menyebabkan karyawan tersebut mengalami pemutusan hubungan kerja[2]. Di era globalisasi perusahaan membutuhkan karyawan yang bisa mencapai hasil dari standart kerja yang telah ditetapkan perusahaan agar perusahaan dapat maju dan terus bersaing dengan perusahaan lainnya.

Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang [1]. Motivasi untuk bekerja sangat penting bagi tinggi rendahnya produktivitas perusaahan. Tanpa adanya motivasi dari para karyawan untuk bekerja sama bagi kepentingan perusahaan, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Motivasi memiliki komponen, yakni komponen dalam dan luar. Komponen dalam ialah perubahan dalam diri seseorang, keadaaan merasa tidak puas, ketegangan psikologis. Komponen luar ialah apa yang diinginkan seseorang, tujuan yang menjadi tujuan arah tingkah lakunya[1].

Penelitian sebelumnya memperoleh hasil bahwa motivasi berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan[3]. Berbeda dengan penelitian lainnya yang menyatakan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan[4].

Disiplin memiliki hubungan dengan prestasi kerja karyawan. Alasan dari hal ini karena disiplin merupakan suatu kekuatan bagi sumber daya manusia. Disiplin adalah suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh karyawan dan menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan peraturan, dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dan perilaku[1]. Manfaaat disiplin kerja bagi perusahaan adalah menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

diperoleh hasil yang optimal. Manfaat disiplin kerja untuk karyawan adalah akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksankan pekerjaannya[1].

Penelitian sebelumnya memperoleh hasil bahwa disiplin berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan[5]. Berbeda dengan penelitian lainnya yang memperoleh hasil dari penelitiannya menyatakan bahwa disiplin tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan[6]

Selain motivasi dan disiplin, kepuasan kerja para karyawan yang ada di dalam suatu perusahaan juga mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Kepuasan kerja adalah suatu reaksi emosional yang kompleks, reaksi emosional ini merupakan akibat dari dorongan, keinginan, tuntutan, dan harapan-harapan karyawan terhadap pekerjaan yang dihubungkan realitas-realitas yang dirasakan karyawan, sehingga menimbulkan bentuk reaksi emosional yang berwujud perasaan senang, perasaan puas ataupun perasaan tidak puas [1]. Kepuasan kerja mendiskripsikan sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaannya[1]. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku yang negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja[2].

Penelitian sebelumnya memperoleh hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan[7]. Berbeda dengan penelitian lainnya yang memperoleh hasil dari penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan[8].

PT Telkom Akses Medan (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomuniksi Indonesia ,Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PT Telkom Akses Medan bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrasturktur jaringan. Kehadiran PT Telkom Akses Medan diharapkan akan mendorong pertumbuhaan jaringan akses *broadband* di Indonesia. Selain jaringan akses *broadband*,

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

layanan lain yang diberikan adalah *network terminal equipment (NTE)*, serta jasa pengelolaan operasi dan pemeliharaan *(O&M operation & maintenance*) jaringan akses *broadband*.

Bentuk motivasi yang telah dilakukan perusahaan yaitu mengadakan seminar motivasi untuk karyawan agar memberikan hasil terbaik bagi pekerjaan yang dilakukan, usulan promosi jabatan dan kenaikan status menjadi pegawai tetap apabila karyawan tersebut memiliki prestasi terhadap tugas yang telah diberikan dengan syarat masa kerja sudah lebih dari 1 tahun. Perusahaan PT Telkom Akses Medan mengontrol pekerjaan karyawan dengan membuat laporan kerja karyawan yaitu KPI *(Key Performance Indicator)* yang akan di evaluasi setiap 6 bulan. *Performance* setiap karyawan akan dapat di *control* dengan trasparan dan dapat dilihat karyawan yang berprestasi maupun yang performanya menurun untuk dievaluasi kembali. Tetapi ada juga beberapa masalah yang sering terjadi menurut hasil wawancara dengan karyawan masih kurangnya komunikasi antara manajer (pemimpin unit) dengan bawahan yang membuat pekerjaan tidak berjalan dengan lancar. Dan juga pemimpin unit sering memberikan tugas mendadak kepada karyawan yang mengakibatkan karyawan menjadi serba salah dalam memprioritaskan pekerjaan yang akan dilakukan. Hal ini dapat mengakibatkan terganggunya hasil kerja karyawan yang berpengaruh terhadap prestasi kerja yang akan didapatkan.

Untuk memenuhi standar perusahaan yang telah ditetapkan maka karyawan dituntut untuk memiliki disiplin yang tinggi dalam melakukan suatu pekerjaan. Menurut hasil wawancara dengan HRD ada beberapa sanksi bertahap yang diberikan perusahan bagi karyawan yang melanggar peraturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan mulai dari surat peringatan, demosi, dan pemberhentian kerja. Masalah yang sering terjadi mengenai kedisiplinan yaitu terutama dalam hal kehadiran dikantor mengacu pada standar jam kerja yang ditetapkan oleh PT. Telkom Akses Medan yaitu dimulai dari pukul 07.30 wib – 17.00 wib dengan waktu istirahat selama 1 jam. Karyawan diwajibkan masuk lebih awal 15 menit sebelum waktu yang ditentukan itu dikarenakan perusahaan menggunakan mesin absensi (*finger print*) untuk dapat mengontrol

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

karyawan yang telat masuk dan yang datang tepat waktu. Setelah karyawan melakukan absen karyawan memulai hari dengan *breafing* pagi bersama masing-masing unit. Hasil wawancara dengan karyawan yang ternyata masih banyak karyawan yang telat masuk kantor di pagi hari dengan berbagai alasan seperti rumah jauh dari kantor dan macet. Dan ada beberapa karyawan yang memanfaatkan waktu istirahatnya untuk keperluan pribadi contohnya karyawan mengambil waktu istirahatnya untuk menjemput anak sekolah sehingga waktu kerja yang tersisa tidak efektif.

Tabel 1. 1 Tabel Kehadiran Karyawan PT. Telkom Akses Medan (2019)

bulan	Jumlah hari kerja (JHK)	Jumlah karyawan kerja (JKK)	Jumlah keterlambatan (hari) (JKE)	persentase (%)
januari	27	115	55	1.77%
februari	24	115	57	2.07%
maret	26	115	58	1.94%
april	26	115	68	2.27%
mei	27	115	70	2.25%
juni	25	115	72	2.50%
juli	27	115	79	2.54%

Sumber: Data PT.Telkom Akses Medan

Hal ini didukung dengan data yang diperoleh dari PT Telkom Akses Medan. Data diatas menunjukkan keterlambatan karyawan mulai dari bulan Januari sampai Juli. Pada bulan Januari data keterlambatan karyawan sebesar 1,77% tetapi dibulan Februari keterlambatan karyawan naik menjadi 2,07%, dibulan maret sampai Juli keterlambatan semakin naik hingga angka 2,54%.

Selain motivasi dan disiplin, kepuasan kerja karyawan juga menjadi faktor penting bagi perusahaan, Manajemen yang baik memiliki tugas untuk membuat karyawan mempunyai semangat kerja yang tinggi dan ulet dalam bekerja. Karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan perusahaan. Sebaliknya karyawan yang kepuasan kerjanya rendah, cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang membosankan, merasa terpaksa untuk bekerja dan bahkan karyawan akan berpikir untuk meninggalkan pekerjaan.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Untuk itu merupakan keharusan perusahaan untuk mengenali faktor - faktor apa saja yang membuat karyawan puas bekerja. PT Telkom Akses Medan sangat memperhatikan kepuasan kerja karyawannya dengan cara membayarkan gaji karyawan tepat waktu sesuai dengan UMR yang berlaku disetiap daerah dan bukan hanya gaji dan bonus tetapi karyawan juga mendapatkan jatah pulsa gratis dari telkom perbulan sebesar Rp 500.000 untuk kelancaran komunikasi. Pada saat bertugas di lapangan, karyawan dapat mengklaim struk bukti pembayaran bensin maksimal Rp 60.000 per minggu. Sebagai perusahaan BUMN PT Telkom Akses Medan juga membayarkan THR sesuai dengan ketetapan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Untuk memudahkan karyawan dalam melakukan tugasnya perusahaan membuat Sistem manajemen sumber daya manusia terpadu (IHCMS) dengan mengandalkan sistem teknologi aplikasi. Satu klik melalui *platform* gerbang tunggal yang disebut diarium, karyawan dapat memasuki keberadaan daring, slip pembayaran online, cuti online dan manual pekerjaan yang semuanya mudah untuk diakses. Dilengkapi dengan beragam aplikasi, seperti digital learning yang disebut *Cognitium, Employee Corner*, Aspirasi karyawan, dan *Helpdisk* untuk memastikan semua suara dapat didenger. kondisi tempat bekerja yang nyaman dengan fasilitas alat kantor dan jaringan WIFI (*Wireles Fidelity*) yang lengkap disetiap ruangan karyawan dan penerangan cahaya yang cukup membuat karyawan dapat dengan nyaman menyelesaikan tugas yang diberikan perusahaan. PT Telkom Akses Medan memberikan kesempatan beasiswa kepada karyawannya melanjutkan jenjang akademis ke jenjang yang lebih tinggi, baik di dalam maupun di luar negeri dan setifikasi ke ahlian khusus yang diperlukan untuk menunjang pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan ada beberapa faktor yang membuat karyawan kurang puas dalam bekerja diantaranya pemberian insentif lembur yang tidak merata ini dikarenakan tidak semua karyawan diizinkan untuk lembur oleh manajer (pemimpin unit), manajer hanya memutuskan berdasarkan pemikirannya saja padahal setiap karyawan juga memiliki keinginan untuk lembur selain mendapatkan insentif lembur karyawan juga bisa menyelesaikan tugas tepat pada waktunya. Berdasarkan penjelasan diatas maka Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

"Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT Telkom akses Medan".

1.2 Rumusan masalah

Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada PT Telkom Akses Medan?
2. Apakah disiplin berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada PT Telkom Akses Medan?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada PT Telkom Akses Medan?
4. Apakah motivasi, disiplin dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada PT Telkom Akses Medan ?

1.3 Ruang ringkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Variabel terikat (Y) terdiri dari :

   Y : Prestasi kerja karyawan

2. Variabel bebas (X) terdiri dari :

   X1 : Motivasi.

   X2 : Disiplin.

   X3 : Kepuasan kerja .

3. Objek penelitian : Karyawan *Back Office* PT Telkom Akses Medan.
4. Periode penelitian: juli 2018 – juli 2019

1.4 Tujuan masalah

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap prestasi kerja karyawan pada PT Telkom Akses Medan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin terhadap prestasi kerja karyawan pada PT Telkom Akses Medan

UNIVERSITAS MIKROSKIL

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap prestasi kerja karyawan pada PT Telkom Akses Medan
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi, disiplin dan kepuasan kerja karyawan terhadap prestasi kerja karyawan pada PT Telkom Akses Medan?

1.5 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Teoritis

   Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang pengaruh motivasi, displin dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan sebagai upaya pengaplikasian teori-teori dengan melihat keadaan yang sebenarnya dilapangan dan sebagai bahan referensi untuk penelitian di masa yang akan datang.

2. Praktis

   Sebagai masukan untuk menyelesaikan masalah perusahaan mengenai motivasi, displin kerja dan kepuasaan kerja dalam meningkatkan prestasi kerja dalam upaya mengenai efektivitas tujuan dan kelangsungan perusahaan PT Telkom Akses Medan .

1.6 Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi dari pengembangan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sri Rahayu Pengaruh Motivasi Dan Displin Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Di PT Langkat Nusantara Kepong[3]. Adapun Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini,sebagai berikut :

1. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel motivasi dan disiplin sedangkan penelitian sekarang menambahkan variabel kepuasan kerja. Alasan penulis memilih variabel kepuasan kerja yaitu karena kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan[2]. Dengan ini variabel kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik perhatian peneliti untuk diteliti.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

2. Pada penelitian terdahulu, penulis melakukan penelitian terhadap karyawan PT Langkat Nusantara Kepong, sedangkan penelitian sekarang di lakukan terhadap karyawan PT Telkom Akses Medan .
3. Periode penelitian sebelumnya di juni tahun 2018, penelitian ini dilakukan pada juli 2018 – juni 2019.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.