

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi yang mempermudah perusahaan asing masuk ke Indonesia menyebabkan timbulnya persaingan yang semakin ketat antar pebisnis. Persaingan ketat antara perusahaan Indonesia dengan perusahaan asing merupakan tantangan besar yang harus dihadapi karena dapat mempengaruhi eksistensi perusahaan tersebut. Jika perusahaan bisnis Indonesia tidak sanggup bertahan dalam kuatnya persaingan era globalisasi, maka satu per satu perusahaan dalam negeri tersebut akan mati atau gulung tikar. Maka dari itu, perusahaan dalam negeri dituntut untuk terus meningkatkan dan memperbaiki kinerjanya secara keseluruhan dengan memperbaiki semua bidang mulai dari bidang keuangan, produksi, pemasaran, sistem informasi, terlebih lagi perbaikan kualitas sumber daya manusia. Kualitas dari sumber daya manusia perlu ditingkatkan karena pada dasarnya manusia adalah penggerak utama dalam sebuah perusahaan, karena karyawan pada bidangnya masing-masing menghasilkan kinerja untuk mempertahankan eksistensi perusahaan.

SDM menyebabkan sumber daya yang lain dalam perusahaan dapat berfungsi/dijalankan. Di samping itu, SDM dapat menciptakan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas perusahaan. Maka dari itulah perlu adanya pengelola manusia-manusia tersebut yaitu manajemen sumber daya manusia (Rivai, 2009:2).

“Dalam manajemen sumber daya manusia, karyawan adalah kekayaan (*asset*) utama perusahaan, sehingga harus dipelihara dengan baik” (Rivai 2009:2).

Karena jika para karyawan merasa kurang terpelihara dengan baik, maka akan

muncul kemungkinan mereka akan meninggalkan perusahaan tempat bekerjanya untuk pindah ke perusahaan lain yang dianggap lebih bisa memperhatikan karyawannya.

Salah satu hal yang harus dihadapi oleh manajemen sumber daya manusia adalah bagaimana menciptakan kondisi dan lingkungan kerja yang dapat memuaskan berbagai kebutuhan karyawan. Organisasi perlu merancang berbagai bentuk pelayanan karyawan untuk mempertahankan efektivitas dan semangat kerja yang tinggi agar tetap efektif dalam periode waktu yang lama (Handoko, 2001:2).

Maka, manajemen sumber daya manusia akan mengupayakan sejumlah cara agar karyawannya menjadi loyal dan memberikan yang terbaik bagi perusahaan, salah satunya dengan memberikan *reward* atau penghargaan untuk karyawan yang berprestasi kerja baik. Hal ini berkaitan dengan kontribusi karyawan yang sangat memuaskan tentunya perlu untuk dihargai, karena karyawan juga ingin tahu seberapa menarik *reward* yang diterima atas pencapaiannya bukan hanya mengenai seberapa baik dia telah mencapai sasaran pekerjaannya atau menjalankan pekerjaannya. Ketika tujuan karyawan untuk berprestasi kerja tercapai, timbul pertanyaan apakah ia akan memperoleh imbalan yang memadai dan apabila imbalan itu diberikan oleh organisasi, apakah imbalan itu akan memuaskan tujuannya atau kepentingannya (Siagian, 2004:180).

Meskipun *reward* adalah cara yang sering diabaikan sebagai alat motivasi yang sangat berguna, kebanyakan manusia senang menerima pengakuan terhadap pekerjaan yang diselesaikan dengan baik. Berdiam diri saja tidak cukup, terutama apabila pekerjaan baik dihargai tanpa komentar, sementara pekerjaan jelek selalu diberikan teguran. Pimpinan tentu saja tidak bisa memberikan pujian untuk siapa saja dan pekerjaan apa saja. Bagaimanapun penghargaan terhadap pekerjaan yang terselesaikan dengan baik akan menyenangkan perasaan karyawan tersebut (Rivai, 2009:850-851).

Dengan pemberian rangsangan berupa *reward*, karyawan diharapkan akan merasakan senang dan puas atas pekerjaannya dan atas apa yang perusahaan berikan sebagai timbal balik untuk karyawan. Kepuasan tersebut akan berdampak pada semakin semangatnya melakukan pekerjaan, melakukan yang terbaik waktu demi waktu, loyal terhadap tempat dimana mereka bekerja, dan berusaha untuk melakukan pekerjaan sebaik-baiknya dengan kata lain karyawan tertantang untuk bisa menghasilkan prestasi kerja yang baik agar bisa mendapatkan *reward* atas hasil kerjanya dan akhirnya merasakan puas dengan apa yang telah diraihinya. Saat karyawan dapat meraih *reward* di perusahaan tempatnya bekerja, baik dari sisi karyawan maupun perusahaan akan mendapatkan keuntungan. Bagi karyawan tentu akan merasa senang, bangga, puas akan hasil kerjanya, dan merasa dihargai. Sedangkan keuntungan bagi perusahaan adalah mendapat sumbangan kinerja yang bermanfaat bagi karier perusahaan.

Teori Harapan menyatakan bahwa manusia melakukan sesuatu atau bekerja atau berusaha untuk berprestasi kerja yang baik untuk mendapatkan *reward* atau penghargaan, setelah ia mendapatkan *reward*, ia akan merasa puas jika apa yang telah didapatkan sesuai dengan harapannya. Kuatnya motivasi seseorang untuk berprestasi (usaha) tergantung pada pandangannya tentang betapa kuat keyakinan dirinya bahwa ia akan mencapai apa yang diusahakannya (Hariandja 2002:339).

Prestasi kerja pada dasarnya dipengaruhi oleh motivasi, kemampuan, dan peluang ($P = f(M \times A \times O)$). Dalam penelitian ini, yang digunakan sebagai faktor yang mempengaruhi prestasi kerja adalah *reward* yang merupakan salah satu dari

motivasi, sehingga untuk kemampuan dan peluang karyawan di asumsikan memiliki tingkat yang relatif sama.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan telekomunikasi sangat memengaruhi persaingan antar perusahaan yang bergerak dalam penyedia jasa telekomunikasi. Di kota Malang, pasar telekomunikasi diramaikan oleh beberapa merek operator seluler baik GSM maupun CDMA, yaitu PT. Indosat Tbk., PT. XL Axiata Tbk., PT. Axis Telekom Indonesia, PT. Hutchison Charoen Pokphand Telecom (HCPT), PT. Smartfren Telecom Tbk, PT. Bakrie Telecom, PT. Telkom untuk Telkomsel dan Flexi. Perusahaan-perusahaan tersebut melakukan penawaran sejumlah keuntungan pada pengguna dengan tujuan untuk memperluas pasarnya, hingga terjadi perang tarif antar pesaing. Namun, ada satu perusahaan yang mampu mempertahankan eksistensinya di Indonesia, yaitu PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (TELKOM) yang merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa Telekomunikasi. Di kota Malang, salah satu kantor daerah PT. Telkom bertempat di Jl. Ahmad Yani 11 Blimbing. PT. Telkom bertahun-tahun bekerja menyediakan sarana dan jasa layanan telekomunikasi dan informasi kepada masyarakat luas sampai pelosok daerah di seluruh Indonesia. Bertahannya PT. Telkom sampai saat ini disebabkan oleh semakin gencarnya usaha untuk menambah produk dan layanan yang dimiliki, tidak terpusat pada layanan telepon rumah saja, melainkan operator seluler Telkomsel, Flexi, layanan internet Speedy, televisi berlangganan Telkom Vision, transfer uang Delima dan beberapa produk lainnya. Hal itu juga terbukti dengan kontinuitas peningkatan di sisi jumlah pelanggan, yakni mencapai 120,5

juta pelanggan per 31 Desember 2010, atau meningkat sebesar 14,6%. Dari jumlah tersebut, sebanyak 8,3 juta pelanggan merupakan pelanggan telepon kabel tidak bergerak, 18,2 juta pelanggan telepon nirkabel tidak bergerak, dan 94,0 juta pelanggan telepon seluler (<http://www.telkom.co.id/info-perusahaan/index.html#telkom>).

Selain pesaing-pesaing yang bermunculan, adanya kemajuan teknologi pada bidang sistem informasi dan telekomunikasi juga menuntut PT. TELKOM untuk selalu siap untuk bersaing dengan menyediakan layanan semaksimal mungkin yang memanfaatkan teknologi terbaru. Dengan adanya tuntutan tersebut, maka PT. TELKOM berusaha memberikan teknologi terbaiknya dengan mengelola sumber daya manusia yang ada agar diperoleh kinerja yang dapat mendukung pencapaian kesuksesan perusahaan. Salah satu kebijakan manajemen sumber daya manusia di PT. TELKOM untuk menambah semangat kerja para karyawannya adalah dengan memberi rangsangan berupa *reward* yang menarik untuk menghargai kinerja karyawan. *Reward* yang diberikan antara lain: ibadah haji atau umroh bagi karyawan Muslim, perjalanan ke Yerusalem bagi karyawan Nasrani, dan perjalanan ke India bagi karyawan Hindu, *Best Staff and Manager*, *Healthiest Family*, dan *Reward* inovasi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk membahas dan mengetahui keadaan yang sebenarnya, maka peneliti mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Reward* Terhadap Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja Karyawan”** (Studi pada PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk – Kantor Daerah Malang / PT. TELKOM).

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh *reward* terhadap kepuasan kerja karyawan?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap prestasi kerja karyawan?
3. Bagaimana pengaruh *reward* terhadap prestasi kerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh *reward* terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap prestasi kerja karyawan.
3. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh *reward* terhadap prestasi kerja karyawan.

D. Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Akademis

Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan pada bidang manajemen sumber daya manusia, dan sebagai bahan perbandingan untuk menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan bidang yang penulis teliti.

2. Kontribusi Praktis

Sebagai masukan bagi PT. TELKOM Malang dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan usaha untuk meningkatkan motivasi kerja melalui pemberian *reward* dalam kaitannya dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja karyawan pada PT. TELKOM.

E. Sistematika Pembahasan

Bab I: Pendahuluan

Berisi pendahuluan dari penulisan skripsi yang mencakup latar belakang yang menjelaskan alasan mengapa penelitian tersebut menarik untuk dilakukan, perumusan masalah yang berupa bentuk penjabaran terhadap masalah yang telah diungkapkan secara konkret, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II: Tinjauan Pustaka

Berisi tinjauan empiris yaitu perbandingan dengan peneliti terdahulu, tinjauan teoritis yang berisi teori-teori yang berkaitan dengan *reward*, kepuasan kerja, prestasi kerja, dan hubungan antara ketiganya, serta model konsep dan hipotesis yang digunakan.

Bab III: Metode Penelitian

Berisi komponen-komponen metode penelitian yang digunakan, mencakup jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan dan teknik analisis data.

Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berisi penyajian data hasil penelitian dan tahapan-tahapan analisis yang selanjutnya diinterpretasikan sesuai dengan konsepsi dan teori yang digunakan dalam mencapai tujuan penelitian.

Bab V: Penutup

Berisi kesimpulan yang akan menjawab permasalahan penelitian yang bersesuaian dengan tujuan penelitian, dan saran atau masukan untuk studi lanjutan dan kebijakan-kebijakan yang akan datang.

