

BAB 1

PENDAHULUAN

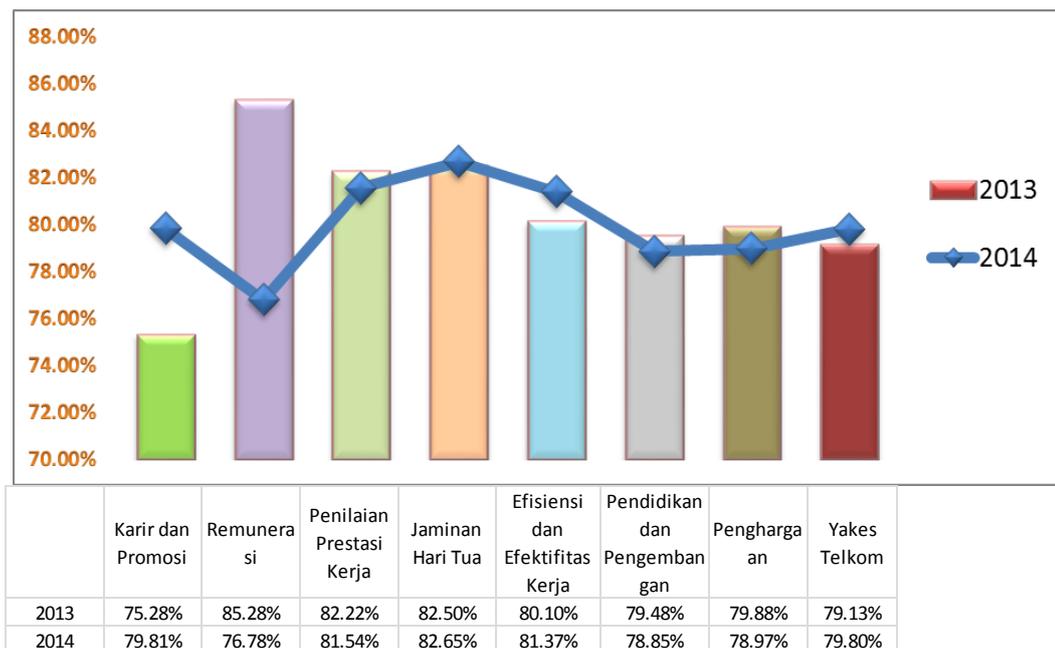
1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan sebagai sebuah organisasi merupakan tempat dimana sekumpulan manusia saling berinteraksi dalam kesepakatan untuk memenuhi atau mencapai suatu hasil yang diinginkan melalui serangkaian proses kegiatan. Tujuan dilaksanakannya kegiatan ini adalah memanfaatkan sumber-sumber yang dimiliki perusahaan.

Dalam pelaksanaannya, mengelola sumber daya manusia merupakan kegiatan yang tidak sederhana. Dalam *manage* sumber daya manusia perlu dilakukan proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Dimana dalam hal ini unsur manajemen yang digunakan yaitu *men* (orang), yang merupakan salah satu unsur-unsur manajemen yang terdiri dari *men, money, methods, material, machines, dan market* atau disingkat 6M (Malayu S.P Hasibuan, 2006:1).

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, organisasi merupakan “alat” dan “wadah” (tempat) untuk mengatur 6M dan semua aktifitas proses manajemen dalam mencapai tujuannya, dengan kata lain pengaturan hanya dapat dilakukan didalam suatu organisasi. Sebab dalam organisasi inilah tempat kerja sama, proses manajemen, pembagian kerja, *delegation of authority*, koordinasi, dan integrasi dilakukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Walaupun manajemen dan organisasi hanya merupakan “alat dan wadah” saja, tetapi harus diatur dengan sebaik-baiknya. Sebagaimana yang dikatakan oleh *Adrew F.Sikula* bahwa manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktifitas-aktifitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien (Malayu S.P Hasibuan, 2006:2).

Namun dibalik itu semua terdapat beberapa kendala yang dialami oleh perusahaan terhadap manajemen yang berjalan, khususnya pada bagian sumber daya manusia. Dimana didalam dunia pekerjaan terdapat faktor-faktor yang dapat menaikkan motivasi pekerja maupun menurunkan produktivitas pekerja berdasarkan motivasi yang didapat oleh para pekerja didalam perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar d bawah ini.



Hasil pengukuran ESI Yakes Telkom 2014

Gambar 1.1

Ketujuh kriteria yang digunakan oleh Yakes Telkom diatas dihasilkan berdasarkan keputusan dari beberapa pihak yang berhubungan dengan yakes telkom, dimana salah satu perusahaan yang mendukung yaitu Telkom Indonesia ACI. Kebijakan diatas ini didasari oleh *Best Mark* perusahaan yang mendukung keputusan diatas, kecuali pada bagian remunerasi dilakukan pertimbangan dengan mengkaitkan dengan undang-undang tenaga kerja yang sebagaimana telah diatur oleh pemerintah kota.

Adapun beberapa upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memperbaiki kekurangan yang terjadi di tahun 2014 sehingga dibuatlah rencana yang akan dilakukan ditahun berikutnya, yaitu:

1. Program E-Learning

Program ini dilakukan untuk meningkatkan produktifitas karyawan berdasarkan kriteria Pendidikan dan Pengembangan. Program ini berjalan dengan memasukkan data karyawan sebagai ID dan Password (kata sandi) yang akan dimasukan melalui web yang telah disediakan, selanjutnya karyawan hanya perlu mengisi pertanyaan-pertanyaan yang disediakan sehingga program dapat memberikan hasil berupa nilai yang akan dikriteriakan berdasarkan ketentuan perusahaan.

2. HCD Plan

HCD Plan adalah serangkaian kegiatan yang akan dilakukan perusahaan untuk membentuk kerjasama antara atasan dengan bawahan, sebagai contoh salah satu bagan kegiatannya dapat dilihat dibawah ini.

No	Divisi	Program Utama/Target	Permasalahan Untuk Pencapaian Target	Usulan Learning	Objective (Tujuan) Learning	Unit Yang Memerlukan	Jumlah Peserta	Usulan Waktu Delivery
1	Yakes A-5	Pembuatan Laporan LM, Tahunan Laporan Keuangan	Penyamaan sumber data dan standarisasi	Pelatihan Pembuatan Laporan	Laporan yang dapat digunakan sebagai pedoman yang akurat	Umum, Dalmed, KUG	4	tahun 2015
2	Yakes A-5	Pengarsipan	Pengarsipan yang belum rapi	Pelatihan pengarsipan dokumen	Arsip tertata rapi dan mudah di cari	Umum, KUG	6	tahun 2015
3	Yakes A-5	Network Security	Pengamanan jaringan	Network & IT Security	Memahami pengamanan Jaringan	Umum	2	tahun 2015
4	Yakes A-5	Kebersamaan bersama Seluruh Karyawan	Refresing untuk Belajar Kerjasama dalam	Outbound Training atau management Outbound	Memahami permasalahan dan kebersamaan dalam Game	Semua karyawan	40	tahun 2015
5	Yakes A-5	Pembuatan pajak Pph	Pajak penghasilan	Pelatihan praktek pajak brevet A	Agar masing-masing petugas PP paham tentang pajak Pph	KUG, Umum, Dalmed	5	tahun 2015
6	Yakes A-5	Iman Budaya dan Olah Raga (IBO)	Membangun dan memelihara keterhubungan dengan Allah	Spiritual, Capital Management	Mempertebal rasa IMTAQ	Pegawai Non Organik, Dokter	40	tahun 2015
7	Yakes A-5	Verifikasi tagihan	Belum adanya standarisasi pengerjaan verifikasi	Verifikasi	Persamaan pengerjaan sistem verifikasi	Dalmed, TPKK	10	tahun 2015
8	Yakes A-5	Iman Budaya dan Olah Raga (IBO)	Quantum ikhlas	Spiritual	IMTAQ	Semua karyawan	40	tahun 2015
9	Yakes A-5	Iman Budaya dan Olah Raga (IBO)	ESQ + ISQ	Spiritual	IMTAQ + IPTEK	Semua karyawan	40	tahun 2015
10	Yakes A-5	Pelayanan Prima	Update dalam Meningkatkan Pelayanan	Pelatihan Customer Service Excellence	Memberikan pelayanan yang terbaik dan Prima	Umum, Dalmed, KUG, TPKK	20	tahun 2015
11	Yakes A-5	Mengupdate MOU dengan mitra	Meningkatkan hubungan Kerjasama dengan mitra yang lebih baik.	NEGOTIATION SKILL	untuk meningkatkan Skill dlm bernegosiasi dg pihak mitra.	Umum, Dalmed, Kug	6	tahun 2015
12	Yakes A-5	Mengintensifikan Paradigma Sehat di Yakes Area-V Jawa Timur	Pencapaian Target program Paradigma Sehat di masa mendatang	PRESENTATION SKILL	untuk meningkatkan teknik penyampaian informasi yg menarik & lebih baik.	Umum, Dalmed, Kug	6	tahun 2015
13	Yakes A-5	Memberikan layanan dengan hati yang ramah dan Tulus	Meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan lebih baik & benar.	KOMUNICATION SKILL	untuk meningkatkan teknik berkomunikasi yang menarik, sopan, menyenangkan & Tulus.	Umum, Dalmed, Kug dan TPKK	20	tahun 2015
14	Yakes A-5	Pembinaan Karyawan/2015	- Perlu banyak mengenali karyawan utk memudahkan pembinaannya.	PATH MAP & INTERVIEW SKILL	-memahami proses jenjang karier setiap karyawan -memahami proses interview yg baik & benar. -membina karyawan berintegritas dan disiplin tinggi.	Umum / SDM	3	tahun 2015

Tabel 1.1 HCD Plan Area V Jawa Timur

Hal ini yang memicu peneliti untuk melakukan penelitian terhadap pekerja terhadap tingkat kepuasan pekerja/pegawai atau dapat disebut dengan *Employee Statis Index* (ESI) atau biasa yang disebut juga dengan keterkaitan hubungan atasan dengan bawahannya yaitu dengan menggunakan aplikasi/tools SPSS berdasarkan data hasil responden para pegawai organik dan Non organik diseluruh Yakes Telkom. Hal ini juga diperkuat oleh adanya penelitian sebelumnya oleh Rahmatullah Burhanuddin Wahab atas karya ilmiahnya yang berjudul “Pengaruh Keupuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Bank Mandiri (Persero) TBK Makasar”.

Penggunaan aplikasi/tools SPSS ini merupakan salah satu alternatif yang dapat dilakukan dalam melakukan pengukuran tingkat motivasi pegawai berdasarkan dari data gambar diatas yang dapat dikelompokkan kedalam variabel dependent dan motivasi pekerja atau motivasi kerja sebagai variabel independen. Data data yang telah diolah menggunakan metode SPSS dalam mentukan tingkat motivasi kerja sebagai tolak ukur perkembangan para pekerja ini yang akan menentukan bagaimana tindakan yang akan dilakukan perusahaan kedepannya, agar mencapai hasil yang lebih baik. Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul dari tulisan ini adalah “ANALISIS HASIL PENGUKURAN EMPLOYEE SATISFACTION INDEX (ESI) TERHADAP MOTIVASI KERJA DIYAKES TELKOM INDONESIA”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka perumusan masalahnya adalah :

1. Mengkaitkan hasil data ESI (Employee Satisfaction Index) dengan hasil pengumpulan data Motivasi Kerja serta mengukur tingkat berpengaruhnya ESI terhadap Motivasi Kerja
2. Bagaimana memberikan aternatif baru bagi perusahaan, untuk meningkatkan motivasi kerja para pegawai Yakes Telkom Indonesia.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah ingin:

1. Mengetahui keterkaitan dan tingkat berpengaruhnya antara hasil data ESI dengan hasil pengumpulan data motivasi kerja.
2. Memberikan alternatif baru bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan diperiode berikutnya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Masukan bagi para pengambil keputusan perusahaan dalam masalah meningkatkan produktivitas karyawan pada segi motivasi atau pendorong dalam melakukan pekerjaannya.
2. Menambah referensi baru dalam dikantor Yakes Telkom dalam menentukan tingkat kepuasan pegawai dengan menggunakan aplikasi SPSS.

1.5 Pembatasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka ruang lingkup penelitian yang dilakukan bisa sangat luas. Untuk itu perlu dilakukan pembatasan terhadap penelitian ini diantaranya :

1. Penelitian yang dilakuakn dibatasi pada variabel :
 - a. Karier dan Promosi
 - b. Remunerasi
 - c. Penilaian Prestasi Kerja
 - d. Jaminan Hari Tua
 - e. Efisiensi dan Efektifitas Kerja
 - f. Pendidikan dan Pengembangan
 - g. Penghargaan
 - h. Motivasi kerja
2. Yang menjadi obyek penelitian adalah pekerja operasional dan manajer yang bekerja di Kantor Yakes Telkom Nasional. Dipilihnya para pekerja karena jumlahnya yang lebih besar dibandingkan dengan pekerja di tingkat manajer,

sehingga variasi data dapat semakin banyak diperoleh. Sedangkan untuk pekerja dari tingkat manajer jumlahnya lebih kecil, tetapi dianggap memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi dibandingkan dengan para pekerja.

3. Hasil analisis yang diperoleh berdasarkan data dan informasi yang didapat dari pengamatan visual secara langsung, studi literatur dan kuesioner.

1.6 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Pusat Yakes Telkom. Berikut alamat lengkapnya :

Alamat : Jln. Cisanggarung No.2 Bandung 40115

Telepon : (022) 4521507 , (022) 4521528

Fax : (022) 4521529

Email : yakes@yakes.or.id

1.7 Sistematika Penulisan

Secara garis besar penulisan ini terdiri dari 6 bab dimana masing-masing dapat diuraikan secara singkat sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, merupakan bab pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, pembatasan masalah, kerangka pemikiran, tempat dan waktu penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, merupakan bab yang berisikan uraian tentang teori atau landasan konseptual yang melandasi penelitian ini. Diman tercakup di dalamnya teori-teori, konsep-konsep dasar dan metoda-metoda yang berkaitan dan menjadi dasar penelitian yaitu : perilaku organisasi, konsep dasar tingkat pendidikan, teori motivasi (teori motif Maslow, teori Alderfer, teori McClelland's Achievement), teori kompensasi (imbalan dalam bentuk upah/gaji, kompensasi insentif, kompensasi tunjangan dan jasa), teori promosi dan prestasi

kerja dan metoda statistik (koefisien keandalan, analisis variasi, metoda regresi linier).

BAB III METODE PENELITIAN, pada bab ini akan diuraikan metoda penelitian dan langkah-langkah yang ditempuh dalam melakukan penelitian ini dalam upaya pencapaian tujuan penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN dan PENGOLAHAN DATA, merupakan bab yang berisikan data yang berhasil dikumpulkan dan pengolahan terhadap data tersebut.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN, pada bab ini akan diuraikan hasil pengolahan data dan analisis terhadap hasil pengolahan tersebut.

BAB VI KESIMPULAN dan SARAN, pada bab ini akan diuraikan kesimpulan dari hasil analisis yang disertai dengan saran-saran untuk manajemen praktis dan untuk pengembangan/penelitian selanjutnya.