

## **PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT TELKOM**

**Fuji Rahayu Wilujeng<sup>1)</sup>, Glisina Dwinoor Rembulan<sup>2)</sup>**

Program Studi Teknik Industri, Universitas Bunda Mulia, Jakarta Utara  
E-mail: fwilujeng@bundamulia.ac.id, grembulan@bundamulia.ac.id

### **Abstract**

*One effort to improve organizational performance is to establish a good relationship between leaders and employees. Improved employee performance will improve company performance. Employees should be treated like business partners and not as laborers. The study was conducted at a government-owned organization with the aim of measuring the effect of job satisfaction on employee performance. The results of the study indicate that there is a positive and significant effect of job satisfaction on employee performance with the dimensions of financial factors as the factors that most influence employee job satisfaction.*

**Keywords:** *Organization, Employee, Job Satisfaction, Performance, Financial*

### **Abstrak**

Salah satu upaya meningkatkan kinerja organisasi adalah dengan menjalin hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawannya. Peningkatan kinerja karyawan akan meningkatkan kinerja perusahaan. Karyawan sebaiknya diperlakukan seperti partner usaha dan bukan sebagai buruh semata. Penelitian dilakukan di salah satu organisasi milik pemerintah dengan tujuan untuk mengukur pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan dimensi faktor finansial sebagai faktor yang paling mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

**Kata kunci:** *Organisasi, Karyawan, Kepuasan Kerja, Kinerja, Finansial*

## **PENDAHULUAN**

Suatu perusahaan akan meningkat kinerjanya bila adanya kerjasama dan hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawannya (Tannady et al., 2018). Karena dengan meningkatkan kinerja karyawan otomatis akan meningkatkan kinerja perusahaan dan karyawanpun sebaiknya diperlakukan seperti partner usaha dan bukan sebagai buruh semata (Tannady, 2017). Persoalan karyawan yang terkadang dibuat seperti buruh-buruh yang fasilitas dan pelayanan kurang diperhatikan oleh para pimpinannya. Tidak adanya hubungan dan kerjasama yang baik antar mereka. Persoalan ini tidak hanya terjadi di negara-negara yang sedang berkembang tetapi dinegara majupun persoalan tersebut juga ada. tetapi dari penyebabnya saja yang berbeda. Salah satu penyebab ketidakpuasan karyawan adalah sistem upah, hal ini sering terjadi di

Indonesia khususnya. Ketidakpuasan para karyawan ini menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan yang bersangkutan, misalnya adanya aksi mogok kerja, kemangkiran karyawan meningkat, turunnya kinerja karyawan, dan lain-lain. Yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja perusahaan itu sendiri. Maka, para pimpinan sebaiknya mengerti apa yang dibutuhkan para karyawan dan mengetahui keinginan-keinginan apa yang membuat karyawan puas dan meningkatkan kinerjanya, berikut semua konsekuensinya, termasuk apa dan berapa bonus yang akan mereka terima jika target atau tujuan kerjanya tercapai (Tannady et al., 2019). Sehingga para karyawan tidak melakukan hal-hal yang tidak sepatasnya dikerjakan. Seperti apa yang ditulis oleh Edwin B. Flippo dalam bukunya Manajemen Personalia (1989:116) merinci mengenai keinginan-keinginan karyawan antara lain; upah, keterjaminan pekerjaan, teman-teman kerja yang menyenangkan, penghargaan atas pekerjaan yang dilakukan, pekerjaan yang berarti, kesempatan untuk maju, kondisi kerja yang nyaman, aman dan menarik, kepemimpinan yang mampu dan adil, perintah dan arahan yang masuk akal dan suatu organisasi yang relevan secara sosial (Tannady, 2018). Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan diatas, maka penulis berniat untuk mengadakan penelitian dengan judul "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT TELKOM". Tujuan Penelitian ini adalah mengetahui kepuasan kerja karyawan, mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan mengetahui faktor-faktor mana yang paling mempengaruhi kinerja karyawan PT TELKOM.

## **LANDASAN TEORI**

### **Kepuasan Kerja**

Bekerja memiliki arti melaksanakan suatu tugas yang diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan (As'ad, 1987). Hal ini didorong oleh keinginan manusia untuk memenuhi adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Namun manusia sepertinya tidak pernah puas dengan apa yang didapat, seperti gaji yang tinggi dan sebagainya (Ranupandojo & Suad, 1986). Karena itu salah satu tugas manajer personalia adalah harus dapat menyesuaikan antara keinginan para karyawan dengan tujuan dari perusahaan. Walau kepuasan kerja pada dasarnya merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya (Siagian, 1996). Kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap

pekerjaan, situasi kerja, kerjasama diantara pimpinan dan sesama karyawan (Rahayu et al., 2018; Rahayu et al., 2019). Serta ada juga pendapat dari Martoyo dalam bukunya "Manajemen Sumber Daya Manusia" (1990: 123-124), kepuasan kerja, merupakan : Keadaan emosional karyawan dimana terjadi atau tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan untuk karyawan yang bersangkutan.

### **Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan (Simamora, 1995; Tannady & Sitorus, 2017). Sistem penilaian kinerja ialah proses yang mengukur kinerja karyawan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja karyawan adalah karakteristik situasi, deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja pekerjaan, tujuan-tujuan penilaian kinerja, sikap para karyawan dan manajer terhadap evaluasi. Tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi para karyawan dapat kita ketahui dibagi menjadi dua, yaitu tujuan evaluasi dan tujuan pengembangan (Handoko, 1987). Pada umumnya orang-orang yang berkecimpung dalam manajemen sumber daya manusia berpendapat bahwa penilaian ini merupakan bagian penting dari seluruh proses kekarayaan karyawan yang bersangkutan (Tannady et al., 2019). Hal ini penting juga bagi perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja (Gabriella & Tannady, 2019). Bagi karyawan, penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, kelebihan, kekurangan, dan potensi yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karir (Yuliana & Tannady, 2019). Dan bagi organisasi atau perusahaan sendiri, hasil penilaian tersebut sangat penting artinya dan peranannya dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutment, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem imbalan dan berbagai aspek lain dari proses dari manajemen sumber daya manusia secara efektif.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian adalah Studi kasus, yaitu jenis penelitian tentang subjek tertentu dimana subjek tersebut terbatas. Dalam penelitian ini subjek penelitiannya adalah

karyawan pada PT TELKOM. Objek penelitian yang diteliti disini adalah tingkat kepuasan kerja karyawan dan kinerja karyawan pada PT TELKOM. Populasi penelitian adalah keseluruhan subjek yang akan diteliti. Subjek yang diteliti disini adalah semua karyawan PT TELKOM yang kesemuanya berjumlah 100 karyawan. Data yang akan disurvei adalah data tentang kepuasan kerja karyawan, data tentang kinerja karyawan, data tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan yang paling berpengaruh bagi kinerja karyawan, yaitu faktor kepuasan finansial, fisik, sosial dan psikologi dan keadaan umum perusahaan. Lokasi penelitian pada PT TELKOM Cabang Jakarta, waktu penelitian bulan Mei-Juni tahun 2020. Dalam pengukuran variabel kepuasan kerja yang terdiri dari faktor kepuasan finansial, fisik, sosial, dan psikologis yang terdiri dari 39 item. Untuk mengukur variabel-variabel pada kepuasan kerja maka digunakan skala sikap dari model Likert (As'ad, 1987). Teknik analisis data yang digunakan adalah metode sturges, metode regresi berganda dan uji signifikansi.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan dari hasil pengolahan data dengan menggunakan pedoman Sturges ternyata didapatkan hasil dari faktor kepuasan finansial, faktor kepuasan fisik, faktor kepuasan sosial, dan faktor kepuasan psikologi, yaitu: 1) Faktor kepuasan finansial, pada selisih data terbesar diperoleh skor nilai total 54 dan selisih data terkecil diperoleh skor nilai total 34. Dengan interval kelas (ci) 4, maka terdapat 1 responden yang merasa sangat puas dengan persentase 4,5%, yang merasa puas ada 4 responden dengan persentase 18,2%, yang merasa cukup puas ada 8 responden dengan persentase 36,4%, yang merasa kurang puas ada 7 responden dengan persentase 31,8%, dan yang merasa tidak puas ada 2 responden dengan persentase 9,1%. Artinya, para karyawan merasa cukup puas dengan faktor kepuasan finansial yang telah diberikan oleh perusahaan. Dengan demikian faktor kepuasan finansial sudah terpenuhi dalam arti dapat mencukupi kebutuhan hidup para karyawan. Hal ini diduga penyebabnya adalah adanya faktor-faktor lain, seperti; adanya tunjangan-tunjangan yang diberikan oleh perusahaan, baik itu tunjangan gaji dasar, tunjangan hari raya, jabatan atau posisi, prestasi karyawan dan transportasi. 2) Faktor kepuasan fisik, Pada selisih data terbesar diperoleh skor nilai total 41 dan selisih data terkecil diperoleh skor nilai total 26 dengan interval kelas 3. Dengan kriteria diatas, maka terdapat 1 responden yang merasa sangat

puas dengan persentase 4,5%, yang merasa puas ada 1 responden dengan persentase 4,5%, yang merasa cukup puas ada 4 responden dengan persentase 18,2%, yang merasa kurang puas ada 10 responden dengan persentase 45,5 %, dan yang merasa tidak puas ada 6 responden dengan persentase 27,3%. Artinya, para karyawan merasa kurang puas dengan faktor kepuasan fisik yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini diduga penyebab kurang puas adalah adanya faktor-faktor lain, seperti; kondisi fisik lingkungan yang kurang adanya taman-taman yang membuat suasana kerja yang nyaman bagi para karyawan yang sedang bekerja. 3) Faktor kepuasan sosial, pada selisih data terbesar diperoleh skor nilai total 49 dan selisih data terkecil diperoleh skor nilai total 32 dengan interval kelas (ci). Dengan kriteria diatas, maka terdapat 1 responden yang merasa sangat puas dengan persentase 4,5%, yang merasa puas ada 3 responden dengan persentase 13,6%, yang merasa cukup puas ada 9 responden dengan persentase 41%, yang merasa kurang puas ada 7 responden dengan persentase 31,8%, dan yang merasa tidak puas ada 2 responden dengan persentase 9,1%. Artinya, para karyawan merasa cukup puas dengan faktor kepuasan sosial yang diberikan .perusahaan. Hal ini diduga penyebab cukup puas para karyawan adalah adanya faktor-faktor lain, seperti; hubungan antara pimpinan dengan karyawan terjalin baik dan akrab, interaksi antar karyawan yang baik walau berbeda jenis pekerjaannya. 4) Faktor kepuasan psikologi, pada selisih data terbesar diperoleh skor nilai total sebesar 39 dan selisih data terkecil diperoleh skor nilai total sebesar 25 dengan interval kelas (ci) 2.5. Dengan kriteria diatas, maka terdapat 1 responden yang merasa sangat puas dengan persentase 4.5%, yang merasa puas ada 4 responden dengan persentase 18,2%, yang merasa cukup puas ada 11 responden dengan persentase 50%, yang merasa kurang puas ada 4 responden dengan persentase 18,2%, dan yang merasa tidak puas ada 2 responden dengan persentase 9,1 %. Artinya, para karyawan merasa cukup puas dengan faktor kepuasan psikologi yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini diduga penyebab cukup puasnya para karyawan, seperti; minat karyawan terhadap pekerjaan yang karyawan lakukan sesuai ketrampilan dan bakat karyawan. dan adanya ketentraman karyawan dalam bekerja sehingga tercipta suasana kekeluargaan dalam perusahaan. Berdasarkan analisa diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja karyawan cukup puas dengan apa yang telah perusahaan berikan pada karyawan.

Berdasarkan hasil analisis, menunjukkan bahwa semua faktor kepuasan finansial ( $X_1$ ), faktor kepuasan fisik ( $X_2$ ), faktor kepuasan sosial ( $X_3$ ), dan faktor kepuasan psikologi ( $X_4$ ), mempengaruhi kinerja karyawan. Setiap faktor-faktor tersebut memiliki hasil signifikan yang cukup kuat. Hal ini berarti bahwa setiap faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh positif atau negatif terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu pemimpin harus selalu berinteraksi dan melibatkan karyawan secara langsung maupun tidak langsung dalam kaitannya dengan faktor-faktor kepuasan kerja sehingga dengan meningkatnya kepuasan kerja akan meningkat pula kinerja karyawan pada perusahaan. Berdasarkan hasil analisis dari uji hipotesis dapat diketahui bahwa faktor kepuasan finansial dengan hasil  $r = 0,69$  dan uji  $t_{hitung} = 4,32$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara faktor kepuasan finansial terhadap kinerja karyawan. Faktor kepuasan fisik dengan hasil  $r = 0,26$  dan  $t_{hitung} = 1,22$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, artinya ada pengaruh negatif yang signifikan antara faktor kepuasan fisik dengan kinerja karyawan. Faktor kepuasan sosial dengan hasil  $r = 0,17$  dan  $t_{hitung} = 0,79$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, artinya ada pengaruh negatif yang signifikan antara faktor kepuasan sosial dengan kinerja karyawan. Faktor kepuasan psikologi dengan hasil  $r = 0,51$  dan  $t_{hitung} = 2,67$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya ada pengaruh positif yang signifikan antara faktor kepuasan psikologi dengan kinerja karyawan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil kuesioner dan hasil perhitungan mengenai kepuasan kerja karyawan dapat disimpulkan bahwa secara menyeluruh karyawan merasa cukup puas. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang paling mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor kepuasan finansial. Karena sebagian besar karyawan merasa cukup puas maka hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Perlu diadakan perbaikan seperlunya dengan memperhatikan kondisi fisik lingkungan kerja karyawan yang lebih kondusif agar kinerja karyawan lebih meningkat. Diperlukan perbaikan untuk meningkatkan intensitas hubungan antara karyawan dengan pimpinan dan adanya dialog secara terbuka antara karyawan dan pimpinan agar dapat tercipta suasana yang segar, sehingga hubungan

sosial antara karyawan dan pimpinan menjadi lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, M. (1987). Psikologi Industri. Yogyakarta: Lembaga Manajemen AMP, YKPN.
- As'ad, M. (2000). Psikologi Industri. Yogyakarta: Liberty.
- Flippo, B. E. (1989). Personal Management. Surabaya: Erlangga.
- Gabriella, P., & Tannady, H. (2019). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru di SMAN 8 Bekasi. Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (SENSASI), pp. 121-124.
- Handoko, H. (1987). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Martoyo, S. (1990). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Rahayu, M., Rasid, F., & Tannady, H. (2018). Effects of Self Efficacy, Job Satisfaction, and Work Culture Toward Performance of Telemarketing Staff in Banking Sector. South East Asia J. Contemp. Business, Econ. Law, 16(5), 47-52.
- Rahayu, M., Rasid, F., & Tannady, H. (2019). The Effect of Career Training and Development on Job Satisfaction and its Implications for the Organizational Commitment of Regional Secretariat (SETDA) Employees of Jambi Provincial Government. International Review of Management and Marketing, 9(1), 79.
- Ranupandojo, H., & Suad, H. (1986) Manajemen Personalia. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Siagian, S. (1996). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, H. (1995). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIE-YKPN.
- Tannady, H. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Penerbit Expert.
- Tannady, H., Ismuhadjar., & Zami, A. (2017). Factors Affecting The Performance of Driver: The Experience of Transjakarta Bus Driver. International Journal of Research Science & Management, 4(11), 22-28.
- Tannady, H., & Sitorus, T. (2017). Role of compensation, organization culture, and leadership on working motivation of faculty member (study case: universities in North Jakarta). IOSR Journal of Business and Management, 19(10), 41-47.
- Tannady, H. (2018). Psikologi Industri dan Organisasi. Yogyakarta: Penerbit Expert.
- Tannady, H., Nurprihatin, F., & Hartono, H. (2018). Service quality analysis of two of the largest retail chains with minimart concept in Indonesia. Business: Theory and Practice, 19, 177-185.
- Tannady, H., Erlyana, Y., & Nurprihatin, F. (2019). Effects of work environment and self-efficacy toward motivation of workers in creative sector in province of Jakarta, Indonesia. Qual.-Access to Success, 20(172), 165-168.
- Tannady, H., Tannady, H., Ismuhadjar., & Zami, A. (2019). The Effect of Organizational Culture and Employee Engagement on Job Performance of Healthcare Industry in Province of Jakarta, Indonesia. Quality: Access to Success, 20(169), 18-22.
- Tannady, H., Luin, J. A., & Widhianto, C. W. (2019). Faktor-Faktor Determinan Performa Kerja Karyawan Ground Handling Pada Industri Penerbangan di Indonesia. Seminar Nasional Riset dan Inovasi Teknologi (SEMNAS RISTEK), pp. 413-418.
- Yuliana, Y., & Tannady, H. (2019). Faktor Determinan Performa Pekerja Konstruksi Melalui Mediasi Motivasi. Journal of Business & Applied Management, 12(2), 169-186.