

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Suatu instansi didirikan karena mempunyai tujuan yang ingin dicapai, dalam mencapai tujuannya setiap instansi dipengaruhi oleh perilaku dan sikap orang-orang yang terdapat dalam instansi tersebut. Oleh karena itu keberhasilan untuk mencapai tujuan tersebut tergantung kepada keandalan dan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan unit-unit kerja yang terdapat di instansi tersebut, karena tujuan instansi dapat tercapai hanya dimungkinkan karena upaya parapelaku yang terdapat dalam setiap instansi.

Manusia sebagai salah satu unsur pengendali, merupakan faktor paling penting dan utama di dalam segala bentuk organisasi. Faktor penting disini sifatnya sangat kompleks sehingga perlu mendapatkan perhatian, penanganan dan perlakuan khusus disamping faktor manfaat yang lain. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang besar dalam suatu organisasi, terutama untuk mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan mencapai tujuan organisasi didukung sepenuhnya dari perilaku pegawai. Oleh karena itu, pegawai mempunyai peranan penting dalam membentuk dan mengelola organisasi dan memanfaatkan teknologi yang ada. Lagi pula pegawai mempunyai berbagai tanggapan yang bervariasi dari tekanan lingkungan organisasi. Hasibuan (2008). Dalam kenyataannya, keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh kepemimpinan yang dikembangkan pada organisasi itu dan motivasi yang diberikan kepada anggota atau bawahannya untuk mencapai tujuan tersebut. Hal ini disebabkan karena setiap pemimpin dapat

memberikan pengaruh terhadap bawahannya, seperti peningkatan promosi jabatan, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan prestasi kerja yang baik. Sehingga setiap karyawan dapat menghasilkan sesuatu yang berkaitan langsung dengan kepentingan organisasi.

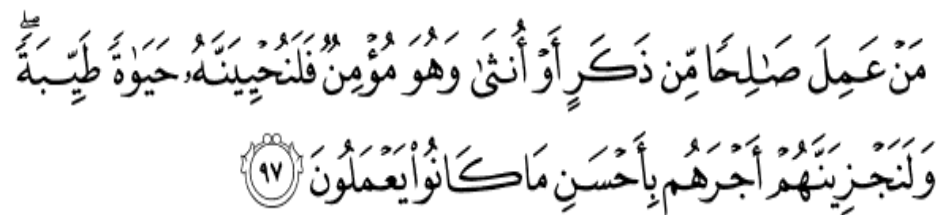
Promosi dapat diartikan sebagai suatu proses perubahan dari suatu pekerjaan ke suatu pekerjaan lain dalam hierarki wewenang dan tanggung jawab yang lebih tinggi ketimbang dengan wewenang dan tanggung jawab yang telah dibebankan kepada diri tenaga kerja pada waktu sebelumnya. Yanuar mawan (2012).

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut. Sutrisno (2011).

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja, orang tersebut akan berusaha semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dengan demikian, hasil kerjanya akan meningkat secara optimal. Badriyah (2015).

Menurut Imam Sya'bani, kerja merupakan usaha untuk mendapatkan uang atau harga dengan cara halal. Dalam Islam, kerja sebagai unsur produksi yang didasari konsep istikhlaf, dimana manusia bertanggung jawab untuk

memakmurkan dunia dan bertanggung jawab untuk menginvestasikan dan mengembangkan harta yang diamanatkan Allah untuk menutupi kebutuhan manusia. Bekerja dalam ajaran islam merupakan kewajiban setiap umat manusia dan merupakan salah satu bentuk ibadah kepada Allah SWT, sebagai bukti pengabdian dan rasa syukurnya untuk mengolah dan memenuhi panggilan ilahi agar mampu menjadi yang terbaik karena mereka sadar bahwa bumi diciptakan sebagai ujian bagi mereka. Lebih dari itu Allah akan memberikan balasan yang setimpal yang sesuai dengan amal/kerja seseorang (Huda, et.al. 2013). Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an:



Artinya :

*“Barang siapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.” (QS. An-Nahl [16]: 97) .*

Berdasarkan ayat tersebut menjelaskan bahwa tidak ada perbedaan gender dalam menerima balasan dari Allah dalam hal mengerjakan ajaran-ajaran Islam (salah satunya bekerja). Balasan dari Allah yang langsung di dunia ialah berupa kehidupan yang baik/rezeki yang halal dan balasan di akhirat berupa pahala Hasbiyallah (2008).

Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Ketika semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut Zainal, et.al (2015).

Peningkatan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan menciptakan promosi jabatan dan lingkungan kerja yang baik dan nyaman begitu juga dengan lingkungan kerja fisik maupun non-fisik serta mengembangkan prestasi kerja. Kondisi demikian akan mampu membuat karyawan merasa senang, nyaman, dan betah didalam perusahaan. Lingkungan kerja fisik yang baik dapat mengurangi tingkat kejenuhan dan tingkat stres karyawan. Sehingga prestasi karyawan akan meningkat. Fasilitas kerja yang baik tanpa didukung oleh lingkungan kerja yang bagus akan tidak ada artinya. Lingkungan kerja baik fisik maupun non-fisik berperan penting untuk menciptakan dan meningkatkan kepuasan kerja para karyawan. Begitu juga dengan promosi jabatan, apabila karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, maka prestasi kerjanya akan meningkat dan promosi jabatannya juga ikut mengalami peningkatan. Karyawan yang puas akan lebih loyal terhadap perusahaan, sehingga dengan demikian karyawan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Prestasi kerja (job performance) merupakan tingkat keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Prestasi kerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat, atau kemampuan, namun merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Prestasi kerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk nyata. Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai karyawan dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi.

Faktor-faktor yang berkaitan dengan prestasi kerja adalah motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial, serta kebutuhan egoistik. Sutermeister (2007).

PT Telkom Indonesia Arnet Gambir merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. PT Telkom Indonesia Arnet Gambir dalam usaha untuk meningkatkan kemajuannya dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Melalui pemanfaatan sumber daya manusia secara optimal, diharapkan akan dapat meningkatkan prestasi kerja organisasi. Salah satu indikator manusia yang berkualitas adalah mempunyai prestasi kerja tinggi. Manusia dalam suatu organisasi yang mempunyai prestasi kerja tinggi akan selalu sadar mengenai tanggung jawabnya masing-masing dan selalu berusaha melaksanakan tugas dengan kemampuan yang dimilikinya untuk mendapat hasil kerja yang maksimal. Sehingga tujuan organisasi juga akan lebih real untuk dicapai.

Bagi karyawan, tingkat prestasi kerja yang tinggi dapat memberikan keuntungan tersendiri, 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. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam kitab suci AL-Qur'an:

قُلْ يَاقَوْمِ أَعْمَلُوا عَلَيَّ مَا كَانَتْكُمْ إِنِّي عَمِلْتُ فَسَوْفَ  
تَعْلَمُونَ

Artinya:

"Katakanlah: 'Hai kaumku, bekerjalah sesuai dengan keadaanmu, sesungguhnya aku akan bekerja (pula), maka kelak kamu akan mengetahui,'" . (QS. Az-zumar [39]:40).

Dalam ayat ini sangat jelas bahwa manusia di perintahkan untuk bekerja sehingga dapat mengetahui prestasi kerjanya sesuai dengan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya. Setiap perusahaan dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu, sedangkan modal dasar untuk mencapai tujuan tersebut adalah salah satunya dengan kompetensi. Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi karyawan yang terdiri dari pengetahuan (knowledge), kemampuan/keterampilan (skill), sikap (attitude), jika disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan oleh perusahaan, dapat menghasilkan kinerja pegawai yang berprestasi. Huda, et.al. (2013)

Berdasarkan pendahuluan dan latar belakang yang telah di uraikan, maka penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan **Judul "Pengaruh Promosi Jabatan dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pada PT. Telkom Indonesia Arnet Gambir dan Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam"**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran promosi jabatan, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan prestasi kerja pada karyawan PT. Telkom Indonesia Arnet Gambir.
2. Bagaimana pengaruh promosi jabatan terhadap kepuasan kerja pada PT. Telkom Indonesia Arnet Gambir ?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia Arnet Gambir ?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja pada PT. Telkom Indonesia Arnet Gambir ?
5. Bagaimana pengaruh promosi jabatan terhadap terhadap prestasi kerja pada PT. Telkom Indonesia Arnet Gambir ?
6. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia Arnet Gambir ?
7. Bagaimana pengaruh promosi jabatan dan lingkungan kerja terhadap prestasi kerja dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada PT. Telkom Indonesia Arnet Gambir ?
8. Bagaimana tinjauan Islam terhadap pengaruh promosi jabatan, lingkungan kerja dan prestasi kerja terhadap kepuassan kerja ditinjau dari sudut pandang Islam pada PT. Telkom Indonesia Arnet Gambir ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran promosi jabatan, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan prestasi kerja pada PT. Telkom Indonesia Arnet Gambir.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh promosi jabatan terhadap kepuasan kerja pada PT. Telkom Indonesia Arnet Gambir.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia Arnet Gambir.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja pada PT. Telkom Indonesia Arnet Gambir.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh promosi jabatan terhadap terhadap prestasi kerja pada PT. Telkom Indonesia Arnet Gambir.
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia Arnet Gambir.
7. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh promosi jabatan dan lingkungan kerja terhadap prestasi kerja dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada PT. Telkom Indonesia Arnet Gambir
8. Untuk mengetahui tinjauan Islam terhadap pengaruh promosi jabatan, lingkungan kerja dan prestasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja PT. Telkom Indonesia Arnet Gambir ditinjau dari sudut pandang islam.



#### **1.4. Manfaat penelitian**

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan promosi jabatan dan lingkungan kerja terhadap prestasi kerja karyawan untuk meningkatkan kepuasan kerja agen.

2. Bagi pihak akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan memperkaya bahan pembelajaran dengan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi perusahaan yang menghadapi masalah serupa.

4. Bagi Peneliti Penelitian

Ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia secara riil khususnya yang menyangkut promosi jabatan, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan prestasi kerja.