

PENDAHULUAN

Seiring perkembangan teknologi berbagai macam produk dan jasa telekomunikasi mulai banyak bermunculan dan saling bersaing untuk meningkatkan kinerja menjadi lebih optimal. Teknologi yang semakin berkembang menjadi hal yang wajib diperhatikan oleh setiap individu (Anindita, 2000). Mengingat perubahan teknologi telekomunikasi yang semakin berkembang, perusahaan memerlukan strategi yang tepat untuk mampu meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan sumber daya yang efektif, guna menghadapi tuntutan perkembangan telekomunikasi. Perusahaan telekomunikasi merupakan salah satu perusahaan yang paling maju dalam perkembangan teknologi. Dengan demikian, perusahaan harus bisa merealisasikan sumber daya manusia yang handal, karena peranan sumber daya manusia sangat krusial serta menjadi kunci keberhasilan suatu perusahaan.

Dalam hal kepuasan kerja harus memiliki ukuran pekerjaan atau pengalaman karyawan untuk kenikmatan pada melakukan pekerjaan (Siengthai & Pila-Ngarm, 2016). Antoncic & Antoncic (2011) menjelaskan bahwa kepuasan karyawan memiliki pengaruh positif pada empat dimensi kerja (kepuasan umum dengan pekerjaan; hubungan karyawan; tunjangan dan budaya organisasi; loyalitas karyawan). Tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki efek yang positif terhadap kinerja karyawan, perilaku kewarganegaraan organisasi, dan komitmen organisasi sedangkan kepuasan kerja yang rendah memiliki efek seperti absensi, niat untuk meninggalkan pekerjaan, pergantian karyawan (Kalkavan & Katrinli, 2014). Dengan demikian, kinerja karyawan yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja individu yang berorientasi internal (Siahaan, 2017).

Menggambarkan lingkungan kerja pada suatu perusahaan sangat penting untuk dipertimbangkan oleh manajemen, padahal lingkungan kerja tidak melakukan proses produksi di perusahaan, namun lingkungan kerja memiliki efek langsung terhadap karyawan yang melakukan proses produksi, dan lingkungan kerja yang baik akan mengalami peningkatan kinerja karyawan (Halbesleben & Wheeler, 2008). Menurut Ripley *et al.*, (2008) persepsi karyawan tentang lingkungan kerja akan mempengaruhi perilaku yang mengarah pada kinerja. Lingkungan fisik kerja mempunyai korelasi antara sesama karyawan dari hubungan antara bawahan dan atasannya yang mempunyai imbas besar dalam kinerja karyawan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa lingkungan fisik kerja juga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. (Anitha, 2014)

Dalam melakukan motivasi kerja bisa dari perilaku karyawan yang dapat dilihat pada antara kebutuhan, dorongan, tujuan yang dilakukan kepada organisasi. Motivasi merupakan proses dasar yang melibatkan kebutuhan dengan mengatur pergerakan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi (Molatsana *et al.*, 2014). Faktor-faktor motivasi yang mempengaruhi pergantian tenaga kerja termasuk dalam keterlibatan kerja, manajemen kinerja, budaya dan manajemen organisasi. Keterlibatan terjadi ketika karyawan berkomitmen dalam pekerjaannya mereka, dan termotivasi untuk mencapai tingkat kinerja yang baik. Hasilnya hanya dapat dicapai ketika pengusaha menawarkan tersirat kontrak dengan karyawan mereka,

yang memunculkan perilaku positif dan spesifik terhadap sasaran organisasi (Güngör, 2011; Cherian & Jacob, 2013; Meyer *et al.*, 2004).

Dalam beberapa penelitian sebelumnya menyatakan, kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan (Siengthai & Pila-Ngarm, 2016). Sedangkan lingkungan kerja dan motivasi kerja juga mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan (Kainkan, 2015). Beberapa penelitian terdahulu telah mempelajari moderasi mengenai faktor demografis dari jenis kelamin dan masa kerja yang menjadi fokus penelitian. Misalnya kombinasi variabel yang berbeda dari jenis kelamin dan durasi sebagai moderasi terhadap hubungan sebagai berikut: konflik kerja-keluarga dengan indikator kinerja seperti komitmen dan keterikatan perilaku penarikan (Byron, 2005); stabil perbedaan individu sebagai prediktor kesuksesan karier obyektif dan subyektif (Thomas *et al.*, 2005); penundaan dengan beberapa dimensi kinerja (Steel, 2007); pelecehan seksual dengan beberapa dimensi kinerja (Willness *et al.*, 2007); dan hubungan komitmen organisasi dengan pekerjaan kinerja (Thomas A. Wright & Bonett, 2002).

Eksplorasi terkait pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dengan demikian berdasarkan rekomendasi penelitian bisa mempertimbangkan menambahkan variabel lain yang masih memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dan dilakukan pada industri yang berbeda (Siengthai & Pila-Ngarm, 2016). Saat ini perkembangan kinerja karyawan sudah semakin maju yang menjadi tuntutan bagi karyawan, bisa mempertimbangkan untuk menambahkan lingkungan kerja serta motivasi kerja sebagai variabel dependen beserta jenis kelamin dan masa kerja dari faktor demografi sebagai variabel moderating terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian sebelumnya lebih banyak melakukan penelitian pada perbankan dan perhotelan, sedangkan penelitian ini dilakukan pada perusahaan telekomunikasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi pengaruh kepuasan kerja, lingkungan kerja, motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi oleh faktor demografi yang diambil dari jenis kelamin dan masa kerja. Diharapkan dalam penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk peningkatan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan telekomunikasi.