

**PENGARUH PROGRAM KESEJAHTERAAN TERHADAP
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA
PLAZA TELKOM UNIT COSTUMER CARE
MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**KOSMAS SIHOTANG
NPM : 09 832 0016**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 1 1**

Judul : PENGARUH PROGRAM KESEJAHTERAAN TERHADAP
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PLAZA
TELKOM UNIT COSTUMER CARE MEDAN
Nama Mahasiswa : KOSMAS SIHOTANG
No. Stambuk : 09 832 0016
Jurusan : MANAJEMEN

Menyetujui :
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

(Amrin Mulia U, Nst, SE, MM)

Pembimbing II

(Agustino, SE, MMA)

Mengetahui :

Ketua Jurusan

(Ihsan Effendi, SE, MSi)

Dekan



(Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc)

Tanggal Lulus :

2011

RINGKASAN

KOSMAS SEHOTANG, NPM. 090320016. "PENGARUH PROGRAM KESEJAHTERAAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PLAZA TELKOM UNIT CUSTOMER CARE MEDAN". SKRIPSI 2011.

Program kesejahteraan bagi karyawan harus terpenuhi, dengan demikian akan berpengaruh pada peningkatan semangat kerja karyawan dan produktivitas perusahaan. Kebutuhan untuk meningkatkan semangat tidak akan pernah berakhir, adanya kompetisi global selalu ada sehingga perusahaan perlu meningkatkan semangat karyawan untuk mencapai produktivitas yang tinggi dengan sumber daya manusia dan faktor-faktor produksi yang dimiliki.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh program kesejahteraan terhadap produktivitas kerja karyawan pada Plaza Telkom Unit Customer Care Medan.. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di Plaza Telkom Unit Customer Care Medan yang berjumlah 30 orang. Karena jumlah populasi di Plaza Telkom Unit Customer Care Medan berjumlah 30 orang maka penelitian ini menggunakan penelitian populasi. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa pengamatan/observasi dan menyebarkan angket pada responden yang dijadikan sampel penelitian serta data sekunder dengan melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Teknik analisis yang dipergunakan adalah Regresi Linier Sederhana.

Konstanta bernilai 4,508 hal ini menunjukkan jika variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3) berupa kompensasi langsung, kompensasi tidak langsung dan fasilitas pelayanan naik sebesar 1%, maka produktivitas kerja karyawan di Plaza Telkom Unit Customer Care Medan akan meningkat sebesar 4,508.

Kata Kunci : Program Kesejahteraan, Produktivitas Kerja

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas Berkah, Rahmad dan Karunianya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi di Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna juga masih banyak terdapat kekurangan serta kejanggalan, baik dari bahasa, isi dan tulisan. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca untuk sempurnanya tulisan ini.

Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati tidak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. Ali Ya'kub Matondang, Sag, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. DR. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Hsan Effendi, SE, Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Amrin Mulia U.Nst,SE,MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya, guna membimbing penulis guna menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Agustino, SE, MMA sebagai Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya guna membimbing penulis dalam menyelesaikan tulisan ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Bapak Pimpinan Plaza Telkom Unit Customer Care Medan yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
9. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta Hulman Sihotang, yang memberi semangat penulis, sekaligus skripsi ini dipersembahkan sebagai budi bakti kepada orang tua penulis. Ibunda tercinta Tiarna Situmorang yang dengan penuh kasih sayang telah mengasuh, mendidik, membimbing serta dengan do'a restunya penulis berhasil menyelesaikan pendidikan hingga ke perguruan tinggi serta Kakanda Agustianna Sihotang, Beneddy Sihotang dan Lamria Sihotang yang selalu memberi motivasi kepada penulis.
10. Novita Siahaan AM.Keb tercinta yang selalu mensupport dalam pembuatan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman "Sepertkuliah dan semua pihak yang telah membantu penulis baik dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca dan bagi penulis khususnya, dan kiranya Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua. Amin.....

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis.....	5
1. Pengertian Manajemen, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	5
2. Pengertian Tujuan dan Jenis-jenis Program Kesejahteraan Karyawan	8
3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Perkembangan Program Kesejahteraan Karyawan	12
4. Pengertian dan Manfaat Produktivitas Kerja.....	12

5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja	15
6. Pengukuran dan Persyaratan Kondisi Dalam Pengukuran Produktivitas Kerja.....	19
7. Pengaruh Program Kesejahteraan Terhadap Produktivitas Kerja	21
B. Kerangka Konseptual.....	21
C. Hipotesis	22

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	23
B. Populasi dan Sampel.....	24
C. Definisi Operasional.....	24
D. Jenis dan Sumber Data.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Teknik Analisis Data	27

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	30
1. Deskripsi Perusahaan Plaza Telkom Unit Customer Care Medan.....	30
2. Struktur Organisasi Perusahaan	31
3. Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab	32
4. Aktivitas Umum Perusahaan.....	39
5. Penyajian Data Responden Penelitian	40



6. Penyajian Data Angket Responden.....	42
B. Pembahasan	52
1. Uji Validitas dan Realibilitas	52
2. Analisis Regresi Linier Berganda	54
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	55
4. Uji Hipotesis	56

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	59
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Program kesejahteraan penting untuk diberikan bagi karyawan, karena ada atau tidaknya program kesejahteraan secara langsung atau tidak langsung menjadi ukuran terhadap timbulnya produktivitas kerja karyawan. Pimpinan perusahaan hendaknya menyadari hal ini, sebagai pimpinan perusahaan yang baik harus memberikan kesejahteraan karyawan, sehingga dengan produktivitas kerja karyawan agar semakin meningkat. Pemberian kesejahteraan akan menciptakan sebuah ketenangan, semangat kerja, dedikasi, disiplin dan sikap loyal karyawan terhadap perusahaan.

Untuk dapat mempertahankan karyawannya, terutama mereka yang memiliki prestasi yang tinggi. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah dengan memberikan program kesejahteraan yang akan dilaksanakan dalam perusahaan. Program kesejahteraan yang akan dilaksanakan dapat berupa pemberian kompensasi langsung dan tidak langsung serta fasilitas pelayanan secara gratis.

Kompensasi langsung merupakan pemberian imbalan langsung yang terdiri dari gaji atau upah, insentif atau bonus. Sedangkan kompensasi tidak langsung merupakan pemberian imbalan tidak langsung yang terdiri dari dana pensiun, uang duka kematian, tunjangan hari raya, pakaian dan asuransi. Sementara fasilitas pelayanan gratis merupakan suatu usaha yang bertujuan

untuk memuaskan individu dengan memenuhi kebutuhan (*needs*) ataupun keinginan (*wants*) individu tersebut.

Program kesejahteraan bagi karyawan harus terpenuhi, dengan demikian akan berpengaruh pada peningkatan semangat kerja karyawan dan produktivitas perusahaan. Kebutuhan untuk meningkatkan semangat tidak akan pernah berakhir, adanya kompetisi global selalu ada sehingga perusahaan perlu meningkatkan semangat karyawan untuk mencapai produktivitas yang tinggi dengan sumber daya manusia dan faktor-faktor produksi yang dimiliki.

Program kesejahteraan yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai balas jasa baik materiil dan non materiil yang diharapkan dapat memacu meningkatkan semangat kerja dari karyawan, kesejahteraan yang diberikan hendaknya bermanfaat dan mendorong tercapainya tujuan perusahaan karena pemberian kesejahteraan dapat memotivasi gairah kerja, disiplin dan produktivitas karyawan, hal ini membantu lancarnya pelaksanaan pekerjaan untuk tercapainya tujuan perusahaan.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2003 : 126), produktivitas adalah perbandingan antara output dengan input. Jika produktivitas naik, ini hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi (waktu, bahan, tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan kerja karyawan”.

Setiap organisasi apapun bentuknya, perlu mengetahui tingkat produktivitas karyawannya. Hal ini dimaksudkan agar dapat mengukur tingkat perbaikan produktivitas kerja karyawan dari waktu ke waktu dengan cara membandingkan dengan produktivitas standar yang telah ditetapkan oleh pimpinan. Kegiatan ini menjadi penting agar organisasi itu dapat meningkatkan

DAFTAR PUSTAKA

- Gasperez, (2008), **Manajemen Sumber Daya Manusia**, PT. Salemba Empat, Jakarta
- Kuncoro, Mudrajat, (2003), **Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi** Erlangga, Jakarta
- Malayu, SP. Hasibuan, (2005), **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Gunung Agung, Jakarta
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu, (2005), **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Mutiara S. Pangabean, (2005), **Manajemen Sumber Daya Manusia**, PT. Salemba Empat, Jakarta
- Moekijat, (2004), **Latihan dan Pengembangan Pegawai**, Cetakan Ketiga Belas, Penerbit Alumni Bandung.
- Moelyono M, (2007), **Penerapan Produktivitas Dalam Organisasi**, Edisi Revisi, Cetakan Kesepuluh, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Sadarmayanti, (2007), **Tata Kerja dan Produktivitas Kerja**, Cetakan Keempat, Penerbit Bandar Maju, Bandung
- Stephen P. Robbins, (2007), **Prilaku Organisasi**, Diterjemahkan Oleh Ny. Grace M. Rochmauli, Edisi Revisi, Cetakan Kedua, Penerbit Erlangga, Yogyakarta
- Saydam, Gouzali. (2007), **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Djambatan, Jakarta
- Sinungan, (2005), **Produktivitas Apa dan Bagaimana**, Edisi Revisi, Cetakan Keenam, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta
- T. Hani Handoko, (2005), **Manajemen**, Edisi Revisi, BPFE Universitas Gajah Mada Press Yogyakarta.
- Payaman Simanjuntak, (2008), **Prinsip dan Konsep Produktivitas**, Edisi Revisi, Cetakan Ketujuh, Penerbit LPFE-UJ, Jakarta
- Sugiyono, (2005), **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Kedelapan Belas, Penerbit Alfabeta Bandung.
- Pedoman Penulisan Skripsi**. (2008), Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.

KUESIONER PENELITIAN

Saya mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Jurusan Manajemen. Salah satu syarat dalam penyusunan skripsi adalah dengan melakukan penelitian melalui pengisian angket. Besar harapan saya agar Bapak/Ibu bersedia mengisi angket penelitian ini dengan sebenar-benarnya. Atas perhatian Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden :

Jenis Kelamin : () Perempuan () Laki-laki

Pendidikan : () SMA () D-III () S-1 () S-2

Usia :

Cara pengisian untuk pernyataan cukup dengan memberi tanda checklist (\checkmark) pada jawaban yang anda pilih. Dengan keterangan :

SS : Sangat Setuju = 5

S : Setuju = 4

R : Ragu-ragu = 3

TS : Tidak Setuju = 2

STS : Sangat Tidak Setuju = 1

I. PERNYATAAN VARIABEL BEBAS X₁ (KOMPENSASI LANGSUNG)

No	Pernyataan	Jumlah				
		SS	S	R	TS	STS
1	Upah/gaji pokok yang diberikan perusahaan mampu memenuhi kebutuhan hidup anda					
2	Upah/gaji pokok yang diberikan perusahaan membuat anda ingin tetap bertahan di perusahaan					
3	Perusahaan memberikan bonus sesuai dengan hasil kerja yang anda peroleh					
4	Karyawan yang memiliki prestasi melebihi standar diberikan insentif lebih					

II. PERNYATAAN VARIABEL BEBAS X₂ (KOMPENSASI TIDAK LANGSUNG)

No	Pernyataan	Jumlah				
		SS	S	R	TS	STS
1	Pemberian tunjangan hari raya oleh perusahaan memacu anda untuk lebih semangat dalam bekerja					
2	Tunjangan hari raya yang diberikan perusahaan memuaskan anda					
3	Jaminan kesehatan yang diberikan perusahaan memuaskan anda					
4	Dana pensiun yang diberikan perusahaan membuat anda semangat bekerja					

III. PERNYATAAN VARIABEL BEBAS X₃ (FASILITAS PELAYANAN)

No	Pernyataan	Jumlah				
		SS	S	R	TS	STS
1	Pemberian kredit kepada karyawan yang membutuhkan bisa diorganisir oleh perusahaan					
2	Kegiatan olah raga untuk memelihara kesehatan atau mengejar prestasi.					
3	Sulitnya memperoleh tempat tinggal menyebabkan banyak karyawan menghadapi masalah untuk bekerja					
4	Penyediaan fasilitas kesehatan erat dengan pembuatan program kesehatan karyawan.					

IV. PERNYATAAN VARIABEL TERDAPAT Y (PRODUKTIVITAS KERJA)

No	Pernyataan	Jumlah				
		SS	S	R	TS	STS
1	Pekerjaan yang diberikan selalu memuaskan prestasi kerja anda					
2	Anda selalu dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pimpinan					
3	Anda selalu dapat menyelesaikan lebih dari satu pekerjaan dalam satu hari					
4	Anda selalu ditugaskan oleh pimpinan untuk memberikan arahan-arahan kepada calon karyawan					
5	Lingkungan kerja yang tidak nyaman dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan					
6	Prosedur yang ditetapkan pimpinan dapat mempengaruhi produktivitas kerja anda					
7	Anda selalu menyikapi suatu pekerjaan dengan baik					

Terima kasih atas kerjasama Bapak/Ibu, semoga sukses dan lancar dalam segala urusan