

**PENGARUH PERSEPSI KARYAWAN TENTANG KONDISI  
KERJA, KOMPENSASI DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN  
KERJA KARYAWAN DI KANTOR PELAYANAN BEA DAN  
CUKAI  
TELUK BAYUR PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
Ekonomi (S.Pd) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



**Oleh:**

**FANI DELIANATA**

**2007/85795**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2013**

**HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI**

*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Pendidikan Ekonomi Keahlian Administrasi Perkantoran  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*

**PENGARUH PERSEPSI KARYAWAN TENTANG KONDISI KERJA,  
KOMPENSASI DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN DI KANTOR PELAYANAN BEA DAN CUKAI  
TELUK BAYUR PADANG**

Nama : Fani Delianata  
BP/ NIM : 2007/ 85795  
Keahlian : Administrasi Perkantoran  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Universitas Negeri Padang

Padang, April 2013

Tim Penguji

No. Jabatan

Nama

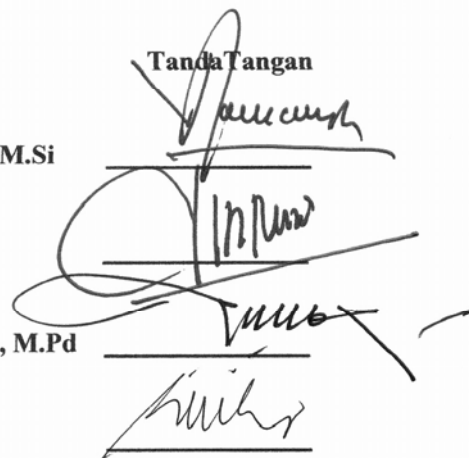
Tanda Tangan

1. Ketua : Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si

2. Sekretaris : Rino, S.Pd, M.Pd, MM

3. Anggota : Prof. Dr. Z. Mawardi Efendi, M.Pd

4. Anggota : Rini Sarianti, SE, M.Si



## **ABSTRAK**

**Fani Delianata (2007/85795) Pengaruh Persepsi Karyawan Tentang Kondisi Kerja, Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Kantor Pelayanan Bea Dan Cukai Teluk Bayur Padang. Skripsi. Program Studi Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Padang.**

**Pembimbing I. Prof. Dr. Yunia Wardi, M.Si  
II. Rino, S.Pd, M.Pd, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauhmana (1) Pengaruh persepsi karyawan tentang kondisi kerja dan kompensasi terhadap motivasi, (2) Pengaruh persepsi karyawan tentang kondisi kerja, kompensasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Teluk Bayur Padang berjumlah 45 orang. Teknik analisis data adalah analisis deskriptif dan analisis induktif, Uji Asumsi Klasik: Uji Normalitas, Uji Homogenitas, Uji Model, Analisis Jalur, dan Uji Hipotesis dengan menggunakan Uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Berpengaruh signifikan positif terhadap persepsi karyawan tentang kondisi kerja dan kompensasi terhadap motivasi. (2) Berpengaruh signifikan positif terhadap persepsi karyawan tentang kondisi kerja, kompensasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

## KATA PENGANTAR

Segala puji kita ucapkan kehadiran Allah SWT, Rabb semesta alam yang Maha Pengasih dan Penyayang. Shalawat dan salam untuk nabi Muhammad SAW, sebagai Uswatun Hasanah yang patut untuk diteladani dari segala segi kehidupan beliau.

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Karyawan Tentang Kondisi Kerja, Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Kantor Pelayanan Bea Dan Cukai Teluk Bayur Padang”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Rino, S.Pd, M.Pd, MM selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan ilmu, pengetahuan, waktu, serta masukan dengan penuh kesabaran dalam mengarahkan dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan terimakasih pada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung dalam

menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Yunia Wardi, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Armida, S, M.Si dan Bapak Rino, S.Pd, M.Pd, MM selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi.
3. Bapak dan Ibu Dosen Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
4. Teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberikan do'a dan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Rekan-rekan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2007 yang saling memberikan motivasi serta semangatnya.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam proses perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala bimbingan dan dorongan serta perhatian yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT, Amin.

Padang, Januari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                                   | Halaman     |
|-------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRAK.....</b>                                               | <b>i</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                        | <b>ii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                            | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                          | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                         | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                                       | <b>ix</b>   |
| <b>BAB I     PENDAHULUAN</b>                                      |             |
| A. Latar Belakang Masalah.....                                    | 1           |
| B. Identifikasi Masalah.....                                      | 10          |
| C. Pembatasan Masalah.....                                        | 10          |
| D. Perumusan Masalah.....                                         | 11          |
| E. Tujuan Penelitian.....                                         | 11          |
| F. Manfaat Penelitian.....                                        | 12          |
| <b>BAB II    KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS</b> |             |
| A. Kerangka Teoritis .....                                        | 13          |
| 1. Kepuasan Kerja.....                                            | 13          |
| 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....            | 18          |
| 3. Persepsi Karyawan Terhadap Kondisi Kerja.....                  | 22          |
| 4. Kompensasi .....                                               | 27          |
| 5. Motivasi Kerja.....                                            | 30          |
| B. Penelitian Yang Relevan.....                                   | 35          |
| C. Kerangka Konseptual.....                                       | 37          |
| D. Hipotesis.....                                                 | 38          |
| <b>BAB III   METODE PENELITIAN</b>                                |             |
| A. Jenis Penelitian.....                                          | 39          |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian.....                               | 39          |

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| C. Populasi dan Sampel Penelitian.....        | 39 |
| D. Variabel dan Data Penelitian.....          | 40 |
| E. Defenisi dan Operasional Variabel.....     | 41 |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....               | 43 |
| G. Instrumen Penelitian.....                  | 44 |
| H. Teknik Analisis Data.....                  | 51 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> |    |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....        | 59 |
| B. Hasil Penelitian.....                      | 60 |
| C. Pembahasan.....                            | 89 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>             |    |
| A. Kesimpulan.....                            | 92 |
| b. Saran.....                                 | 93 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                         |    |

## DAFTAR TABEL

| Tabel                                                                                                                      | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1. Skor alternatif jawaban setiap pertanyaan penelitian.....                                                               | 43      |
| 2. Kisi – kisi instrument penelitian.....                                                                                  | 45      |
| 3. Kriteria Besarnya Koefisien Reliabilitas.....                                                                           | 50      |
| 4. Distribusi Kepuasan Kerja Karyawan.....                                                                                 | 61      |
| 5. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja Karyawan Menurut Indikator Gaji / Upah.....                                | 61      |
| 6. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja Karyawan Menurut Indikator Promosi.....                                    | 62      |
| 7. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja Karyawan Menurut Indikator Rekan Kerja.....                                | 62      |
| 8. Distribusi Persepsi Karyawan Tentang Kondisi Kerja.....                                                                 | 63      |
| 9. Distribusi frekuensi Persepsi Karyawan Tentang Kondisi Kerja Menurut Indikator Kondisi Fisik Lingkungan Kerja.....      | 64      |
| 10. Distribusi frekuensi Persepsi Karyawan Tentang Kondisi Kerja Menurut Indikator Kondisi Psikologi Lingkungan Kerja..... | 64      |
| 10. Distribusi Kompensasi.....                                                                                             | 65      |
| 11. Distribusi frekuensi Kompensasi Menurut Indikator Insentif.....                                                        | 66      |
| 12. Distribusi frekuensi Kompensasi Menurut Indikator Kompensasi Pelengkap.....                                            | 66      |
| 13. Distribusi frekuensi Kompensasi Menurut Indikator Keamanan dan Kesehatan Karyawan.....                                 | 67      |
| 14. Distribusi Motivasi.....                                                                                               | 68      |
| 15. Distribusi frekuensi Motivasi Menurut Indikator Memotivasi diri sendiri.....                                           | 69      |
| 16. Distribusi frekuensi Motivasi Menurut Indikator Ketekunan bekerja.....                                                 | 70      |
| 17. Distribusi frekuensi Motivasi Menurut Indikator Kemauan yang keras untuk bekerja.....                                  | 70      |
| 18. Distribusi frekuensi Motivasi Menurut Indikator Bekerja dengan atau tanpa pengawas... ..                               | 71      |
| 19. Distribusi frekuensi Motivasi Menurut Indikator Kesungguhan Bekerja dan Mengambil Tindakan.....                        | 71      |
| 20. Distribusi frekuensi Motivasi Menurut Indikator Suka tantangan.....                                                    | 72      |
| 21. Distribusi frekuensi Motivasi Menurut Indikator Suka tantangan.....                                                    | 72      |

|                                                                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 22. Distribusi frekuensi Motivasi Menurut Indikator Kritis yang konstruktif .....                                                      | 72 |
| 23. Distribusi frekuensi Motivasi Menurut Indikator Tepat waktu dan disiplin.....                                                      | 73 |
| 24. Distribusi frekuensi Motivasi Menurut Indikator Tingkat energi tinggi.....                                                         | 73 |
| 25. Distribusi frekuensi Motivasi Menurut Indikator Merasa puas jika melakukan pekerjaan<br>dengan baik.....                           | 74 |
| 26. Distribusi frekuensi Motivasi Menurut Indikator Percaya bahwa kerja perlu diimbangi<br>dengan gaji.....                            | 74 |
| 27. Distribusi frekuensi Motivasi Menurut Indikator Memberikan andil lebih dari yang<br>diharapkan.....                                | 75 |
| 28. Distribusi frekuensi Motivasi Menurut Indikator Keterlibatan kerja, bertanggung jawab...                                           | 75 |
| 29. Distribusi frekuensi Motivasi Menurut Indikator Kesempatan mengembangkan diri.....                                                 | 76 |
| 30. Uji Normalitas.....                                                                                                                | 77 |
| 31. Uji Homogenitas.....                                                                                                               | 78 |
| 32. Analisis Varian Variabel Persepsi Karyawan Tentang Kondisi Kerja, Kompensasi Dan<br>Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan..... | 79 |
| 33. Koefisien Jalur Variabel Persepsi Karyawan Tentang Kondisi Kerja dan Kompensasi<br>terhadap Motivasi.....                          | 80 |
| 34. Koefisien Jalur Variabel Persepsi Karyawan Tentang Kondisi Kerja, Kompensasi dan<br>Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan..... | 82 |
| 35. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Variabel Penyebab, Variabel Perantara, dan<br>Variabel Akibat.....                            | 87 |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                                                                                                                                                                                     | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1. Kerangka Konseptual Penelitian.....                                                                                                                                                     | 37      |
| 2. Substruktur.....                                                                                                                                                                        | 55      |
| 3. Struktur pengaruh variabel persepsi karyawan, kompensasi dan motivasi.....                                                                                                              | 55      |
| 4. Struktur pengaruh variabel persepsi karyawan terhadap motivasi, kompensasi terhadap<br>motivasi dan persepsi karyawan, kompensasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja<br>karyawan..... | 56      |
| 5. Sub struktur 1.....                                                                                                                                                                     | 81      |
| 6. Sub struktr 2.....                                                                                                                                                                      | 84      |
| 7. Hasil Akhir Analisis Jalur.....                                                                                                                                                         | 91      |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran                                                                           | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....                                             | 96      |
| 2. Angket Penelitian .....                                                         | 99      |
| 3. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Y .....                                   | 104     |
| 4. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel $X_1$ .....                               | 106     |
| 5. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel $X_2$ .....                               | 107     |
| 6. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel $X_3$ .....                               | 108     |
| 7. Tabel Distribusi Frekuensi $X_1$ .....                                          | 111     |
| 8. Data Variabel $X_1$ .....                                                       | 112     |
| 9. Tabulasi Data Variabel $X_1$ .....                                              | 114     |
| 10. Tabel Distribusi Frekuensi $X_2$ .....                                         | 115     |
| 11. Data Variabel $X_2$ .....                                                      | 116     |
| 12. Tabulasi Data Variabel $X_2$ .....                                             | 118     |
| 13. Tabel Distribusi Frekuensi $X_3$ .....                                         | 119     |
| 14. Data Variabel $X_3$ .....                                                      | 124     |
| 15. Tabulasi Data Variabel $X_3$ .....                                             | 130     |
| 16. Tabel Distribusi Frekuensi Y .....                                             | 132     |
| 17. Data Variabel Y.....                                                           | 134     |
| 18. Tabulasi Data Variabel Y.. .....                                               | 138     |
| 19. Uji Normalitas.....                                                            | 139     |
| 20. Uji Homogenitas.....                                                           | 140     |
| 21. Tabulasi Data dan Absut.....                                                   | 141     |
| 22. Regression $X_3 = f(X_1, X_2)$ .....                                           | 142     |
| 22. Regression $Y = f(X_1, X_2, X_3)$ .....                                        | 143     |
| 23. Surat Penelitian dari FE UNP.....                                              | 144     |
| 24. Surat Telah Melaksanakan Penelitian dari Bea dan Cukai Teluk Bayur Padang..... | 145     |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini menyebabkan terjadinya banyak perubahan. Salah satu dampak dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi adalah terciptanya berbagai media komunikasi dan peralatan kerja dan teknologi yang canggih. Walaupun demikian tenaga manusia tetap memegang peranan yang penting dan tidak dapat tergantikan oleh teknologi. Campur tangan manusia masih dibutuhkan dalam menjalankan peralatan-peralatan tersebut agar dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

Karyawan adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan. Oleh karena itu, unsur karyawan tidak bisa dipisahkan dari unsur lainnya. Mereka menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan perusahaan. Karyawan menjadi pelaku yang menunjang terjadinya tercapainya tujuan perusahaan. Bagaimanapun canggihnya teknologi yang dimiliki perusahaan, tanpa peran aktif dari karyawan maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai.

Karyawan sebagai pusat keberhasilan organisasi jika segala potensinya dikembangkan dengan baik maka tujuan perusahaan akan tercapai, tetapi sebaliknya jika potensi karyawan tidak dikembangkan dengan baik maka dapat menjadi pusat permasalahan bagi perusahaan. Karyawan mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi

sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan menentukan prestasi kerja, produktivitas kerja, dedikasi, dan kecintaan terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Sikap positif harus tetap dibina sedangkan sikap negatif hendaknya dihindarkan sedini mungkin. Pemberdayaan sumber daya manusia penting dilakukan oleh perusahaan, sebab manusia merupakan salah satu sumber daya yang mempunyai peranan penting dalam memajukan perusahaan di samping sumber daya yang lain. Sumber daya manusia merupakan penggerak dalam kegiatan perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus dapat mengoptimalkan potensi yang dimiliki oleh karyawannya.

Agar sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan dapat optimal maka perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja karyawannya. Hal ini disebabkan karena kepuasan kerja itu berhubungan langsung dengan karyawan dan kelangsungan hidup perusahaan. Untuk menciptakan atau meningkatkan kepuasan kerja karyawan tersebut bukanlah sesuatu yang mudah. Pada kenyataannya dalam mengatur, membina, dan menggerakkan karyawan, terdapat permasalahan yang sering dihadapi oleh pimpinan perusahaan, yaitu bagaimana mengoptimalkan karyawan tersebut agar bekerja dengan semangat disertai dengan kemampuan yang maksimal. Dengan demikian, pimpinan dituntut untuk lebih peka terhadap aktifitas kerja karyawan maupun kejadian-kejadian yang terjadi setiap hari di kantor. Selain itu, pimpinan juga harus mengetahui dan memahami kebutuhan karyawannya. Kemudian pimpinan juga harus memberikan kebutuhan karyawannya tersebut sehingga karyawan merasa kebutuhannya telah terpenuhi. Setelah kebutuhan karyawan tersebut terpenuhi

maka karyawan tersebut dapat mengoptimalkan potensi yang dimilikinya yang kemudian akan menciptakan kepuasan kerja karyawan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, di antaranya adalah gaya kepemimpinan dalam perusahaan, fasilitas kerja, motivasi kerja, penempatan kerja karyawan, kompensasi, lingkungan dan karakteristik pekerjaan.

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan atasan dalam perusahaan, karena setiap pemimpin pasti mempunyai gaya kepemimpinan masing-masing dan berbeda dengan yang lainnya. Dan setiap karyawan pastinya menginginkan pemimpin yang baik dalam memimpin perusahaan. Pemimpin yang baik itu harus dapat menghargai bawahannya, tidak hanya melihat karyawan sebagai bawahan tetapi juga dapat melihat karyawannya sebagai rekan kerja yang bersama-sama mencapai tujuan perusahaan. Tetapi tidak semua pimpinan itu dapat menghargai bawahannya. Contohnya seperti pimpinan kurang melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan suatu permasalahan, sehingga karyawan kurang diberikan kebebasan dalam ikut serta pengambilan keputusan suatu permasalahan.

Kepuasan kerja karyawan juga dipengaruhi oleh fasilitas yang tersedia pada perusahaan. Perusahaan harus memperhatikan fasilitas yang dibutuhkan oleh karyawannya dalam menunjang pelaksanaan pekerjaan yang dilakukannya. Fasilitas disini berupa peralatan kantor, kantin, tempat parkir dan fasilitas lainnya yang dapat membantu pelaksanaan pekerjaan. Lengkapya fasilitas yang diberikan oleh perusahaan akan memberi rasa puas pada karyawannya. Dalam melaksanakan pekerjaannya, setiap karyawan pasti

membutuhkan peralatan yang dapat membantunya dalam bekerja.

Kurangnya perhatian perusahaan dalam penyediaan fasilitas dapat menimbulkan rasa tidak puas pada diri karyawan. Karena kurang memadainya fasilitas akan menghambat pelaksanaan kerja, maka pekerjaannya yang sebenarnya singkat akan menjadi lama dalam menyelesaikannya, jika pengadaan fasilitas yang ada kurang memadai. Pengaruh negatif lainnya adalah rendahnya motivasi kerja karyawan. Motivasi kerja adalah dorongan untuk melakukan suatu pekerjaan. Karyawan yang memiliki motivasi yang lebih akan merasa puas dengan pekerjaannya, karena mereka telah melakukan pekerjaannya dengan usaha yang maksimal. Sebaliknya, karyawan yang tidak memiliki motivasi atau kurang termotivasi, pekerjaannya akan menjadi tidak maksimal, sehingga akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan itu sendiri.

Walaupun pimpinan itu sudah memberikan motivasi kepada karyawan tersebut, namun kenyataannya masih banyak karyawan yang tidak termotivasi. Hal ini juga dipengaruhi oleh kompensasi yang tidak sesuai dengan komposisi pekerjaan karyawan. Mereka menganggap bekerja hanyalah suatu kewajiban dan syarat untuk mendapatkan uang. Sehingga pekerjaannya jadi kurang maksimal dan karyawan tersebut menjadi kurang puas dengan hasil pekerjaannya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah penempatan kerja karyawan. Apabila seorang karyawan ditempatkan pada posisi yang cocok dengan kepribadian dan latar belakang pendidikannya,

maka kemungkinan karyawan tersebut akan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Tetapi sebaliknya jika perusahaan salah menempatkan karyawan dimana latar belakang pendidikan dan kepribadiannya tidak sesuai dengan pekerjaan yang akan dilakukan, maka karyawan tersebut akan mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini akan menyebabkan karyawan merasa tidak puas.

Dengan kata lain, pimpinan harus menyesuaikan jenis pekerjaan atau tugas dan tanggungjawab yang diberikan dengan kemampuan dan keahlian karyawan tersebut. Atau dapat dikatakan juga harus sesuai dengan istilah "*the right man on the right place*", yaitu orang yang baik secara kemampuan dan keahliannya di tempat yang tepat. Namun, tidak sedikit perusahaan yang salah menempatkan orang berdasarkan kemampuan dan keahlian mereka. Seperti perusahaan lebih mementingkan posisi pekerjaan yang belum terpenuhi tanpa memperhatikan keahlian karyawan. Hasilnya, pekerjaan yang mereka lakukan menjadi tidak maksimal, sehingga kepuasan kerja mereka akan rendah.

Kompensasi sering kali juga disebut sebagai penghargaan dan dapat didefinisikan sebagai setiap bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi. Apabila perusahaan memberikan kompensasi atau balas jasa kepada karyawannya yang sesuai dengan kontribusi yang diberikan kepada perusahaan selama karyawan bekerja dalam kurun waktu yang ditentukan oleh perusahaan, maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan dalam

melakukan pekerjaannya di perusahaan dengan baik.

Namun ada juga perusahaan yang memberikan kompensasi atau balas jasa yang tidak sesuai kepada karyawan terhadap kontribusi yang diberikan kepada perusahaan. Hal ini juga dipengaruhi oleh kompensasi yang tidak sesuai dengan komposisi masing-masing pekerjaan karyawan. Hal ini menyebabkan karyawan tidak akan merasakan kepuasan bekerja dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari. Tentu saja hal ini akan mengakibatkan masalah yang buruk bagi tujuan perusahaan itu sendiri.

Faktor lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik atau sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan akan mempengaruhi meningkatnya kepuasan kerja karyawan. Namun ada juga karyawan yang merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerja di perusahaan, seperti lingkungan kerja yang kurang kondusif dalam perusahaan yang masih berkaitan dengan lingkungan sekitar yang buruk, sering berupa jalan yang berdebu dan bisingnya lingkungan karena lokasi perusahaan dekat dengan pelabuhan. Hal seperti ini akan mengakibatkan kepuasan kerja karyawan menjadi rendah selama melakukan pekerjaannya sehari-hari. Pimpinan juga harus memperhatikan lingkungan kerja yang baik bagi karyawan perusahaan.

Faktor karakteristik pekerjaan juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Berbagai penelitian telah membuktikan bahwa apabila dalam pekerjaannya seseorang mempunyai otonomi untuk bertindak, terdapat variasi keterampilan dan pekerjaan, memberikan sumbangan yang penting dalam

keberhasilan organisasi dan karyawan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang dilakukannya, maka yang bersangkutan akan merasa puas. Pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, baik yang dapat menimbulkan tantangan atau tidak sama sekali, akan mempengaruhi kepuasan kerja. Pekerjaan yang dirasa tidak menantang akan menimbulkan rasa bosan dalam diri karyawan, dan sebaliknya pekerjaan yang tantangannya terlalu berat justru akan menimbulkan rasa frustrasi dan perasaan gagal, sehingga kepuasan kerja tidak terwujud.

Terkadang karyawan masih merasakan bosan dengan mendapatkan pekerjaan dan aktivitas yang sama, sederhana, dan berulang-ulang dalam melakukan pekerjaan setiap harinya di perusahaan. Tidak mendapatkan otonomi untuk bertindak, tidak terdapat variasi pekerjaan, tidak terdapat keberartian tugas yang baik, tidak terdapat identitas tugas pada pekerja dan tidak mendapatkan umpan balik yang sesuai, adalah faktor-faktor yang mengakibatkan kepuasan kerja karyawan yang rendah.

Namun apabila dalam pekerjaannya seseorang mempunyai otonomi untuk bertindak, terdapat variasi pekerjaan, memberikan sumbangan penting dalam keberhasilan organisasi dan karyawan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan akan merasa lebih puas dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari.

Suatu pekerjaan yang mencakup semakin banyak keterampilan dan bakat yang relevan dengan identitas diri pekerja, maka pekerja menjadi semakin lebih merasakan bahwa ia melaksanakan pekerjaan yang berarti

daripada sekedar mengisi waktu. Pekerjaan yang mengalami otonomi akan memberikan suatu perasaan tanggungjawab pribadi untuk hasil-hasilnya dan jika suatu pekerjaan memberikan umpan balik yang sesuai, maka karyawan akan mengetahui seberapa efektif karyawan bekerja.

Oleh karena itu, pimpinan juga harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan dimensi inti pekerjaan yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Karena dengan melakukan hal tersebut pimpinan akan mendapatkan karyawan yang merasa puas dalam pekerjaannya.

Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Teluk Bayur Padang adalah instansi vertikal Direktorat Jendral Bea dan cukai yang berada di bawah tanggungjawab langsung Kepala Kantor Wilayah. Dalam melaksanakan kegiatannya Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Teluk Bayur Padang menginginkan agar semua karyawan dapat melakukan pekerjaan atau tugas dengan baik. Tapi hal ini masih mengalami masalah atau hambatan.

Pemberian kompensasi dan motivasi kerja karyawan kantor Bea dan Cukai masih rendah. Hal ini menyebabkan para karyawan banyak yang tidak memiliki keberartian tugas yang baik terhadap organisasi. Misalnya tugas atau pekerjaan yang di kerjakan oleh karyawan kantor Bea dan Cukai tidak di koreksi atau di periksa ulang oleh pimpinan.

Karyawan dalam melakukan pekerjaannya cenderung hanya untuk mendapatkan uang. Dalam hal ini karyawan Bea dan Cukai mengerjakan tugasnya hanya untuk mendapatkan upah atau gaji yang di terima setiap

bulannya. Misalnya karyawan datang ke kantor hanya untuk mengisi daftar hadir, sehingga gaji atau upah mereka tidak berkurang.

Mereka melakukan pekerjaannya tidak sungguh-sungguh, karena karyawan kantor Bea dan Cukai banyak yang ditempatkan pada pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang mereka miliki. Kurangnya perhatian pimpinan kepada karyawan membuat mereka tidak bersemangat dalam melakukan pekerjaan dan kesungguhan dalam bekerja menjadi berkurang.

Karyawan Bea dan Cukai tidak merasakan kepuasan kerja dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari, karena pekerjaan yang mereka kerjakan berulang-ulang atau sama dan tidak ada variasi kerja yang baru sehingga timbul kejenuhan pada diri karyawan. Kurangnya pengawasan dari pimpinan juga menjadi faktor ketidakpuasan karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Gaji yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan juga menjadi penyebab ketidakpuasan karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Begitu juga persepsi karyawan tentang kondisi kerja pada saat ini yang kurang kondusif, karena lokasi tempat kerja yang sebelumnya berada di dekat pelabuhan Teluk Bayur sudah tidak layak pakai akibat gempa bumi, sehingga lokasi tempat kerja di pindahkan ke gedung sementara yang terletak di daerah yang jauh dari pelabuhan. Karena adanya pemindahan lokasi tempat kerja ke tempat yang kurang baik, maka lingkungan kerja juga menjadi kurang baik sehingga kepuasan kerja karyawan rendah dan tujuan tidak tercapai.

Penulis melihat hal tersebut merupakan masalah penting berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan terutama bagi pelaksanaan atau aktivitas kerja untuk mencapai tujuan perusahaan maka penulis tertarik meneliti masalah tersebut yang terjadi pada kantor pelayanan bea dan pengawasan Bea dan Cukai Teluk Bayur Padang yaitu dengan judul “PENGARUH PERSEPSI KARYAWAN TENTANG KONDISI KERJA, KOMPENSASI DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN di KANTOR PELAYANAN BEA DAN CUKAI TELUK BAYUR PADANG”.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah yaitu sebagai berikut:

1. Gaya kepemimpinan yang tidak sesuai dalam perusahaan,
2. Fasilitas kerja yang kurang memadai,
3. Motivasi kerja karyawan yang rendah,
4. Penempatan kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan,
5. Pemberian kompensasi yang tidak sesuai,
6. Lingkungan kerja yang buruk, dan
7. Karakteristik pekerjaan yang kurang bervariasi dan tidak menantang mengakibatkan kepuasan kerja karyawan yang rendah.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka masalah penelitian ini dibatasi pada motivasi, persepsi karyawan dengan pandangan dan penilaian karyawan serta kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan yang dibatasi

pada sikap (moral kerja, kedisiplinan dan situasi) dan keadaan emosional (penilaian terhadap pekerjaan).

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Sejauhmana pengaruh persepsi karyawan tentang kondisi kerja dan kompensasi terhadap motivasi kerja di Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Teluk Bayur Padang ?
2. Sejauhmana pengaruh persepsi karyawan tentang kondisi kerja, kompensasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Teluk Bayur Padang ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh persepsi karyawan tentang kondisi kerja dan kompensasi terhadap motivasi kerja di Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Teluk Bayur Padang.
2. Pengaruh persepsi karyawan tentang kondisi kerja, kompensasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Teluk Bayur Padang.

## **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian diharapkan bermanfaat bagi :

1. Untuk penulis, sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan S1 guna mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Untuk perusahaan, sebagai bahan masukan bagi pimpinan dan manajemen perusahaan dalam masalah peningkatan kepuasan kerja karyawan dan penentuan kebijakan perusahaan dalam memberikan motivasi dan kompensasi.
3. Untuk Universitas Negeri Padang, sebagai salah satu referensi, bahan kajian dalam pengembangan ilmu pengetahuan rekan-rekan mahasiswa lainnya dan sebagai kelengkapan keperluan perpustakaan Universitas Negeri Padang dan perpustakaan Fakultas Ekonomi.
4. Untuk rekan mahasiswa, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi, Konsentrasi Administrasi Perkantoran, sebagai bahan atau informasi untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uraian dan analisis hasil penelitian, maka pada bagian ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan pengaruh persepsi karyawan tentang kondisi kerja, kompensasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Teluk Bayur Padang.

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis deskriptif pengaruh langsung dan tidak langsung hasil penelitian maka dapat disimpulkan variabel persepsi karyawan tentang kondisi kerja ( $X_1$ ) memiliki skor rata-rata 3,842 dan TCR sebesar 68,30%, hal ini mengindikasikan bahwa persepsi karyawan tentang kondisi kerja adalah baik. Variabel kompensasi ( $X_2$ ) memiliki skor rata-rata 3,31 dengan TCR sebesar 69,58%, hal ini mengindikasikan bahwa kompensasi adalah baik. Variabel motivasi ( $X_3$ ) memiliki skor rata-rata 3,73 dengan TCR sebesar 74,50%, hal ini mengindikasikan bahwa motivasi adalah baik. Variabel kepuasan kerja karyawan ( $Y$ ) memiliki skor rata-rata 3,16 dan TCR sebesar 69,03%, hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja karyawan adalah baik. Selanjutnya disimpulkan mengenai hipotesis penelitian.

1. Persepsi karyawan tentang kondisi kerja dan kompensasi berpengaruh terhadap motivasi di Kantor Pelayanan Bea Dan Cukai Teluk Bayur Padang. Hal ini berarti semakin tinggi pengaruh persepsi karyawan tentang

kondisi kerja dan kompensasi maka semakin baik motivasi di Kantor Pelayanan Bea Dan Cukai Teluk Bayur Padang.

2. Persepsi karyawan tentang kondisi kerja, kompensasi dan motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Pelayanan Bea Dan Cukai Teluk Bayur Padang. Hal ini berarti semakin baik persepsi karyawan tentang kondisi kerja, kompensasi dan motivasi maka kepuasan kerja karyawan juga akan menjadi baik.

#### **B. Saran**

1. Kepada kepala kantor untuk dapat meningkatkan motivasi kerja seperti memotivasi diri sendiri, tekun bekerja secara produktif, percaya bahwa kerja perlu diimbangi dengan gaji dan kompensasi pelengkap sehingga kepuasan kerja karyawan menjadi meningkat.
2. Karyawan hendaknya dapat meningkatkan motivasi kerja dengan selalu optimis dan semangat dalam bekerja walaupun lokasi kerja yang kurang nyaman serta rajin bekerja dengan atau tanpa pengawas.
3. Kantor hendaknya menyediakan fasilitas kantor dengan lengkap, sehingga karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan memotivasi karyawan untuk bekerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 2*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Hadi, Sutrisno. (2004). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Handoko. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Grasindo
- Hasibuan, Malayu. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: STIE.
- Idris. (2008). *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS*. Padang
- Keenan. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: STIE.
- Kusman, Yuskal. (2000). *Kontribusi dan Pembinaan terhadap Motivasi Kerja Pegawai UNP*. Tesis. Padang: PPS UNP.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mitrani dkk.(1995). *Mangemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kompetensi*. Jakarta: Inter Nusa.
- Nimran, Umar. (1999). *Perilaku Organisasi*. Surabaya: Citra Media.
- Rivai, Veithzal. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Santoso, Singgih. (2000). *SPSS*. Jakarta: Elek Beta Media Komputindo Gramedia.
- Saydam. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Djambatan.
- Siagian, Sondang, P. (2002). *Managemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto, Bedjo. (1990). *Manajemen Modern (Konsep dan Aplikasi)*. Bandung: Sinar Baru.