

**PENGARUH KOMPENSASI FINANSIAL DAN NON FINANSIAL
TERHADAP MOTIVASI KERJA CUSTOMER SERVICE
GRAPARI TELKOMSEL CABANG PEMUDA SURABAYA**

JURNAL



Disusun Oleh

Nama : Nico Michael Eduard

NIM : 01211057

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAROTAMA SURABAYA**

2015

PENGARUH KOMPENSASI FINANSIAL DAN NON FINANSIAL TERHADAP
MOTIVASI KERJA CUSTOMER SERVICE GRAPARI TELKOMSEL CABANG
PEMUDA SURABAYA

Oleh:

Nico Michael Eduard

Dosen Pembimbing :

I Putu Artaya, SE, MM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pengaruh kompensasi finansial dan non finansial terhadap motivasi kerja pada customer service GraPARI Telkomsel cabang Pemuda Surabaya. Penelitian ini mengacu pada penelitian Asriyanti Amrullah (2012) yang berjudul “PENGARUH KOMPENSASI FINANSIAL DAN NONFINANSIAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. WILAYAH MAKASSAR”

Penelitian dilakukan pada 31 orang yang bekerja sebagai Customer Service GraPARI Telkomsel cabang Pemuda Surabaya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier dan uji ANOVA.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi finansial tidak berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja, kompensasi non finansial berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi, dan kompensasi finansial dan non finansial secara simultan berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja customer service GraPARI Telkomsel cabang Pemuda Surabaya.

Kesimpulannya bahwa kompensasi finansial dan non finansial berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja customer service GraPARI Telkomsel cabang Pemuda Surabaya.

Kata kunci : Kompensasi, motivasi, kinerja karyawan

PENDAHULUAN

Dalam era informasi yang semakin terbuka membuat masyarakat dengan mudah untuk menyampaikan pendapat, saran atau kritiknya terhadap perusahaan atau instansi yang bersifat swasta maupun pemerintah. Pada permulaan peradaban pemenuhan kebutuhan manusia didasarkan pada kebutuhan (needs) dan keinginan (wants) manusia dalam usahanya mempertahankan hidup. Kebutuhan tidak diciptakan oleh pihak lain tetapi lebih bersifat hakikat biologis kondisi manusia, sedangkan keinginan merupakan hasrat yang dipengaruhi oleh kekuatan sosial. Organisasi saat ini dihadapkan pada tantangan yang semakin kompleks. Tantangan ini tidak hanya berbeda dalam bentuk wujud fisiknya, tetapi juga pada elemen-elemen dari sistem mekanisme yang membentuknya. Hal tersebut disebabkan dalam era globalisasi telah terjadi perubahan yang sangat pesat dilingkungan organisasi. Perubahan tersebut dipicu oleh perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan arus informasi berakselerasi begitu cepat. Perkembangan teknologi informasi yang terasa fenomenal semakin menunjukkan perannya sebagai mengurai simpul-simpul yang membatasi ruang dan waktu. Perusahaan harus mampu mengoptimalkan semua aspek sumber daya manusia dengan lebih efektif atau dengan kata lain memberikan motivasi pada sumber daya manusia, sehingga dapat menolong perusahaan dalam menghadapi persaingan dan menciptakan *value*.

Motivasi karyawan pada dasarnya adalah hasil dari pengaruh kompensasi seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan standart, target (sasaran) atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Dalam usaha mengoptimalkan hasil tersebut, perusahaan harus dapat memberikan rangsangan yang tinggi pada yang terbaik sesuai dengan harapan dan keinginan perusahaan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dalam waktu yang telah direncanakan dan ditentukan. Dalam hal ini banyak pimpinan perusahaan menyadari bahwa berhasil tidaknya kegiatan perusahaan dan efisiensi banyak ditentukan oleh sumber daya manusia itu sendiri yaitu tenaga kerja yang melaksanakan pekerjaan sehari-harinya. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan faktor tenaga kerja ini, dimana perusahaan harus berusaha menumbuhkan komitmen yang tinggi terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Karena itulah perusahaan harus mampu memberikan yang terbaik pada karyawan agar kerja keras para karyawan dapat terbayar dengan adanya perhatian para pimpinan perusahaan.

Dengan merancang sistem kompensasi yang baik akan memiliki dampak ganda bagi perusahaan, karena disatu sisi kompensasi akan berdampak pada biaya operasi, disisi lain kompensasi akan mempengaruhi perilaku serta sikap kerja para karyawan sesuai dengan keinginan perusahaan agar karyawan dapat meningkatkan motivasinya. Hal ini dapat dipahami karena pada saat karyawan memiliki suatu keinginan dan kebutuhan terhadap kehidupan sehari-hari yang tidak lepas dari biaya hidup pribadinya atau keluarganya. Salah satu diantara kebutuhan karyawan untuk bekerja adalah mengharapkan imbalan dari suatu perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja, sedangkan dari pihak perusahaan mengharapkan karyawan memberikan kinerja yang terbaik bagi perusahaan agar tercapainya tujuan suatu perusahaan.

Motivasi kerja merupakan sikap mental atau kondisi seseorang dimana orang tersebut merasa bergerak untuk melakukan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya, sehingga dapat berpengaruh terhadap kemampuan dan kesanggupan karyawan dalam melakukan pekerjaan serta memiliki loyalitas yang tinggi. Menurut teori Maslow terdapat 5 kebutuhan yang mendasari karyawan bekerja sebagai faktor motivasi yaitu kebutuhan fisik dan biologi, kebutuhan keselamatan dan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan atau prestasi dan kebutuhan aktualisasi diri. Mengoptimalkan kinerja karyawan tidak dapat dilakukan hanya dengan adanya pemberian kompensasi saja, namun perusahaan harus sebisa mungkin membuat para karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dalam keadaan yang tenang dan nyaman. Perusahaan harus memberikan sesuatu yang lebih pada karyawannya agar karyawan lebih mengoptimalkan kinerjanya, jika antara perusahaan dan karyawan memiliki ikatan atau rasa saling memiliki dan saling membutuhkan satu sama lain maka akan terciptanya saling menghargai dan menjalankan hak dan kewajiban masing-masing. Jika ini dilakukan dengan baik maka suatu perusahaan akan mencapai suatu tujuan dalam meningkatkan produktifitas kinerja karyawan, karena aset terpenting dalam suatu perusahaan adalah karyawannya. Bila kebutuhan suatu karyawan terpenuhi maka akan terciptanya semangat loyalitas, tanggap dan motivasi kinerja karyawan terhadap perusahaan.

Seperti yang di uraikan paragraph di atas bahwa karyawan merupakan salah satu faktor yang harus di perhatikan dalam suatu perusahaan, karena mereka adalah kunci utama kesuksesan perusahaan baik masa sekarang maupun masa yang akan datang.

Pengelolaan terhadap sumber daya manusia harus benar-benar diperhatikan, karena dengan pengelolaan yang tepat maka akan membuat sumber daya manusia tersebut menjadi berkualitas, dan apabila perusahaan telah mampu mengatur sumber daya yang ada di perusahaan, termasuk sumber daya manusianya, maka akan membuat perusahaan tersebut berjalan dengan efektif dan efisien. Pengelolaan sumber daya manusia yang tepat salah satunya dapat dilihat dari pemberian kompensasi yang tepat pula. Kompensasi yang diberikan kepada karyawan pada dasarnya terbagi menjadi dua hal yaitu kompensasi yang bersifat finansial dan kompensasi non finansial.

Kompensasi finansial merupakan imbalan atau balas jasa yang berupa uang seperti: gaji, insentif, dan bonus. Sedangkan kompensasi non finansial merupakan imbalan yang diberikan oleh perusahaan yang tidak berupa uang. Adapun kompensasi ini terdiri dari : pekerjaan dan lingkungan kerja. Apabila perusahaan bisa mengatur dan melaksanakan kompensasi dengan baik, maka akan memberikan keuntungan yang baik pula terhadap perusahaan tersebut. Salah satu keuntungan yang dapat diterima oleh perusahaan yaitu produktivitas karyawan yang tinggi yang dapat berpengaruh dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang tertulis diatas, maka rumusan masalah yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

1. Apakah kompensasi finansial dan kompensasi non finansial mempunyai pengaruh simultan terhadap motivasi kerja customer service pada GraPARI Telkomsel Cabang Pemuda Surabaya?
2. Apakah kompensasi finansial dan kompensasi non finansial mempunyai pengaruh parsial terhadap motivasi kerja customer service pada GraPARI Telkomsel Cabang Pemuda Surabaya?
3. Diantara kompensasi finansial dan kompensasi non finansial, manakah yang berpengaruh dominan terhadap motivasi kerja customer service pada GraPARI Telkomsel Cabang Pemuda Surabaya?

Tujuan Penelitian

Kegiatan penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari kompensasi finansial dan kompensasi non finansial terhadap motivasi kerja karyawan pada GraPARI Telkomsel Cabang Pemuda Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari kompensasi finansial dan kompensasi non finansial terhadap motivasi kerja karyawan pada GraPARI Telkomsel Cabang Pemuda Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh yang dominan diantara kompensasi finansial dan kompensasi non finansial terhadap motivasi kerja karyawan pada GraPARI Telkomsel Cabang Pemuda Surabaya.

Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh jika penelitian ini dilaksanakan antara lain:

1. Kontribusi Praktis
Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai perusahaan sebagai bahan informasi dan masukan bagi manajemen tentang pengaruh kompensasi finansial dan non finansial.
2. Kontribusi Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti yang akan datang sebagai bahan acuan dalam penelitian yang sama, demi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya masalah kompensasi finansial dan non finansial terhadap motivasi karyawan
 - b. Hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan perbandingan teori dan praktek sehingga dapat menambah wawasan yang sangat bermanfaat bila kelak terjun kemasyarakat

Batasan Masalah

Dalam menganalisis pengaruh kompensasi terhadap motivasi karyawan di GraPARI Telkomsel Cabang Pemuda Surabaya maka penulis membatasi penelitian ini pada:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada GraPARI Telkomsel Cabang Pemuda Surabaya.
2. Objek yang diteliti adalah seluruh karyawan dengan jabatan Customer Service di GraPARI Telkomsel Cabang Pemuda Surabaya.
3. Variable yang diteliti adalah kompensasi finansial, non finansial dan motivasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan teoritis

Kompensasi

Andrew E. Sikula (1981:283) mengemukakan bahwa administrasi upah atau gaji (kadang-kadang disebut kompensasi) melibatkan pertimbangan atau keseimbangan perhitungan. Kompensasi merupakan sesuatu yang dipertimbangkan atau keseimbangan perhitungan. Kompensasi merupakan sesuatu yang dipertimbangkan sebagai sesuatu yang sebanding. Dalam kepegawaian, hadiah yang bersifat uang merupakan kompensasi yang diberikan pada pegawai sebagai penghargaan dari pelayanan mereka. Bentuk-bentuk pemberian upah, bentuk upah, dan gaji digunakan untuk mengatur pemberian keuangan antara majikan dan pegawainya. Pemberian upah merupakan imbalan, pembayaran untuk pelayan yang telah diberikan oleh pegawai. Sangat banyak bentuk-bentuk pembayaran upah, baik yang berupa uang maupun yang berupa uang (*nonfinancial*). Pembayaran upah biasanya dalam bentuk konsep pembayaran yang berarti luas daripada ide-ide gaji dan upah yang secara normal berupa keuangan tetapi tidak sesuatu dimensi yang *nonfinancial*.

Menurut Gibson, Ivanevich, dan Donnely (1996:230) kompensasi sendiri diartikan sebagai bentuk retribusi finansial, jasa-jasa yang berwujud dan tunjangan-tunjangan yang diperoleh karyawan dengan berorganisasi. Dalam hal ini kompensasi sebagai salah satu bentuk reward yang berkaitan dengan keuangan (eksterint), seperti: gaji, status, promosi, benefit dan bonus. Bentuk reward yang lain adalah imbalan intrinsik, seperti pengakuan, pekerjaan yang menarik, partisipasi dalam pengambilan keputusan dan kesempatan kerja yang lebih menantang.

Menurut H. Nawawi A. Kadir (1999:315) kompensasi bagi organisasi/perusahaan berarti ganjaran/penghargaan pada para pekerja yang telah memberikan kontribusi dalam mewujudkan tujuannya, melalui kegiatan yang disebut berkerja.

Dari pengertian tersebut segera terlihat ada dua pihak yang memikul kewajiban dan tanggung jawab yang berbeda, tetapi saling mempengaruhi dan saling menentukan. Pihak pertama adalah para pekerja yang memikul tanggung jawab dan

kewajiban melaksanakan kegiatan yang disebut berkerja. Sedang pihak kedua adalah organisasi atau perusahaan yang memikul kewajiban dan tanggung jawab memberikan penghargaan atau ganjaran atas pelaksanaan pekerjaan oleh pihak pertama. Kewajiban dan tanggung jawab itu muncul karena kedua belah pihak terdapat hubungan kerja didalam sebuah organisasi atau perusahaan.dari sisi lain terlihat juga dalam pengertian tersebut bahwa pekerjaan yang dilakukan tersebut harus yang relevan, sehingga merupakan kontribusi dalam usaha mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan.

Kompensasi yang berarti penghargaan atau ganjaran ternyata tidak sekedar berbentuk pemberian upah atau gaji sebagai akibat dari pengangkatannya menjadi sebuah tenaga kerja sebuah organisasi atau perusahaan. Penghargaan atau ganjaran sebagai kompensasi harus dibedakan jenis-jenisnya sebagai berikut:

Komponen-komponen dari kompensasi dapat dibagi ke dalam bentuk-bentuk seperti :

1. Kompensasi langsung (*direct compensation*)
2. Kompensasi tidak langsung (*indirect compensation*)

Kompensasi finansial langsung merupakan kompensasi yang diberikan apabila karyawan tersebut bekerja, yang terdiri dari bayaran (*pay*) yang diperoleh seseorang dalam bentuk gaji, upah, bonus, dan komisi.

Kompensasi finansial tidak langsung yang disebut juga tunjangan, meliputi semua imbalan finansial yang tidak tercakup dalam kompensasi langsung, jadi meskipun karyawan tidak bekerja akan tetapi tetap akan mendapat kompensasi seperti : tunjangan cuti, asuransi, dan THR.

Menurut Simamora (2006:449) ada 6 tujuan dari kompensasi, yaitu adalah sebagai berikut :

1. Memikat Karyawan

Kompensasi yang diberikan oleh suatu perusahaan apabila lebih besar atau lebih baik daripada perusahaan lain tentu akan memikat bagi masyarakat untuk bekerja di perusahaan tersebut.

2. Mempertahankan karyawan yang kompeten

Selain untu memikat karyawan, kompensasi juga membuat karyawan yang telah bekerja dan berkompeten dalam pekerjaan untuk tetap bertahan.

3. Motivasi

Kompensasi yang diberikan karyawan juga sangat berkaitan erat dengan motivasi para pekerja. Apabila kompensasi yang diberikan baik, maka akan membuat para karyawan akan termotivasi untuk bekerja.

4. Keadilan Eksternal

Individu karyawan termotivasi untuk bekerja manakala dia merasa bahwa imbalan didistribusikan secara adil. Perancangan dan pelaksanaan sebuah sistem kompensasi haruslah memastikan bahwa terdapat keadilan eksternal, keadilan internal, keadilan individu melalui perancangan dan penerapan struktur gaji yang efektif dan tingkat gaji yang tepat. Keadilan eksternal (*external equity*) adalah tarif upah (*wage rates*) yang pantas dengan gaji yang berlaku untuk pekerjaan-pekerjaan

yang serupa di pasar tenaga kerja eksternal. Keadilan eksternal dinilai dengan dengan membandingkan pekerjaan yang serupa diantara organisasi-organisasi yang terbandingkan.

Dua kondisi yang harus dipenuhi adalah (Simamora, 2006:446) :

a. Pekerjaan yang harus diperbandingkan harus sama atau hamper adalah sama, dan

b. Organisasi yang disurvei harus serupa ukuran, misi, dan sektornya.

Tingkat kompensasi eksternal dipengaruhi oleh (Simamora 2006:447) :

a. Faktor-faktor pasar tenaga kerja, seperti permintaan dan supply tenaga kerja.

b. Faktor-faktor pasar produk, seperti tingkat kompetisi, tingkat permintaan produk, karakteristik industri, dan faktor lainnya yang mempengaruhi kesehatan industri dan kemampuannya menggaji.

c. Biaya modal (*the price of capital*) dan tingkat substitusi biaya modal terhadap tenaga kerja dalam proses yang produktif. Sebuah sistem gaji memastikan keadilan eksternal melalui penentuan tingkat gaji yang tepat.

5. Keadilan Internal

Keadilan internal adalah (*internal equity*) adalah tingkat gaji yang pantas atau patut dengan nilai pekerjaan internal bagi perusahaan. Keadilan internal merupakan fungsi dari status relative bagi suatu perusahaan di dalam organisasi, nilai ekonomi hasil perusahaan, atau status sosial sebuah perusahaan seperti kekuasaan, pengaruh, dan statusnya di dalam hierarki organisasi. Keadilan internal berhubungan dengan kemajemukan gaji diantara pekerjaan-pekerjaan yang berbeda di dalam sebuah organisasi.

6. Keadilan Individu

Keadilan individu (*individu equity*) berarti bahwa individu karyawan merasa bahwa dia diperlukan secara wajar dibandingkan dengan rekan sekerjanya. Ketika seseorang menerima kompensasi dari perusahaan, persepsi keadila dipengaruhi dua faktor: (1) rasio kompensasi terhadap masukan upaya, pendidikan, pelatihan, ketahanan akan kondisi kerja yang merugikan bagi seseorang; (2) perbandingan rasio ini dengan rasio karyawan lain yang dengannya terjadi kontak langsung. Keadilan biasanya ada tatkala seseorang merasa bahwa rasio hasil terhadap masukan adalah seimbang, baik yang secara internal berhubungan dengan dirinya sendiri maupun dalam hubungannya dengan orang lain.

Kompensasi Finansial

Pengertian dan Jenis Kompensasi Finansial

Ada beberapa pengertian dan jenis kompensasi finansial yang di ungkapkan menurut beberapa pendapat para ahli diantaranya adalah sebagai berikut :

Pengertian Kompensasi Finansial

Menurut Simamora (2006:442) merupakan terminologi luas yang berhubungan dengan imbalan finansial (*finansial reward*) yang diterima oleh orang-orang melalui hubungan kepegawaian mereka dengan sebuah organisasi. Pada umumnya kompensasi berbentuk finansial, karena pengeluaran moneter seperti gaji

mingguan atau bulanan karyawan adalah contoh pembayaran langsung (*immediate payment*), sedangkan pensiun, pembagian laba atau bonus menunjukkan pembayaran tertangguh (*deferred payment*). Kompensasi bisa langsung, dimana uang langsung diberikan kepada karyawan, ataupun tidak langsung, dimana karyawan menerima kompensasi dalam bentuk non finansial.

Sedangkan menurut Nawawi (2002:315) kompensasi adalah penghargaan/ ganjaran pada para pekerja yang telah memberikan kontribusi dalam mewujudkan tujuannya melalui kegiatan yang disebut bekerja. Dari pengertian tersebut dapat terlihat ada dua pihak yang mempunyai kewajiban dan tanggung jawab yang berbeda, tetapi saling mempengaruhi dan menentukan. Pihak yang pertama adalah pekerja atau karyawan yang mempunyai kewajiban dan tanggung jawab melaksanakan kegiatannya. Sedangkan pihak kedua adalah organisasi atau perusahaan yang mempunyai kewajiban dan tanggung jawab memberikan penghargaan atau ganjaran atas pelaksanaan pekerjaan oleh pihak yang pertama. Kewajiban dan tanggung jawab ini muncul karena antara kedua belah pihak terdapat hubungan kerja di dalam sebuah hubungan organisasi atau perusahaan.

Di sisi lain juga dapat dilihat pengertian tersebut bahwa pekerjaan yang dilaksanakan harus relevan, sehingga merupakan kontribusi dalam usaha untuk mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan. Pekerjaan yang dihargai dan diberi ganjaran tersebut, merupakan upaya kegiatan organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan. Kompensasi yang berarti penghargaan atau ganjaran ternyata tidak hanya berbentuk upah atau gaji sebagai akibat pengangkatannya sebagai tenaga kerja di sebuah perusahaan.

Jenis Kompensasi Finansial

Jenis kompensasi finansial menurut Simamora (2006:445) :

- 1) Upah dan gaji. Upah (*wages*) biasanya berhubungan dengan tariff gaji per jam (semakin lama jam kerjanya, semakin besar bayarannya).
- 2) Insentif (*incentive*) adalah tambahan kompensasi di atas atau di luar gaji atau upah yang diberikan oleh organisasi. Program insentif disesuaikan dengan memberikan bayaran tambahan berdasarkan produktivitas, penjualan, keuntungan, atau upaya pemangkasan biaya. Tujuan utama program insentif adalah untuk mendorong dan mempengaruhi produktivitas karyawan dan efektifitas biaya. Program insentif terdiri atas dua jenis :
 - a) Program insentif individu yang memberikan kompensasi menurut penjualan, produktivitas, atau penghematan biaya yang dapat dihubungkan dengan karyawan tertentu
 - b) Program insentif kelompok yang mengalokasikan kompensasi kepada sebuah kelompok karyawan (berdasarkan departemen, divisi, atau kelompok kerja) karena melampaui standar-standar profitabilitas, produktivitas, atau penghematan biaya yang sudah ditentukan.
- 3) Tunjangan. Contoh-contoh tunjangan (*benefit*) adalah asuransi kesehatan dan jiwa, liburan yang ditanggung perusahaan, program pensiun, dan tunjangan lainnya yang berkaitan dengan hubungan kepegawaian

4) Bonus. Bonus berkaitan dengan prestasi karyawan yang mutakhir (current) dimana pemberiannya berdasarkan prestasi-prestasi tertentu yang mampu diraih oleh karyawan. Program bonus biasanya lebih mampu memacu prestasi kerja daripada sistem pengupahan.

Sedangkan jenis kompensasi finansial menurut Nawawi (2002:445) :

- 1) Gaji, diartikan sebagai pembayaran dalam bentuk uang secara tunai atau berupa natura yang diperoleh pekerja untuk melaksanakan kegiatannya.
- 2) Upah, diartikan harga untuk jasa-jasa yang telah diberikan oleh seseorang kepada orang lain.
- 3) Insentif, diartikan sebagai penghargaan/ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para pekerja agar produktivitasnya tinggi, sifatnya tidak tetap dan sewaktu-waktu. Oleh karena itu insentif bagian dari keuntungan, terutama sekali diberikan kepada pekerja yang bekerja dengan baik atau yang berprestasi.

Definisi Gaji dan Upah

Definisi gaji menurut Sihotang (2007:222) adalah gaji dasar yang ditetapkan bagi seseorang sesuai dengan pangkat atau golongan yang telah dicapainya untuk menjalankan tugas jabatan tersebut. Sedangkan definisi upah menurut Sihotang (2007:222) terbagi menjadi dua yaitu upah nominal yang berarti upah yang diterima pegawai dalam bentuk uang tunai yang merupakan penjumlahan gaji pokok dengan tunjangan-tunjangan lainnya. Dan upah riil yang berarti nilai riil dari nilai nominal yang dibobotkan dengan indeks harga sehingga dapat diperhitungkan pada daya beli nilai nominal terhadap barang dan jasa.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2000:85) gaji adalah uang yang dibayarkan kepada pegawai atas jasa pelayanannya yang diberikan secara bulanan. Sedangkan upah adalah uang untuk pelayanan kerja atau yang biasanya dibayarkan kepada pegawai secara per jam, per hari atau per setengah hari.

Ada lima prinsip mengenai upah dan gaji menurut Mangkunegara (2000:85) yaitu :

- a. Tingkat pembayaran bisa dibayarkan tinggi, rata-rata atau rendah tergantung pada kondisi perusahaan. Artinya tingkat pembayaran bergantung pada kemampuan perusahaan membayar jasa pegawainya
- b. Struktur pembayaran, berhubungan dengan rata-rata bayaran, tingkat pembayaran dan klasifikasi jabatan perusahaan
- c. Penentuan bayaran individu, perlu didasarkan pada rata-rata tingkat bayaran, tingkat pendidikan, masa kerja, dan prestasi kerja karyawan.
- d. Metode pembayaran ada dua, yaitu metode pembayaran yang didasarkan pada waktu (per jam, per hari, per minggu, per bulan). Yang kedua metode yang didasarkan pada pembagian hasil.
- e. Kontrol pembayaran, merupakan pengendalian secara langsung dan tidak langsung dari biaya.

Pengertian Insentif

Insentif (*incentive compensation*) merupakan program yang mengaitkan bayaran (*pay*) dengan produktivitas. Tujuan dasar dari semua insentif adalah untuk

meningkatkan produktivitas para karyawan guna mencapai suatu keunggulan kompetitif (Simamora, 2006:514).

Ada beberapa persyaratan insentif yang efektif yaitu (Simamora, 2006:516):

- a. Aplikasi prosedur dan metode yang akurat untuk menilai kinerja karyawan.
- b. Pekerjaan individu tidak boleh terlalu tergantung terhadap pekerjaan lainnya.
- c. Basis yang kompetitif dan memadai untuk gaji pokok dan tunjangan yang diatasnya insentif dapat memberikan penghasilan variabel.
- d. Insentif harus berdasarkan pada kinerja.
- e. Hasil dari kinerja tersebut harus terukur.
- f. Standar produksi yang menjadi basis program insentif harus disusun dan disimpan secara cermat.
- g. Standar produksi yang disusun harus sesuai dengan tingkat gaji, skala tingkat insentif harus tetap, meningkat atau menurun
- h. Rentan waktu yang masuk akal
- i. Iklim organisasional yang sehat dan positif dimana perjuangan pada individu dan kelompok digalakkan.

Beberapa keunggulan dan kelemahan program insentif, keunggulannya adalah (Simamora, 2006:520) :

- a. Sistem insentif memberikan kontribusi terhadap peningkatan produktivitas, pemangkasan biaya produksi dan peningkatan laba usaha
- b. Sistem ini memerlukan supervise langsung yang lebih sedikit demi mempertahankan tingkat keluaran tertentu
- c. Sistem insentif mendorong karyawan untuk mengurangi waktu yang hilang dan penggunaan waktu serta peralatan yang lebih efektif
- d. Sistem ini menghasilkan penentuan biaya tenaga kerja yang lebih akurat

Sedangkan kelemahannya adalah :

- a. Mutu produk yang dapat saja semakin memburuk
- b. Jika hasil tidak masuk akal efisiensi dan moral kerja bisa merosot
- c. Resiko kecelakaan kerja dapat meningkat
- d. Pelaksanaan sistem memerlukan biaya tambahan
- e. Para karyawan mungkin mengubah kondisi produksi

Bonus

Jenis kompensasi lain yang diberikan perusahaan adalah berupa pemberian bonus. Pemberian bonus kepada karyawan ini dimaksudkan untuk meningkatkan produktivitas kerja dan semangat kerja karyawan. pengertian bonus menurut Simamora (2006:521) bonus adalah pembayaran sekaligus yang diberikan karena memenuhi sasaran kinerja. Bonus boleh didasarkan pada sasaran obyektif atau penilaian subyektif. Bonus tidak hanya membantu perusahaan mengendalikan biaya, namun bisa juga meningkatkan kepuasan konsumen. Bonus diberikan pada akhir

tahun atau bulan-bulan tertentu. Bonus berkaitan dengan prestasi karyawan yang mutakhir (*current*) dimana pemberiannya berdasarkan prestasi-prestasi tertentu yang mampu diraih oleh para karyawan. program bonus biasanya lebih mampu memacu prestasi kerja daripada sistem pengupahan. Bonus diberikan kepada karyawan ketika kinerja telah mencapai hasil yang diharapkan dan melebihi target yang telah dibebankan. Tujuan dari pemberian bonus ini leboh ditekankan sebagai bentuk loyalitas perusahaan kepada karyawan, sehingga nantinya melalui loyalitas perusahaan tersebut, akan lahir loyalitas karyawan.

Kompensasi Non Finansial

1. Pengertian dan Jenis Kompensasi Non Finansial

Definisi kompensasi non finansial menurut Simamora (2006:447) adalah imbalan yang diberikan oleh perusahaan yang tidak berupa uang atau kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri dan dari lingkungan fisik atau psikologis dari tempat seorang bekerja.

Sedangkan menurut Nawawi (2002:333) kompensasi non finansial adalah sejumlah ganjaran yang bermaksud untuk memberikan rasa tenang bagi pekerja dan anggota keluarganya.

Ada beberapa jenis kompensasi non finansial yaitu (Simamora, 2006:448):

Pekerjaan

Pekerjaan merupakan tugas atau tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan. kompensasi pekerjaan ini terdiri dari :

- 1) Tugas-tugas yang diberikan menarik bagi karyawan
- 2) Tantangan didalam pekerjaan sehingga karyawan dapat bekerja dengan penuh motivasi
- 3) Adanya tanggung jawab yang dibebankan kepada seorang karyawan
- 4) Adanya pengakuan dari perusahaan akan pekerjaan yang telah dikerahkan oleh karyawan

Lingkungan kerja

Lingkungan kerja merupakan suasana atau kondisi didalam pekerjaan seorang karyawan. lingkungan ini terdiri dari :

- 1) Kebijakan yang dikeluarkan oleh perusahaan yang akan mendukung suasana kerja
- 2) Supervise dari pemimpin yang berkompeten
- 3) Rekan kerja yang menyenangkan sehingga tercipta suasana kondusif
- 4) Lingkungan kerja yang nyaman yang akan membuat karyawan betah untuk bekerja

Menurut Nawawi (2002:339) jenis kompensasi non finansial :

1. Jaminan keamanan dan kesehatan kerja

2. Pembayaran upah selama tidak bekerja

3. Pelayanan untuk pekerja

Sedangkan menurut Mondy (2008:5), kompensasi non finansial adalah kepuasan yang diterima dari pekerjaan itu sendiri atau dari lingkungan psikologis dan atau fisik tempat orang tersebut bekerja. selanjutnya kompensasi non finansial terbagi menjadi dua macam yaitu yang berhubungan dengan pekerjaan dan yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

Motivasi

Abraham Spering (1987:183) menemukan bahwa motif didefinisikan sebagai suatu kecenderungan untuk beraktivitas, dimulai dari dorongan dalam diri dan diakhiri dengan penyesuaian diri.

Siagian (1999), mengatakan bahwa keadaan kejiwaan yang mendorong, mengaktifkan, atau menggerakkan dan motif itulah yang mengarahkan dan menyalurkan perilaku, sikap, dan tindakan seseorang yang selalu dikaitkan dengan pencapaian tujuan, baik tujuan organisasi maupun tujuan pribadi masing-masing anggota organisasi.

Fillmore H. Stanford (1969:173) bahwa motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia kearah tujuan tertentu. Dapat disimpulkan bahwa motif merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya, sedangkan motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan motivnya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi adalah sebagai berikut :

- a. Keinginan untuk dapat hidup
- b. Keinginan untuk dapat memiliki
- c. Keinginan untuk memperoleh penghargaan
- d. Keinginan untuk memperoleh pengakuan
- e. Keinginan untuk berkuasa

Hubungan Kompensasi Dengan Motivasi

Peningkatan motivasi yang dilaksanakan perusahaan kepada karyawannya dengan menyempurnakan hak-hak karyawan yaitu dengan memberikan kompensasi.. Motivasi akan timbul dari diri karyawan untuk bekerja sebaik mungkin bila upah yang diberikan mereka rasakan tepat adanya. Dengan demikian kompensasi dapat mempengaruhi peningkatan motivasi kerja karyawan. Sebaliknya, pemberian kompensasi yang tidak tepat tidak akan meningkatkan motivasi kerja bahkan dapat

menurunkan semangat dan kegairahan kerja mereka. Dengan kompensasi yang diterima oleh karyawan, mereka berharap dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka secara minimal, misalnya kebutuhan makan, minum, pakaian dan perumahan. Oleh karena itu, dalam proses pemberian kompensasi kepada para karyawan, setiap perusahaan harus memperhatikannya sedemikian rupa sehingga kompensasi terendah yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pokok para karyawan mereka. Hal tersebut erat pengaruhnya karena jika kebutuhan pokok dari karyawan tidak dapat dipenuhi, maka hal tersebut akan menurunkan motivasi mereka. Untuk itu diperlukan pemberian kompensasi yang adil dan layak sehingga karyawan akan merasa diperhatikan oleh perusahaan.

METODA PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan purposive sampling yaitu pemilihan sekelompok subyek yang didasarkan atas karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya untuk menunjukkan tujuan tertentu (Umar, 2002:139). Adapun karakteristiknya adalah semua karyawan GraPARI Telkomsel Cabang Pemuda Surabaya, dengan jumlah 30 responden.

Adapun ukuran sampel menggunakan pendapat Umar (2002:68) untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dapat digunakan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ket : n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Prosentase Kesalahan

Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Yaitu dengan melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang ada pada obyek penelitian. Adapun interview dilakukan dengan metode semi terbuka, artinya penulis dapat mengajukan pertanyaan kepada narasumber dan narasumber bebas menjawab tanpa ada batasan apapun. Materi dari interview ini yaitu tentang sistem gaji, insentif, dan bonus terhadap karyawan serta tugas yang diberikan kepada karyawan, dan juga pengaruhnya terhadap produktivitasnya.

b. Quesioner

Peneliti menyebarkan kuesioner (angket) yang telah ditetapkan kepada responden untuk dijawab dan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Quesioner ini menggunakan sistem tertutup yang berarti setiap responden diharapkan menjawab sesuai dengan pilihan yang telah tersedia dan sesuai dengan yang dirasakan karyawan. Pengukuran atau pembobotan nilai kuesioner akan menggunakan skala likert. Pengukuran variabel kinerja karyawan menggunakan instrumen yang diadopsi dari kuesioner Rahayu (2007). Instrumen ini terdiri atas 30 pernyataan, disusun menggunakan skala likert 5 poin (sangat tidak setuju sampai dengansangat setuju).

Desain Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sub Indikator
1. Variabel Bebas (X)	Kompensasi Finansial (X1)	Gaji (X1.1)	a) Sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan karyawan. b) Sesuai dengan harapan karyawan.
		Bonus (X1.2)	c) Sesuai dengan kebutuhan hidup karyawan. d) Sesuai dengan peraturan
	Kompensasi Non Finansial (X2)	Lingkungan Kerja (X2.1)	a) Bonus sesuai harapan. b) Bonus dibagikan secara berkala.
		Pekerjaan (X2.2)	a) Kebijakan yang dikeluarkan oleh perusahaan yang akan mendukung suasana kerja. b) Supervise dari pimpinan yang berkompeten. c) Rekan kerja yang menyenangkan sehingga tercipta suasana kondusif. d) Lingkungan kerja yang nyaman yang akan membuat karyawan betah untuk bekerja.
			a) Tugas-tugas yang diberikan menarik bagi karyawan. b) Tantangan didalam pekerjaan sehingga karyawan dapat bekerja dengan penuh motivasi. c) Adanya tanggung jawab yang dibebankan kepada karyawan. d) Adanya pengakuan dari perusahaan atas pekerjaan

			yang telah dikerahkan oleh karyawan.
2. Variabel Terikat Motivasi Kerja Karyawan (Y)			a) Kondisi lingkungan kerja . b) Kompensasi yang memadai. c) Supervisi yang baik. d) Adanya jaminan pekerjaan. e) Status dan tanggung jawab. f) Peraturan yang fleksibel.

Teknik Analisis Data

1) Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner tersebut mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Pada penelitian ini, uji validitas digunakan untuk menghitung korelasi skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total seluruh butir pertanyaan dalam satu variabel. Perhitungan korelasi yang digunakan adalah korelasi *product moment* dari pearson (Ghozali, 2011:136-137).

2) Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat dipercaya sebagai pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Uji reliabilitas ini digunakan untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan dari indikator-indikator dari variabel yang diamati. Koefisien reliabilitas diketahui dari besarnya koefisien alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,6$ (Ghozali, 2011:137).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Menurut Ghozali (2011:136) ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan :
Analisis grafik dan uji statistik

Uji Statistik

Yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik Kolmogrov-Smirnov (K-S) dengan uji 1-sample. Di dapatkan angka signifikan jauh di atas 0,05 yang berarti nilai residual terdistribusi secara normal atau memenuhi asumsi klasik (H_0 ditolak dan H_a diterima). Dimana uji ini akan dihitung dengan menggunakan alat bantu komputer dengan program SPSS 20.

1. Uji Multikolonieritas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (*independent*) (Ghozali, 2011:91).

2. Uji Autokorelasi

Bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode saat ini dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).

3. Uji Heterokedastisitas

Uji ini bertujuan menguji dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual (kesalahan pengganggu) satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Widayat (2002:35) model regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan asosiatif dari variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat dengan membuat persamaan garis linier berganda, yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Analisis of Variance (ANOVA)

ANOVA digunakan untuk menguji kelayakan model atau *goodness of-fitt* dari model yang dikembangkan (Ferdinand, 2006:297).

Uji Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (r²)

Koefisien korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linier antara dua variabel (Ghozali, 2011:96). Dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas yaitu kompensasi finansial dan kompensasi non finansial terhadap variabel terikat yaitu motivasi karyawan.

Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Uji Parsial)

Untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat mempunyai pengaruh secara signifikan, maka digunakan rumus t_{hitung} menurut Mulyono (2003:202).

2. Uji F (Uji Simultan)

Untuk menguji apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan atau tidak dengan variabel terikat maka digunakan rumus F_{hitung} yang menurut Riduwan (2003:238)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah para karyawan dengan jabatan Customer Service di Grapari Telkomsel Cabang Pemuda Surabaya yang berjumlah 30

orang. Adapun karakteristik responden yang dapat dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan masa kerja di Grapari telkomsel.

Uji Validitas

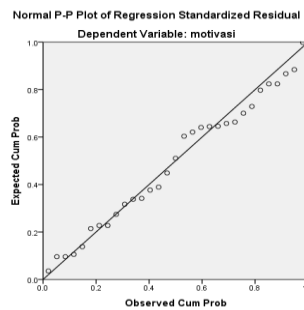
Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian kriteria pengujiannya adalah jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jumlah data (n) = 31, maka didapat $r \text{ tabel}$ sebesar 0,3550

Uji Realibilitas

Hasil uji reliabilitas untuk variabel kompensasi finansial adalah sebesar 0,873, untuk variabel kompensasi nonfinansial sebesar 0,881 dan variabel kinerja karyawan adalah sebesar 0,829. Semua variabel tersebut dinyatakan reliabel, karena lebih besar dari 0,6.

Uji Normalitas

Analisa Grafik



Hasil analisa grafik p-plot memperlihatkan penyebaran data (titik) di sekitar garis regresi (diagonal) dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

Analisa Statistik

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		kompensasi finansial	kompensasi non finansial	motivasi
N		31	31	31
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.6290	3.6008	3.6694
	Std. Deviation	.51385	.52779	.59647
Most Extreme Differences	Absolute	.277	.253	.225
	Positive	.277	.253	.225
	Negative	-.120	-.156	-.131
Kolmogorov-Smirnov Z		1.540	1.410	1.251
Asymp. Sig. (2-tailed)		.017	.038	.087

a. Test distribution is Normal.

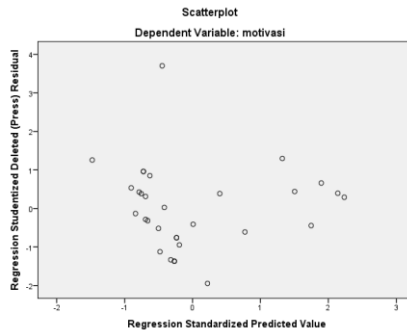
b. Calculated from data.

Uji Multikolinearitas

Collinearity Statistics		
Variabel	Tolerance	VIF
Kompensasi Finansial	0,400	2,497
Kompensasi non Finansial	0,400	2,497

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 4,9. Pada tabel tersebut dapat dilihat nilai VIF untuk variabel kompensasi finansial adalah sebesar 2,497. Untuk variabel kompensasi nonfinansial, nilai VIF adalah sebesar 2,497. Nilai VIF untuk variabel kompensasi finansial dan nonfinansial lebih kecil dari 5, maka data penelitian ini bebas dari asumsi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas



Pada analisa heteroskedastisitas memperlihatkan pola yang jelas dimana titik-titik menyebar dan titik-titik tersebut tidak membentuk suatu pola tertentu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi persoalan heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien
Konstanta	0,619
Kompensasi finansial	0,110
Kompensasi non finansial	0,736

Uji ANOVA (Analisis of Variance)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.646	2	2.823	15.725	.000 ^b
	Residual	5.027	28	.180		
	Total	10.673	30			

a. Dependent Variable: motivasi

Model	t	Sig
Kostanta	1,075	0,292
Kompensasi finansial	0,463	0,647
Kompensasi non finansial	3,178	0,004

b. Predictors: (Constant), kompensasi non finansial, kompensasi finansial

Dari hasil tabel didapatkan hasil nilai signifikansi adalah 0,000 ini berarti $0,000 < 0,05$ dan berarti juga model regresi yang dihasilkan baik (layak) untuk digunakan pada analisis selanjutnya.

Uji koefisien korelasi(R) dan koefisien determinasi (R^2)

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
1	0,727 ^a	0,529	0,495	0,42372

Hasil analisis korelasi ganda dalam penelitian ini diperoleh angka R sebesar 0,727, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara kompensasi finansial dan nonfinansial terhadap motivasi kerja karyawan.

Analisis determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1 , X_2) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikit pun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna.

Hasil analisis determinasi diperoleh angka R^2 (R Square) sebesar 0,529 atau (52,9%).

Uji Hipotesis

Nilai t hitung kompensasi finansial terhadap kinerja sebesar 0,463 sementara untuk t tabel dengan sig. $\alpha = 0,05$ dan $df = n-k$, yaitu $31-2-1 = 28$, maka didapat t tabel satu sisi sebesar 2,048. Nilai t hitung berarti $0,463 < 2,048$ dan nilai signifikansi kompensasi finansial $0,647 > 0,05$ maka tidak berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan.

Nilai t hitung kompensasi non finansial terhadap kinerja sebesar 3,178 sementara untuk t tabel dengan sig. $\alpha = 0,05$ dan $df = n-k$, yaitu $31-2-1 = 28$, maka didapat t tabel satu sisi sebesar 2,048. Nilai t hitung berarti $3,178 > 2,048$ dan nilai signifikansi kompensasi non finansial $0,004 < 0,05$ maka berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan.

Uji F (Uji Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.646	2	2.823	15.725	.000 ^b
	Residual	5.027	28	.180		
	Total	10.673	30			

a. Dependent Variable: motivasi

b. Predictors: (Constant), kompensasi non finansial, kompensasi finansial

Nilai F hitung adalah sebesar 15,725, sedangkan nilai F tabelnya adalah sebesar 3,34 ($df\ 1 = 3-1 = 2$ dan $df\ 2 = 31-2-1 = 28$). Selain itu, nilai signifikansinya adalah sebesar 0,000 lebih kecil daripada taraf signifikansi (α) 0,05. Karena nilai F hitung $>$ F tabel ($15,725 > 3,226$) dan nilai signifikansi lebih kecil daripada taraf signifikansi (α) 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka hipotesis ketiga diterima, artinya kompensasi finansial dan kompensasi nonfinansial secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Setelah dilakukan pengujian atas hipotesis yang diajukan, maka diperoleh kesimpulan:

1. Hipotesis pertama menyatakan bahwa kompensasi finansial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja Customer Service GraPARI Telkomsel cabang Pemuda Surabaya. Hal tersebut ditunjukkan oleh probabilitas sebesar $0,647 > 0,05$.
2. Hipotesis kedua menyatakan bahwa kompensasi non finansial memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja Customer Service GraPARI Telkomsel cabang Pemuda Surabaya. Hal tersebut ditunjukkan oleh probabilitas sebesar $0,004 > 0,05$.
3. Kompensasi finansial dan kompensasi nonfinansial secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari F hitung $>$ F tabel ($15,725 > 3,226$) dan nilai signifikansi lebih kecil daripada taraf signifikansi (α) 0,05 yaitu ($0,000 < 0,05$).

Saran

Sebagai bagian akhir dari penelitian ini, maka saran yang dapat disampaikan adalah :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompensasi finansial dan non finansial memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja Customer Service GraPARI Telkomsel cabang Pemuda Surabaya. Hal tersebut dibuktikan dengan indikator dari kompensasi finansial dan non finansial yang di persepsikan tinggi oleh responden yaitu dukungan terhadap karyawan. Untuk itu manajemen GraPARI Telkomsel Cabang Pemuda Surabaya hendaknya menjaga dan mempertahankan faktor-faktor pendukung motivasi seperti kompensasi finansial dan non finansial, yang perlu ditambahkan harap ditambahkan untuk hasil yang lebih positif dan menerima dan menganalisa secara seksama segala keluhan dan masukan yang disampaikan oleh karyawan. Selain itu juga menjaga untuk meminimalisir adanya hambatan kerja seperti halangan-halangan organisasi dan tekanan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang negatif.

2. Dalam Penelitian ini instrumennya adalah berupa pertanyaan kuisioner dan diukur dengan menggunakan teknik skala Likert. Untuk peneliti yang ingin menggunakan materi yang sama Peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya menggunakan teknik wawancara tatap muka agar bisa memperoleh jawaban yang lebih mendalam, serta masukan-masukan dari responden, dan agar penelitian bisa lebih menjelaskan hal-hal yang lebih meningkatkan motivasi kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*

Perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

A. Sihotang. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Pradnya Paramita

Abraham Spering, 1987, "*Psychology : Made Simple*", London, The Publisher W. H. Allen & Co. Ltd.

Amirullah & Widayat. 2002. *Riset Bisnis*, Jakarta : Graha Ilmu

Andrew E Sikula (1981). *Pelatihan dan Pengembangan Tenaga Kerja*. Jakarta: Pustaka Binaman.

Augusty, Ferdinand, 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Ghozali, Imam (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)* Semarang, Universitas Diponegoro.

Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia* Cetakan ke 15, Yogyakarta : BPF - Yogyakarta.

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/2058/SKRIPSI%20FUL%20L.pdf?sequence=2>

<http://www.unja.ac.id/fe/images/karya-ilmiah/tabel-f-0-05.pdf>

<http://www.unja.ac.id/fe/images/karya-ilmiah/tabel-r.pdf>

<http://www.unja.ac.id/fe/images/karya-ilmiah/tabel-t.pdf>

Mondy, R. Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga

Nawawi, H., 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Mediakom

Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 2, STIE YKPN, Yogyakarta

Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

Umar, Husein, 2002, *Metode Riset Bisnis*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.