



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki tugas dan fungsi dalam melakukan pelayanan kelistrikan yang ada di Indonesia. Pelayanan utama yang diberikan oleh PT PLN yang sesuai dengan Undang-undang RI no. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan ada tiga yang pertama menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik seperti pembangkitan tenaga listrik, penyaluran tenaga listrik, distribusi tenaga listrik, perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik, dan pengembangan penyediaan tenaga listrik, yang kedua menjalankan usaha penunjang listrik yang mencakup konsultasi ketenagalistrikan, pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan, pemeriksaan dan pengujian peralatan ketenagalistrikan, pengoperasian dan pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan, laboratorium pengujian peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik, sertifikasi peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik, dan sertifikasi kompetensi tenaga teknik ketenagalistrikan.

Terakhir adalah kegiatan-kegiatan lainnya seperti pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk tenaga listrik, jasa operasi dan pengaturan pada pembangkitan, penyaluran, distribusi dan retail tenaga listrik, industri perangkat keras, lunak dan lainnya di bidang ketenagalistrikan, kerja sama dengan pihak lain atau badan penyelenggara bidang ketenagalistrikan di bidang pembangunan,

operasional, telekomunikasi dan informasi terkait dengan ketenagalistrikan, sehingga PLN harus memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, kompeten, produktif, dan *professional* untuk dapat meningkatkan pelayanan kelistrikan dengan baik untuk masyarakat.

Konsumsi listrik di Indonesia selama triwulan pertama 2015 mencapai 48,04 TWh atau tumbuh 2,64% dibandingkan periode januari hingga maret 2014 yang tercatat 46,81 TWh. Pertumbuhan listrik sebesar 2,64% tersebut lebih rendah dibandingkan periode triwulan pertama 2014 terhadap triwulan pertama 2013 yang tumbuh hingga 7,58%. Sementara itu, pada tahun 2015 pengamat ekonomi Aviliani menilai bahwa sektor ketenagalistrikan memiliki pengaruh besar terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Semakin tinggi penggunaan listrik maka akan sebanding dengan kemajuan ekonomi. Maka dari itu, pembangunan infrastruktur yang tengah digalakkan pemerintah saat ini membutuhkan kapasitas listrik yang mencukupi.

Berdasarkan Harian Ekonomi Neraca di zaman sekarang kehidupan manusia semakin maju dan kompleks dimana pemakaian listrik pada maret 2015 tumbuh sebesar 3,6% dibandingkan maret 2014, pada maret 2015 penjualan listrik tercatat 16,74 Tera Watt hour (TWh), sementara maret 2014 sebesar 16,16 TWh. Sementara itu melalui website resmi PLN pemakaian listrik pada mei 2013 sebesar 16,07 Tera Watt hour (TWh) atau tumbuh 9,96% bila dibanding dengan pemakaian listrik pada mei 2012 yang sebesar 14,61 TWh. Pemakaian bulan mei 2012 dibandingkan pemakaian bulan mei 2011 sebesar 9,68%. Pertumbuhan konsumsi listrik adalah salah satu indikator pertumbuhan ekonomi.

Menurut *website* Merdeka.com kementerian ESDM dalam Indonesia International Infrastruktur Convention dan Exhibiton (IIICE) 2015, menampilkan satu tahun pembenahan sektor ESDM dari berbagai sektor, mulai dari listrik, migas, mineral dan batubara serta energi baru terbarukan dan konservasi energi. Proyek listrik 35.000 MW menjadi salah satu topik yang sangat diminati dan mendapatkan banyak atensi dari investor asing. Menurut Wakil Presiden Jusuf Kalla pada senin, 07 september 2015 menjelaskan bahwa infrastruktur adalah hal yang terus menerus berkembang. Pengembangan infrastruktur akan terus berlanjut seiring dengan perkembangan ekonomi, teknologi dan meningkatnya jumlah manusia. Untuk itu Jusuf Kalla mengajak kepada seluruh masyarakat, investor, pengusaha, dan pemerintah pusat maupun daerah untuk berperan aktif dalam pembangunan infrastruktur tanah air.

Berdasarkan *website* Merdeka.com dalam memenuhi kebutuhan listrik masyarakat, pemerintah melaksanakan program pembangunan kapasitas listrik 35.000 MW. Program ini merupakan suatu kebutuhan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi serta untuk meningkatkan rasio elektrifikasi yang hingga bulan juni 2015 baru mencapai 86,39% dengan kapasitas pembangkit sebesar 53,5 GW, artinya tinggal 12,6% wilayah Indonesia yang belum tersentuh listrik dari PLN, mayoritas ada di Papua, Maluku, dan NTT. Rasio elektrifikasi nasional tersebut menempatkan Indonesia lebih rendah dari negara-negara tetangga seperti, Singapura yang 100%, Brunei 99,7%, Thailand 99,3%, dan Vietnam 98,0%. Pemerintah menargetkan rasio elektrifikasi sebesar 97,4% dalam lima tahun kedepan.

Dengan pernyataan diatas, pencapaian dan keberhasilan program pembangunan kapasitas listrik 35.000 MW akan berhasil dengan adanya sumber daya manusia (SDM), karena sumber daya manusia (SDM) merupakan asset paling penting bagi organisasi/ perusahaan. SDM memberikan pengetahuan, keahlian, dan pengalamannya untuk dapat mencapai tujuan dari organisasi. Tanpa SDM yang berkualitas, kompeten, produktif, dan *professional* mustahil organisasi dapat mewujudkan tujuannya. Menurut Nawawi dalam buku *A to Z Human Capital* (2014:44) sumber daya manusia (SDM) adalah orang yang bekerja dan sebagai asset penggerak organisasi/ perusahaan.

Dalam jurnal " Pengaruh Disiplin dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai PT PLN (PERSERO) Wilayah Kalimantan Timur Area Samarinda"(2013) keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Setiap organisasi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan tujuan perusahaan akan tercapai. Salah satu cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya, misalnya melalui pendidikan, pelatihan, pemberian *reward* yang layak, pemberian motivasi, dan menciptakan lingkungan yang kondusif kepada karyawan.

Sukses tidaknya karyawan dalam pekerjaan dapat diketahui oleh organisasi melalui kinerja karyawan yang di lihat dari kompetensi yang dimilikinya, oleh karena itu karyawan dan manajer diharapkan memiliki kompetensi yang berhubungan dengan tugas dan tanggung jawabnya sehingga dapat menghasilkan kinerja yang maksimal di organisasi. Menurut Edwin B. Filippo dalam buku *A to Z Human Capital* (2014:59)

manajemen sumber daya manusia adalah proses merencanakan, mengorganisir atau mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengendalikan pengadaan, pengembangan, kompensasi, penyatuan, perawatan/pemeliharaan, dan pemisahan/pelepasan sumber daya manusia kepada tujuan-tujuan akhir individu organisasi dan masyarakat yang telah dicapai.

Menurut Devanna et al. dalam jurnal *The Impact of Reward and Motivation on Job Satisfaction in Water Utility Industry* mencatat bahwa strategi bisnis yang terkait dengan *reward* terhadap *job satisfaction* memiliki efek langsung yang lebih kuat terhadap profitabilitas dalam hal keuangan yang meliputi gaji. Vandenberghe et al. menemukan hubungan yang signifikan antara *reward* dengan *job description* di seluruh organisasi yang ada di perusahaan. Dengan demikian, sektor publik dan swasta sebagai salah satu pengukur terpenting dari *job satisfaction*, seperti *reward* yang sesuai, kepuasan kerja dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan.

Dalam *website Psikologizone* upaya meningkatkan potensi dari karyawan PT PLN, SDM memiliki peranan yang sangat penting karena menjadi petaka bila *job satisfaction* karyawan diabaikan oleh pihak manajemen, dampaknya dapat mengganggu kinerja karyawan, malas, gangguan fisik, kecemasan, depresi, dan perilaku kurang produktif.

Menurut Lock dalam jurnal *Impact of Reward and Recognition on Job Satisfaction and Motivation: An Empirical Study from Pakistan* mendefinisikan *job satisfaction* sebagai keadaan emosi yang positif yang dirasakan seseorang dari hasil pekerjaannya. Salah satu cara yang dapat diberikan oleh organisasi untuk meningkatkan

kepuasan kerja karyawannya, adalah dengan pemberian reward yang sesuai dan motivasi ke karyawan. Fenomena-fenomena permasalahan yang berkaitan dengan *job satisfaction* di PT PLN adanya program penilaian yang dirasa kurang adil, hubungan antar karyawan yang kurang harmonis.

Salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah melalui program *reward* yang diberikan oleh organisasi. *Reward* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Menurut Robert Kreitner dalam buku *Principles of Management Eleventh Edition* (2009:389) *reward system* didefinisikan sebagai material dan psikologis hasil dari mengerjakan pekerjaan ditempat kerja. Menurut Kinicki dan William dalam buku *Management* (2009:371) *reward* terdiri dari dua kategori yaitu *extrinsic reward* adalah penghargaan atau imbalan yang berasal dari orang lain hasil dari pekerjaan yang baik. Misalnya berupa uang, bonus, jabatan, dan sebagainya, sedangkan *intrinsic reward* berupa kepuasan pribadi yang dirasakan seseorang ketika bisa menyelesaikan suatu pekerjaan dengan baik, seperti *recognition, responsibility, caring, growth*, maupun sapaan.

Extrinsic reward yang diberikan oleh PT PLN kepada karyawannya, seperti tunjangan kesehatan, fasilitas, jenjang karir yang tergantung pada pencapaian kinerja karyawan serta inovasi yang diberikan mencapai standar rata-rata yang ada atau tidak, uang lembur, beasiswa, dan promosi. PLN memberikan *extrinsic reward* berupa gaji pokok, tunjangan kesehatan yang dijamin 100% oleh perusahaan, fasilitas seperti kendaraan untuk posisi tertentu, dan PLN tidak memberikan uang lembur kepada karyawannya melainkan bonus insentif tambahan kerja tim yang diberikan setiap

satutahun sekali, promosi diberikan untuk karyawan yang dirasa memiliki kinerja yang melebihi standar, beasiswa diberikan bagi karyawan yang memiliki kinerja yang selalu naik setiap tahun dan yang memiliki keinginan untuk melanjutkan pendidikan didalam maupun diluar negeri.

Sedangkan untuk *intrinsic reward* yang diberikan PLN untuk karyawannya seperti *employee of the month* diberikan kepada karyawan yang telah melakukan pekerjaan yang melebihi dari standar perusahaan (melakukan inovasi, pencapaian melebihi target, dan lain-lain), pemberian pelatihan K3 kepada karyawan sesuai dengan *Standard Operation Procedure* untuk meminimalkan kecelakaan atau kesalahan kerja pada karyawan.

Melalui wawancara yang telah dilakukan terdapat permasalahan terkait *reward*, dimana perusahaan belum maksimal dalam memberikan *reward* untuk para karyawannya terutama pada divisi teknis dan perencanaan pengadaan, dalam *extrinsic reward* setelah melakukan *in-depth interview* dengan Bapak Z fasilitas seperti kendaraan motor ataupun mobil yang diberikan oleh PT PLN untuk keperluan kerja dimana terkadang karyawanlah yang mengisi bensin dengan uang pribadi walaupun untuk kepentingan kantor dan juga terkadang menggunakan kendaraan pribadi karyawan dikarenakan kekurangan kendaraan untuk kelokasi tujuan.

Sedangkan menurut Bapak O di divisi teknis dan perencanaan pengadaan, mengatakan bahwa uang lembur yang diberikan walaupun masuk kedalam bonus insentif tambahan kerja tim diberikan besarnya tidak sesuai dengan beban pekerjaan yang dilakukan dan terkadang bonus insentif tambahan kerja tim diberikan besarnya

sama dengan tim yang beban kerjanya lebih ringan dibandingkan dengan tim dari Bapak O. Fenomena lain yang berhubungan dengan *extrinsic reward* karyawan adalah pembagian bonus yang sama rata untuk setiap karyawan di PT PLN walaupun tingkat kepatuhan terhadap kehadiran kerja berbeda, setelah melakukan *in-depth interview* dengan Ibu C di divisi pengembangan talenta, beliau mengatakan bahwa saat rapat bulan Desember tahun lalu, ada karyawan yang memiliki absen yang lebih banyak dari karyawan lain untuk tidak mendapat uang bonus tahun namun pada akhirnya semua karyawan mendapatkan bonus tahunan yang sama besar.

Sedangkan dalam *intrinsic reward* di mana menurut Bapak L di divisi energi baru dan terbarukan *employee of the month* yang diberikan tidak sesuai dimana bulan agustus tahun lalu Bapak C tidak menjadi *employee of the month* padahal beban kerja yang dikerjakan lebih berat dibandingkan dengan Bapak J akan tetapi Bapak C dapat mengerjakan dengan baik dibandingkan dengan Bapak J. Menurut Bapak H tugas yang diberikan PT PLN belum dapat menyesuaikan kemampuan karyawan, hal tersebut menjadi beban karyawan dalam melakukan pekerjaan seperti pada divisi energi baru dan terbarukan karyawan terkadang harus melakukan tugas yang bukan *job description*. Selain itu kurang maksimalnya dalam pemberian *reward* yang diberikan kepada karyawan yang membuat karyawan tidak termotivasi dalam bekerja.

Job satisfaction dapat terjadi bila perlakuan yang diberikan pada karyawan akan efektif bila mereka merasa puas atas pekerjaannya. Kepuasan dalam pekerjaan akan mereka rasakan apabila merasakan adanya keselarasan antara apa yang diharapkan dengan apa yang diperoleh, atau antara kebutuhan dan penghargaan. Bila kepuasan

dibabakan oleh pihak manajer maka dampaknya akan mengganggu kinerja karyawan, seperti kebosanan, malas, gangguan fisik, kecemasan, depresi, dan perilaku kurang produktif .

Dengan pernyataan diatas, *reward* yang diberikan perusahaan akan berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan karyawan di PT PLN. Menurut Saba dalam jurnal *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, kepuasan kerja dapat terjadi dalam kondisi yang positif tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja karyawan tetapi juga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Salah satu aspek dalam meningkatkan *job satisfaction* karyawan bukan hanya sekedar uang, motivasi, namun penghargaan (*reward*) juga dapat menenukan kepuasan kerja karyawan.

Dalam kasus ini perusahaan dirasa *job satisfaction* karyawan belum optimal. Ketika penulis melakukan *in-depth interview* dengan beberapa staf di divisi pengembangan talenta, terdapat beberapa fenomena didalam perusahaan PT PLN melalui wawancara dengan Bapak G di divisi teknis dan perencanaan pengadaan,, dimana beliau merasa komunikasi antar karyawan yang kurang baik, seperti saat melakukan pembagian tugas ada beberapa karyawan yang tidak mengetahui apa saja tugas utama mereka didalam tim kerja sehingga karyawan yang bersangkutan bekerja tidak sesuai dengan harapan awal.

Fenomena lain yang berhubungan dengan *job satisfaction* karyawan di PT PLN, setelah melakukan *in-depth interview* dengan Ibu A di divisi pengembangan talenta mengatakan bahwa terdapat hubungan kerja antar karyawan yang berjalan kurang

baik, seperti karyawan yang membawa permasalahan pribadi dengan karyawan lain didivisi yang berbedaketempat kerja dan setiap melakukan rapat untuk membahas hasil kinerja karyawan, selalu ada perbedaan pendapat yang membuat suasana rapat cenderung tegang.

Selain itu setelah melakukan *in-depth interview* dengan Ibu Bdi divisi pengembangan talentabeliau juga merasa tidak diberikan kesempatan untuk mengeluarkan pendapat dalam kegiatan organisasi, seperti saat rapat untuk menentukan lokasi dan susunan acara untuk *outbound*. Beliau mengusulkan untuk pergi ke kawasan Bandung akan tetapi di tolak dengan alasan lokasi tersebut terlalu jauh dan dana yang ada tidak cukup.

Menurut Khalizani Khalid et. Al dalam jurnal *The Impact of Reward and Motivation on Job Sastisfaction in Water Utility Industry*, *job description* adalah motivator penting untuk kinerja karyawan dan kombinasi psikologis dan lingkungan kerja yang meliputi *pay, promotion, supervision, benefit, contingent rewards, operating procedures, co-workers, nature of work*, dan *communication*.

Berdasarkan pada uraian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti mengenai adalah *extrinsic reward, intrinsic reward*, dan *job satisfaction* sehingga penulis mengambil judul “Analisis Pengaruh *Extrinsic Reward* dan *Intrinsic Reward* terhadap *Job Satisfaction* pada Karyawan PT Perusahaan Listrik Negara Analisis Pengaruh *Extrinsic Reward* dan *Intrinsic Reward* terhadap *Job Satisfaction* pada Karyawan PT Perusahaan Listrik Negara di Divisi Teknisi dan Perencanaan Pengadaan, Energy Baru

dan Terbarukan, dan Pengembangan Talenta untuk Wilayah Jakarta” sebagai topik penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian diatas, penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apakah *extrinsic reward* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* di PT Perusahaan Listrik Negara?
2. Apakah *intrinsic reward* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* di PT Perusahaan Listrik Negara?

1.3 Batasan Masalah

Untuk memudahkan penelitian yang dilakukan dan penelitian difokuskan pada tujuan maka penulis membatasi ruang lingkup, sebagai berikut:

1. Responden pada penelitian ini adalah karyawan PT Perusahaan Listrik Negara wilayah Jakarta.
2. Sampel yang dijadikan responden sebanyak 94 karyawan.
3. Variabel-variabel yang diteliti adalah *extrinsic reward*, *intrinsic reward*, dan *job satisfaction*.
4. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan yang sudah bekerja di PT Perusahaan Listrik Negara lebih dari 6 bulan.
5. Divisi yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah karyawan di divisi teknis dan perencanaan pengadaan, *energy* baru dan terbarukan, dan pengembangan talenta PT Perusahaan Listrik Negara.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *extrinsic reward* terhadap *job satisfaction* pada karyawan di PT Perusahaan Listrik Negara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *intrinsic reward* terhadap *job satisfaction* pada karyawan di PT Perusahaan Listrik Negara.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penulis dapat belajar bagaimana mengidentifikasi suatu masalah dan menganalisis serta mencari dan menentukan bagaimana cara penyelesaiannya. Selain itu dengan adanya penelitian ini penulis mendapatkan tambahan wawasan dan ilmu pengetahuan yang membantu penulis dalam mengkombinasikan teori-teori yang telah dipelajari didalam perkuliahan dengan kenyataan dilapangan khususnya dibidang *extrinsic reward*, *intrinsic reward*, dan *job satisfaction*.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan informasi serta tolak ukur dalam melaksanakan pengukuran kepuasan kerja karyawan di PT Perusahaan Listrik Negara sebagai bahan pertimbangan untuk menganalisis kembali seberapa efektif pengukuran *job satisfaction* karyawan yang dilakukan oleh perusahaan.

3. Bagi Akademik

Sebagai salah satu bahan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut terhadap perkembangan sumber daya manusia khususnya dalam suatu organisasi yang membahas mengenai *extrinsic reward*, *intrinsic reward*, dan *job satisfaction*.

4. Bagi Pembaca

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dalam melakukan suatu kajian tentang sumber daya manusia khususnya mengenai *extrinsic reward*, *intrinsic reward*, dan *job satisfaction*.

1.6 Metode dan Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

1.6.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu:

a. Data Primer.

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dalam bentuk wawancara kepada karyawan tetap PT Perusahaan Listrik Negara, maupun melalui observasi lapangan secara langsung.

b. Data Sekunder.

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen tertulis dengan mempelajari berbagai tulisan, buku-buku, jurnal-jurnal dan internet yang berkaitan dan mendukung penelitian ini. Data yang dibutuhkan antara lain sejarah dan

perkembangan perusahaan, jumlah karyawan dan lain sebagainya yang mendukung penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya kecil/sedikit. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan, yaitu dengan karyawan PT Perusahaan Listrik Negara.

b. Kuesioner

Kuesioner yaitu menyebarkan daftar pertanyaan berupa angket kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

c. Riset Perpustakaan

Riset perpustakaan ini dilakukan dengan membaca dan memahami berbagai macam buku bacaan lain seperti jurnal dan artikel-artikel yang berkaitan dengan penelitian

yang dilakukan. Data yang diperoleh dapat dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian ini.

1.6.2 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab I berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode dan sistematika penulisan. Secara garis besar berbicara tentang gambaran umum kondisi saat ini akan pertumbuhan pemakaian listrik di Indonesia, bagaimana SDM menjadi salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan, dan bagaimana membuat SDM mencapai suatu tujuan perusahaan. Perlu dukungan *reward* yang efektif dari perusahaan untuk mempengaruhi *job satisfaction* karyawan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

BAB II: TELAAH LITERATUR

Dalam bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, yang bisa menjadi dasar dan pedoman dalam melakukan penelitian secara terperinci, seperti pengertian manajemen, sumber daya manusia, manajemen sumber daya manusia, proses manajemen sumber daya manusia, *reward*, jenis-jenis *reward*, *extrinsic reward*, *entrinsic reward*, tujuan *reward*, faktor-faktor yang mempengaruhi *reward*, *job satisfaction*, faktor-faktor yang mempengaruhi *job satisfaction*, cara karyawan mengungkapkan ketidakpuasan, pengembangan hipotesis penelitian, penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka pemikiran.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab III penulis menguraikan mengenai gambaran umum objek penelitian, dimana yang menjadi objek penelitian adalah PT Perusahaan Listrik Negara, penulis menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, sejarah perusahaan, struktur organisasi, visi, moto, dan misi perusahaan. Selain itu berbicara mengenai metode penelitian, variable penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, uji model, uji hipotesis, operasionalisasi variable, ruang lingkup penelitian yang meliputi populasi, sampel, periode penelitian, teknik pengumpulan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan memaparkan mengenai gambaran umum objek penelitian dan uraian analisis penelitian serta paparan hasil dari kuesioner pada saat pengumpulan data, serta deskripsi dari analisis *output* kuesioner menguraikan tentang hasil uji reliabilitas dan validitas, karakteristik responden, pembahasan atas analisis penelitian serta manajerial untuk perusahaan. Dalam hal ini penulis menguraikan analisis tentang *extrinsic reward*, *intrinsic reward*, dan *job satisfaction* yang dihubungkan dengan teori-teori yang dikaitkan dengan hasil penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari perumusan masalah yang telah dikemukakan pada bab I, kesimpulan didasarkan atas dasar temuan penelitian dan tambahan informatika yang didapat penulis selama penelitian dan saran-saran dari hasil penelitian yang diberikan penulis untuk PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) dan penelitian selanjutnya dari penelitian.

