

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap Organisasi maupun perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting bagi terwujudnya tenaga kerja yang produktif, efektif, dan efisien. Salah satu faktor untuk tercapainya tujuan perusahaan dengan baik ialah faktor kepuasan yang baik. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (Hasibuan, 2016). Kepuasan kerja merupakan sikap positif terhadap pekerjaan pada diri seseorang. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Biasanya orang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang dijalankan, apabila apa yang dikerjakan dianggap telah memenuhi harapan, sesuai dengan tujuannya bekerja. Apabila seseorang mendambakan sesuatu, berarti yang bersangkutan memiliki suatu harapan dan dengan demikian akan termotivasi untuk melakukan tindakan kearah pencapaian harapan tersebut. Jika harapan tersebut terpenuhi, maka akan dirasakan kepuasan. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan, sehingga kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan teori keadilan, perjanjian psikologis dan motivasi (Robbins dan Judge, 2012).

Salah satu perusahaan yang menganggap kepuasan kerja penting yaitu di PT. Pegadaian di Kota Bandar Lampung, terdapat dua jenis PT. Pegadaian yaitu PT. Pegadaian Syariah dan PT. Pegadaian Konvensional. Perbedaan pegadaian syariah dengan pegadaian konvensional sendiri hanya berbeda dalam pembiayaannya. Kalau pegadaian konvensional memberikan bunga

sebagai pembiayaan atas manfaat yang digadaikan, maka pegadaian syariah menggunakan pembiayaan bersifat ijarah. Ijarah sendiri adalah perjanjian akad kredit antara perusahaan (*mu'ajjir*) dengan nasabah (*mutta'jir*) untuk menyewa barang atau objek sewa dimana perusahaan memperoleh imbalan jasa, hingga objek sewa dibeli kembali oleh nasabah.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya PT. Pegadaian Syariah dan PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung di dukung oleh 72 orang pegawai. Berikut adalah data kepegawaian PT. Pegadaian Syariah dan PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Kepegawaian

Keterangan	PT. Pegadaian di Bandar Lampung				Jumlah
	Syariah		Konvensional		
	Orang	%	Orang	%	
Jenis Kelamin:					
Laki-Laki	21	63,67	22	56,41	53
Perempuan	12	36,36	17	43,59	19
Jumlah	33	100	39	100	72
Usia:					
Dibawah 20 Tahun	0	0	0	0	0
20 Tahun – 35 Tahun	22	66,67	23	58,97	45
Diatas 35 Tahun	11	33,33	16	41,03	27
Jumlah	33	100	39	100	72
Jabatan:					
Pimpinan Wilayah	1	3,03	1	2,56	2
Keuangan (<i>Finance</i>)	2	6,06	2	5,13	4
Pengelola SDM (HRD)	2	6,06	2	5,13	4
Pendidikan dan Pelatihan	2	6,06	2	5,13	4
Pemasaran	26	78,79	32	82,05	58
Jumlah	33	100	39	100	72

Sumber: PT. Pegadaian Syariah dan PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung, 2017

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah karyawan PT. Pegadaian Syariah sebanyak 33 orang dan PT. Pegadaian Konvensional sebanyak 39 orang yang lebih di dominasi oleh pegawai berjenis kelamin laki-laki, berusia di usia produktif yaitu diantara 20 tahun sampai dengan 35 tahun dengan jabatan sebagai pegawai pemasaran.

Paul E.Spector (1994), menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja akan diukur dengan beberapa faktor yaitu gaji, promosi, pengawasan, keuntungan, penghargaan, prosedur operasional, rekan kerja, sifat pekerjaan, komunikasi. Gaji adalah aspek yang mengukur kepuasan karyawan sehubungan dengan gaji yang diterima dan adanya kenaikan gaji. Promosi adalah aspek yang mengukur sejauh mana kepuasan karyawan sehubungan dengan kebijaksanaan promosi, kesempatan untuk mendapat promosi. Pengawasan adalah aspek yang mengukur kepuasan kerja seseorang terhadap atasannya. Karyawan lebih suka bekerja dengan atasan yang bersikap mendukung, penuh pengertian, hangat dan bersahabat, memberi pujian atas kinerja yang baik dari bawahan, dan memusatkan perhatian kepada karyawan (*employee centered*), dari pada bekerja dengan atasan yang bersifat acuh tak acuh, kasar, dan memusatkan pada pekerjaan (*job centered*).

Keuntungan adalah aspek yang mengukur sejauh mana individu merasa puas terhadap tunjangan tambahan yang diterima dari perusahaan. Tunjangan tambahan diberikan kepada karyawan secara adil dan sebanding. Penghargaan adalah aspek yang mengukur sejauh mana individu merasa puas terhadap penghargaan yang diberikan berdasarkan hasil kerja. Prosedur operasional adalah aspek yang mengukur kepuasan sehubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja. Hal-hal yang berhubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja mempengaruhi kepuasan kerja seorang individu seperti birokrasi dan beban kerja. Rekan kerja adalah aspek yang mengukur kepuasan berkaitan dengan hubungan dengan rekan kerja misalnya adanya hubungan dengan rekan kerja yang rukun dan saling melengkapi. Sifat pekerjaan adalah aspek yang mengukur kepuasan kerja terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri. Beberapa literatur telah mendefinisikan ciri-ciri pekerjaan yang berhubungan dengan kepuasan kerja antara lain: kesempatan rekreasi dan variasi tugas, kesempatan untuk menyibukkan diri, peningkatan pengetahuan, tanggung jawab, otonomi, kompleksitas kerja dan sejauh mana pekerjaan itu tidak bertentangan dengan

hati nurani. Komunikasi adalah aspek yang berhubungan dengan komunikasi yang berlangsung dalam perusahaan. Dengan komunikasi yang lancar, karyawan menjadi lebih paham akan tugas-tugas, kewajiban-kewajiban, dan segala sesuatu yang terjadi di dalam perusahaan.

Fenomena yang terjadi pada PT. Pegadaian Syariah Bandar Lampung yang berkaitan dengan gaji yaitu gaji yang diberikan dinilai layak dan adil disesuaikan dengan jabatan, tugas dan tanggungjawab. Pegawai yang berprestasi akan diberikan kesempatan untuk promosi jabatan, akan tetapi pegawai merasa keberatan dengan kebijakan promosi jabatan yang mengharuskan pegawai di mutasi ke cabang lain, sehingga kebijakan tersebut diduga dapat memicu ketidakpuasan pegawai dalam bekerja. Akan tetapi berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa secara keseluruhan karyawan merasa senang menjadi pegawai PT. Pegadaian Syariah Bandar Lampung karena selain kesejahteraan secara finansial yang baik, pegawai juga merasa senang karena setiap prestasi akan dihargai dan diberikan pujian, pegawai merasa sangat diuntungkan dengan kebijakan-kebijakan tersebut. Perusahaan memberikan penghargaan yang adil sesuai dengan prestasi kerja yang mampu dihasilkan pegawai. Aturan dan prosedur kerja yang diterapkan dalam perusahaan dinilai dapat mempermudah pegawai melakukan pekerjaannya. Hubungan dan komunikasi antar rekan kerja juga terjalin dengan baik. Selain itu pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawab disesuaikan dengan kemampuan pegawai.

Pada dasarnya PT. Pegadaian Syariah dan Konvensional mempunyai kebijakan atau aturan yang sama sehingga suasana lingkungan kerja pada PT. Pegadaian Konvensional juga sama dengan yang terjadi pada PT. Pegadaian Syariah, maka fenomena yang terjadi dalam PT. Pegadaian Syariah juga terjadi pada PT. Pegadaian Konvensional, akan tetapi manajemen perusahaan yang berbeda di segi sistem pembiayaan yaitu pada PT. Pegadaian Syariah menggunakan pembiayaan sifat ijarah sedangkan PT. Pegadaian Konvensional menggunakan bunga sebagai pembiayaan, diduga dapat

memicu terjadinya perbedaan tingkat kepuasan kerja antara pegawai PT. Pegadaian Syariah dan Konvensional karena perbedaan sistem pembiayaan mengakibatkan peluang pasar antara PT. Pegadaian Syariah dan Konvensional akan berbeda yang pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat penjualan yang akan berdampak pada kompensasi yang diterima pegawai dimana pegawai akan mendapatkan bonus yang lebih tinggi sesuai dengan tingkat penjualan yang dapat dicapainya.

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan dan jika kepuasan kerja pegawai diperhatikan maka pegawai akan bekerja sejauh kemampuannya agar memperoleh apa yang diharapkan dalam bekerja. Apabila perusahaan memperhatikan kepuasan kerja pegawai, maka pegawai akan semakin giat bekerja sehingga produktivitas kerja pegawai akan semakin tinggi pula.

Hasibuan (2016), menyatakan kepuasan kerja karyawan antara lain balas jasa yang adil dan layak yaitu besarnya kompensasi disesuaikan dengan beratnya tugas dan tanggungjawab, penempatan yang sesuai dengan keahlian yaitu menempatkan karyawan pada posisi atau jabatan yang sesuai dengan latar belakang pendidikannya, kemampuannya, keahliannya dan pengalamannya, berat-ringannya pekerjaan yaitu seberapa berat pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya, suasana dan lingkungan pekerjaan yaitu kenyamanan kondisi atau keadaan lingkungan kerja, peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan yaitu fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan organisasi dalam menunjang kegiatan operasi dalam organisasi, sikap pimpinan dalam kepemimpinannya yaitu gaya kepemimpinan seorang pimpinan dalam memberdayakan karyawan, dan sifat pekerjaan yang monoton atau tidak yaitu rutinitas pekerjaan. Kepuasan kerja yang dirasakan

karyawan sangat penting, karena apabila karyawan merasa tidak puas maka banyak permasalahan yang akan terjadi sebagaimana dikemukakan oleh Davis (2011), yang menyatakan bahwa rendahnya kepuasan kerja dimanifestasikan dalam bentuk pelambanan kerja, mangkir, kelalaian, rendahnya prestasi, rendahnya kualitas produk, dan masalah disiplin karyawan lainnya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Kepuasan Kerja Pegawai PT. Pegadaian Syariah dan PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja pegawai PT. Pegadaian Syariah Bandar Lampung?
2. Bagaimana kepuasan kerja pegawai PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek pada penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. Pegadaian Syariah dan PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek pada penelitian ini adalah Kepuasan Kerja.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Tempat dilakukannya penelitian ini adalah di PT. Pegadaian Syariah dan PT. Pegadaian Konvensional di seluruh cabang Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu penelitian di mulai dari sejak pengambilan tugas akhir dalam waktu yang ditentukan tanggal 17 Maret 2017 sampai 17 Oktober 2017.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu pengetahuan dalam penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya tentang Kepuasan Kerja.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa tingkat kepuasan kerja pegawai PT. Pegadaian Syariah Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisa tingkat kepuasan kerja pegawai PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian yang dilakukan sebagai syarat kelulusan program pendidikan strata satu Manajemen di IIB Darmajaya dan menambah ilmu pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penelitian-penelitian ini.
2. Bagi IIB Darmajaya, untuk memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai analisis kepuasan kerja.
3. Bagi penelitian dimasa yang akan datang, sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka penulis menyusun suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang terbatas dalam tiap-tiap bab.

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, definisi operasional variabel, uji persyaratan instrument, uji persyaratan analisis data, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang deskripsi data, hasil uji persyaratan instrument, hasil uji persyaratan analisis data, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian dan saran berdasarkan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, dan bahan-bahan lain yang dijadikan sebagai referensi.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi kuesioner penelitian, data penelitian dan hasil olahan data.

