

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia dalam pengembangan manajemen perusahaan merupakan syarat utama di era globalisasi yang menuntut manusia mampu bersaing dan mandiri. Manajemen sumber daya manusia adalah pengakuan akan pentingnya karyawan dalam suatu perusahaan sebagai sumber daya manusia yang penting bagi pencapaian tujuan perusahaan dan penggunaan berbagai fungsi dan kegiatan untuk menjamin bahwa sumber daya manusia tersebut dimanfaatkan secara efektif dan adil untuk kepentingan individu, perusahaan dan masyarakat. Fokus manajemen sumber daya manusia terletak pada upaya mengelola sumber daya manusia di dalam dinamika interaksi antara organisasi pekerja yang acap memiliki kepentingan berbeda. Manajemen sumber daya manusia meliputi penggunaan sumber daya manusia secara produktif dalam mencapai tujuan organisasi dan pemuasan kebutuhan karyawan secara individual (Setiono dan Sustiyak, 2020:p4).

Kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat penting dalam mencapai hasil kerja yang optimal. Kepuasan kerja merujuk kepada sikap dan perilaku seseorang terhadap pekerjaannya, seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, namun sebaliknya jika kepuasan kerja seseorang rendah akan menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya dan komitmen orang tersebut terhadap organisasinya rendah sehingga dapat menyebabkan orang tersebut mangkir dari perusahaannya. Departemen SDM atau yang membidangi masalah SDM hendaknya senantiasa memantau kepuasan kerja para karyawan karena hal tersebut besar pengaruhnya terhadap kinerja karyawan (Fathurohman:p27). Menurut Herzberg dalam Setiono dan Sustiyati (2020:p172), ciri perilaku pekerja yang puas adalah mereka yang mempunyai motivasi yang tinggi

untuk bekerja, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat kerja ke tempat bekerja, dan malas dalam melakukan pekerjaannya.

Tolak ukur rasa puas dalam bekerja pada setiap individu berbedabeda. Perlakuan tertentu mungkin dapat memuaskan individu satu namun tidak dengan lainnya begitu juga sebaliknya. Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya dari pada tidak menyukainya (Izzati dan Mulyana, 2019:p72). Menurut Indrastuti (2020:p66) kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan tersebut dimata karyawan dan memberikan hal yang dinilai penting bagi karyawan.

Peneliti melakukan penelitian PT. Lampung Cerdas. Yang merupakan Lampung Cerdas adalah Perusahaan yang bergerak dibidang edukasi dan training khusus pada pelajar, mahasiswa dan millennial. perusahaan kami bergerak dalam hal training, E-course, dan Pendampingan pada millennial. Visi adalah menjadi perusahaan yang terdepan dalam menggerakkan millennial menuju generasi emas sehingga bisa menjadi generasi yang cerdas, kreatif dan mandiri serta memiliki ketajaman dalam hal leadership dan enterpreneur. Lampung Cerdas dicetuskan oleh Mas Syaifulloh pada awal tahun 2014 dan secara legal perusahaan mulai 11 Januari 2017 hingga sekarang. Di dirikan atas keprihatinan melihat kebanyakan millennial yang tidak mandiri, minimnya skill dan rendah dalam motivasi belajar. Disertai dengan dorongan yang kuat untuk membantu meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) Indonesia agar memiliki skill dan kompetensi yang dibutuhkan. Oleh karena itu PT. Lampung Cerdas harus memperhatikan kepuasan kerja karyawan agar dapat mewujudkan visi perusahaan, dikarenakan

karyawan yang puas akan memberikan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya sehingga hasilnya kan optimal. Sebaliknya karyawan yang tidak puas dalam bekerja akan mengungkapkan caranya dengan perilaku seperti keluar dari pekerjaannya, menyuarakan ketidakpuasannya, mempengaruhi kesetiannya pada perusahaan sera mengamabikan tanggung jawab pekerjaan (Robbins dalam Izzati dan Mulyana, 2019:p82). Kepuasan kerja dapat dilihat dari tingkat *trunover* karyawan dalam sebuah perusahaan (Waskito dan Sumarni, 2023). Berikut ini tabel 1.1 tingkat *trunover* karyawan PT. Lampung Cerdas.

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Trunover Karyawan PT. Lampung Cerdas**

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Karyawan		Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Tingkat Trunover
		Masuk	Keluar		
2022	210	10	11	209	5,3
2023	209	11	17	203	8,3

Sumber: PT. Lampung Cerdas, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1, menjelaskan bahwa pada tahun 2022 proses perputaran masuk dan keluarnya karyawan PT. Lampung Cerdas, sebesar 5,3% dan di tahun 2023 proses perputaran masuk dan keluarnya karyawan PT. Lampung Cerdas, sebesar 8,3%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan proses perputaran masuk dan keluarnya karyawan jika dibandingkan dengan tahun 2022. Perilaku tersebut menunjukkan bahwa karyawan PT. Lampung Cerdas tidak puas dengan pekerjaan yang dilakukan. Oleh karena itu penting bagi PT. Lampung Cerdas mengetahui faktor penyebab karyawan merasa tidak puas terhadap pekerjaan yang dilakukan di PT. Lampung Cerdas. Menurut Izzati dan Mulyana (2019:p83) Program yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan moral dari karyawan, yaitu menaikkan upah karyawan, memberikan kenaikan jabatan kepada karyawan yang berprestasi, kepastian kerja, memberikan bonus uang tunai kepada karyawan yang berkinerja baik dalam perusahaan, memberikan

kompensasi kepada karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan peneliti melakukan pra survei kepada 30 karyawan PT. Lampung Cerdas mengenai kepuasan kerja pada PT. Lampung Cerdas yang dapat dilihat melalui tabel 1.2

**Tabel 1.2**

**Pra Survei Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan PT. Lampung Cerdas**

No	Pernyataan	Puas	Tidak Puas
1	Puas dengan prosedur dan peraturan yang ditetapkan	17	13
2	Puas dengan gaji yang diberikan karena sudah sesuai tanggung jawab yang berikan	14	16
3	Puas dengan promosi jabatan yang diberikan oleh pihak perusahaan	10	20
4	Puas dengan kepemimpinan atasan di perusahaan	15	15
5	Puas dengan komunikasi yang terjalin antara karyawan	12	18
Rata-Rata		13,6	16,4
Persentase		45%	55%

Sumber: Hasil Pra Survei, 2024

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai pra survei tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Lampung Cerdas, menjelaskan bahwa rata-rata karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja sebesar 45%, sedangkan rata-rata karyawan merasakan ketidakpuasan dalam bekerja sebesar 55%, dan nilai ketidakpuasan tertinggi pada pernyataan puas dengan promosi jabatan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan kurang memperhatikan kesempatan karyawan dalam memperoleh promosi jabatan baik penilaian yang dirasa kurang objektif dan tidak semua karyawan memperoleh kesempatan untuk mendapatkan promosi jabatan yang menyebabkan karyawan merasa tidak puas dalam bekerja.

Faktor-faktor diatas merupakan penyebab terjadinya ketidakpuasan kerja karyawan PT. Lampung Cerdas. Apabila faktor tersebut tidak diselesaikan akan berdampak pada tidak tercapainya tujuan suatu perusahaan. Untuk menentukan tingkat pengukuran kepuasan karyawan, digunakan *importance*

*performance analysis* (IPA) dan *customer satisfaction index* (CSI). *Importance performance analysis* (IPA) dengan tujuan untuk menemukan pencapaian yang perlu dijaga dan ditingkatkan perusahaan. Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut yang digunakan perusahaan dalam rangka meningkatkan kepuasan sehingga akan terlihat atribut-atribut dari perusahaan yang perlu untuk diperbaiki, maupun dipertahankan performanya. Sehingga diharapkan perusahaan dapat melakukan langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan kerja yang ada, sehingga target yang ditetapkan perusahaan bisa tercapai (Waworuntu et al, 2023). Metode *customer satisfaction index* (CSI) dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan karyawan secara menyeluruh dengan melihat tingkat harapan atribut-atribut. Hasil analisis yang didapatkan dengan metode *customer satisfaction index* (CSI) akan menjelaskan seberapa besar tingkat kepuasan karyawan (Pratiwi dan Meitasari, 2022).

Penjelasan di atas menyatakan bahwa perusahaan menghadapi suatu kesenjangan antara kenyataan yang terjadi dengan harapan yang diinginkan karyawan. Berdasarkan pembahasan di atas, dan permasalahan yang terjadi di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh mengenai **“Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan PT Lampung Cerdas”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan PT Lampung Cerdas melalui *customer satisfaction index* (CSI)?
2. Atribut-atribut apa saja yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi intensitasnya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT Lampung Cerdas melalui *importance performance analysis* (IPA)?

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan PT Lampung Cerdas yang berjumlah 67 karyawan

#### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah analisis kepuasan kerja karyawan PT lampung cerdas

#### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah . PT. lampung Cerdas Bandar Lampung yang beralamatkan di Jl. Gg. Sawah Baru, Kampung Baru, Kecamatan Kedaton, Kota Bandar Lampung, Lampung

#### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada Maret 2024 sampai selesai.

#### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan**

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi teori kepuasan kerja

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah. maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu.

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan PT Lampung Cerdas melalui *customer satisfaction index* (CSI).
2. Untuk mengetahui atribut-atribut yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi intensitasnya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT Lampung Cerdas melalui *importance performance analysis* (IPA).

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai kepuasan kerja

### **1.5.2 Bagi Institusi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

### **1.5.3 Bagi Inspektorat Bandar Lampung**

Mampu memberikan implikasi bagi para pengelola di perusahaan yang nantinya akan dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan kerja

## **1.6 Sistem Penulisan**

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan dalam perumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian

### **Bab II Landasan Teori**

Bab ini menguraikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

### **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian. populasi dan sampel. sumber data. variabel penelitian. operasional variable. teknik analisis data. uji persyaratan instrument. metode analisis data.

**Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan III.

**Bab V Simpulan dan Saran**

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV.

**Daftar Pustaka****Lampiran**