

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu perusahaan atau organisasi dapat dipandang sebagai kumpulan beberapa sumber daya yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Sumber daya tersebut berupa manusia (karyawan), mesin, energi, modal dan informasi. Karyawan menjadi aset perusahaan yang paling berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Salah satu yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah Kepuasan Kerja para karyawannya, karena apabila karyawan tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, karyawan tidak akan dapat fokus dan tidak berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat.

Kepuasan Kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap yang pekerjaan yang dapat dilihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu dilingkungan pekerjaannya. Karyawan yang merasa puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan perusahaan dan akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya karyawan yang Kepuasan Kerjanya rendah akan cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang membosankan, karena karyawan tersebut akan bekerja dengan terpaksa, asal-asalan, dan tidak produktif, oleh karena itu perusahaan harus mampu memberikan Kepuasan Kerja bagi karyawannya, untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Pada kenyataannya, masih ada banyak perusahaan yang tidak mampu memberikan kepuasan bagi karyawan yang dimilikinya. Banyak

perusahaan yang beranggapan bahwa sudah seharusnya setiap karyawan memberikan sumbangan tenaga, kreativitas dan bakat bagi perusahaan secara maksimal, sehingga tidak jarang perusahaan tidak memberikan timbal balik yang sesuai dengan apa yang telah karyawan berikan bagi perusahaan atau organisasi.

Menurut Edy Sutrisno (2019, P.74) Kepuasan Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu terhadap faktor-faktor dalam pekerjaan, penyesuaian diri individu, dan hubungan sosial individu diluar pekerjaan sehingga menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya. Istilah kepuasan merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja.

Nurhayati (2016) mengemukakan bahwa Kepuasan Kerja adalah ungkapan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi, yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting. Dalam melaksanakan kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Untuk dapat meningkatkan Kepuasan Kerja karyawan, setidaknya perusahaan perlu melakukan pengkajian ulang pada setiap faktor-faktor yang berperan untuk mendukung rasa Kepuasan Kerja karyawannya. Untuk mengukur tingkat Kepuasan Kerja pada subjek penelitian menggunakan alat ukur JSS (*Job Satisfaction Survey*) dari Spector, yang terdiri dari 36 item, yang kemudian

diadaptasi kedalam bahasa Indonesia. Alat ukur ini memiliki pendekatan faset (aspek) dari Kepuasan Kerja, yang terdiri dari 9 fase sebagai berikut: Gaji atau Upah (*pay*), Kesempatan Promosi, Supervisi/Atasan, *Fringe Benefits* (Tunjangan), *Contingent Rewards*, Kondisi Perusahaan, Rekan Kerja, Pekerjaan itu Sendiri/Tipe Pekerjaan dan Komunikasi. Kepuasan Kerja akan menyangkut usaha-usaha untuk meningkatkan efektifitas organisasi dengan cara membuat efektif perilaku karyawan dalam bekerja. Pada aspek gaji merupakan kepuasan karyawan karna pemberian gaji sama dengan balas jasa yang diberikan perusahaan atas pekerjaan yang telah karyawan lakukan, aspek kesempatan promosi merupakan kesempatan karyawan untuk meningkatkan status jabatan karyawan tersebut, aspek Supervisi/atasan merupakan sikap dan perhatian atasan kepada karyawannya, aspek *fringe benefit* merupakan kepuasan karyawan atas pemberian tunjangan dari perusahaan kepada karyawan, aspek *contigen reward* merupakan kepuasan karyawan atas penghargaan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan, aspek kondisi perusahaan merupakan kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja ditempat karyawan melakukan aktivitas pekerjaannya, aspek rekan kerja merupakan kepuasan karyawan terhadap hubungan kerja dengan rekan sekerja yang berada di lingkungan kerja, aspek pekerjaan itu sendiri/tipe pekerjaan merupakan kepuasan karyawan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan sesuai dengan kemampuannya, aspek komunikasi merupakan kepuasan karyawan atas informasi yang didapat dari rekan kerja maupun atasan.

Untuk penelitian ini penulis akan melakukan penelitian di PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) yaitu gerai telkomsel resmi yang merupakan sarana distribusi resmi berbagai produk telkomsel, seperti simpati, As, Loop, dan Mkios untuk isi ulang pulsa atau paket data. Dimana para *reseller*, *outlet* dan konter mendapatkan stok penjualan di Telkomsel Distribution Center (TDC). Perusahaan ini berdiri pada tahun 2002 di jalan Teuku Umar No.10 Kedaton, Bandar Lampung. Perusahaan ini memiliki cabang di daerah tanjung bintang, kalianda, teluk betung dan pringsewu. Serta

terdapat 49 orang karyawan yang bekerja pada kantor Telkomsel Distribution Center.

Peneliti melakukan pra survey dengan mewawancarai beberapa orang karyawan mengenai Kepuasan Kerja karyawan, sehingga didapat permasalahan awal yang penulis temukan pada *pra survey* yaitu pada aspek gaji, gaji dapat diartikan sebagai kewajiban perusahaan untuk membalas jasa yang telah karyawan berikan kepada perusahaan, gaji yang di terima karyawan PT. Golden Communication sudah memenuhi standar dan karyawan merasa puas dengan gaji yang mereka terima karna sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan.

Aspek kesempatan promosi, promosi jabatan menjadi kesempatan bagi karyawan untuk meningkatkan status jabatannya ke status jabatan yang lebih tinggi, namun pada PT. Golden Communication untuk mendapatkan kesempatan promosi merupakan hal yang sulit, sebab karyawan dengan jabatan selain manajer dan team leader tidak mendapatkan promosi jabatan meskipun karyawan tersebut telah melakukan pekerjaan dengan baik tetapi tidak mendapatkan kesempatan promosi jabatan.

Aspek Supervisi/atasan, seorang atasan memiliki kewenangan untuk melihat apakah pekerjaan yang dilakukan pekerja sesuai peraturan yang ada atau tidak serta bersikap bijaksana, disiplin dan dapat memberikan intruksi yang jelas kepada karyawannya. Pada PT. Golden Communication karyawan merasa puas dengan atasannya sebab atasan bersikap bijaksana dan memberikan instruksi dengan jelas tentang pekerjaan yang harus dilakukan oleh karyawan.

Aspek *Fringe Benefit* (Tunjangan), tunjangan diberikan oleh perusahaan dengan maksud untuk mempertahankan karyawan yang berkualitas, tentunya secara tidak langsung akan memotivasi karyawan untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik serta mempertahankan keberadaan karyawan sebagai anggota organisasi jangka panjang. Pada PT. Golden Communication karyawan merasa

puas dengan tunjangan yang diberikan oleh perusahaan, sebab tunjangan diberikan sesuai dengan target kinerja yang telah karyawan capai.

Aspek *Contingent Reward*, penghargaan atau *reward* dapat diartikan sebagai apresiasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang sudah bekerja keras untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Pada PT. Golden Communication pemberian penghargaan kepada karyawan sudah baik, sebab karyawan merasa puas dengan apresiasi yang diberikan perusahaan, sebagai contoh hal sederhana, karyawan mendapatkan pujian setelah menyelesaikan tugas yang diberikan perusahaan walaupun hal tersebut sederhana namun dengan perlakuan seperti itu karyawan merasa dihargai pekerjaannya.

Aspek Kondisi Perusahaan, dapat diartikan sebagai lingkungan kerja dimana para karyawan melakukan aktivitas bekerja. Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting, sebab lingkungan kerja yang memadai dapat meningkatkan kinerja karyawan, sebaliknya kerja yang tidak memadai akan menurunkan kinerja karyawan. Pada PT. Golden Communication kondisi perusahaan sudah memadai, sebagai contoh udara yang dingin, tempat kerja yang bersih dan nyaman. Oleh sebab itu karyawan merasa puas dengan kondisi perusahaan dimana tempat karyawan bekerja.

Aspek rekan kerja, dapat diartikan sebagai hubungan kerja yang terjadi antara sesama rekan kerja maupun pimpinan atau atasan. Dengan menjalin hubungan kerja yang baik dapat mendorong kepuasan kerja karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja, sebaliknya hubungan kerja yang kurang baik dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan sehingga dapat menurunkan kinerja. Pada PT. Golden Communication karyawan merasa puas dengan rekan kerjanya, sebab karyawan menjalin hubungan kerja yang baik antara rekan kerja maupun atasan.

Aspek pekerjaan itu sendiri, dapat diartikan sebagai keadaan dimana karyawan menemukan tugas-tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk bertanggung jawab dalam pekerjaannya serta sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan. Pada PT. Golden Communication karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, sebab tugas yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan.

Aspek Komunikasi, komunikasi dapat diartikan sebagai pertukaran informasi antara individu, komunikasi yang baik dan jelas dapat mendorong kepuasan kerja serta meningkatkan kinerja, sebaliknya komunikasi yang tidak baik dan tidak jelas dapat menurunkan kepuasan kerja serta menurunkan kinerja karyawan. Pada PT. Golden Communication karyawan merasa puas dengan komunikasi yang terjadi, sebab pertukaran informasi antar rekan kerja sudah baik dan jelas. Hal ini yang menyebabkan karyawan merasa puas dengan komunikasi yang terjadi antara rekan kerja.

Dari uraian diatas, didapatkan permasalahan yang berkaitan dengan Kepuasan Kerja karyawan pada perusahaan PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) yaitu : karyawan merasa kurangnya kepuasan terhadap kesempatan promosi atau promosi jabatan, sebab menurut narasumber dari penelitian ini perusahaan tidak memberikan kesempatan promosi bagi karyawan dengan jabatan selain manajer dan *team leader*, walaupun kinerja karyawan tersebut sudah baik tetapi tetap saja tidak mendapatkan kesempatan promosi untuk kenaikan jabatan.

Berdasarkan uraian di atas, mengingat pentingnya Kepuasan Kerja karyawan dalam proses kerja pada suatu perusahaan maka peneliti ingin meneliti tentang Analisis Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center). Oleh sebab itu peneliti membuat judul penelitian dengan judul:

“Analisis Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) Kedaton Bandar Lampung.”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah analisis Kepuasan Kerja karyawan pada PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah karyawan yang dilaksanakan di PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) Kedaton Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Pada penelitian ini, tempat penelitian dilakukan di PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center), Jalan Teuku Umar No.10, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu penelitian dilakukan pada bulan November 2019 – Februari 2020.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Penelitian ini mengacu pada ilmu manajemen sumber daya manusia yang mencakup tentang dimensi Kepuasan Kerja diantaranya gaji/upah, kesempatan promosi, supervisi/atasan, tunjangan-tunjangan yang didapat di luar gaji, penghargaan, kondisi perusahaan, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri atau tipe pekerjaan, dan komunikasi.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis Kepuasan Kerja karyawan pada PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center).

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini untuk mengetahui lebih lanjut fakta yang terjadi di lapangan mengenai kepuasan kerja karyawan serta menambah pemahaman penulis dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya tentang kepuasan kerja karyawan.

1.5.2 Manfaat Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi oleh manajemen instansi pada PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) dalam mengambil keputusan guna meningkatkan kepuasan kerja.

1.5.3 Manfaat Bagi Institusi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi perpustakaan khususnya jurusan manajemen di IIB Darmajaya.

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 nya, adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam penelitian ini diuraikan tentang latar belakang masalah yang terkait dengan Kepuasan Kerja karyawan di PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center), perumusan

masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian, dan sistematika penulisan hasil penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yang berhubungan dengan Kepuasan Kerja, alat ukur Kepuasan Kerja yang dikemukakan oleh spector, kerangka pemikiran yang didasarkan oleh teori dan hasil penelitian terdahulu.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang jenis penelitian, sumber data penelitian, metode pengumpulan data penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian dan operasional variabel, Kepuasan Kerja, uji validitas, uji reliabilitas, metode analisis data dengan pendekatan *single global rating*.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang deskriptif data dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel Kepuasan Kerja, hasil uji persyaratan instrumen yaitu hasil uji validitas dan hasil uji realibilitas, hasil uji analisis data dengan pendekatan *single global rating*.

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Kepuasan Kerja serta saran yang dapat penulis sampaikan berdasarkan hasil penelitian bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.

