

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia masih menjadi sorotan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor penentu keberhasilan pelaksanaan organisasi yang efektif. Sumber daya manusia merupakan alat berharga bagi peningkatan produktivitas perusahaan. Melihat pentingnya sumber daya manusia, ada banyak karyawan yang bekerja dengan sungguh-sungguh atau perilaku baik (etis) dalam suatu perusahaan, tetapi ada juga yang bekerja diluar kontrol sehingga dapat membawa karyawan kearah perilaku yang tidak baik atau perilaku tidak etis.

Perilaku tidak etis muncul karena karyawan merasa tidak puas dan kecewa dengan hasil yang didapat dari perusahaan. Kepuasan kerja adalah suatu keadaan karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya (Hasibuan, 2016). Seseorang cenderung bekerja dengan penuh semangat apabila kepuasan kerja dapat diperoleh dari pekerjaannya karena kepuasan kerja merupakan kunci dalam mendukung tujuan perusahaan. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (Handoko, 2012).

PT. Tunas Dwipa Matra Bandar Lampung merupakan anak cabang PT. Ridean Tbk yang bergerak dalam bidang pemasaran motor Honda yang sangat memperhatikan kepuasan para karyawannya. Hal ini terbukti dari diadakannya *survey* kepuasan kerja setiap tahunnya untuk mengevaluasi dan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan kerja para karyawannya. Adapun data *survey* kepuasan kerja karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Bandar Lampung dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Hasil *Survey* Kepuasan Kerja Karyawan
PT. Tunas Dwipa Matra Bandar Lampung

Tahun	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
2013	0	31	17	9	0	57
2014	0	40	11	6	0	57
2015	0	48	7	2	0	57
2016	0	51	4	2	0	57

Sumber: PT. Tunas Dwipa Matra Bandar Lampung (2017)

Berdasarkan tabel 1.1 yang menunjukkan hasil *survey* kepuasan kerja karyawan tiga tahun terakhir diketahui bahwa fenomena yang terjadi di PT. Tunas Dwipa Matra Bandar Lampung adalah meskipun tingkat kepuasan karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Bandar Lampung mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun tidak terdapat seorang karyawan pun yang merasa sangat puas dan masih terdapat karyawan yang merasa tidak puas. Pelaksanaan *survey* hanya dilakukan dengan memberi respon sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas tanpa ada keterangan atau alasan bentuk kepuasan atau ketidakpuasan maka tidak dapat terdeteksi permasalahan yang menyebabkan ketidakpuasan karyawan.

Menurut Herzberg (Hasibuan, 2016), orang menginginkan dua macam faktor kebutuhan yaitu faktor *motivational* dan faktor *hygiene*. *Motivational factors* adalah faktor motivasi yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang. Kebutuhan ini meliputi serangkaian kondisi intrinsik, kepuasan pekerjaan (*job content*) yang apabila terdapat dalam pekerjaan akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat, yang dapat menghasilkan prestasi pekerjaan yang baik (Robbins dan Mary, 2012). *Hygiene factors* adalah faktor motivasi yang menyangkut kebutuhan akan kesehatan atau kebutuhan akan pemeliharaan. Faktor ini berhubungan dengan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketenteraman dan kesehatan badaniah. Kebutuhan kesehatan merupakan kebutuhan yang berlangsung terus-menerus, karena kebutuhan ini akan kembali pada titik nol setelah dipenuhi. Hilangnya faktor ini dapat menyebabkan timbulnya ketidakpuasan dan tingkat absensi serta *turnover* karyawan akan meningkat (Robbins dan Mary, 2012)

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan bagian HRD diketahui bahwa fenomena terkait dengan faktor *motivational* yang terjadi adalah penempatan kerja yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan, seperti lulusan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) jurusan akuntansi ditempatkan pada bagian sales yang seharusnya latar belakang pendidikan jurusan akuntansi lebih tepat diposisikan sebagai administrasi. Penempatan posisi jabatan yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan mengakibatkan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab karyawan mempunyai tantangan yang besar dibandingkan dengan penempatan sesuai dengan latar belakang pendidikan. Fenomena ini diduga menjadi faktor yang menyebabkan karyawan merasa tidak puas. Adapun fenomena yang diduga dapat menyebabkan karyawan merasa puas adalah terdapat *job description* yang jelas dalam perusahaan sehingga tidak ada peran ganda dalam perusahaan maka tanggungjawab yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan fungsi dan jabatan.

Fenomena terkait dengan faktor *hygiene* yang terjadi adalah hubungan antar karyawan yang dinilai kurang baik. Fenomena ini terindikasi dari terjadinya kesalahpahaman antar karyawan yang berhubungan dengan *follow up* data konsumen. Terjadinya perpindahan konsumen dari karyawan pertama yang melakukan *follow up* data dengan karyawan lainnya, memicu terjadinya konflik antar karyawan dan membuat hubungan diantara keduanya menjadi tidak baik. Konflik tersebut diduga menjadi faktor yang menyebabkan karyawan merasa tidak puas. Adapun fenomena yang diduga dapat menyebabkan karyawan merasa puas adalah kondisi lingkungan kerja yang terjamin keamanannya karena terdapat dua satpam yang bertugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban dalam perusahaan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di PT. Tunas Dwipa Matra Bandar Lampung maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan teori yang dikemukakan oleh Herzberg yaitu *motivational* dan *hygiene* terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian penelitian ini akan dilakukan dengan judul: **Pengaruh Faktor *Motivational***

dan *Hygiene* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Bandar Lampung.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka perumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh faktor *motivational* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Bandar Lampung?
2. Bagaimana pengaruh faktor *hygiene* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Bandar Lampung?
3. Bagaimana pengaruh faktor *motivational* dan *hygiene* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah karyawan karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek pada penelitian ini adalah *motivational*, *hygiene* dan kepuasan kerja.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilakukan di PT. Tunas Dwipa Matra Bandar Lampung yang merupakan dealer resmi motor Honda beralamatkan di Jl. Raden Intan No. 65 Tanjung Karang Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah berdasarkan kebutuhan penelitian yang merencanakan mulai bulan Mei 2017 sampai dengan Oktober 2017.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Penelitian ini mengacu pada ilmu manajemen sumber daya manusia yang mencakup tentang *motivational*, *hygiene* dan kepuasan kerja.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *motivational* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh *hygiene* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh *motivational* dan *hygiene* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menambah wawasan peneliti khususnya tentang analisis *motivational* dan *hygiene* terhadap kepuasan kerja.

1.5.2 Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi oleh manajemen perusahaan PT. Tunas Dwipa Matra Bandar Lampung dalam mengambil keputusan dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja.

1.5.3 Manfaat Bagi Institusi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan karya ilmiah bagi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.

1.5.4 Manfaat Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik berkaitan dengan analisis *motivational* dan *hygiene* terhadap kepuasan kerja.

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 I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan kepuasan kerja, *motivational* dan *hygiene*, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

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

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskriptif data, hasil uji persyaratan instrument, hasil uji persyaratan analisis data, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

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

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisi tentang referensi buku, jurnal dan skripsi yang digunakan sebagai bahan kajian pustaka penelitian.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi tentang kuesioner penelitian, data penelitian, hasil olahan data menggunakan program SPSS versi 20.