

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sebuah perusahaan atau organisasi karyawan merupakan aset yang sangat penting karena tanpa adanya karyawan perusahaan atau organisasi akan sulit untuk mencapai tujuannya. Kemampuan dari seorang individu dalam melakukan pekerjaannya tergantung dari apa yang telah mereka kerjakan dan mereka dapatkan. Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Salah satunya adalah karyawan, karena berkaitan langsung dengan kegiatan organisasi. Dalam hal ini karyawan diharapkan dapat memberikan hasil yang maksimal sehingga tujuan dari perusahaan/organisasi dapat tercapai. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor bagi karyawan agar dapat bekerja secara maksimal.

Kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja seperti malas, rajin, produktif atau mempunyai hubungan dengan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi. Kepuasan kerja itu sendiri dapat diartikan sebagai hasil kesimpulan yang didasarkan pada perbandingan mengenai apa yang secara nyata diterima oleh pegawai dari pekerjaannya dibandingkan dengan apa yang diharapkan, diinginkan dan dipikirkan sebagai hal yang pantas atau berhak baginya. Dalam upaya meningkatkan rasa kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya, perusahaan dapat melakukan beberapa cara untuk mempengaruhi kepuasan karyawannya, seperti; memberikan pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, dan hubungan antara atasan dan

bawahan serta antara rekan kerja karyawan itu sendiri, sehingga dapat menimbulkan rasa kepuasan karyawan dalam menjalankan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut As'ad dalam Donni Juni Priansa (2014: p.301) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah: Faktor psikologi, faktor sosial, faktor fisik dan faktor finansial. Perusahaan atau organisasi akan mendapat timbal balik dalam bentuk keuntungan jika kinerja karyawan meningkat dengan adanya kepuasan kerja. Kepuasan kerja bagi karyawan dapat menimbulkan perasaan yang menyenangkan dalam bekerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut. Perusahaan akan kesulitan dalam mencapai tujuannya apabila kondisi dari lingkungan sekitar kurang memadai sehingga semangat kerja karyawan akan rendah dan berpengaruh terhadap kepuasan bekerja di perusahaan tersebut.

PT. Nusa Surya Ciptadana merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan kredit sepeda motor dan leasing (sewa guna usaha) yang telah berkembang pesat sejak didirikan pada tahun 2003. PT. Nusa Surya Ciptadana merupakan anak perusahaan dari salah satu Grup usaha terbesar di Indonesia. Nusa Surya Ciptadana memiliki banyak kantor cabang yang tersebar diseluruh Indonesia, salah satu diantaranya PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu. Saat ini PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu sebagai perusahaan kantor cabang selalu memperhatikan kepuasan kerja karyawannya untuk menciptakan rasa tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan yang telah diberikan oleh perusahaan, agar mempengaruhi karyawannya dalam melakukan pekerjaannya, hal ini untuk mencapai tingkat keberhasilan pekerjaan yang lebih efektif dan efisien. Sehingga tujuan-tujuan perusahaan dapat tercapai dengan optimal, serta dalam mempertahankan keberlangsungan hidup perusahaan yang lebih panjang. PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu

memiliki 68 karyawan dengan berbagai posisi jabatan seperti yang tercantum pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Data Jumlah Karyawan
PT. Nusa Surya Ciptadana Cabang Pringsewu 2016

No.	Posisi Jabatan	Jumlah (Orang)
1.	Pimpinan Cabang	1
2.	Asisten Pimpinan	1
3.	Kepala Adm/IC	1
4.	Staf Admin	7
5.	Head Marketing	1
6.	Head Solusi	1
7.	Koordinator Kolektor	1
8.	Kolektor	27
9.	Sales Promosi	21
10.	Surveyer	13
11.	Desk call	2
Jumlah		68

Sumber : PT. Nusa Surya Ciptadana Cabang Pringsewu 2017.

Berdasarkan data pada tabel 1.1 diatas adalah data jumlah karyawan pada PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu memiliki 68 pada tahun 2016, serta posisi jabatan pada masing-masing karyawan, terdiri dari 1 Pimpinan Cabang, 1 Asisten Pimpinan, 1 IC/Kepala, 7 Adm, Staf Admin, 1 Head Marketing, 1 Head Solusi, 1 Koordinator Kolektor, 27 Kolektor, 21 Sales Promosi, 13 Surveyer, dan 2 Desk call. Tentunya sebagai perusahaan yang besar dengan memiliki banyak kantor cabang PT. Nusa Surya Ciptadana, perlu untuk memperhatikan kepuasan kerja dan menjaga hubungan dengan para karyawannya, dalam upaya menciptakan rasa kepuasan kerja karyawannya PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu melakukan beberapa kebijakan yang diterapkan sesuai

standar operasional prosedur (SOP) dengan melihat keinginan dan kebutuhan para karyawan untuk menjalankan tanggung jawab pekerjaan mereka sehari-hari di dalam perusahaan.

Faktor kompensasi, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem dan besarnya gaji atau upah, insentif, jaminan sosial, fasilitas, dan macam-macam tunjangan yang diberikan perusahaan kepada karyawan. Para karyawan mungkin akan menghitung-hitung kinerja dari pengorbanan dirinya dengan gaji serta kompensasi yang diterima. Apabila karyawan merasa tidak puas dengan gaji dan kompensasi yang didapat dia dapat mencoba mencari pekerjaan lain yang memberi kompensasi lebih baik. Jenis-jenis kompensasi yang diberikan PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu kepada karyawan yaitu kompensasi finansial dan non-finansial seperti pada tabel 1.2 dibawah ini:

Tabel 1.2
Model Pemberian Kompensasi
PT. Nusa Surya Ciptadana Cabang Pringsewu

No.	Jenis Kompensasi	Keterangan
1.	Kompensasi Finansial	Pemberian kompensasi oleh perusahaan berupa tambahan penghasilan yang berbentuk uang (finansial) seperti: gaji pokok, bonus, insentif, komisi, dan yang berbentuk tunjangan seperti: uang makan, uang transportasi, Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja) dll. Hal tersebut jika karyawan memenuhi beberapa kriteria, seperti pencapaian target penjualan yang telah ditentukan oleh perusahaan.
2.	Kompensasi Non-Finansial	Pemberian kompensasi oleh perusahaan berupa pelatihan, promosi jabatan, penghargaan, serta pujian terhadap pencapaian hasil kerja yang dilakukan oleh karyawannya.

Sumber : PT. Nusa Surya Ciptadana Cabang Pringsewu 2017

Berdasarkan tabel 1.2 diatas bahwa terdapat dua model kompensasi yang telah diterapkan oleh PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu, yaitu kompensasi finansial dan non-finansial. Kompensasi finansial yang diterapkan bagi karyawan yaitu pemberian kompensasi bagi setiap karyawan karyawan dapat melampaui target kerja yang dibebankan oleh perusahaan maka karyawan akan mendapatkan bonus ditambahkan pada gaji pokok yang akan mereka terima di tiap bulannya dan kompensasi berupa tunjangan seperti pada tabel diatas. Sedangkan kompensasi yang bersifat non-finansial adalah kompensasi berupa kenaikan jabatan, pelatihan serta penghargaan dari perusahaan. perusahaan memakai dasar standar kinerja yang telah ada, standar kinerja tersebut yang menjadi tolak ukur perusahaan apakah karyawan tersebut layak mendapatkan kompensasi tersebut.

Menurut Rivai (2009: 741) kompensasi terbagi menjadi dua yaitu: 1). Kompensasi Finansial. Kompensasi finansial juga terdiri atas dua kompensasi antara lain; kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung (tunjangan). Kompensasi finansial langsung terdiri atas pembayaran pokok (gaji, upah), pembayaran prestasi, pembayaran insentif, komisi, bonus, bagian keuntungan, opsi saham, sedangkan pembayaran tertanggung meliputi tabungan hari tua, saham komulatif. Kompensasi finansial tidak langsung terdiri atas proteksi yang meliputi asuransi, pesangon, sekolah anak, pensiun. Kompensasi luar jam kerja meliputi lembur, hari besar, cuti sakit, cuti hamil, sedangkan berdasarkan fasilitas meliputi rumah, biaya pindah, dan kendaraan. 2). Kompensasi Non Finansial. Kompensasi non finansial terdiri atas karir yang meliputi aman pada jabatan, peluang promosi, pengakuan karya, temuan baru, prestasi istimewa, lingkungan kerja meliputi dapat pujian, bersahabat, nyaman bertugas, menyenangkan dan kondusif.

Kompensasi perlu dibedakan dengan gaji dan upah, karena konsep kompensasi tidak sama dengan konsep gaji atau upah. Gaji dan upah merupakan salah satu bentuk yang konkrit atas pemberian kompensasi. Setiap perusahaan memiliki indikator yang berbeda-beda dalam proses pemberian kompensasi karyawan. Hasibuan (2012: p.86) mengemukakan, secara umum ada beberapa indikator kompensasi yaitu: Gaji, Upah, Upah insentif, Fasilitas kantor, dan Tunjangan. Maka dalam hal ini pemberian kompensasi juga salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Besarnya kompensasi yang diterima karyawan dapat mencerminkan status, pengakuan, dan tingkat pemenuhan kebutuhan yang dinikmati oleh karyawan beserta keluarganya. Jika balas jasa yang diterima karyawan semakin besar akan menimbulkan rasa kepuasan karyawan dan semakin mendorong karyawan dalam pencapaian target-target hasil pekerjaan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Namun sistem pemberian dan besarnya kompensasi atas balas jasa yang diberikan oleh karyawan pada PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu masih sering terjadi keterlambatan waktu dalam pemberian kompensasi dan besarnya kompensasi yang diterima oleh karyawan tidak sesuai dengan harapan dari hasil pencapaian target pekerjaan yang telah mereka berikan. Hal ini apabila terus-menerus dirasakan para karyawan, maka akan berdampak pada semangat kerja karyawan dalam melakukan dan hasil pekerjaan mereka akan menurun dan akan mengakibatkan lambatnya proses dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.

Selain dari faktor kompensasi yang tidak sesuai di atas yang dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan kerja karyawan. Faktor lingkungan kerja juga perlu sangat diperhatikan oleh pimpinan organisasi/perusahaan. Meskipun banyak organisasi saat ini kurang memperhatikan dan menganggap tidak terlalu penting faktor Lingkungan kerja. Misalnya dekorasi, tata letak perabot atau perangkat penunjang, kualitas perangkat kerja dan lain sebagainya, meskipun

kelihatannya remeh ternyata besar pengaruhnya terhadap efektivitas dan efisien dalam pelaksanaan tugas, karena hal-hal demikian dapat menimbulkan kebosanan, kelelahan dan kurangnya semangat kerja. Menurut Sedarmayanti (2009: 31) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja nonfisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Bedasarkan observasi dari pra-survey yang dilakukan peneliti dan melakukan wawancara kepada beberapa karyawan pada PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu, peneliti memperoleh informasi dan permasalahan yang dialami dan dirasakan para karyawan menyatakan bahwa perusahaan tidak konsisten dalam pengaturan waktu kerja dan jam istirahat kerja karyawan yang sering melebihi beban kerja yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan kesepakatan awal saat karyawan mulai bekerja di PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu. Sumber juga menyebutkan bahwa kondisi kerja yang tidak menyenangkan membuat karyawan tidak puas dengan pekerjaannya, dimana kondisi ruang kerja yang kurang luas dan bersih, serta kelengkapan fasilitas-fasilitas kerja yang disediakan masih belum memadai, sehingga membuat karyawan kurang bersemangat dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya. Selain itu sesuai dengan kondisi dan situasi saat ini adanya hubungan yang kurang harmonis antara atasan dan bawahan, serta antara sesama rekan kerja, dimana mereka saling menyalahkan jika terjadi kesalahan dan saling lempar tanggung jawab agar dapat perhatian dari atasan. Selain itu juga ada karyawan yang merasa tidak puas dengan rekan kerja dalam tim, dengan adanya rekan kerja yang tidak profesional dalam melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Hal ini akan menyebabkan karyawan tidak melakukan pekerjaan dengan

maksimal, apa bila karyawan tidak bekerja dengan maksimal maka hal ini juga akan menyebabkan dalam pencapaian keberhasilan tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu tersebut akan semakin sulit dipertahankan.

Ketidak puasan karyawan dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan, hal ini terjadi karena menurunnya semangat kerja karyawan akan berdampak pada pencapaian tingkat kinerja karyawannya. Maka, para pimpinan sebaiknya mengerti dan memenuhi apa yang dibutuhkan para karyawan dan keinginan-keinginan apa saja yang membuat karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya dalam perusahaan. Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu dan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda terhadap pekerjaan, situasi kerja, kerja sama diantara sesama rekan kerja, serta antara atasan dengan bawannya.

Kepuasan merupakan suatu konsep multi dimensi menyeluruh tentang suatu kepuasan kerja karyawan, sehubungan dengan penelitian ini sesuai dengan situasi keadaan dan kondisi saat ini yang dirasakan dan dialami para karyawan pada PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu, mampukah menimbulkan rasa kepuasan dan semangat kerja para karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaan karyawan dengan faktor besarnya kompensasi, karena pemberian kompensasi sangat berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan untuk mendorong hasil kinerja karyawan yang efektif, dan efisien. Selain pemberian kompensasi karyawan lingkungan kerja karyawan juga suatu faktor yang perlu diperhatikan dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu, agar bekerja secara optimal. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Nusa Surya Ciptadana Cabang Pringsewu”**.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk mencapai target yang telah ditentukan, perusahaan dituntut agar dapat memaksimalkan semua sumber daya yang dimiliki. Peranan kinerja sumber daya manusia adalah faktor yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, dalam hal ini adalah karyawan. Untuk mencapai hasil kerja yang optimal dan efektif serta efisien, maka perusahaan perlu memperhatikan lingkungan kerja dan pemberian kompensasi haruslah dilaksanakan dengan baik. Atas dasar pertimbangan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini dilakukan perumusan masalah yang diajukan oleh peneliti adalah.

1. Bagaiman faktor Kompensasi mempengaruhi Kepuasan Kerja karyawan pada PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu?
2. Bagaiman faktor Lingkungan Kerja mempengaruhi Kepuasan Kerja karyawan pada PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu?
3. Bagaiman faktor Kompensasi dan Lingkungan Kerja mempengaruhi Kepuasan Kerja karyawan pada PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup Subjek Penelitian
Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah karyawan PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu.
2. Ruang Lingkup Objek Penelitian
Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja karyawan PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu
3. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian
Ruang lingkup ilmu penelitian adalah Manajemen, Sumber Daya Manusia.

4. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu yang beralamat di Jalan Ahmad Yani No. 56 Pringsewu.

5. Ruang Lingkup Waktu

penelitian ini dilakukan dari bulan Juni 2017 sampai bulan Agustus 2017.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji bagaimana faktor Kompensasi mempengaruhi Kepuasan Kerja karyawan pada PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu?
2. Untuk menguji bagaimana faktor Lingkungan Kerja mempengaruhi Kepuasan Kerja karyawan pada PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu?
3. Untuk menguji bagaimana faktor Kompensasi dan Lingkungan Kerja mempengaruhi Kepuasan Kerja karyawan pada PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu?

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

untuk dapat membuktikan sendiri teori-teori mengenai lingkungan kerja, kompensasi dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan di dalam dunia kerja (Perusahaan) yang penulis dapatkan pada saat perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Dapat dipergunakan sebagai bahan masukan dan informasi untuk menetapkan ataupun kebijakan-kebijakan dalam pemberian kompensasi, dan menciptakan lingkungan kerja dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT. Nusa Surya Ciptadana cabang Pringsewu.

3. Bagi Akademik dan Pihak Lain
 - a. Menambah referensi perpustakaan Informatics & Business Institute Darmajaya dalam pengembangan penelitian selanjutnya.
 - b. Sebagai bahan acuan atau referensi penelitian, khususnya mengenai lingkungan kerja, kompensasi dan kepuasan kerja karyawan

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah suatu pola dalam penyusunan suatu penelitian skripsi untuk memperoleh gambaran secara garis besar isi dalam perbab suatu penelitian. Sistematika penulisan ini, untuk memudahkan pembaca dan peneliti selanjutnya dalam memahami isi dari penelitian ini. Penelitian ini disusun dalam lima bab dengan perincian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Merupakan bagian yang menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai acuan teori bagi peneliti. Pada bab ini diuraikan mengenai masing-masing variabel independen yaitu Lingkungan Kerja (X_1), Kompensasi (X_2) dan Kepuasan Kerja (Y), penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab menguraikan dan menjelaskan mengenai variabel penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, data yang digunakan, metode pengumpulan data, variable penelitian, skala pengujian, uji validitas dan reliabilitas, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian reliabilitas dan validitas dibahas dalam bab ini termasuk juga karakteristik responden, deskripsi hasil penelitian, pembahasan hasil analisa regresi linear sederhana, dan pengujian hipotesis.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran yang berhubungan dengan penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN