

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keberadaan sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan sangat berperan dalam membuat keputusan untuk semua fungsi dan juga yang berperan dalam menentukan kelangsungan hidup perusahaan. Salah satu konsep sumberdaya manusia yang paling sering diperhatikan adalah kepuasan kerja. Berbagai macam perlakuan yang diberikan pada karyawan atau pekerja, akan efektif bila karyawan merasa puas pada pekerjaannya. Kepuasan dalam pekerjaan dapat dirasakan apabila karyawan merasakan adanya keselarasan antara apa yang diharapkan dengan apa yang dapat diperoleh, atau antara kebutuhan dan penghargaan. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan. Spector oleh Wirawan (2014:276) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah gaji (*pay*), promosi (*promotion*), supervisi (*supervision*), tunjangan (*fringe benefits*), penghargaan dari perusahaan (*contingent rewards*), prosedur kerja (*operating conditions*), rekan kerja (*coworkers*), sifat pekerjaan (*nature of work*), dan komunikasi (*communication*), yaitu kepuasan akan komunikasi yang terjalin di dalam perusahaan. Menurut Handoko dalam Wibasuri (2017). Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Sebaliknya ketidakpuasan akan menimbulkan kerugian bagi organisasi. karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah yaitu akan menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya.

Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis, ketidakpuasan dalam bekerja dapat menimbulkan perilaku agresif, atau sebaliknya akan menunjukkan sikap menarik diri dari kontak dengan lingkungan sosialnya, Gunawan dan Andani (2020). Misalnya, dengan mengambil sikap berhenti dari perusahaan, suka bolos, melakukan sabotase, sengaja membuat kesalahan dalam kerja, menentang atasan sampai pada aktivitas pemogokan atau perilaku lain yang cenderung bersifat menghindari dari aktivitas organisasi. Robbins & Judge (2015) mengemukakan tentang dampak buruk karyawan yang tidak puas. Ketidakpuasan mengarahkan perilaku untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari sebuah posisi baru serta pengunduran diri, berhentinya pekerja secara kolektif merupakan kerugian total bagi organisasi atas pengetahuan, keahlian, kemampuan dan karakteristik lainnya dari karyawan tersebut. Respons lain dari ketidakpuasan karyawan adalah membiarkan kondisi memburuk, termasuk absen dan keterlambatan kronis, berkurangnya usaha dan tingkat kesalahan yang bertambah.

Saat ini perusahaan telah berhadapan dengan tantangan dimana cara kerja manusia didalam perusahaan telah berubah, terlebih lagi saat teknologi dapat dioptimalkan oleh perusahaan tersebut. Teknologi telah membawa pandangan bahwa konsentrasi optimalisasi pengelolaan manusia selaras dengan penggunaan teknologi untuk hasil kerja yang lebih optimal. Dengan teknologi manusia dapat bekerja kapanpun, dimanapun, dapat komunikasi secara team, dan setelah itu merekapun dapat bertukar pekerjaan tanpa harus berjumpa, dengan solusi ini perusahaan dapat beradaptasi dengan situasi *newnormal*, situasi yang menjadi formula kerja yang baru, cara kerja yang dapat beradaptasi dalam lingkungan yang terus berubah, cara kerja dengan dibantu teknologi.

Apakah pekerjaan yang menjadi lebih mudah dengan bantuan penggunaan teknologi dapat menjamin para karyawan merasa bahagia atau puas dalam menjalankan pekerjaannya, atau pekerjaan itu sendiri berubah menjadi

pekerjaan yang memiliki tingkat stres yang lebih tinggi. Karena dengan hadirnya teknologi beberapa kegiatan yang biasa dilakukan oleh perusahaan menjadi berubah, seperti proses pengawasan, pengarahan dari pimpinan dan bawahan, pekerjaan yang secara rutin dilakukan di kantor. Ada hal-hal yang tentu diharapkan oleh karyawan, didapat dari perusahaan ditempat mereka bekerja, berhubungan dengan pekerjaannya, atau kenyamanan ketika mereka menjalankan pekerjaan dan pada akhirnya puas. Menurut Luthans dalam Murgijanto (2019) terdapat 6 faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang yang antara lain; pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja. Berdasarkan pada pembahasan tersebut tentu ada faktor lain yang harus diperhatikan oleh perusahaan selain pekerjaan menjadi lebih mudah, pekerjaan dapat dikerjakan dengan cepat, dan fleksibilitas pekerjaan yang tinggi, dimana semua hal tersebut dipengaruhi oleh teknologi.

PT. Darmajaya Digital Solusi adalah perusahaan IT yang bertempat di Lampung yang berdiri sejak 2016. Fokus pada solusi teknologi informasi dan pengembangan produk tepat guna untuk pemberdaya masyarakat. Bergerak pada segmen Pemerintah (e-Gov), Pendidikan, Industri dan Lifestyle. PT. Darmajaya Digital Solusi merupakan bagian yang tak terpisahkan dari visi dan misi institut Informatika dan Bisnis Darmajaya (IIB Darmajaya) sebagai salah satu perguruan tinggi di Provinsi Lampung dalam melaksanakan Tri Dharma Tinggi: “Pendidikan, Penelitian dan pengabdian Kepada Masyarakat”. Produk dan jasa yang di kembangkan PT. Darmajaya Digital Solusi merupakan perwujudan peran nyata IIB Darmajaya dalam penyelesaian masalah pemenuhan kebutuhan yang ada di masyarakat baik dalam skala lokal, nasional, maupun internasional. Menjadi Perusahaan IT dan Pengembangan National *Smart Village* Terbesar di Indonesia. PT. Darmajaya Digital Solusi berkomitmen untuk ikut berperan aktif dalam pemecahan masalah dengan memberikan solusi Teknologi informasi yang bermanfaat bagi kehidupan masyarakat.

Produk PT. Darmajaya Digital Solusi ialah *Smart Netizen*, Desa SIP, Si Desa, E-Bumdes, Aplikasi Ronda, Aplikasi Invest Sidesa, DesaSehat, DesaTour, Warung Tetangga. Beberapa instansi pemerintah maupun swasta memiliki hubungan dengan PT. Darmajaya Digital Solusi, antara lain adalah kantor Otoritas Jasa Keuangan (OJK), PAPDESI, PT. Menggala Makmur Bersama, Yayasan Desapolitan Indonesia (DESINDO), PT. Aji Pitu Sukses Bersama, *Google Cloud Platform*, APPSINDO, PT. Segitiga Sukses Bersama, PT. Tulang Bawang Maju Bersama.

PT. Darmajaya Digital Solusi dimiliki oleh Yayasan Alfian Husin seperti halnya Sekolah Internasional Darma Bangsa, Emerald Hill residence, Yoentika Trevel, Pondok Pesantren Annida, Lembaga Bantuan Hukum DARMAPALA, IIB Darmajaya, TK Pelangi, Kedamaian Mansion, SDIT Pelangi, RS Ibu dan Anak Belezza.

Karyawan PT. Darmajaya Digital Solusi (PT. Darmajaya Digital Solusi) dibagi dalam dua kategori yaitu karyawan tetap dan karyawan honor. Jumlah Pegawai Tetap dan Honor pada PT. Darmajaya Digital Solusi (PT. Darmajaya Digital Solusi) adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Status dan Jumlah Karyawan Pada PT. Darmajaya Digital Solusi (PT. Darmajaya Digital Solusi)**

No	Status Pekerja	Jumlah Pegawai
1	Karyawan Tetap	15
2	Kontrak	21
<b>Total</b>		<b>36</b>

Sumber: Manajemen PT. Darmajaya Digital Solusi, 2021

PT. Darmajaya Digital Solusi adalah unit bisnis yang dimiliki oleh Yayasan Alfian Husin yang kegiatannya adalah menjadikan pengetahuan yang ada di

kampus IIB Darmajaya menjadi produk yang dapat bermanfaat bagi masyarakat Lampung pada khususnya, melihat akan hal tersebut maka dalam perusahaan ini sangatlah dibutuhkan karyawan-karyawan yang kreatif, berkompeten dibidangnya dan mampu bekerja dalam grup maupun tim. PT. Darmajaya Digital Solusi juga sangat progresif berperan dalam kiprahnya di dunia teknologi, karyawan selalu dipacu untuk terus berkreasi seoptimal mungkin, berorientasi pada proyek, dan karyawan akan mengejar target kerja untuk memenuhi standar produktivitasnya.

Dengan gaya bekerja yang seperti ini, karyawan akan berhadapan dengan tekanan kerja yang dapat menimbulkan stress kerja bagi karyawan. Mayoritas Para pengguna layanan PT. Darmajaya Digital Solusi berlatar belakang instansi pemerintah, dan beberapa merupakan perusahaan swasta. Berdasarkan projek secara umum perusahaan tersebut memberikan target penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang singkat, dan akses data untuk mengambil informasi sebagai bagian dari proses penyelesaian pekerjaan tidak dibuka oleh pengguna layanan (*client*) dengan luas. Perwakilan dari bagian operasional mengatakan “proses yang kita lalui dalam membangun aplikasi kadang menyulitkan, akses data melalui komunikasi langsung dengan client, khususnya instansi pemerintah tidak mudah”. Masalah sulitnya komunikasi dalam penyelesaian pekerjaan biasanya tidak hanya terjadi dengan *client*, akan tetapi bisa terjadi secara internal.

Kondisi ketidak nyamanan dalam bekerja dapat berpotensi menjadikan karyawan di dalam organisasi merasa tidak puas akan pekerjaannya, atau tidak puas dengan situasi yang dia rasakan saat menjalankan pekerjaannya. Dengan terjadi ketidak puasan terhadap pekerjaannya, hal-hal negatif akan muncul karyawan sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya. Berikut terdapat data yang diperoleh dari manajemen PT. Darmajaya Digital Solusi terkait dengan pergantian tim kerja yang berbasis projek.

**Tabel 1.2**  
**Pengunduran Diri Karwayan Dalam Tim Kerja**

No.	Divisi:	Keuangan	SDM	Operasional	Pemasaran	Total
	Tahun					
1	2018	1 orang	1 orang	2 orang	1 orang	5 Org
2	2019	2 orang	1 orang	1 orang	-	4 Org
3	2020	1 orang	-	6 orang	1 orang	8 Org
4	2021	-	-	-	-	-

**Ket:**  
Tahun 2021 tidak terjadi karyawan yang mengundurkan diri, dan pada tahun 2021 tersebut juga sebagai tahun penerapanan kebijakan pengelolaan SDM yang baru, yang berbasis pada proyek.

*Sumber: Manajemen Sumberdaya Manusia PT. Darmajaya Digital Solusi, 2021*

Berdasarkan informasi yang didapat pada Tabel 1.2 di atas, dapat terlihat meningkatnya jumlah karyawan yang mengundurkan diri pada tahun 2020. Pada tahun 2018 dan 2019 jumlah karyawan yang mengundurkan diri tidak sebanyak pada tahun 2020, dan terlihat jumlah karyawan yang paling banyak mengundurkan diri berasal dari divisi operasional. Divisi operasional adalah divisi yang melakukan tindakan atas permintaan yang datang dari *client*. Dan pada divisi inilah masalah komunikasi dengan pihak eksternal dan internal biasanya sering terjadi, ditambah lagi dengan tingkat stres yang dihadapi oleh divisi ini ketika dikejar oleh target kerja, maupun sedang melaksanakan pekerjaannya di lapangan. Luthans dalam Nurhayati dan Jannah (2016) berpendapat tentang beberapa faktor yang menyebabkan karyawan mendapatkan kepuasan pada pekerjaannya, salah satu contoh faktor yang berpengaruh adalah (1) pekerjaannya itu sendiri, untuk pekerjaan itu sendiri dijelaskan dengan sejauh mana karyawan memandang pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik.

Jika melihat pada jawaban melihat dari salah satu perwakilan karyawan pada bidang operasional di atas, terlihat bahwa beberapa karyawan

merasakan tekanan yang menjadikan mereka tidak nyaman dalam menjalankan pekerjaannya, sementara secara teori di atas seharusnya karyawan memandang pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik. Faktor ke dua (2) menurut Nurhayati dan Jannah (2016) adalah Rekan Kerja, penjelasan faktor ini yaitu rekan kerja memberikan dukungan untuk bekerjasama dalam melaksanakan pekerjaan, sementara sebagaimana telah dijelaskan di atas bahwa masalah komunikasi sering muncul ketika pada saat pelaksanaan pekerjaan.

Informasi tentang tingkat pengunduran diri yang terjadi pada perusahaan PT. Darmajaya Digital Solusi menjadi catatan untuk penulis sebagai isu yang patut untuk dijadikan dasar penelitian, terlebih lagi jika kita melihat secara kuantitas jumlah SDM yang dimiliki oleh PT. Darmajaya Digital Solusi yang relatif tidak besar (36 orang), sehingga nampak bahwa angka pengundura diri yang terjadi relatif besar dan meningkat. Masalah yang nampak dan telah dijelaskan sebelumnya adalah masalah dimana karyawan, khususnya karyawan operasional menghadapi tantangan untuk mengendalikan stresnya pada saat menyelesaikan tugas yang telah diberikan, tugas dengan target yang singkat, komunikasi yang kurang baik saat karyawan sedang melakukan instalasi sementara ini faktor primer, dan komunikasi antara anggota team maupun atasan yang mendelegasikan tugas serta tanggung jawab.

Masalah komunikasi tersebut dapat berdampak pada ketidakpuasan karyawan PT. Darmajaya Digital Solusi, dengan melihat pada Tabel 1.2 yang menginformasikan tingkat pengunduran diri karyawan PT. Darmajaya Digital Solusi, menunjukkan bahwa tingkat pengunduran diri relatif besar dan meningkat, hal tersebut dapat saja diasumsikan bahwa masalah pertama yaitu komunikasi yang tidak baik secara internal maupun eksternal telah berdampak pada tingkat pengunduran diri karyawan. Penelitian akan diarahkan pada isu atau masalah tersebut, terlihat berdasarkan data yang diperoleh oleh penulis dengan cara melihat apakah manajemen pengelolaan

sumber daya manusia yang telah dilakukan oleh PT. Darmajaya Digital Solusi sudah sesuai dengan harapan karyawannya.

Fokus penelitian tidak hanya pada masalah yang terlihat oleh penulis akan tetapi penulis akan melihat lebih dalam lagi dengan mengevaluasi program pengelolaan dengan indikator dari kepuasan kerja, indikator kepuasan kerja yang telah disampaikan oleh penulis di atas berdasarkan Luthans dalam Murgijanto (2019). Berdasarkan permasalahan dan uraian diatas peneliti tertarik untuk melihat lebih lanjut tentang kepuasan kerja karyawan PT. Darmajaya Digital Solusi, maka judul yang dipilih oleh penulis adalah **“Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT Darmajaya Digital Solusi Dengan Menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di PT Darmajaya Digital Solusi berdasarkan Pekerjaan Itu Sendiri, Gaji dan Upah, Promosi, Pengawasan (*Supervisi*), dan Rekan Kerja dengan menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA)

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkung subjek**

Subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di PT. Darmajaya Digital Solusi.

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

Objek penelitian pada penelitian ini adalah Kepuasan Kerja Karyawan yang ada di PT. Darmajaya Digital Solusi dengan menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA).



### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat penelitian ini yaitu di PT.Darmajaya Digital Solusi. Jl ZA.Pagar Alam No.93, Gedung Meneng, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung 35141.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Ruang lingkup waktu pada penelitian ini adalah bulan Desember 2021 sampai Maret 2022.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Manajemen Sumberdaya Manusia yang terdiri dari definisi dan fungsinya, teori-teori, serta alat ukur khususnya kepuasan kerja.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di PT Darmajaya Digital Solusi berdasarkan Pekerjaan Itu Sendiri, Gaji dan Upah, Promosi, Pengawasan (*Supervisi*), dan Rekan Kerja dengan menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA)

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Untuk mendapatkan pengetahuan yang sifatnya lebih praktis yang tidak didapatkan oleh penulis di bangku kuliah, pemahaman peneliti mengenai kepuasan kerja dan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan serta melatih diri dalam berfikir logis dan ilmiah.

### **1.5.2 Bagi Institusi Pendidikan**

Penelitian ini dapat berkontribusi sebagai referensi penelitian yang berasal dari kampus IIB Darmajaya, khususnya dalam dibidang Manajemen Sumberdaya Manusia.

### **1.5.3 Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan di PT. Darmajaya Digital Solusi.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Memberikan gambaran yang jelas dan mudah dimengerti untuk materi yang dibahas.

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini merupakan bagian yang berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan teori bagi penelitian, penjelasan dari masing-masing variabel, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan variabel penelitian, definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

### **BAB IV: HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang pemahasan dan analisis dari hasil penelitian.

## **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyajikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan.

## **DAFTAR PUSTAKA**