

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan Kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang dapat dilihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu dilingkungan pekerjaannya, suasana persaingan yang ketat akan menuntut perusahaan untuk lebih efektif dan efisien dalam mengelola sumber daya khususnya sumber daya manusia yang dimilikinya (A.K. Yohanson, Lukmanul Hakim, Alimuddin 2021). 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.

Pada kenyataannya, masih ada banyak perusahaan yang tidak mampu memberikan kepuasan bagi karyawan yang dimilikinya. Tingkat kepuasan karyawan yang tinggi merupakan salah satu sifat positif terhadap pekerjaannya, sedangkan karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah yaitu akan menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya.

Kepuasan Kerja merupakan 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 Sutrisno (2019 : 74) . 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.

Karyawan yang merasa puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan perusahaan. 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.

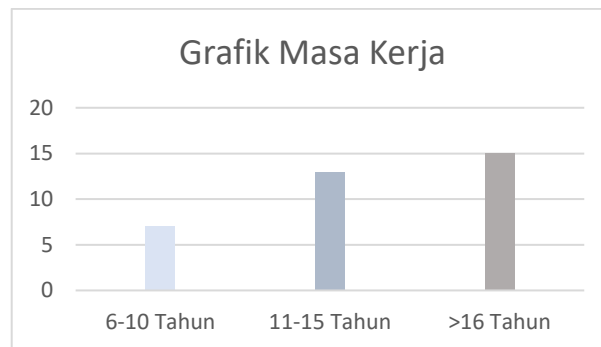
Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja maka seorang karyawan akan berupaya semaksimal mungkin menyelesaikan pekerjaannya, yang akhirnya akan menghasilkan pencapaian tujuan perusahaan, sebaliknya jika karyawan tidak merasa terpuaskan dalam bekerja maka akan timbulnya rasa ingin keluar dari pekerjaan perusahaan. Salah satu cara yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk menjaga kesetiaan karyawan yaitu dengan memenuhi kepuasan kerja karyawan. Di dalam kepuasan kerja dapat terlihat sejauh mana karyawan menyukai atau tidak menyukai pekerjaan mereka, Andi Rindyantika dan Nurul Safitri (2016).

PT. Wahana Raharja merupakan perusahaan yang bergerak dibidang Perdagangan Umum, Kontraktor, Distributor, Percetakan. Tujuan perusahaan ini adalah Menjadi BUMD yang Profesional, Menguntungkan & Berkontribusi Dalam Pembangunan Provinsi Lampung Secara Berkelanjutan. PT. Wahana Raharja langsung dibawah naungan BUMD (Badan Usaha Milik Daerah). Keberadaan Perusahaan Daerah Wahana Raharja yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Lampung Nomor 15 tahun 1991 tanggal 9 November 1991 dan yang telah disahkan oleh Menteri Dalam Negeri Nomor : 539.27-753 tanggal 29 Mei 1992, adalah satu-satunya perusahaan milik Pemerintah daerah Provinsi Lampung yang bergerak di bidang Perdagangan Umum, Kontraktor, Distributor, Percetakan.

Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan karyawan yaitu dengan memenuhi kepuasan kerja karyawan. Diantaranya: gaji/upah, kesempatan promosi atau kenaikan jabatan, atasan, tunjangan,

penghargaan, prosedur, rekan kerja, sifat kerja dan komunikasi (Spector, dalam Andi Rindyantika dan Nurul Safitri, 2016).

Berikut ini merupakan grafik data masa kerja karyawan PT. Wahana Raharja :



Gambar 1. 1 Grafik Masa Kerja Karyawan PT. Wahana Raharja

Berdasarkan data diatas, dijelaskan bahwa masa kerja karyawan PT. Wahana Raharja dengan masa kerja 6-10 tahun sebanyak 7 orang karyawan, masa kerja 11-15 tahun sebanyak 13 orang karyawan, dan >16 tahun sebanyak 15 orang karyawan. Dapat dilihat dari data diatas bahwa masa kerja karyawan yang tinggi dibuktikan dengan banyaknya karyawan yang mempunyai masa kerja lebih dari 16 tahun sebanyak 15 orang yang bekerja di PT. Wahana Raharja. Namun mengenai penelitian kepuasan kerja di PT. Wahana Raharja belum pernah dilakukan sebelumnya. Faktor yang membuat karyawan merasa nyaman di perusahaan ini adalah gaji yang diberikan sesuai dengan apa yang karyawan kerjakan dan perusahaan juga memberikan tunjangan yang sesuai dengan ketetapan di perusahaan sehingga karyawan merasa puas untuk bekerja di PT. Wahana Raharja, selain itu hal yang membuat karyawan merasa puas adalah perusahaan memberikan kesempatan untuk dipromosikan atau naik jabatan di perusahaan tersebut.

Permasalahan pada penelitian ini merujuk pada ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan yaitu hubungan dengan atasan yang kurang baik. Hal ini dikarenakan adanya ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh karyawan. Atasan dianggap kurang mendukung terhadap pekerjaan yang sedang dikerjakan oleh karyawan, dan tidak memberikan pujian atas kinerja yang telah dilakukan oleh karyawan. Dengan demikian karyawan

merasa kurang dihargai atas tanggung jawab yang telah mereka kerjakan, sehingga mengakibatkan perusahaan kesulitan dalam mencapai target perusahaan, karena ketidakmampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara maksimal. Hubungan yang baik tidak hanya dari atasan kepada bawahan, namun bisa juga dari sesama karyawan, ataupun dari bawahan kepada atasan. Rekan kerja juga memiliki peran yang penting dalam menentukan puas atau tidaknya karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan. Munculnya ketidakpuasan karyawan sebagian besar dipengaruhi oleh hubungan kerja dengan atasan. Karyawan merasa kurangnya rasa tanggung jawab atas pengawasan kerja yang diberikan atasan kepada mereka sehingga karyawan merasa kurang bermanfaat bagi perusahaan.

Faktor lain dari permasalahan ini adalah komunikasi antar sesama karyawan juga tidak terjalin dengan baik, dikarenakan ada beberapa karyawan yang memiliki selisih paham antar sesama karyawan sehingga harapan yang diinginkan oleh karyawan tidak bisa terpenuhi dengan baik sehingga kepuasan yang mereka rasakan masih kurang.

Robbins dan Judge (2017), menerangkan bahwa semakin lama karyawan berada dalam satu pekerjaan, maka berkemungkinan kecil bagi karyawan tersebut untuk mengundurkan diri. Berdasarkan hasil survey mengenai kepuasan kerja yang peneliti lakukan di PT. Wahana Raharja dengan cara melakukan wawancara dengan 35 karyawan yang diketahui bahwa mereka mengatakan tidak akan meninggalkan pekerjaannya dan belum pernah berniat untuk mencari pekerjaan lain karena sudah merasa nyaman dan sudah terbiasa dengan sistem kerja yang ada di PT. Wahana Raharja . Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui kepuasan kerja dengan menggunakan alat ukur kepuasan kerja yang tepat, dalam artian menggunakan alat ukur yang benar-benar untuk mengukur kepuasan kerja.

Adapun alat yang digunakan dalam pengukuran kepuasan kerja yaitu alat ukur *Job satisfaction Survey* (JSS) yang mana keunggulan dari alat ukur *Job Satisfaction Survey* ini adalah bentuk yang paling terkenal untuk skala kepuasan kerja yang memiliki indikator terbanyak yang merupakan modifikasi

antara alat ukur lainnya sehingga memudahkan untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja. Bentuk dari JSS ini juga relatif mudah dimodifikasi dan alat ukur terbaru dibandingkan alat ukur lainnya. Hal yang mendukung JSS sehingga membuatnya paling banyak digunakan oleh para peneliti adalah: validitas dan reliabilitas yang sudah teruji dalam berbagai penelitian; butir-butir yang bersifat umum sehingga dapat diterapkan pada berbagai kelompok subjek; hasil pengukuran dapat diperbandingkan dari berbagai kelompok subjek; dan hasil pengukurannya dapat diperbandingkan antar waktu (Okta Saputra, Betty Magdalena, Anggalia Wibasuri, Stefanus Rumangkit 2021).

Untuk mengukur kepuasan kerja. Banyak alat ukur kepuasan kerja yang bisa digunakan diantaranya: *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) Menurut Lofquist dan Davis (1967) , *Job Satisfaction Index* (JDI) Menurut Smith (1969), *Job Diagnostic Survey* (JDS) Menurut Mackman dan Oldham (1975), *Pay Satisfaction Questionnaire* (PSQ), *Brayfield Rothe Index* (BRI) Brayfield dan Rothe (1951), dan *Job Satisfaction survey* (JSS) Spector (1997) Namun peneliti menggunakan *Job satisfaction survey* (JSS) Sebagai aspek untuk mengukur kepuasan kerja karyawan dikarenakan *Job satisfaction survey* memiliki tahun yang lebih muda dibandingkan dengan alat ukur yang 5 lainnya. Disisi lain indikator *Job satisfaction survey* memiliki 9 indikator yang merupakan alat ukur paling mudah untuk dimodifikasi. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Andi Rindyantika, 2016) *Job Satisfaction Survey* (JSS) melingkupi Sembilan aspek diantaranya: Gaji, Promosi, Atasan, Tunjangan, Penghargaan, Prosedur Kerja, Rekan Kerja, Sifat, Komunikasi. Skala JSS melingkupi 36 materi dan menggunakan penjumlahan dalam bentuk skala penilaian. Bentuk ini merupakan yang paling terkenal untuk skala kepuasan kerja. Bentuk dari JSS relative mudah untuk dimodifikasi. Tiap-tiap aspek dari Sembilan aspek tersebut mengandung empat skala pengukuran kepuasan, dan nilai kepuasan total dapat dihitung dengan mengkombinasikan semua materi (Spector, dalam Andi Rindyantika 2016)

Berdasarkan uraian latar belakang diatas sehingga peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan alat ukur kepuasan kerja yaitu *Job Satisfaction Survey*, dikarenakan belum ada yang meneliti dan menggunakan alat ukur ini pada PT. Wahana Raharja. Peneliti menggunakan alat ukur *Job Satisfaction Survey* untuk mengetahui faktor-faktor dari Sembilan komponen yang mana yang paling dominan terhadap kepuasan kerja karyawan. Untuk itu peneliti mengadakan penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan dalam bentuk skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Pendekatan *Job Satisfaction Survei* Pada PT. Wahana Raharja**”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Bagaimanakah Kepuasan Kerja karyawan pada PT. Wahana Raharja ?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah karyawan PT. Wahana Raharja.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek ini adalah kepuasan kerja karyawan PT. Wahana Raharja.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah kantor PT. Wahana Raharja, yang bertempat di jalan Ikan Tenggiri No. 51, Pesawahan, Kec. Teluk Betung Selatan, Kota Bandar Lampung, Lampung.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Ruang lingkup waktu penelitian ini adalah November 2021 s/d Februari 2022.

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

Ruang lingkup ilmu penelitian yaitu ilmu manajemen sumber daya manusia yang berfokus pada kepuasan kerja karyawan.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada PT. Wahana Raharja.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah :

### **1.5.1 Bagi Perusahaan**

- a) Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan.
- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan untuk pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia.

### **1.5.2 Bagi Penulis**

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman berharga dalam menerapkan teori-teori yang didapat dibangku kuliah dan sebagai awal informasi penelitian lanjutan, serta sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi pada program studi manajemen.

### **1.5.2 Bagi Institusi**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pembendaharaan karya ilmiah bagi IIB Darmajaya Bandar Lampung.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini membahas bagian yang menguraikan teori- teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas yaitu kepuasan kerja karyawan, Kerangka pikir.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

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

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang pembahasan dan analisis dari hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini merupakan bab penutup dimana pada bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan hasil penelitian yang berguna bagi perusahaan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**