

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Belakangan ini persaingan dalam dunia usaha atau wirausaha semakin ketat khususnya untuk penjualan *handphone*. Kini semakin banyak bermunculan konter *handphone* yang semakin menjamur dengan berbagai penawaran yang menarik guna menarik perhatian konsumen. Strategi di dalam pemasaran terus diasah untuk menarik minat pelanggan, tak terkecuali sumber daya manusianya juga terus dipersiapkan agar berguna demi meningkatkan kemampuan dalam memasarkan barang juga pengetahuan akan produk yang dijual. Mengingat pentingnya peranan sumber daya manusianya maka SDM dianggap sebagai aset perusahaan yang sangat perlu diperhatikan dan dikelola dengan manajemen yang baik. Dalam organisasi SDM mempunyai peranan penting sehingga perlu diperhatikan serta dikelola dengan manajemen perusahaan yang baik. Pengertian dari Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sekumpulan orang yang melakukan perencanaan serta mampu memproduksi barang dan jasa, mampu mengalokasikan dana finansial, melakukan pengawasan mutu serta melakukan perumusan atas strategi yang dilakukan dalam mencapai sasaran. Tujuan dari pengelolaan SDM yang efektif dan efisien adalah untuk memaksimalkan kinerja perusahaan baik dari sisi pendapatan dan juga pengeluaran yang ditentukan oleh karyawan.

Kepuasan kerja karyawan yaitu kesejahteraan karyawan yang harus di perhatikan oleh perusahaan untuk pertumbuhan perusahaan dalam jangka panjang dan meningkatkan keuntungan di persaingan industri yang semakin pesat. Karyawan di dalam perusahaan merupakan aset berharga yang dimiliki oleh perusahaan. Karyawan mampu menjalankan berbagai aktivitas yang ada di perusahaan. Kepuasan kerja karyawan di perusahaan harus terjaga dengan baik, karena karyawan yang merasa puas dengan perusahaan terutama dalam pekerjaannya maka karyawan akan bekerja secara optimal dan produktif sehingga perusahaan mampu mencapai tujuannya.

Dalam organisasi SDM mempunyai peranan penting sehingga perlu diperhatikan serta dikelola dengan manajemen perusahaan yang baik. Pengertian dari Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan orang-orang yang merencanakan memproduksi barang serta jasa, mampu mengalokasikan keuangan, melakukan pengawasan mutu serta melakukan perumusan atas strategi yang dilakukan dalam mencapai sasaran. Hasibuan (2005) menyatakan kepuasan kerja itu adalah hal yang sangat penting dalam perusahaan dan harus diperhatikan oleh perusahaan, karena kepuasan kerja merupakan suatu sarana untuk meningkatkan kedisiplinan kerja, kontribusi, kecintaan dan etika kerja. Hal tersebut mampu meningkatkan mutu kinerja karyawan terhadap pekerjaannya, sehingga perusahaan dapat merasakan suatu hasil yang baik diciptakan oleh karyawan yang bekerja secara optimal dan produktif. Akan tetapi jika perusahaan gagal dalam menjaga stabilitas kepuasan kerja pada karyawan akan menyebabkan stress, yaitu kondisi ketegangan yang timbul pada karyawan yang memengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisinya. Selain itu kepuasan kerja di perusahaan pada karyawan rendah akan menurunkan semangat kerja, moral kerja, kecintaan dan kedisiplinan karyawan pada perusahaan. Hal tersebut sangat berdampak negatif pada perusahaan sehingga perusahaan dimungkinkan gagal dalam mencapai sebuah tujuan. (Robbins, 2009).

Berdasarkan survey yang pernah dilakukan oleh pihak SDM perusahaan PT. Sarana Multi Seluler, peneliti menemukan ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya yang ditandai dengan bermalas-malasan bekerja, mangkir kerja dan pengunduran diri sehingga mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai target. Penjelasan tersebut sesuai dengan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak SDM perusahaan yang berinisial A. Subjek A menyatakan:

“Iya mas disini tuh ada karyawan yang kurang puas sama perusahaan. Setiap 8 bulan sekali kita pasti ada survey mengenai kepuasan kerja karyawan, dan ada karyawan yang ngerasa tidak puas karena ditandai ketidaksemangatan bekerja, bermalas-malasan serta mangkir kerja saat jam bekerja, jadi karyawan yang seperti itu sangat mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam memenuhi target. Soalnya itu ya mas di PT. Sinar Mas Seluler sendiri sistem kerjanya memenuhi target pendapatan setiap bulannya, jika karyawan banyak yang seperti itu akan berbahaya mas, sehingga

perusahaan tidak mampu memenuhi target. Setiap bulan perusahaan mengadakan recruitment mas, karena guna menggantikan posisi pada karyawan yang mengundurkan diri. Alasannya beda-beda sih mas ada yang kurang nyaman bekerja di sini terutama masalah lokasi kantornya, karena mendapatkan pekerjaan yang lain yang lebih cocok, terus karena tidak puas dengan keadilan di perusahaan berkaitan dengan kompensasi yang diberikan mas jadi karyawan baru sebelum mencapai gaji tetap mereka harus bekerja minimal 8 bulan sebelum mendapatkan kompensasi yang sama seperti yang lain sehingga mau tidak mau karyawan tersebut mengundurkan diri. Kemudian mas adalagi mas berkaitan dengan mutasi karyawan, karyawan sangat menghindari dengan mutasi, karena karyawan tidak menginginkan ditempatkan pada daerah yang jauh dengan keluarga mas. Sehingga karyawan yang tau akan di mutasi pada daerah yang tidak sesuai membuat karyawan tidak semangat bekerja, stress dan bekerja tidak optimal mas.

Hal ini didukung dengan hasil wawancara subjek ke 2 yang berinisial B mengatakan bahwa:

“Yaa kalau dibilang puas sih nggak terlalu bisa dibilang puas soalnya itu kita karyawan dalam bekerja kalau jasa kita gak di hargai ya semua karyawan ngerasa ga puas kan mas, setidaknya perusahaan memberikan point atau bonus berdasarkan kinerja masing-masing karyawan semisal memberikan point kepada bagian penjualan karna telah mencapai target penjualan dari 5 handphone dalam sehari menjadi lebih dari 5 handphone dalam sehari. Selanjutnya pada bagian promosi pembagian brosur dari 1 orang 50 lembar per hari menjadi 1 orang 100 lembar per hari. Hal seperti itu seharusnya perusahaan bisa menghargai kinerja dan jasa karyawan dengan cara memberikan point atau bonus berupa uang dan lain sebagainya mas agar karyawan juga semangat dan merasa puas bekerja di perusahaan ini mas.

Hal ini didukung dengan hasil wawancara subjek ke 3 yang berinisial Y mengatakan bahwa:

“Iyaa mas kerja disini itu saya merasa kurang puas dalam melakukan pekerjaan, kadang saya ya ngerasa semangat kadang saya ya males – malesan seperti itu lah mas kalau di kantor. Beberapa karyawan yang lain juga berpendapat sama seperti saya mas mengeluh karna minimnya sistem bonus atau reward yang di berikan oleh perusahaan atas kerja lebih dari karyawan mas , jadi yang saya harapkan itu ada bonus – bonus uang atau point yang bisa di tukar dengan hal hal yang berguna semisal point undian rice cooker, kompor, tv dan kupon belanja khusus seperti perusahaan

sebelah gitu mas. Kalau seperti yang saya harapkan itu kan mas karyawan pasti akan mengejar point – point dengan cara bekerja lebih giat lagi mas karna karyawan memiliki kepuasan di dalam melakukan pekerjaannya.

Berdarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, terlihat kepuasan kerja karyawan PT. Sarana Multi Seluler belum tinggi. Karyawan yang bekerja tidak optimal karena karyawan tersebut kurang puas pada pekerjaannya serta memberikan dampak buruk bagi diri sendiri maupun perusahaan. Perusahaan harus mampu menstabilkan kepuasan kerja pada karyawannya, karena karyawan merasa puas bekerja di perusahaan itu akan setia dan disiplin pada perusahaan serta memberikan dampak yang baik pada perusahaan dalam pencapaian tujuan. Seperti penjelasan pada penelitian yang dilakukan oleh Afghoni dan Wahyudi (2011) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi langsung oleh kesenangan dalam emosional atau emosi yang tidak menyenangkan individu terhadap pekerjaan yang ditekuninya serta kepuasan kerja secara signifikan serta positif, jadi peningkatan kinerja pada karyawan dipicu dengan kepuasan kerja karyawan yang tinggi (Kusuma, 2018)

Menurut Rivai(2006) menyatakan kepuasan kerja adalah perasaan yang diungkapkan pada karyawan terhadap pekerjaannya di perusahaan, karyawan akan menunjukkan perasaan yang positif atau negatif terhadap aspek yang terdapat di dalam pekerjaannya. Jika karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya, karyawan tersebut akan menunjukkan perasaan yang senang terhadap pekerjaannya. Bahkan sebaliknya karyawan yang kurang puas terhadap pekerjaannya karyawan tersebut akan menunjukkan perasaan yang kurang menyenangkan pada perusahaan, sehingga karyawan bekerja tidak optimal, sering meninggalkan pekerjaan, absen bahkan mengundurkan diri(Hakim, Yassir, & Nur, 2014).

Perusahaan yang mampu menjaga kepuasan kerja pada karyawan, perusahaan tersebut akan mendapatkan suatu keuntungan yang positif, keuntungan tersebut berupa penyelesaian tugas tepat waktu, berkurangnya resiko kerugian, meminimalisir absensi maupun *turn over* (pengunduran diri) pada karyawan. Hal ini diperkuat oleh Panggabean (Budi & Warso, 2016) kepuasan karyawan dapat

dipengaruhi dengan kondisi kerja yang terjadi di perusahaan. Kepuasan karyawan di perusahaan dapat dinilai baik, apabila karyawan mempunyai komitmen yang tinggi maka ia mempunyai keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab dalam menciptakan kesejahteraan dan keberhasilan bagi perusahaan salah satunya yaitu kompensasi. Ketidakpuasan karyawan pada kondisi kerja karena karyawan menganggap kompensasi adalah pemberian upah atau gaji kepada karyawan sebagai balas jasa atas prestasi yang di lakukan kepada perusahaan di dalam melaksanakan pekerjaannya. Kurang kepercayaan terhadap prestasi dan hasil dari jasa yang di lakukan karyawan terhadap perusahaan mengakibatkan ketidakadilan kepada karyawan itu sendiri. Berdasarkan pengertian di atas kepuasan kerja merupakan penilaian dari karyawan pada pekerjaannya dengan acuan menggunakan perasaan yang positif maupun negatif. Karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, karyawan tersebut akan bekerja dengan semangat, menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, adanya kesetiaan dan kedisiplinan terhadap perusahaan.

Pada dasarnya kompensasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Kompensasi merupakan pemberian yang diberikan oleh perusahaan pada karyawan sebagai balas jasa atas pengabdianya pada perusahaan yang berupa kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Dhermawan (2012) kompensasi sangat berpengaruh mempunyai pengaruh yang sangat signifikan pada kepuasan kerja pegawai yang menunjukkan bila karyawan menerima kompensasi yang sesuai maka kepuasan kerjanya akan semakin baik. (Amkop, 2015).sedangkan dalam penelitian Suddi (2012) didapati kompensasi berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian pemberian kompensasi merupakan imbalan atas pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikannya kepada perusahaan dalam rangka meningkatkan produktivitas karyawan dalam mengusahakan keunggulan kompetitif dan mampu mencapai tujuan perusahaan. (Fathonah, Siti., 2011)

Hasil wawancara dengan subjek yang berinisial B menunjukkan bahwa kompensasi sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Peneliti menemukan bahwa kompensasi dana di PT. Sarana Multi Seluler belum sepenuhnya signifikan.

Kompensasi yang kurang tepat akan berdampak tidak baik pada kinerja karyawan, sehingga karyawan akan merasa kurang nyaman dan tidak merasa senang saat bekerja. Subjek B menyatakan :

“Dana kompensasi yang di berikan oleh perusahaan hanya seperti pada umumnya perusahaan, hanya pada saat hari lebaran dan tahun baru. Kita sebagai karyawan juga mengharapkan ada beberapa kompensasi yang diberikan atas dasar dari jasa yang kita (karyawan) lakukan untuk perusahaan mas. Selain itu tiap karyawan dalam mencapai target penjualan di perusahaan tidak mendapatkan reward berupa dana atau point sebagai imbalan atas pencapaian target bulanan. Jadi terkadang karyawan merasa kurang bersemangat karena tidak adanya kompensasi berupa reward atau point yang di berikan perusahaan atas jasa yang kami (karyawan) perbuat”.

Kepuasan kerja karyawan selain di pengaruhi oleh kompensasi, dipengaruhi juga oleh lingkungan kerja. Rivai (2006) menyatakan lingkungan kerja adalah semua prasarana dan sarana yang menunjang karyawan saat bekerja. Lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi kepuasan karyawan dalam bekerja. Pada dasarnya karyawan bekerja pada lingkungan yang aman serta kondusif akan mempengaruhi kerja karyawan, sehingga karyawan bekerja secara maksimal. Lingkungan kerja di perusahaan juga mampu berpengaruh pada perasaan karyawan, jika karyawan merasa nyaman pada kondisi lingkungan kerjanya, karyawan akan bekerja dengan penuh semangat dan efektif. Apabila karyawan kurang nyaman pada tempat kerjanya, maka karyawan akan bekerja kurang optimal (Abdullah, 2013)

Penelitian yang dilakukan oleh Sedarmayanti (2011) menyatakan karyawan mampu melakukan kegiatannya secara baik, apabila di tunjang dengan kondisi lingkungan kerja yang kondusif serta aman, sehingga karyawan tersebut mampu melaksanakan tugas dengan optimal. Lingkungan kerja dalam keadaan baik menunjang karyawan bekerja secara optimal, merasa dirinya aman, dan nyaman. Ada dua macam lingkungan kerja yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja psikis atau non-fisik. Lingkungan kerja fisik adalah keadaan lingkungan kerja yang dapat dirasakan oleh fisik karyawan secara langsung. Sedangkan lingkungan kerja non fisik ialah kaitannya dengan bagaimana hubungan sosial seseorang karyawan pada rekan kerja maupun atasannya (Indriastuti, 2014) Hal

tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan Kinanti (2012) menyatakan kepuasan kerja pada karyawan dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja secara positif, makin baik lingkungan kerja di perusahaan akan menunjang karyawan bekerja secara optimal, bahkan sebaliknya apabila lingkungan kerja dikelola dengan kurang baik maka karyawan akan bekerja secara tidak optimal.

Permasalahan selanjutnya yaitu lingkungan kerja karyawan, PT Sarana Multi Seluler Cabang Semarang memiliki lingkungan kerja yang kurang baik, karena kurangnya fasilitas sarana dan prasarana untuk menunjang bekerja pada karyawan, suasana kerja yang kurang kondusif, pendingin ruangan pada tempat kerja yang kurang, pencahayaan yang minim serta tempat kerja yang kurang tertata rapi sehingga mengganggu karyawan saat bekerja. Penjelasan di atas sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan pihak manajemen perusahaan berinisial D. Subjek D menyatakan:

“Saya bekerja dibagian operasional mas, ya tugasnya mendata keuangan yang keluar masuk setiap harinya. Saya bekerja kebanyakan di dalam ruangan mas. Untuk lingkungan kerjanya sendiri pengap mas karena sistem pendingin ruangan yang sudah lama tidak di service. kemudian terkadang juga jengkel sama karyawan yang lain mas karena selalu bolak balik masuk keruangan saya tanpa permisi. Kalau di ingatkan suka marah – marah sendiri padahal bukan wewenang dia buat keluar masuk ruangan saya seenaknya mas. Dulu pernah sempat ada beberapa uang yang hilang karena kebetulan saya lagi keluar. Tapi ga semuanya karyawan si mas seperti itu. Kalo panas jelas mas, terus kurang kondusif, dan pengap. saya merasa kurang nyaman bekerja mas.

Hal ini didukung dengan hasil wawancara subjek ke 2 yang berinisial F mengatakan bahwa:

“lingkungan saya bekerja ya paling pencahayaan kurang terang mas jadi bagi karyawan terkadang matanya cepat capek ketika didepan komputer. Kalau kedinginan ruangan si saya udah pas mas bagi tubuh saya. Selain itu ruangan kurang kondusif mas karena terkadang ada rekan kerja yang berjalan kesana kemari dengan bunyi hak sepatu sehingga mengganggu konsentrasi kerja saya mas. Terkadang juga terganggu bunyi musik yang ada di luar mas, karena bunyi musiknya agak keras”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan pendapat kepuasan kerja pada karyawan yang ditinjau dari kompensasi dan lingkungan kerja. Karyawan cenderung puas bekerja saat karyawan mendapati kompensasi yang sesuai dari kinerja yang mereka berikan untuk perusahaan, hal tersebut memberikan dampak positif dan motivasi terhadap karyawan. Selain ditinjau dari kompensasi, lingkungan kerja juga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Karyawan cenderung nyaman dalam melaksanakan pekerjaan dengan kondisi yang kondusif, tidak adanya gangguan di sekitar tempat kerjanya dan aman. Selain itu, lingkungan kerja yang memiliki sarana dan prasarana yang memadai menunjang karyawan bekerja secara nyaman dan adanya hubungan kerja antara rekan kerja maupun dengan *brand* lain terjalin dengan baik, karyawan akan merasa betah bekerja di perusahaan tersebut.

Awal mula ketertarikan penulis meneliti hubungan kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Sarana Multi Seluler Cabang Semarang yang dilatarbelakangi oleh keingintahuan penulis mengenai bagaimana mengungkap hubungan kompensasi dan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. Sarana Multi Seluler Cabang Semarang serta untuk memberikan pemahaman dan saran yang lebih mendalam pada karyawan dan perusahaan mengenai kepuasan karyawan dan faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian sejenis pernah dilakukan oleh Anggun Tri Indriastuti (2014) tentang Pengaruh Kompensasi, Pengembangan Karir, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian sejenis selanjutnya adalah Kiswuryanto (2014) dengan judul Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Studi pada Karyawan PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk. Bogor. Sampel pada penelitian ini berjumlah 35 responden dengan teknik analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka dapat diangkat rumusan masalah yaitu: apakah ada hubungan kompensasi dan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. Sarana Multi Seluler Cabang Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap hubungan kompensasi dan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. Sarana Multi Seluler Cabang Semarang serta untuk memberikan pemahaman dan saran yang lebih mendalam pada karyawan dan perusahaan mengenai kepuasan karyawan dan faktor yang mempengaruhinya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu psikologi pada umumnya dan pada khususnya psikologi industri dan organisasi. Selain itu dapat menjadi dasar teoritis guna pengembangan-pengembangan penelitian yang sama pada umumnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan memberi gambaran kepada karyawan agar mampu mengambil langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui kompensasi dan lingkungan kerja yang nantinya dapat meningkatkan mutu karyawan dan perasaan puas.