BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Memasuki era Persaingan Masyarakat Ekonomi Asean saat ini. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan Perusahaan harus mampu mempertahankan keunggulannya dalam menghadapi perusahaan lain. Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghasilkan produk atau jasa dan menghimpun sumber daya manusia yang biasa disebut dengan karyawan atau pegawai untuk menjalankan kegiatan perusahaan. Agar perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lain, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang membantu perusahaan dalam mempertahankan keunggulannya.

Sumber Daya Manusia merupakan unsur yang sangat diperlukan dalam suatu perusahaan. Perusahaan pastinya selalu menginginkan Sumber daya manusia yang berkualitas, karena tanpa Sumber Daya Manusia yang berkualitas perusahaan tidak mampu untuk mencapai tujuannya. Dalam hal ini peran manajer sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam mempertahankan dan mengembangkan karyawan yang sudah ada di dalam perusahaan. Karena keberadaan sumber daya manusia dalam perusahaan memiliki peran penting serta aset yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Hal ini terlihat bahwa segala kegiatan operasional yang dihasilkan oleh perusahaan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh karyawan dalam perusahaan. Maka

keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan serta keunggulan yang dimilikinya. Ada dorongan dan sikap karyawan di dalam setiap tugas dan tanggung jawab yang dikerjakan.

Dengan mengikuti perkembangan teknologi yang semakin modern dan pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat, yang ditandai dengan makin besarnya diversifikasi tenaga kerja, dan persaingan global yang terus meningkat, upaya pelatihan dan pengembangan memungkinkan karyawan untuk memperluas kewajiban serta tanggung jawabnya yang lebih besar. Maka dari itu Keberhasilan Organisasi sangat didukung oleh kualitas serta kompetensi Sumber Daya Manusia. Organisasi berusaha untuk mampu menciptakan kepuasan kerja para karyawannya karena mereka merupakan asset penting yang perlu dipertahankan, dipelihara, dan dikembangkan oleh organisasi. Kepuasan kerja karyawan nantinya akan mempengaruhi kinerja karyawan dan organisasi kedepannya.

Kepuasan kerja dapat dilihat dari sikap kerja karyawan yang bentuknya positif, sikap kerja karyawan merupakan cerminan dari perasaan karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan perasaan individu terhadap pekerjaannya dan hal yang bersifat individu, setiap karyawan akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda – beda sesuai dengan nilai – nilai yang berlaku pada dirinya. Biasanya orang yang merasa puas terhadap pekerjaannya, apabila apa yang ia kerjakan itu dianggapnya telah memenuhi harapannya, sebaliknya jika orang yang merasa tidak puas

karyawan yang merasa apa yang ia kerjakan tidak sesuai dengan apa yang diterima.

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan BUMN di Indonesia yang bergerak di bidang jasa pelayanan dan pengiriman terbesar di Indonesia salah satu tugasnya yaitu pengiriman surat, giro, pengiriman atau penukaraan uang dan logistik. Dengan berjalannya waktu, pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitas dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Pos Indonesia sudah memiliki 3.700 kantor online, serta dilengkapi *elektronik mobile* pos di beberapa kota besar. Pos Indonesia berharap dengan kemajuan dan pemanfaatan teknologi ini dapat menciptakan kemudahan dalam processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

Perusahaan besar tidak menutup kemungkinan memiliki masalah dalam perjalanan setiap kemajuannya. Berdasarkan kuesioner yang peneliti bagikan kepada beberapa karyawan, terjadi kepuasan kerja yang rendah pada PT. Pos Indonesia (Persero).

Tabel I.I

Kuesioner Pra Survey Kepuasan Kerja Karyawan

PT. Pos Indonesia (Persero) Bekasi

No.	Pertanyaan	Jawaban		Presentase
		Ya	Tidak	
1	Apakah gaji yang anda terima sudah sesuai dengan harapan anda?	3	37	85%
2	Apakah hubungan anda dengan rekan kerja berjalan baik?	12	28	67.5%

3	Apakah pekerjaan anda saat ini sesuai dengan minat dan keahlian anda?	10	30	75%
	Total	25	95	79.2%

Tabel diatas menggunakan 40 responden karyawan di kantor pusat PT. Pos Indonesia. Penyebaran kuesioner ini dibagikan menggunakan teknik random sample. Hasil survey awal tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas responden menjawab tidak sebesar 79.2% pada pernyataan yang diajukan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mempunyai kepuasan kerja yang rendah. Maka dari itu fenomena ini tentunya harus menjadi perhatian dan bahan masukan perusahaan agar dapat mengelola kepuasan kerja yang lebih baik lagi kedepannya.

Dari pertanyaan-pertanyaan yang dijawab responden bisa diambil kesimpulan bahwa terdapat ketidakpuasan atas pekerjaan mereka. Dilihat dari pekerjaan yang tidak sesuai dengan minat dan keahlian respondren menjawab tidak. Pekerjaan yang sesuai dengan minat dan keahlian akan menimbulkan rasa nyaman dalam bekerja, ada rasa kebanggaan karena atas apa yang dikerjakan. Namun pada kenyataannya tidak sesuai harapan.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan melalui wawancara pada beberapa karyawan yang bekerja disana, adapun faktor penyebab kepuasan kerja di PT. Pos indonesia sangat rendah. Diantaranya yaitu, lingkungan kerja, motivasi kerja, kompensasi, pengembangan karir dan komitmen dalam berorganisasi.

Faktor pertama yang menjadi penyebab ketidakpuasan kerja pada PT Pos Indonesia adalah lingkungan kerja yang kurang memadai. Lingkungan kerja adalah suasana dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang baik memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja dengan optimal. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan nyaman ditempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan yang menyatakan bahwa tata ruang kantor masih kurang baik penataannya sehingga dapat menyulitkan karyawan untuk melakukan dan menyelesaikan pekerjaannya.

Faktor berikutnya yang menjadi penyebab ketidakpuasan dalam bekerja di PT Pos Indonesia (Persero) adalah motivasi kerja yang rendah. Motivasi kerja merupakan dorongan yang timbul dari dalam diri karyawan dalam bekerja. Motivasi mampu mendorong seseorang untuk selalu memberikan hasil kerja yang lebih baik. Kurang nya motivasi terlihat pada karyawan yang lebih sering menunda urusan kerjanya yang disebabkan oleh peran pimpinan dalam mengarahkan karyawan dalam setiap penyelesaian tugasnya. Peran pemimpin yang mampu mengayomi dan membimbing para karyawannya agar apa yang dikerjakan oleh setiap karyawan menghasilkan kinerja yang baik. Hal ini tentu saja akan berpengaruh kepada kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Karyawan akan merasa tidak puas dalam bekerja karena tidak ada dorongan yang membuat mereka terpacu untuk

menyelesaikan pekerjaannya. Oleh karena itu karyawan merasakan kurangnya motivasi dalam bekerja.

Faktor berikutnya yang menjadi penyebab ketidakpuasan dalam bekerja di PT Pos Indonesia (Persero) adalah rendahnya kompensasi yang diterima karyawan. Kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima para karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung atas timbal balik balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawannya. Sistem kompensasi yang baik dapat memberikan serta meningkatkan kepuasan bagi karyawan dan memungkinkan perusahaan memperoleh, mempekerjakan dan mempertahankan karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai karyawan, kompensasi yang diberikan oleh perusahaan tidak berdasarkan prestasi kerja melainkan dilihat dari masa kerja karyawan. Kompensasi yang diberikan oleh perusahaan seharusnya dapat dirasakan adil oleh para karyawannya, semakin adil dan layak besarnya kompensasi yang diterima oleh karyawan yang dapat memenuhi harapan, secara langsung akan berdampak positif pada produktivitas kerja dan kinerja yang dihasilkan semakin baik maka akan memberikan keuntungan bagi perusahaan karena karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi.

PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai tugas dan perhatian yang cukup besar dalam pengembangan karir yang sangat dibutuhkan karyawan karena dapat mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan adalah dengan memperhatikan dan mendukung pengembangan karir mereka. Hasil

wawancara dengan staf divisi SDM PT. Pos Indonesia (Persero) bekasi, bahwa program pengembangan karir sudah berjalan lama di perusahaan. Tetapi masih memiliki kekurangan, salah satunya jenjang karir yang diberikan hanya kepada pegawai yang memiliki grade 10 ke atas, dan pegawai wajib memiliki sertifikasi yang menyatakan lulus pelatihan. Grade yang berlaku di PT. Pos Indonesia melambangkan seperti pangkat masa kerja, jadi jika semakin lama pegawai bekerja di perusahaan maka setiap 4 tahun grade nya akan naik.

Tidak semua karyawan mendapatkan kesempatan mengembangkan karirnya untuk menempati posisi jabatan yang mereka harapkan, hal ini karena kurangnya program pelatihan yang menunjang untuk meningkatkan kemampuan karyawan. Sistem program pelatihan yang efektif membantu karyawan dalam mencapai kesempatan untuk menempati posisi jabatan yang mereka harapkan. Oleh sebab itu, dapat dikatakan karyawan masih belum merasa puas dengan sistem pengembangan karir dalam perusahaan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah komitmen organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen yang rendah akan menunjukkan ketidakpuasan kerjanya melalui sikap dan perilaku ketika berhadapan dengan pekerjaannya dalam suatu organisasi, berdasarkan hasil wawancara dengan staf divisi SDM PT. Pos Indonesia (Persero) ada beberapa karyawan yang sering keluar kantor pada saat jam kerja sehingga menyebabkan karyawan tersebut meninggalkan tugas dan tanggung jawabnya. komitmen organisasi sangat perlu ditimbulkan dari setiap diri karyawan demi

mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Kesadaran komitmen organisasi yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas karyawan agar tetap tinggal dan terus berkontribusi pada perusahaan karena kewajiban moral yang perlu dimiliki.

Berdasarkan penjabaran di atas, banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja pada karyawan antara lain kurangnya pengembangan karir yang disediakan oleh perusahaan, rendahnya komitmen organisasi. Maka dari itu, peneliti mempunyai ketertarikan untuk meneliti faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Bekasi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah – masalah yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut :

1. Lingkungan kerja yang kurang memadai
2. Motivasi kerja karyawan yang rendah
3. Kurangnya keadilan dalam pemberian kompensasi
4. Rendahnya kesempatan untuk pengembangan karir
5. Komitmen organisasi yang rendah

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian, hal ini dikarenakan agar penelitian lebih terfokus dan dapat disesuaikan dengan permasalahan yang

diteliti dan untuk menghindari meluasnya permasalahan yang akan dikaji dan juga karena berbagai keterbatasan yang ada, maka penelitian ini dibatasi pada pengaruh pengembangan karir dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Pos Indonesia (Persero) Bekasi.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka pokok permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh pengembangan karir terhadap kepuasan kerja pada karyawan?
2. Adakah pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan ?
3. Adakah pengaruh pengembangan karir dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan ?

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan yang memberikan pengetahuan baru dan menambah referensi informasi serta khazanah ilmu dalam bidang manajemen sumber daya manusia terkait dengan pengembangan karir, komitmen organisasi dan kepuasan Kerja.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan yang luas mengenai permasalahan manajemen sumber daya manusia terkait dengan kepuasan kerja pada karyawan.

b. Bagi pihak Universitas

Hasil penelitian ini sebagai sumbangan koleksi berupa bahan pustaka dan bacaan bagi mahasiswa pendidikan ekonomi khususnya dan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta umumnya.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan untuk perusahaan yang dapat bermanfaat secara luas bagi pengelolaan sumber daya manusia dan perkembangan PT. Pos Indonesia (persero) di masa sekarang dan masa yang akan datang berupa hasil penelitian ini mengenai kepuasan kerja karyawan yang berkaitan dengan pengembangan karir dan komitmen organisasi.

d. Bagi masyarakat

Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan mengenai pengembangan karir dan komitmen organisasi dan hubungannya dengan kepuasan kerja.

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Deskripsi Konseptual

1. Kepuasan Kerja

Setiap karyawan dalam perusahaan tentunya membutuhkan apa yang mereka harapkan setelah memilih bekerja di suatu perusahaan. Karyawan merasa nyaman bekerja dalam perusahaan salah satunya karena mereka merasa puas, apa yang telah mereka berikan kepada perusahaan sesuai. Jika karyawan puas terhadap pekerjaan mereka akan memberikan kontribusi yang terbaik kepada perusahaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerjanya, sementara seseorang yang tidak puas biasanya menunjukkan sikap negatif terhadap kerjanya.

Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari sikap kepribadian yang dimiliki oleh seseorang. Menurut Wibowo “Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang mereka diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima”¹. Adapun menurut Hasibuan “Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja”². Berdasarkan pendapat ahli di atas tersebut, peneliti menarik

¹ Wibowo. 2010. Pengantar Manajemen Perubahan. Bandung: Alfabeta. p. 501

² Malayu S.P Hasibuan. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. Bumi Aksara. p. 203