

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan selalu berupaya untuk memiliki SDM yang berkualitas, karena tanpa SDM yang berkualitas suatu perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Antara SDM dan perusahaan harus memiliki hubungan yang saling membutuhkan, perusahaan membutuhkan karyawan yang berkualitas, sementara karyawan membutuhkan perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya.

Salah satu faktor utama yang harus diperhatikan perusahaan terhadap sumber daya manusia yang dimiliki adalah kepuasan kerja. Jika perusahaan tidak memperhatikan kepuasan kerja karyawan maka karyawan tidak akan bekerja secara optimal dan berdampak kepada penurunan produktivitas. Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Kepuasan kerja merupakan hal yang perlu dimiliki oleh setiap orang dalam bekerja. Hal ini tampak dalam sikap positif pekerja terhadap pekerjaannya dan

segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya¹. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai dengan baik. Begitupun dengan sebaliknya, rendahnya kepuasan kerja dari karyawan dalam suatu perusahaan akan menurunkan efektifitas dan efisiensi kerja mereka sehingga tujuan perusahaan tidak bisa dicapai dengan baik. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, untuk itu perusahaan atau organisasi harus dapat mengetahui faktor apa yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan tersebut.

Salah satu faktor yang berpengaruh dengan kepuasan kerja adalah kompensasi. Kompensasi merupakan hal yang utama bagi karyawan, hal ini karena kompensasi merupakan sumber penghasilan bagi mereka. Keberhasilan dalam menetapkan kompensasi yang layak dapat menentukan bagaimana kualitas SDM dalam bekerja. Kompensasi yang diberikan kepada pegawai sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja dan motivasi kerja, serta hasil kerja². Selain itu adanya ketidakadilan dalam memberikan gaji dapat menjadi sumber ketidakpuasan karyawan yang dapat menimbulkan perselisihan dan menurunnya semangat karyawan dalam bekerja.

Pemberian motivasi menjadi faktor yang juga penting dapat memberikan kepuasan kerja setiap karyawan. Pemberian motivasi sangat penting dilakukan karena biasanya karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari

¹ Agus Dwi Nugroho dan Kunartinah, "Analisis Pengaruh Kompensasi dan Pengembangan Karir terhadap Kepuasan kerja dengan mediasi motivasi kerja". *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)* Vol.19 No.2, 2012, h.154

² Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), h.84

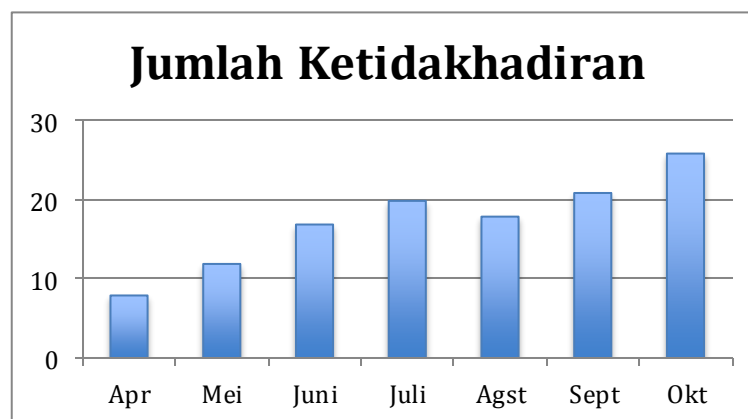
perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan mereka akan terus berusaha bekerja dengan baik. Begitupun sebaliknya, karyawan yang kepuasan kerjanya rendah cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang membosankan sehingga mereka bekerja dengan terpaksa dan hasil yang didapat tidak maksimal. Hal ini terjadi karena motivasi berhubungan dengan kekuatan (dorongan), yang ada di dalam diri manusia, sehingga menunjuk pada kondisi-kondisi yang menyebabkan perbedaan kualitas, arah dan perilaku kerja³.

Salah satu masalah kepuasan kerja terjadi pada karyawan yang merupakan Satuan Pengamanan atau Satpam yang diposisikan di Mall Sarinah, dan Satpam ini berada dibawah naungan Koperasi Karyawan Sarinah. Sarinah adalah pusat perbelanjaan pertama di Indonesia dan juga pencakar langit pertama di Jakarta. Gedung ini mulai dibangun pada tahun 1963 dan diresmikan pada tahun 1967 oleh Presiden [Soekarno](#). PT Sarinah mendirikan koperasi karyawan yang berfungsi sebagai koperasi simpan pinjam untuk karyawan Sarinah. Keamanan sangat diperlukan juga pada sektor - sektor bidang usaha atau bisnis di Perusahaan Negara maupun Perusahaan Swasta untuk mengantisipasi dan menjaga keamanan di sektor usahanya, pihak perusahaan telah melakukan langkah-langkah dengan melakukan perekrutan dan penempatan petugas satpam. Peran Satpam sangat penting di Perusahaan yaitu agar tidak sampai terjadi suatu gangguan yang akan merugikan kinerja perusahaan dalam menjalankan bidang usahanya, baik yang bersifat ke dalam perusahaan yang disebabkan oleh buruh seperti; demonstrasi, mogok kerja, dan orasi terbuka, unjuk rasa pekerja, maupun yang bersifat keluar

³ Indah Puji Hartatik, *Buku Praktis Mengembangkan SDM*, (Jogjakarta: Laksana, 2014), h.159

yang disebabkan pengacau yang datang dari luar seperti; perampok, maling, teror maupun sabotase dan sebagainya.

Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa Satpam yang sedang bertugas di Mall Sarinah, dari hasil wawancara didapatkan beberapa informasi yang dijadikan sebagai informasi untuk meneliti lebih lanjut. Hasil prariset diperoleh informasi bahwa banyak Satpam yang belum melaksanakan tugasnya dengan baik, terutama dari segi kehadiran.



Gambar 1.1
Data Ketidakhadiran Satpam Sarinah April – Oktober 2015

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2015

Tingkat absensi yang kurang baik juga terjadi pada satpam Sarinah, karyawan yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang jelas atau alpha. Dapat dilihat dengan terjadinya peningkatan jumlah ketidakhadiran dalam tujuh bulan terakhir. Selain itu masih banyak karyawan yang terlambat masuk saat pergantian shift. Satpam di sarinah memiliki tiga jadwal shift atau pergantian jam kerja, yaitu :

1. Shift I Pagi pukul : 07.00 – 15.00
2. Shift II Siang pukul : 15.00 – 21.00
3. Shift III Malam pukul : 21.00 – 07.00

Banyaknya karyawan yang datang terlambat pada pergantian shift dan tidak masuk kerja, yang mengindikasikan bahwa karyawan tersebut merasa tidak puas terhadap pekerjaannya. Gejala ketidakpuasan pegawai ditunjukkan dengan sikap dan perilaku pegawai yang belum menggembirakan terkait dengan pengaturan jam kerja yang masih banyak diabaikan. Selain hal itu walaupun pegawai datang tepat waktu namun tidak melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya⁴. Kepuasan kerja berhubungan dengan salah satunya adalah absensi. Pegawai-pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.⁵

Selain data keterlambatan di atas, peneliti juga mendapatkan data tentang faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja mereka yaitu kompensasi dan motivasi. Dalam konteks Satpam Koperasi Karyawan Sarinah ini kompensasi, dan motivasi merupakan faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Tabel 1.1 Kuisisioner Kompensasi Satpam Koperasi Karyawan Sarinah

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah gaji yang anda dapat telah sesuai dengan yang diharapkan?	2	18
2	Apakah gaji anda mencukupi untuk kebutuhan anda sehari-hari?	2	18
5	Apakah fasilitas dan tunjangan yang diberikan perusahaan sesuai dengan yang diharapkan ?	6	14
Total		10	50

⁴ *Ibid.*, h.154

⁵ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2013), h.118

Sumber: Pra riset data diolah peneliti

Kompensasi dalam hal ini diindikasikan menjadi faktor yang berpengaruh dalam kepuasan kerja Satpam. Jika dilihat dari hasil kuisioner wawancara kebanyakan karyawan satpam belum merasa bahwa kompensasi yang diberikan perusahaan dalam hal ini koperasi karyawan Sarinah masih kurang mencukupi. Dalam hal ini ada 20 orang yang menjadi narasumber dan sebagian besar dari mereka mengatakan kurang puas terhadap kompensasi yang diberikan.

Informasi yang diperoleh dari pra riset bahwa gaji perbulan Satpam Koperasi Sarinah ini sebesar upah minimur regional (UMR) Provinsi DKI Jakarta. Karyawan Satpam ini hanya berstatus karyawan kontrak dimana setiap satu tahun sekali harus menandatangani perpanjangan kontrak. Ketidakadilan mengenai kompensasi disini pun terjadi dirasakan oleh beberapa karyawan yang kontraknya < 1 tahun, mereka mengatakan bahwa gaji yang mereka terima dibawah UMR dalam hal ini karyawan tersebut merasa adanya ketidakadilan dalam pembagian gaji.

Tunjangan yang diperoleh dari perusahaan berupa BPJS. BPJS adalah singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS ini adalah perusahaan asuransi yang kita kenal sebelumnya sebagai PT Askes. Begitupun juga BPJS Ketenagakerjaan merupakan transformasi dari Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja).⁶

Tunjangan hari raya sebesar satu bulan gaji yang diberikan menjelang hari raya Idul Fitri. Selain itu untuk uang lembur yang diperoleh sebesar upah perhari.

⁶ Fitri Syarifah 2013, Pertanyaan-pertanyaan Dasar Seputar JKN dan BPJS, diakses dari <http://health.liputan6.com/read/788613/pertanyaan-pertanyaan-dasar-seputar-jkn-dan-bpjs>, 1 Juni 2015, jam 22.00

Tetapi dari wawancara yang diperoleh, Satpam mengatakan bahwa mereka lembur selama 8 jam dan mengatakan uang lembur berkisar Rp 100.000,-. Berdasarkan Kep.102/Men/VI/2014 – Tentang Waktu Kerja Lembur dan Upah Lembur pasal 8, bahwa perhitungan upah lembur didasarkan pada upah bulanan dan cara menghitung upah sejam adalah $1/173$ kali upah sebulan.

Dimana Perhitungan Upah Kerja Lembur diatur sesuai Kepmen 102. Menurut Pasal 11 Kepmen 102, untuk *jam kerja lembur* pertama, harus dibayar upah $1,5 \times$ upah per-jam, untuk *jam kerja lembur* berikutnya, harus dibayar upah $2 \times$ upah per-jam. Ketentuan pembayaran *upah kerja lembur* yang jatuh pada (waktu *shift*) hari libur resmi, adalah: 7 jam pertama = $2 \times$ upah perjam, jam ke-delapan = $3 \times$ UPJ, jam ke-sembilan dan ke-sepuluh = $4 \times$ UPJ. Khusus untuk *hari libur resmi* pada hari kerja terpendek adalah: 5 jam pertama = $2 \times$ upah perjam, jam ke-enam = $3 \times$ UPJ, jam ke-tujuh dan ke-delapan = $4 \times$ UPJ (Pasal 11 huruf b jo Pasal 1 angka 1 Kepmen 102)⁷.

Seragam yang digunakan oleh satpam terdapat dua model seragam, yaitu seragam untuk tugas pagi atau siang serta seragam untuk bertugas malam. Seragam ini diperoleh tidak secara cuma-cuma dari koperasi tetapi karyawan membeli seragam tersebut. Upaya untuk mencari tambahan penghasilan diluar gaji juga masih terjadi di Satpam Koperasi Sarinah. Satpam ini juga mencari tambahan dari para pengunjung yang datang, yaitu berupa tip parkir mall yang

⁷ Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia, “Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor Kep. 102/MEN/VI/2004, Tentang Waktu Kerja Lembur dan Upah Kerja Lembur”, 2004.

diperoleh terutama oleh satpam yang bertugas di lapangan parkir, sehingga fungsi keamanan berkurang atau tidak efektif.

Pemberian motivasi menjadi faktor yang dapat memberikan kepuasan kerja setiap karyawan. Pemberian motivasi sangat penting dilakukan karena biasanya karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan mereka akan terus berusaha bekerja dengan baik. Begitupun sebaliknya, karyawan yang kepuasan kerjanya rendah cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang membosankan sehingga mereka bekerja dengan terpaksa dan hasil yang didapat tidak maksimal. Seperti dalam penelitian Gijoh (2013), Astuti dan Sudharma (2013), yang meneliti variabel motivasi terhadap kepuasan kerja. Dalam penelitiannya dihasilkan bahwa motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

Tabel 1.2 Kuisioner Motivasi Satpam Koperasi Karyawan Sarinah

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Apakah pekerjaan ini sesuai minat ?	6	14
2	Apakah tujuan utama anda bekerja untuk memenuhi kebutuhan ?	20	0
3	Apakah pujian dari atasan membut semangat bekerja meningkat?	9	11

Sumber: Pra riset data diolah peneliti

Dari tabel diatas dapat dilihat sebagian besar satpam menyatakan tidak menyukai pekerjaan ini, namun di poin kedua 20 orang satpam menjawab bahwa tujuan mereka bekerja adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tidak pernah diberikan penghargaan untuk satpam yang ada, jadi dapat disimpulkan bahwa walaupun sebagian besar dari satpam ini menyatakan bahwa pekerjaan mereka tidak sesuai dengan minatnya dan semua satpam mengatakan mendapat

penghargaan atau pujian tidak selalu akan membangkitkan semangat kerjanya. Jadi karena kebutuhan hidup yang harus dipenuhi maka mereka tetap bekerja sebagai satpam dan jika dilihat motivasi terbesar mereka untuk bekerja sebagai satpam adalah untuk memenuhi kebutuhan dan pemberian pujian atau penghargaan terhadap satpam belum sepenuhnya dapat meningkatkan motivasi satpam.

Hasil rekap wawancara dengan salah satu danru kelompok yang bertugas disana yang peneliti dapatkan mengenai informasi yang berhubungan dengan motivasi Satpam ini. Danru kelompok Garuda lebih banyak menekankan pada masih kurangnya kedisiplinan anggota grup. Berikut beberapa poin yang disampaikan Danru kelompok Garuda:

1. Tertidur saat melakukan tugas jaga terutama pada malam hari
2. Meninggalkan pos atau titik jaga saat melakukan tugas
3. Masih ada satpam yang terlambat datang apel pagi setiap hari senin
4. Kurangnya kerapian dan kebersihan penampilan baik pakaian, atribut, rambut bahkan kebersihan kuku.

Dari hasil pengamatan di lapangan terlihat satpam yang lebih banyak mengobrol dan melakukan kegiatan lain seperti main handphone. Keterlambatan dan kehadiran seperti yang telah dijabarkan sebelumnya, hal itu juga dapat mengindikasikan bahwa tindak keterlambatan sebagai kurangnya motivasi. Danru dari salah satu tim juga mengatakan bahwa keterlambatan dijam masuk ini berdampak pada terlambat saat apel pasukan. Baik Danru atau Chief sering melihat kurangnya kerapian dan kelengkapan penggunaan atribut masih sering

terjadi, baik pakaian, rambut bahkan kebersihan kuku dari tiap anggota Satpam. Hal kecil seperti ini terkadang masih disepelekan oleh para satpam sehingga sering dilakukannya pemeriksaan terhadap kerapihan.

Berdasarkan uraian diatas, telah dijelaskan beberapa fenomena yang terjadi peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Satpam pada Koperasi Karyawan Sarinah di Mall Sarinah, Jakarta.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kompensasi, motivasi dan kepuasan kerja Satpam Koperasi Karyawan Sarinah ?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja Satpam Koperasi Karyawan Sarinah ?
3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja Satpam Koperasi Karyawan Sarinah?
4. Apakah kompensasi dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan kerja Satpam Koperasi Karyawan Sarinah ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui deskripsi tentang kompensasi, motivasi dan kepuasan kerja Satpam Koperasi Karyawan Sarinah
2. Untuk menguji secara empiris kompensasi terhadap kepuasan kerja Satpam Koperasi Karyawan Sarinah.

3. Untuk menguji secara empiris motivasi terhadap kepuasan kerja Satpam Koperasi Karyawan Sarinah.
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh kompensasi dan motivasi secara bersama-sama terhadap Kepuasan kerja Satpam Koperasi Karyawan Sarinah.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak akademis khususnya Universitas Negeri Jakarta
Diharapkan penelitian ini mampu dijadikan sebagai ilmu pengetahuan yang nantinya dapat dikembangkan lagi lebih lanjut. Serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan kepuasan kerja ditinjau dari kompensasi, dan motivasi.
2. Bagi Koperasi Karyawan Sarinah
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta masukan informasi mengenai kompensasi, motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Dan dapat digunakan sebagai informasi baik sebagai bahan pertimbangan, perbandingan, serta bahan bacaan dalam pembuatan peneliti lain yang ingin mengkaji dalam bidang yang sama yaitu kompensasi, motivasi dan kepuasan kerja karyawan.
3. Bagi Penulis
Memberikan pelajaran dan pengalaman dalam hal melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah kepuasan kerja karyawan yang memiliki dimensi seperti kompensasi dan motivasi yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

4. .Pengembangan Ilmu dan Pengetahuan

Dapat digunakan menjadi referensi tambahan bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang hal serupa yaitu pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan.