

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era pasar bebas mengakibatkan tingginya persaingan disektor pelayanan jasa, termasuk tingginya peminatan akan kebutuhan alat transportasi bagi masyarakat. Persaingan dunia usaha yang semakin global mempengaruhi berbagai aspek pada suatu perusahaan, dimulai dari perubahan cepat kemajuan teknologi dan industrialisasi yang semakin berkembang dari waktu ke waktu menuntut perusahaan memiliki sumber daya manusia yang potensial yang mampu bersaing secara kompetitif.

Pembangunan sumber daya manusia atau karyawan merupakan salah satu prioritas utama pendukung setiap kegiatan terutama bidang perkantoran yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun swasta. Untuk itu karyawan adalah kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai.

Karyawan merupakan bagian terpenting yang dapat menghasilkan input pemasukan bagi perusahaan, terutama karyawan bagian marketing di sebuah perusahaan. Dimana bagian marketing merupakan yang paling sering berhubungan dengan konsumen sebagai penghubung perusahaan untuk mendapatkan penghasilan. Dan bagaimana karyawan mempresentasikan kepada

konsumen dan meyakinkan mereka untuk membeli produk, agar apa yang diinginkan oleh perusahaan dapat tercapai.

Setiap karyawan bagian marketing tentu memiliki cara tersendiri bagaimana mereka melakukan pekerjaan yang dijalankannya saat ini, agar pekerjaan mereka dapat berjalan dengan baik, tentu mereka harus merasakan kepuasan dalam bekerja. Sebagai media penghubung antara pimpinan dan konsumen, karyawan harus paham akan tugas yang dijalankannya, agar tugas yang diemban oleh karyawan dapat berjalan dengan baik, dengan demikian diharapkan karyawan mendapatkan kepuasan dalam bekerja.

Kepuasan kerja pada karyawan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, kepuasan kerja juga akan membantu adanya perkembangan kualitas pelayanan bagi pelanggan. Oleh karena itu kepuasan kerja karyawan menjadi penting bagi keberlangsungan perusahaan. Hal ini menjadi perhatian yang serius bagi pihak manajemen perusahaan, karena berkaitan erat dengan tenaga dan keberlangsungan perusahaan yang bersangkutan.

Kepuasan yang diterima karyawan, nantinya akan dapat berwujud pelaksanaan kerja yang baik, penyelesaian tugas tepat waktu, ekspresi wajah ceria saat bekerja, dan kesetiaan kepada perusahaan. Namun sebaliknya, ketidakpuasan karyawan tentu akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan akibat banyaknya karyawan yang melalaikan pekerjaan, tertundanya berbagai tenggat waktu tugas yang diberikan, menunjukkan ekspresi muka murung dan tingginya keinginan pada karyawan untuk pindah ke perusahaan lainnya.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan antara lain stress kerja, gaya kepemimpinan, balas jasa, penempatan karyawan dan pemberdayaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus dapat memberikan perhatian yang cukup terhadap faktor-faktor tersebut.

Beban pekerjaan yang berlebihan seringkali menimbulkan stress pada karyawan. Karyawan dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dibawah tekanan dan harus mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Tuntutan yang berlebihan dari manajer, jadwal kerja yang monoton, kurangnya dukungan supervisi, sering dibatakannya perjanjian secara sepihak oleh klien secara tiba-tiba, serta sulitnya mengantisipasi maksud manajer juga merupakan faktor-faktor spesifik dari kondisi kerja yang seringkali menimbulkan stres pada karyawan. Stres tersebut membuat karyawan tidak nyaman dalam melaksanakan tugas-tugasnya, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya kepuasan kerja karyawan.

Gaya kepemimpinan turut mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Gaya kepemimpinan yang tepat, selain dapat membina hubungan yang baik antar karyawan dan bagian manajemen satu dengan yang lainnya, juga dapat membantu penyelesaian tugas-tugas karyawan. Gaya kepemimpinan yang seperti ini merupakan gaya kepemimpinan yang demokratis dimana pimpinan memberikan kebebasan kepada karyawan mengembangkan kreativitas dan inovasinya dalam menyelesaikan tugas-tugasnya sepanjang masih dalam standar operasional dan prosedur (SOP).

Bila pemimpin menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat, seperti bersikap hangat, tidak semena-mena, berlaku adil, menghargai pekerjaan karyawan dan menjalin hubungan yang baik dengan karyawan, maka karyawan akan terpacu untuk bekerja dan memberikan yang terbaik bagi perusahaan sehingga dapat menciptakan kepuasan kerja. Namun pada kenyataannya, masih terdapat pemimpin yang menerapkan gaya kepemimpinan yang otoriter, menganggap rendah bawahan, tidak mau mendengar masukan dari karyawan, serta kurang memberikan dukungan dan bimbingan kepada karyawan sehingga akan berdampak pada menurunnya kepuasan kerja.

Balas jasa yang diterima oleh karyawan juga mempengaruhi kepuasan kerja. Terkadang karyawan merasa tidak adil dalam menerima balas jasa yang diberikan oleh perusahaan. Pemberian balas jasa berupa upah, gaji, hadiah, atau bonus sebagai imbalan atas hasil kerja karyawan yang tidak sesuai dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja.

Apabila perusahaan memberikan balas jasa yang adil kepada karyawan yakni balas jasa atas hasil yang telah karyawan lakukan untuk perusahaan sesuai dengan beban kerja dengan standar balas jasa yang berlaku, tentu karyawan akan merasa senang dan menimbulkan kepuasan kerja. Akan tetapi, terkadang perusahaan memberikan balas jasa yang tidak sebanding dengan hasil yang telah karyawan lakukan untuk perusahaan, hal ini menimbulkan ketidakpuasan dalam diri karyawan.

Faktor yang tidak kalah penting yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah penempatan kerja karyawan. *The right man on the right place* merupakan prinsip dalam penempatan kerja, diartikan orang yang tepat pada jabatan yang tepat. Apabila karyawan ditempatkan sesuai dengan keterampilan, keahlian dan pengetahuannya, maka penyelesaian pekerjaan akan berjalan dengan lancar dan selesai tepat waktu serta karyawan akan puas dengan hasil kerjanya. Namun pada kenyataannya, karyawan seringkali ditempatkan di bagian yang tidak sesuai dengan keterampilan, keahlian dan pengetahuannya, sehingga hasil kerja karyawan rendah dan hal tersebut menimbulkan ketidakpuasan karyawan dalam bekerja.

Pemberdayaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dengan adanya pemberdayaan, karyawan diberikan kebebasan dalam mengambil keputusan, ini memicu karyawan untuk memiliki tanggung jawab secara penuh terhadap pekerjaannya, melatih karyawan dalam mengambil sebuah keputusan yang tepat, diberikan kepercayaan penuh dalam mengerjakan pekerjaannya. Hal tersebut memacu karyawan untuk dapat mengerjakan pekerjaannya secara optimal sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Karyawan yang diberdayakan merasa dapat penghargaan dalam dirinya. Karena karyawan yang diberdayakan dapat memiliki inovasi dalam melakukan pekerjaan yang digelutinya, sehingga apa yang ingin dicapai oleh pimpinan akan dapat terwujud. Selain dapat membuat karyawan menjadi inovatif, karyawan juga

dapat memiliki inisiatif untuk mengambil keputusan apa yang harus diambil ketika sedang menghadapi konsumen.

Namun cukup memprihatinkan perilaku banyak perusahaan di Indonesia yang kurang memperhatikan sumber daya manusia (SDM). Ini tercermin antara lain dari minimnya pelatihan dan pengembangan, kurang jelasnya jenjang karier, dan rendahnya pemberdayaan karyawan.

PT. Batavia Bintang Berlian Pulogadung merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pendistribusian barang dan pelayanan jasa. PT. Batavia Bintang Berlian Pulogadung tidak hanya melakukan penjualan mobil dengan merek Mitsubishi saja, tetapi juga melayani pembelian suku cadang, dan melakukan servis berkala bagi konsumen.

Masalah pemberdayaan karyawan yang rendah juga terjadi pada karyawan di PT. Batavia Bintang Berlian Pulogadung, terlihat dari tanggung jawab yang diemban karyawan kurang diiringi dengan pendelegasian dan pelimpahan wewenang oleh pimpinan, sebagai contoh terdapat karyawan yang lambat dalam mengambil keputusan karena selalu menunggu instruksi dari atasan yang mengakibatkan pelanggan kecewa akibat lamanya proses negosiasi dalam pembelian mobil.

Ini menjelaskan bahwa kurangnya pelatihan bagaimana mengambil sebuah keputusan yang cepat juga tepat. Karyawan yang diberdayakan memiliki inisiatif dalam bekerja tanpa harus menunggu perintah dari pimpinan. Karyawan yang diberdayakan akan lebih dihormati serta memiliki keberartian dalam

pekerjaannya. Hal ini sebagai bentuk penghargaan oleh pimpinan dan akan mempengaruhi kepuasan kerja. Pemberdayaan yang rendah menyebabkan kepuasan kerja juga menjadi rendah.

Alasan tersebutlah yang melatar belakangi peneliti untuk melakukan penelitian pada karyawan di PT. Batavia Bintang Berlian Pulogadung secara lebih mendalam. Diharapkan akan dapat diketahui sampai sejauh mana peran pemberdayaan dapat menimbulkan kepuasan kerja karyawan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mendapatkan identifikasi masalah terhadap penelitian yang akan dilakukan, yakni:

1. Stres kerja yang meningkat
2. Kurang efektif gaya kepemimpinan dalam perusahaan
3. Balas jasa yang diterima karyawan kurang memadai
4. Penempatan karyawan yang tidak sesuai dengan keterampilan, pengetahuan dan keahliannya.
5. Kurangnya pemberdayaan sehingga menimbulkan kepuasan kerja karyawan yang rendah

C. Pembatasan Masalah

Dari berbagai permasalahan yang telah diidentifikasi, ternyata cukup banyak aspek dan lingkup yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Mengingat sangat terbatasnya waktu yang dimiliki oleh peneliti, maka peneliti

membatasi masalah yang diteliti hanya pada masalah, ”Hubungan antara pemberdayaan dengan kepuasan kerja karyawan”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut : “Apakah terdapat Hubungan antara pemberdayaan dengan kepuasan kerja karyawan?”.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pemberdayaan dan kepuasan kerja karyawan, serta dapat dijadikan referensi bagi peneliti lainnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai seberapa besar hubungan antara pemberdayaan dengan kepuasan kerja.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan PT. Batavia Bintang Berlian Showroom Mitsubishi dalam mengatasi masalah pemberdayan karyawan sehingga kepuasan kerjanya akan meningkat

c. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan, acuan dan referensi bagi mahasiswa yang akan melaksanakan tugas akhir atau penulisan karya ilmiah yang berkaitan dengan pemberdayaan dengan kepuasan kerja.

d. Bagi Pembaca

Sebagai sumber pengetahuan dan informasi dalam rangka meningkatkan wawasan mengenai hubungan antara pemberdayaan dengan kepuasan kerja pada karyawannya, serta dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.