

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada hakikatnya perusahaan memiliki kemampuan dan tujuan yang berbeda-beda. Tujuan dibuat sedemikian rupa untuk meningkatkan hasil yang telah dicapai pada kurun waktu tertentu. Untuk mencapai tujuan perusahaan, perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan baik dari segi kuantitas atau kualitas dalam melaksanakan pekerjaan yang diembannya.

Karyawan dalam perusahaan merupakan faktor penggerak perusahaan. Tujuan perusahaan dapat tercapai dengan adanya karyawan karena karyawan dapat menjadi pelaku, perencana, dan penentu tercapainya tujuan tersebut. Pencapaian tujuan perusahaan perlu didukung dengan karyawan yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan kepribadian yang baik serta dedikasi yang tinggi dalam melaksanakan setiap tugas yang diberikan. Dengan memperhatikan hal tersebut maka tujuan perusahaan dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Karyawan yang bekerja dalam perusahaan pasti memiliki harapan agar mendapat kepuasan kerja dari tempat kerjanya. Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda. Perbedaan tersebut dapat dilihat dari kebutuhan hidup, cara berfikir, keinginan, perasaan dan latar belakang. Namun pada dasarnya kepuasan kerja tergantung dari apa yang diinginkan karyawan dari pekerjaannya dan apa yang diperoleh.

Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi maka kemungkinan karyawan akan memberikan sikap positif terhadap pekerjaan dan lingkungannya. Sebaliknya karyawan yang memiliki kepuasan kerja rendah maka kemungkinan akan memberikan sikap negatif terhadap pekerjaan dan lingkungannya.

Menyadari pentingnya kepuasan kerja pada karyawan, maka dalam penelitian ini diambil obyek penelitian di PT. Tugu Pratama Indonesia (TPI). Perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi umum, reasuransi, dan termasuk asuransi syariah, dengan melaksanakan kegiatan usaha meliputi melaksanakan, membuat, melakukan, menerima dan menutup segala macam perjanjian-perjanjian dibidang asuransi umum dan reasuransi, baik asuransi konvensional maupun asuransi syariah, terkecuali asuransi jiwa. Berdasarkan hasil survey dan wawancara menunjukan bahwa karyawan merasa kurang puas dalam masalah promosi. Hal ini dikarenakan promosi yang diberikan untuk maju dalam perusahaan masih kurang. Dikarenakan hal tersebut, maka dapat mengakibatkan kepuasan kerja rendah yang dilihat dari perilakunya yaitu bekerja dengan tidak sepenuh hati dan tingkat kedisiplinan yang masih kurang ditaati. Kedisiplinan yang masih kurang ditaati oleh karyawan dapat dilihat dari kehadiran karyawan tersebut datang ke kantor, berikut adalah daftar kehadiran karyawan TPI.

**Tabel I.1**  
**Laporan Kehadiran Karyawan Bulan Januari-Maret 2015**

No	Jenis Pelanggaran	Jumlah Pekerja	Jumlah Pelanggaran	Rata – Rata Per Pekerja
1	Terlambat	89	341 kali	3,8
2	Pulang Awal	51	77 kali	1,5
3	Tidak Absen Masuk	4	4 kali	1
4	Tidak Absen Pulang	29	43 kali	1,5

Sumber: PT Tugu Pratama Indonesia

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa rendahnya kehadiran karyawan dalam bekerja. Dapat dilihat dengan jenis pelanggaran terlambat dari 242 karyawan terdapat 89 karyawan dengan jumlah pelanggaran 341 kali atau 3,8 rata-rata per pekerja. Jenis pelanggaran pulang awal dari 242 karyawan terdapat 51 karyawan dengan jumlah pelanggaran 77 kali atau 1,5 rata-rata per pekerja. Jenis pelanggaran tidak absen masuk dari 242 karyawan terdapat 4 karyawan dengan jumlah pelanggaran 4 kali atau 1 rata-rata per pekerja. Dan jenis pelanggaran tidak absen pulang dari 242 karyawan terdapat 29 karyawan dengan jumlah pelanggaran 43 kali atau 1,5 rata-rata per pekerja. Oleh karena itu, karyawan kurang memiliki rasa disiplin yang tinggi untuk datang tepat waktu saat bekerja yang mengakibatkan pekerjaan tidak maksimal.

Tingkat kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor – faktor penyebab yang dapat memicu kepuasan kerja rendah diantaranya: rendahnya motivasi dalam diri karyawan, rendahnya karakteristik pekerjaan dan rendahnya iklim organisasi.

Motivasi dapat diartikan sebagai usaha yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Karyawan dapat melakukan pekerjaan secara optimal jika memiliki motivasi yang tinggi untuk bekerja secara sukarela di dalam

perusahaan tersebut. Motivasi dapat berasal dari dalam (*intrinsik*) atau luar (ekstrinsik) diri karyawan. Motivasi *intrinsik* adalah suatu upaya atau dorongan yang berasal dari dalam diri karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan yang menjadi kewajibannya. Sedangkan motivasi *ekstrinsik* adalah suatu upaya atau dorongan yang berasal dari luar diri karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan yang menjadi kewajibannya. Karyawan yang tidak memiliki motivasi dalam dirinya cenderung menunjukkan perilaku yang tidak taat akan peraturan dalam perusahaan seperti datang terlambat dalam bekerja. Oleh karena itu, karyawan merasa tidak puas dalam pekerjaannya. Semakin rendah motivasi yang dimiliki karyawan maka semakin rendah kepuasan kerjanya.

Karakteristik pekerjaan dapat diartikan sebagai bagaimana suatu pekerjaan dapat dirancang untuk membantu karyawan menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat bermakna dan bernilai. Dalam suatu perusahaan karyawan cenderung sering memilih - milih pekerjaan sesuai dengan fungsi karyawan tersebut. Di sisi lain, karyawan harus diberi tugas yang lebih sederhana, bersifat monoton dan bertanggung jawab terhadap tugas-tugasnya. Hal tersebut dilakukan agar karyawan dapat melakukan pekerjaannya dengan berkesinambungan.

Dengan cara melakukan pekerjaan seperti itu, maka karyawan dapat memperoleh keefektifan kerja. Keadaan seperti ini akan membuat karyawan menjadi puas terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami karakteristik pekerjaan yang diperlukan oleh perusahaan dan karyawan.

Pada kenyataannya, tidak mudah bagi sebuah perusahaan mengenali karakteristik pekerjaan yang disenangi oleh karyawan. Hal ini disebabkan masih banyaknya karyawan yang tidak mengungkapkan keluhannya kepada pihak perusahaan. Dalam keadaan ini karyawan mengalami rasa dimana karyawan tersebut tidak memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Dengan berbagai macam alasan karyawan melakukan pekerjaannya tidak optimal karena pekerjaan yang diberikan bersifat monoton dan kebebasan untuk melakukan pekerjaan kurang diberikan oleh perusahaan.

Iklm organisasi merupakan persepsi karyawan tentang lingkungan kerjanya yang dapat mempengaruhi sikap mereka. Iklm organisasi yang kondusif adalah iklim organisasi yang dapat membangun semangat karyawan dalam bekerja. Begitu juga sebaliknya iklim organisasi yang tidak kondusif dapat mengakibatkan semangat kerja karyawan menurun. Karyawan yang tidak memiliki hubungan dengan rekan kerja yang baik dalam menjalankan pekerjaannya, maka akan menurunkan semangat kerja pada karyawan tersebut. Selain itu, atasan yang kurang memberikan dukungan terhadap karyawan dapat juga menurunkan semangat kerja yang mengakibatkan kepuasan kerja menjadi rendah. Semakin rendah iklim organisasi maka semakin rendah pula kepuasan kerja yang dimiliki karyawan.

Mengingat bahwa kepuasan kerja sangat penting untuk karyawan, maka perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan kerja menjadi rendah agar tujuan dapat tercapai. Oleh karenanya, hal ini menarik dan membuat keingintahuan peneliti untuk meneliti masalah tersebut.

Khususnya peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh karakteristik pekerjaan dan iklim organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya kedisiplinan
2. Rendahnya motivasi dalam diri karyawan
3. Rendahnya karakteristik pekerjaan
4. Iklim organisasi yang kurang kondusif

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan dari beberapa masalah yang telah diidentifikasi, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Namun, dalam hal ini peneliti hanya membatasi masalah pengaruh karakteristik pekerjaan dan iklim organisasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan.

## **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah terdapat pengaruh antara iklim organisasi terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah terdapat pengaruh antara karakteristik pekerjaan dan iklim organisasi terhadap kepuasan kerja?

## **E. Kegunaan Penelitian**

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

### 1. Kegunaan Teoretis

Kegunaan teoretis yang diperoleh dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh karakteristik pekerjaan dan iklim organisasi terhadap kepuasan kerja, yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah di organisasi.

### 2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini memiliki kegunaan dalam menambah pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia, mengetahui ada atau tidaknya pengaruh karakteristik pekerjaan dan iklim organisasi terhadap kepuasan kerja, mengetahui bagaimana menemukan solusi dan menganalisa situasi yang berkembang di suatu perusahaan atau industri.

#### b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi PT. Tugu Pratama Indonesia mengenai kepuasan kerja pada karyawan yang berhubungan dengan karakteristik pekerjaan dan iklim organisasi.

c. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai tambahan referensi perbendaharaan kepustakaan pada perpustakaan Universitas Negeri Jakarta dan Fakultas Ekonomi.