

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Gaya hidup kota yang serba praktis memungkinkan masyarakat modern sulit untuk menghindar dari apa yang dinamakan masakan cepat saji. Masyarakat Indonesia merupakan masyarakat dengan tingkat konsumtif yang tinggi akan makanan cepat saji. Ini dapat dilihat dari data survey yang dilakukan oleh AC Nilsen bahwa 69% masyarakat kota di Indonesia mengkonsumsi fast food yaitu 35% menyatakan makan siang sebagai waktu yang tepat untuk makan di restoran fast food, 25% untuk makan malam, 9% menyatakan sebagai makanan selingan dan 2% untuk memilih makan pagi.¹

Melihat fenomena dan data di atas dengan tingginya tingkat konsumtif masyarakat Indonesia, hal ini menjadikan Indonesia menjadi salah satu target pasar yang diincar oleh negara-negara lain untuk menancapkan usahanya di Indonesia, khususnya untuk makanan cepat saji. Data dari BPS menerangkan bahwa terjadi pertumbuhan perdagangan, hotel dan restoran selama tahun 2009 – 2012²

Tabel I.I Pertumbuhan Perdagangan, Hotel dan Restoran

Tahun	2009	2010	2011	2012
PertumbuhanPerdagangan, Hotel dan Restoran	1,28%	8,69%	9,17%	9,98%

¹<https://akusangpencerita.wordpress.com/2015/03/02/fast-food-sebagai-makanan-alternatif-masyarakat-kota/>.(diakses tanggal 9 Juli 2015)

²<https://library.binus.ac.id/eColls/.../Bab1/2012-2-00776>. (diakses tanggal 9 Juli 2015)

Melihat data di atas persaingan usaha pun semakin ketat dan kompetitif. Tidak dapat dipungkiri perusahaan dituntut harus mempunyai sumber daya yang memiliki kompetensi dan keahlian apabila mereka ingin tetap bertahan dalam persaingan usaha yang semakin ketat ini.

Berbicara tentang persaingan bisnis yang ketat, perusahaan tidak dapat dilepaskan dengan apa yang disebut dengan sumber daya manusia. Sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat menentukan bagi pencapaian tujuan perusahaan. Seluruh aktivitas dan kegiatan perusahaan dikendalikan oleh sumber daya manusia perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan sepatutnya memperhatikan pengelolaan sumber daya manusianya dengan baik agar diperoleh kepuasan karyawan dalam bekerja seperti yang diinginkan perusahaan maupun karyawan itu sendiri.

Kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi yang perlu diperhatikan. Hal ini disebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku seperti malas, rajin, produktif, dan lain-lain yang dapat menyebabkan tujuan yang telah ditetapkan tidak dapat tercapai dengan baik. Memang tidak mudah memuaskan karyawan karena kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda dalam dirinya.

Fenomena umum yang terjadi di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan kerja di Indonesia masih sangat rendah. Sumber dari Accenture, sebuah lembaga konsultasi asal Amerika Serikat mengeluarkan hasil studi mereka yang mempelajari kepuasan kerja pada karyawan menunjukkan,

bahwa “18 % dari kelompok responden karyawan di Indonesia yang mengatakan puas dengan kualitas kehidupan serta kebahagiaannya di tempat kerja. Ini menempatkan Indonesia di posisi paling bawah tingkat kepuasan para pekerja”.³

PT. Fast Food Indonesia sebagai pemilik tunggal waralaba KFC di Indonesia. Perusahaan yang bergerak dibidang penyedia makanan siap saji. Sebagai perusahaan penyedia makanan siap saji, karyawan PT. Fast Food Indonesia Tbk., sudah pasti selalu berhubungan dengan pelayanan terhadap pelanggannya. Oleh karena itu kepuasan kerja karyawan PT. Fast Food Indonesia Tbk sangat penting agar pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan dapat secara totalitas atau maksimal. Tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan ditentukan oleh keadaan karyawan itu sendiri dan perusahaan. Melihat fenomena di atas, hal ini jelas mejadi tantangan bagi perusahaan PT Fast Food Indonesia Tbk cabang KFC Artha Gading untuk memberikan kepuasan kerja yang diinginkan oleh karyawan, agar potensi yang dimiliki oleh karyawan dapat dioptimalkan sepenuhnya untuk melancarkan pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditentukan.

Dari hasil survei dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti. Peneliti menemukan bahwa kepuasan kerja karyawan yang dirasakan oleh karyawan KFC Artha Gading masih terlihat sangat rendah, ini terlihat dari banyaknya karyawan yang keluar setiap tahunnya.

³http://www.kompasiana.com/afsee/pekerja-di-indonesia-paling-tidak-puas-mengapa_550ee0a6a33311b72dba82bf.(diakses tanggal 9 Juli 2015)

Tabel I.II
Data Turnover karyawan PT Fast Food Indonesia Tbk,
Cabang KFC Artha Gading, Jakarta Utara lima tahun terakhir

Tahun Jenis Kelamin	Pria	Wanita	Jumlah Karyawan	Prosentase
2010	2	2	40	10%
2011	2	3	38	13,1%
2012	3	5	41	19,5%
2013	1	6	38	18,4%
2014	3	6	40	22,5%

Data internal KFC Artha Gading

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa prosentase tingkat keluarnya karyawan KFC Artha Gading terlihat cukup tinggi, hal ini menjadi indikasi bahwa kepuasan kerja karyawan kurang tercapai dengan baik. Dari data di atas terlihat bahwa karyawan wanita yang sangat banyak mengalami ketidakpuasan dalam bekerja, hal ini disebabkan karyawan wanita lebih mudah merasakan kepuasan atau ketidakpuasan dalam bekerja dibanding karyawan laki-laki, hal ini bisa disebabkan oleh banyak faktor yang antara lain adalah motivasi kerja, stres kerja, *locus of control* dan *self esteem*.

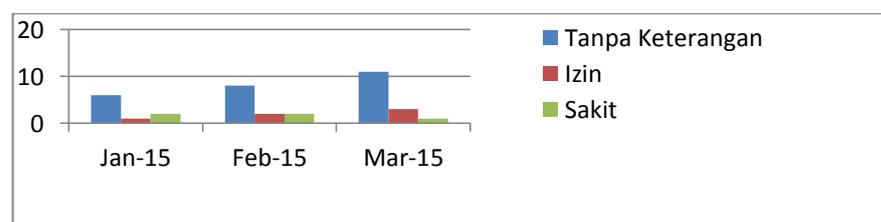
Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah motivasi kerja karyawan. Di mana motivasi merupakan suatu dorongan atau keinginan seorang karyawan untuk melakukan dan menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dengan baik.

Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan segera menyelesaikan tugasnya tanpa diperintah dan tanpa mempunyai rasa terpaksa terhadap pekerjaan yang dia lakukan, dia akan melakukan pekerjaan dengan baik selalu menjaga pekerjaannya agar yang dia kerjakan mendapatkan hasil yang maksimal sehingga akan timbul hasil dan perasaan puas terhadap pekerjaan yang telah dia lakukan. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi mereka akan termotivasi terhadap pekerjaan yang mereka kerjakan. Sedangkan karyawan yang memiliki motivasi kerja yang rendah, mereka akan bekerja secara malas-malasan dan terpaksa dalam mengerjakan tugasnya, dia menganggap bahwa hal yang dia kerjakan adalah memang kewajibannya sebagai karyawan untuk mendapatkan gaji. Dalam hal ini karyawan yang memiliki motivasi kerja yang rendah mereka akan malas-malasan dan sering melakukan izin tidak masuk kerja dengan alasan yang kurang jelas.

Hasil survei dan wawancara menunjukkan bahwa karyawan KFC Artha Gading mempunyai motivasi kerja yang rendah ini dapat dilihat pada grafik di bawah ini:

Gambar I.I

Grafik histogram tingkat ketidakhadiran karyawan KFC Artha Gading tiga bulan terakhir (Januari, Februari, Maret 2015)



Data internal perusahaan

Dari grafik histogram data internal perusahaan KFC di atas dapat terlihat bahwa karyawan KFC Artha Gading yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang jelas setiap bulannya naik dari bulan Januari yang hanya 6 orang, kemudian naik pada bulan Februari menjadi 8 orang dan terakhir pada bulan Maret naik menjadi 11 orang karyawan dengan total karyawan 40 orang, ketidakhadiran tanpa alasan yang jelas menjadi salah satu indikasi dari motivasi kerja yang rendah, dimana dengan ketidakhadiran yang jelas maka karyawan dianggap memiliki motivasi kerja yang rendah, keinginan untuk mempertahankan pekerjaannya sangat rendah, tidak ada dorongan yang lebih terhadap pekerjaannya karena tidak mendapatkan kepuasan kerja apabila hal ini berlangsung terus menerus karyawan yang memiliki tingkat ketidakhadiran yang tinggi, jelas akan diberhentikan oleh perusahaan baik secara hormat maupun tidak hormat. Dari data tersebut menunjukkan bahwa karyawan KFC Artha Gading masih memiliki motivasi kerja yang rendah.

Stres kerja merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan. Tingginya stres kerja ini akan menimbulkan dampak yang sangat berbahaya bagi karyawan. Hal ini dapat menyebabkan gangguan bagi seorang baik gangguan fisik maupun psikologis. Gangguan psikologis yang ditimbulkan antara lain karyawan akan selalu merasa tertekan, tegang, mudah marah dan sulit berkonsentrasi dalam bekerja. Adapun gangguan fisiknya antara lain karyawan dapat terserang penyakit seperti jantung, hipertensi dan lain-lain. Baik gangguan

fisik maupun gangguan psikologis akan berdampak pada pekerjaan mereka pada akhirnya akan menurunkan kepuasan kerja atau bahkan karyawan akan mengalami ketidakpuasan kerja. Namun sebaliknya, karyawan yang memiliki tingkat stres kerja yang rendah akan dengan senang hati dalam melakukan pekerjaannya sehingga terhindar dari gangguan fisik dan psikologis. Pada akhirnya karyawan dapat mencapai kepuasan kerja. Stres kerja biasanya timbul karena beban kerja dan jam kerja yang terlalu tinggi sehingga membuat karyawan tersebut menjadi tegang dan terlalu banyak pikiran.

Kenyataannya setelah peneliti melakukan survey kepada 40 orang karyawan KFC Artha Gading dengan jam kerja 48 jam per minggu karyawan KFC Artha Gading memiliki stres kerja yang tinggi, hasil survey menunjukkan 23 karyawan atau apabila dijadikan prosentase sekitar 57,5%. Prosentase tersebut didapatkan dengan menghitung jumlah karyawan yang mengalami stres kerja yang tinggi dibagi dengan total keseluruhan karyawan. Pada kenyataannya 23 karyawan yang memiliki stres kerja yang tinggi mereka sering terjangkit penyakit seperti sakit kepala, dan hipertensi. Kemudian 9 orang (22,5%) merasakan stres kerja yang sedang, dimana mereka sering merasa cemas dengan tuntutan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan dan 8 orang atau sekitar 20% mengatakan mempunyai stres kerja yang rendah. Dimana mereka hanya merasakan kelelahan dan sedikit malas terhadap pekerjaan yang mereka jalani. Melihat data tersebut hal ini menunjukkan bahwa karyawan KFC

Artha Gading mempunyai masalah terhadap kepuasan kerja yang disebabkan oleh tingginya stres kerja.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah *locus of control* dimana karyawan tersebut mengartikan sebab musabab dari peristiwa yang terjadi dalam dirinya. *Locus of control* disini lebih mengarah kepada bagaimana karyawan itu bertanggungjawab terhadap pekerjaan yang mereka kerjakan. Karyawan yang memiliki *locus of control* eksternal mereka kurang mampu mengambil keputusan-keputusan terhadap pekerjaannya dan kurang mempunyai tanggung jawab terhadap pekerjaan yang mereka kerjakan, sehingga hasilnya pun kurang maksimal yang akan menimbulkan karyawan tersebut kurang merasakan kepuasan kerja dari hasil yang dicapai. Sedangkan karyawan yang memiliki *locus of control* internal mereka akan lebih mudah untuk merasakan kepuasan kerja, karena mereka beranggapan semua hal yang dialami oleh dirinya baik kesuksesan maupun kegagalan adalah dari kontrol dirinya (faktor internal). Karyawan yang memiliki *locus of control* internal lebih mampu mengambil keputusan-keputusan yang berkaitan dengan pekerjaannya dan mempunyai tanggung jawab yang lebih terhadap pekerjaan yang mereka kerjakan sehingga mereka akan lebih mudah merasakan kepuasan kerja.

Dalam kenyataannya, setelah peneliti melakukan survei di lapangan. Peneliti menemukan data bahwa pada bulan Februari ada sekitar 26 orang karyawan atau sekitar 65% karyawan yang mendapatkan surat

peringatan dari perusahaan karena mereka tidak bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, kasusnya adalah banyak karyawan yang ditemukan pulang lebih awal dari jam seharusnya yang ditentukan oleh perusahaan dan masuk terlambat setelah jam istirahat berakhir. Hal ini jelas menjadi indikasi bahwa karyawan KFC Artha Gading cenderung mempunyai *locus of control* eksternal

Self esteem juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. *Self esteem* sering disebut juga dengan harga diri dimana orang itu memandang dirinya berharga dan berpengaruh terhadap orang lain dan lingkungan sekitar, mereka meyakini bahwa mereka memiliki kemampuan, keberartian dan kompetensi yang dapat mempengaruhi perilaku orang lain. Karyawan yang memiliki *self esteem* yang tinggi dapat menghargai dirinya dan mempunyai kepercayaan diri yang tinggi terhadap kemampuannya sehingga mereka dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sedangkan karyawan yang memiliki *self esteem* yang rendah mereka kurang mempunyai kepercayaan diri terhadap kemampuannya serta lebih sering menunggu perintah dari atasannya sehingga mereka kurang merasakan kepuasan kerja karena mereka tidak bisa menyelesaikan tugasnya dengan baik.

Hasil survei dan wawancara menunjukkan bahwa pada setiap harinya ada 4-5 konsumen yang komplain karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan kurang maksimal, biasanya karyawan yang sering mendapat komplain adalah pada bagian *delivery*, serta penyajian

makanan biasanya karyawan tersebut telat dalam mengantar sehingga makanan yang di pesan sudah dingin dan rasanya menjadi kurang enak.

Kepuasan kerja adalah hal yang bersifat individual, antara masing-masing orang atau karyawan memiliki kepuasan kerja yang berbeda-beda, maka berdasarkan uraian dan data di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang pengaruh *locus of control* dan *self esteem* terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Fast Food Indonesia Tbk., Cabang KFC Artha Gading, Jakarta Utara.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah sebagai berikut

1. Tingginya stres kerja
2. Rendahnya motivasi kerja
3. Rendahnya *self esteem*
4. Karyawan yang cenderung memiliki *locus of control* yang rendah

C. Pembatasan Masalah

Dari berbagai masalah yang telah diidentifikasi di atas, peneliti membatasi masalah hanya pada masalah pengaruh *locus of control* dan *self esteem* terhadap kepuasan kerja karyawan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut

1. Apakah terdapat pengaruh *locus of control* terhadap kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh *self esteem* terhadap kepuasan kerja karyawan?
3. Apakah terdapat pengaruh *locus of control* dan *self esteem* terhadap kepuasan kerja karyawan ?

E. Kegunaan Penelitian

1. Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan berpikir serta lebih memahami pengaruh *locus of control* dan *self esteem* terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan mengenai *locus of control* dan *self esteem* dalam pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan.

3. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan bacaan dan tambahan literatur di perpustakaan terutama di perpustakaan Fakultas Ekonomi, serta diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi mahasiswa yang ingin meneliti pada bidang yang sama

4. Masyarakat

Sebagai bahan untuk menambah informasi dan pengetahuan bagi masyarakat umum mengenai *locus of control* dan *self esteem* dan kepuasan kerja karyawan.