

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat serta menumbuhkembangkan organisasinya, sebuah organisasi sebaiknya tidak hanya memenuhi kepentingan teknis dalam internal organisasi saja, tetapi juga harus menangkap dan merespon kepentingan serta tekanan yang berbeda-beda dari beberapa pihak yang berada di sekeliling organisasi tersebut.

Kemajuan zaman menyebabkan setiap organisasi berusaha untuk meningkatkan kualitas usahanya agar dapat bertahan dalam ketatnya perkembangan usaha yang ada. Sukses tidaknya suatu organisasi perusahaan sangat tergantung dari kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia berkualitas adalah sumber daya manusia yang mampu berprestasi maksimal dalam pekerjaannya. Kualitas sumber daya manusia sangat berpengaruh pada keberhasilan suatu organisasi.

Manusia memiliki peranan penting sebagai perencana, pelaksana, dan juga pengendali untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas di dalam organisasi yang berperan untuk menggerakkan manajemen dan mengerjakan setiap tugas yang ada didalamnya, maka organisasi perusahaan itu tidak akan dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Karyawan

merupakan sumber daya manusia yang paling utama sebagai penggerak untuk maju mundurnya suatu lembaga.

Mengingat pentingnya keberadaan sumber daya manusia yang berkualitas dalam suatu perusahaan, maka sudah semestinya karyawan diperlakukan secara layak, yaitu dengan memperhatikan keinginan atau kebutuhan karyawan pada umumnya, untuk menangani masalah yang berkaitan dengan karyawan dalam suatu perusahaan diperlukan suatu strategi yang dapat memotivasi karyawan untuk lebih produktif dalam bekerja. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan dambaan setiap karyawan terhadap semua tugas-tugas. Kepuasan kerja bersifat individual, artinya setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda satu sama lain. Kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan dalam bekerja, membuat diri karyawan semakin termotivasi dan lebih produktif dalam mengerjakan dan menyelesaikan setiap pekerjaan. Sebab karyawan yang memiliki kepuasan yang tinggi akan memandang pekerjaannya sebagai hal yang menyenangkan. Berbeda dengan karyawan yang memiliki kepuasan kerja rendah, mereka akan memandang pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan, sehingga karyawan tersebut bekerja dengan terpaksa. Karyawan yang bekerja dengan terpaksa memiliki hasil kerja yang buruk dibandingkan dengan karyawan yang bekerja dengan semangat yang tinggi.

Pada kenyataannya, usaha untuk mencapai kepuasan tidaklah mudah karena terdapat berbagai hambatan atau permasalahan yang menghalangi tercapainya kepuasan kerja pada karyawan tersebut. Kepuasan kerja bersifat dinamik karena merupakan sekumpulan perasaan yang sifatnya tidak tetap atau tidak dapat naik dan turun secara tiba-tiba sehingga perusahaan harus selalu memperhatikan kepuasan kerja karyawannya setiap saat.

Kepuasan kerja yang rendah menimbulkan berbagai dampak negatif seperti kemangkiran, pindah kerja, malas bekerja dan ketidakhadiran. Sebaliknya, kepuasan kerja yang tinggi sangat mempengaruhi kondisi yang positif dan dinamis sehingga mampu memberikan keuntungan bagi tenaga kerja itu sendiri serta perusahaan. Kondisi inilah yang sangat didambakan oleh manajemen perusahaan atau organisasi serta karyawan itu sendiri.

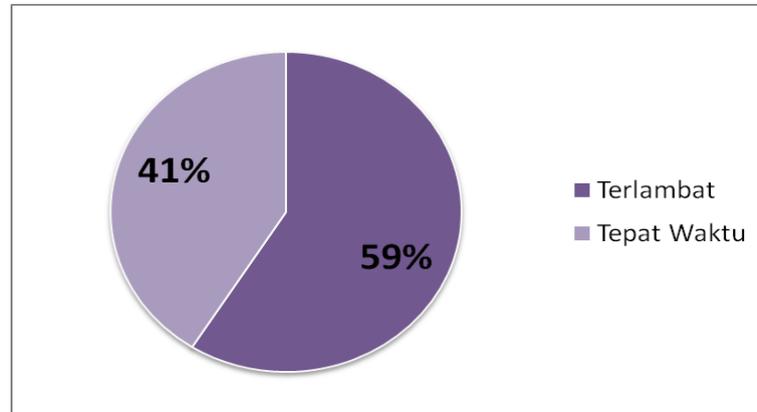
Kepuasan kerja karyawan ditandai dengan munculnya rasa puas dan terselesaikannya tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab karyawan tersebut secara tepat waktu, disamping itu munculnya kegairahan, kerajinan, ketekunan, inisiatif dan kreativitas yang tinggi dalam bekerja. Apabila karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja, maka akan tercipta suasana yang penuh kebersamaan, memiliki tanggung jawab yang sama dan semangat kerja yang tinggi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara maksimal. Sedangkan karyawan yang tidak merasa puas akan

terlihat pada suasana kerja yang kaku, membosankan dan semangat karyawan yang rendah.

Banyak usaha yang telah dilaksanakan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Diantaranya adalah dengan melengkapi dan menyiapkan berbagai sarana dan prasarana yang diperlukan karyawan dalam bekerja, memberikan kesempatan untuk promosi, pelatihan dan penataran, dan tunjangan kesejahteraan. Namun, usaha yang sudah dilaksanakan tampaknya belum memperlihatkan hasil yang memuaskan.

Pra survey yang telah dilakukan terhadap karyawan PT Cipta Krida Bahari Jakarta mengarah kepada beberapa indikasi yang menunjukkan masih rendahnya kepuasan kerja karyawan. Gejala yang terlihat pada rendahnya kegairahan dalam melaksanakan tugas, kerajinan yang rendah yang ditandai dengan banyak karyawan yang tidak melaksanakan pekerjaan tepat waktu, datang terlambat, rendahnya inisiatif dan kreativitas kerja, serta adanya ketidakpuasan kebijakan organisasi yang direspon karyawan dengan ketidakpatuhan terhadap pelaksanaan kebijakan yang diberlakukan. Gejala-gejala yang mencerminkan rendahnya kepuasan kerja karyawan ini akan berdampak negatif jika dibiarkan, karena akan dapat menghambat tercapainya tujuan organisasi.

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



Terdapat beberapa faktor yang mendorong mengapa hal tersebut dapat terjadi. Faktor yang pertama adalah lingkungan kerja. Terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dapat mempengaruhi kepuasan kerja dalam pelaksanaan tugas yang diberikan. Namun setelah melakukan wawancara dengan beberapa karyawan, ternyata sebagian besar karyawan merasakan bahwa lingkungan kerja pada PT. Cipta Krida Bahari Jakarta kurang kondusif seperti ruangan kerja yang kurang luas dan memadai sehingga dapat menimbulkan kebisingan yang mengganggu ketenangan dan konsentrasi karyawan. Hal ini akan membuat karyawan menjadi tidak dapat beraktivitas atau bekerja dengan cepat dan baik. Lingkungan kerja yang tidak kondusif seperti ini dapat menurunkan kepuasan kerja dalam diri karyawan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi kerja. Pemberian motivasi kerja bagi karyawan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan kerja guna mencapai tujuannya, perusahaan tidak terlepas dari hasil kerja para karyawannya. Namun berdasarkan hasil

wawancara, beberapa karyawan PT. Cipta Krida Bahari merasa kurang mendapat dorongan dan perhatian dari manajemen seperti pengembangan potensi yang dimiliki karyawan untuk melakukan pekerjaannya, sehingga berefek pada penundaan melakukan pekerjaan oleh karyawan. Bila hal ini terus diabaikan dapat menyebabkan prestasi kerja menurun, penilaian atas kinerjanya dari perusahaan menjadi kurang dan akhirnya mengurangi kepuasan kerja.

Selanjutnya komitmen karyawan terhadap organisasi tempatnya bekerja merupakan faktor ketiga yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap perusahaan selalu berusaha untuk bekerja dengan baik. Namun yang terlihat pada beberapa karyawan PT. Cipta Krida Bahari Jakarta memiliki tingkat komitmen yang rendah terhadap perusahaan seperti datang terlambat tidak sesuai dengan jam masuk kerja dan sering absen dalam pekerjaannya. Hal ini juga menjadi salah satu penyebab tertundanya penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya, sehingga apabila sewaktu-waktu tugas-tugas tersebut dibutuhkan maka karyawan tidak mengerjakan tugas tersebut dengan sepenuh hati dan hasil yang diperolehnya pun selalu membuat hatinya kurang merasa puas. Perasaan yang kurang puas ini pada akhirnya dapat mengurangi kepuasan kerja karyawan tersebut.

Faktor terakhir yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*). Pekerjaan dan keluarga adalah dua hal yang penting dalam kehidupan manusia. Keluarga

bisa menjadi alasan yang kuat bagi karyawan untuk bekerja lebih giat. Tetapi antara pekerjaan dan keluarga bisa terjadi konflik yang mengganggu fokus kerja karyawan yang mengakibatkan rendahnya kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap beberapa karyawan PT. Cipta Krida Bahari, mayoritas dialami oleh karyawan wanita yang kesulitan dalam membagi prioritas antara pekerjaan dan keluarga yang tidak seimbang. Hal ini dapat disebabkan karena tuntutan peran karyawan sebagai anggota keluarga seperti ada anggota keluarga yang sakit membutuhkan kehadiran dirinya, tetapi hal tersebut tidak bisa dipenuhi karena ada tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam bekerja dan kurang optimal dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga berefek pada kepuasan kerja karyawan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan identifikasi masalah yang berkaitan dengan kepuasan kerja dalam diri karyawan yang dipengaruhi oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja yang kurang kondusif
2. Kurangnya motivasi kerja karyawan
3. Rendahnya komitmen karyawan
4. Konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) yang tinggi

### **C. Pembatasan Masalah**

Dari berbagai permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Berhubung keterbatasan peneliti dari segi waktu dan dana, maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah: “hubungan antara konflik pekerjaan keluarga (*work family conflict*) dengan kepuasan kerja (*job satisfaction*)”. Karyawan yang diteliti dibatasi hanya pada karyawan wanita.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka secara spesifik masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara konflik pekerjaan keluarga (*work family conflict*) dengan kepuasan kerja (*job satisfaction*)?”.

### **E. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Bagi Peneliti**

Dapat menambah serta memperluas wawasan berfikir dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang sumber daya manusia yang berhubungan antara konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) dengan kepuasan kerja.

2. Bagi PT. Cipta Krida Bahari

Memberikan gambaran yang akurat mengenai kondisi sumber daya manusia yang mengalami konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) yang pada akhirnya menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

3. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan bacaan atau referensi yang berguna, serta menambah ilmu pengetahuan mengenai konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) dan kepuasan kerja.