

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan industrialisasi yang pesat dalam era globalisasi menuntut perusahaan harus memiliki sumber daya yang berkualitas, untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain. Salah satu sumber daya tersebut adalah manusia. Pengolahan sumber daya manusia yang dilakukan oleh perusahaan bertujuan untuk memiliki sumber daya manusia yang berkembang tinggi mengolah perusahaan apalagi dalam dunia perekonomian yang semakin cepat pergerakannya.

Perusahaan mengeluarkan berbagai usaha untuk merekrut, mendidik, dan mengeluarkan kebijakan – kebijakan yang ditujukan untuk memperoleh tenaga kerja yang profesional. Perusahaan juga harus mampu menciptakan kondisi yang seimbang antara pencapaian tujuan perusahaan dan pencapaian tujuan individu seorang karyawan di mana salah satu tujuannya adalah tercapainya kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, diperlukan suatu strategi yang dapat memotivasi karyawan untuk lebih produktif dalam bekerja sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Namun pada kenyataannya, usaha untuk mencapai kepuasan kerja karyawan tidaklah mudah karena terdapat berbagai hambatan atau permasalahan yang menghalangi tercapainya kepuasan kerja karyawan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah fasilitas yang menunjang pelaksanaan perkerjaan. Fasilitas yang di sediakan oleh perusahaan sangat diperlukan karyawan dalam menjalankan aktifitasnya. Fasilitas seperti fasilitas rumah sakit dan dana pensiun merupakan standar yang harus didapatkan oleh seorang karyawan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas dalam diri karyawan. Serta fasilitas yang lengkap seperti alat- alat kantor dapat membantu karyawan untuk mempermudah pekerjaannya sehingga pekerjaan yang dilaksanakannya akan efektif dan efisien. Karyawan akan merasa puas apabila aktifitas pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Sering kita temui kurang lengkapnya fasilitas kantor seperti alat – alat kantor yang tersedia, yang kadangkala menimbulkan rasa tidak puas dalam diri karyawan karena menyebabkan terhambatnya pelaksanaan kerja. Pekerjaan yang sebenarnya tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pengerjaannya akan menjadi lama akibat tidak ada fasilitas yang mendukung.

Kedisiplinan juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Jika kepuasan diperoleh dari pekerjaan, maka kedisiplinan karyawan baik. Sebaliknya jika kepuasan kerja kurang tercapai dari pekerjaannya, maka kedisiplinan karyawan rendah. Salah satu contoh karyawan yang memiliki kedisiplinan tinggi adalah karyawan yang disiplin akan selalu datang tepat waktu dan menyelesaikan pekerjaannya yang menjadi tanggung jawabnya dengan tepat waktu pula itu akan menguntungkan bagi perusahaan.

Namun pada saat ini sangat sulit menemukan karyawan yang disiplin. Disiplin yang paling sering dilanggar oleh karyawan adalah disiplin waktu seperti

datang terlambat dan mengulur waktu pada saat jam masuk kerja setelah istirahat. Mungkin ini masalah kecil tapi berdampak besar bagi perusahaan dan jika dibiarkan dapat memberikan dampak negatif bagi perusahaan.

Kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh komitmen karyawan. Komitmen perusahaan memperlihatkan sejauhmana seorang karyawan mengidentifikasi dirinya dengan perusahaan dan komit terhadap tujuan-tujuan perusahaan. Dengan memiliki komitmen terhadap perusahaan maka karyawan memiliki sikap dalam diri karyawan sebagai tekadnya untuk melakukan sesuatu yang telah menjadi kewajiban yang diberikan oleh perusahaan.

Namun jika melihat keadaan sekarang ini karyawan banyak yang kurang berkomitmen atau tidak memiliki komitmen organisasi. Itu dikarenakan para manajer tidak meningkatkan kepuasan kerja untuk dapat memperoleh tingkat yang paling tinggi dari komitmen karyawan terhadap organisasi. Dan sebagai hasilnya, komitmen yang tinggi tidak dapat diperoleh oleh karyawan dan menyebabkan menurunnya kepuasan kerja karyawan.

Pengaruh lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah partisipasi. Mereka yang diberikan kesempatan untuk berpartisipasi lebih akan mempunyai kepuasan yang tinggi. Mereka merasa dihargai oleh atasan mereka atas pekerjaan mereka yang dianggap baik.

Akan tetapi, banyak perusahaan menganggap dengan memberikan kesempatan untuk berpartisipasi lebih pada karyawan akan dapat memberi dampak yang negatif terhadap perusahaan. Pimpinan menganggap bahwa

karyawan belum atau tidak memiliki pengalaman yang cukup untuk ikut berpartisipasi. Masalah ini lah yang sering membuat karyawan merasa tidak puas.

Hal lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi antara karyawan dan pimpinan, hal ini dapat memberikan gagasan dan membuat diri karyawan dipahami oleh karyawan lain. Karyawan akan merasa puas jika perusahaan melakukan komunikasi dengan efektif, baik secara horisontal maupun vertikal. Dengan adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dengan bawahan maupun bawahan dengan bawahan membuat karyawan merasa dihargai dan diakui keberadannya.

Masalah yang ditemui di lapangan, ada karyawan maupun pimpinan yang belum mampu berkomunikasi dengan baik, dimana pimpinan yang tidak dapat berkomunikasi dengan karyawannya tentang pekerjaan – pekerjaan yang perlu di kerjakan tidak akan berhasil memerintah karyawannya. Sebaliknya apabila karyawan tidak dapat berkomunikasi dengan pimpinannya maka bawahan tidak akan berhasil melaksanakan pekerjaannya, akibatnya karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya.

Kepuasan kerja karyawan banyak dipengaruhi oleh sikap –sikap pemimpin dalam kepemimpinannya. Seorang pimpinan perlu menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat, sehingga dapat mendukung pelaksanaan kerja karyawan. Sikap pemimpin yang berlaku adil, menghargai bawahan, dan memotivasi kerja bawahannya akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik sehingga menimbulkan kepuasan kerja pada diri karyawan.

Akan tetapi hal yang terjadi di lapangan pimpinan sering bersikap kurang adil, tidak menghargai karyawan, dan gaya kepemimpinan yang digunakan kurang mendukung pelaksanaan kerja karyawan, maka akan timbul rasa tidakpuas dalam diri karyawan.

Begitu pula dengan peran karyawan yang melatarbelakangi seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Kejelasan peran (*role clarity*) adalah seseorang yang dapat memahami perannya dan menerima perannya. Jika karyawan merasa jelas dengan tugasnya maka tugas atau pekerjaannya dipandang sebagai bukan beban yang memberatkannya, melainkan merupakan suatu tantangan yang menarik untuk diselesaikan dan apabila karyawan berhasil menyelesaikannya maka akan timbul rasa kepuasan kerja dalam diri karyawan tersebut.

Naman sering terjadi kendala, yang disebabkan karena ambiguitas peran (ketidakjelasan peran). Ambiguitas peran terjadi pada saat karyawan kurang informasi mengenai tugas yang harus mereka selesaikan sehingga karyawan merasa bingung dengan apa yang harus mereka lakukan dan itu akan menyebabkan rasa ketidakpuasan apabila pekerjaan yang mereka terima tidakjelas. Ambiguitas peran dapat mengganggu pencapaian tujuan perusahaan. Ambiguitas peran muncul ketika karyawan tidak mempunyai informasi atau pengetahuan yang cukup atau jelas untuk menjalankan suatu pekerjaan. Hal ini dapat dilihat dari antara lain sikap karyawan dalam bekerja, tingkat absensi, banyaknya keluhan, sering memperlambat atau menunda pekerjaan.

Ambiguitas peran pada tingkat tinggi akan membawa dampak yang amat berbahaya bagi karyawan. Hal ini dapat menyebabkan gangguan secara psikologi

maupun fisik pada diri karyawan. Karyawan akan selalu tertekan, merasa bingung dan sulit untuk berkonsentrasi. Hal ini selain akan menghambat pekerjaan mereka, juga akan menurunkan kepuasan kerja karyawan pada akhirnya akan berakibat menurunnya efektivitas perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dimana hal tersebut sangat tidak menguntungkan dan harus dihindari oleh setiap perusahaan.

PT. Telkomsel adalah salah satu perusahaan bergerak dalam bidang telekomunikasi yang sudah cukup besar di Indonesia. PT. Telkomsel mempunyai visi yaitu penyedia solusi telekomunikasi nirkabel terkemuka di Indonesia dan misi sebagai pilihan utama penyedia solusi telekomunikasi nirkabel terkemuka di Indonesia yang bekerja sama dengan pemegang saham serta mitra lainnya untuk menghasilkan nilai tambah bagi investor, karyawan, dan negara.

Dari pengamatan yang dilakukan di PT. Telkomsel Atrium Mulia Jakarta Selatan, telah terjadi masalah ambiguitas peran. Perusahaan tidak menyadari bahwa ambiguitas peran dapat menimbulkan kondisi kerja tidak kondusif sehingga menimbulkan ketidakpuasan kerja karyawan dan menjadikan tujuan perusahaan tidak dapat tercapai dengan baik. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, antara lain fasilitas kerja yang kurang lengkap, kurangnya disiplin kerja karyawan, rendahnya komitmen karyawan terhadap perusahaan, partisipasi karyawan yang terhambat, komunikasi yang buruk, gaya kepemimpinan yang kurang tepat, dan ambiguitas peran yang dialami oleh karyawan. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti masalah kepuasan kerja karyawan.

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan masalah tersebut di atas, maka dapat identifikasi permasalahan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, adalah sebagai berikut :

1. Fasilitas yang kurang memadai.
2. Kurangnya disiplin kerja karyawan.
3. Rendahnya komitmen karyawan terhadap perusahaan.
4. Partisipasi karyawan yang terhambat.
5. Komunikasi yang kurang baik.
6. Gaya kepemimpinan yang kurang tepat.
7. Ambiguitas peran yang dialami oleh karyawan.

C. Pembatasan Masalah

Dari permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, ternyata cukup banyak dimensi, aspek dan lingkup yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Karena keterbatasan penelitian untuk melakukan penelitian dalam waktu, biaya dan tenaga maka masalah penelitian dibatasi pada masalah "Hubungan antara ambiguitas peran dengan kepuasan kerja karyawan".

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut : “Apakah terdapat hubungan antara ambiguitas peran dengan kepuasan kerja karyawan”?.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak diantaranya yaitu:

1. Bagi peneliti, dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan berpikir, menambah pengalaman, melatih peneliti dan pengetahuan tentang ambiguitas peran dengan kepuasan kerja karyawan.
2. Bagi Universitas Negeri Jakarta, menambah koleksi perpustakaan Universitas Negeri Jakarta dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi, serta diharapkan menjadi salah satu referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti bidang yang sama.
3. Bagi perusahaan, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengambil kebijakan untuk mencegah terjadinya ambiguitas peran pada karyawan dan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
4. Bagi masyarakat, sebagai bahan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang ambiguitas peran dan hubungannya dengan kepuasan kerja karyawan.