

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan baik milik swasta maupun milik negara memiliki peran penting dalam peningkatan perekonomian negara. Di Indonesia banyak berdiri perusahaan milik lokal maupun milik asing. Ada banyak alasan mengapa perusahaan-perusahaan ini mendirikan ataupun membuka cabangnya di Indonesia, salah satunya karena sumber daya manusia yang tersedia di Indonesia sangatlah banyak. Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam keberhasilan suatu perusahaan, karena sebagian besar kegiatan operasional perusahaan dilakukan oleh manusia. Sehingga keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya bergantung kepada baik atau buruknya pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusianya. Hal ini menyebabkan sumber daya manusia menjadi salah satu bagian yang sangat diperhatikan dalam suatu perusahaan.

Setiap perusahaan menginginkan sumber daya manusia yang berkualitas dan inovatif agar dapat bekerja secara optimal sehingga dapat menghasilkan *output* yang baik dan perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah dirancang. Salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas dan mendorong karyawannya untuk berinovasi adalah dengan

mengadakan pelatihan secara rutin. Namun, tentunya untuk menghasilkan suatu pekerjaan yang baik sesuai dengan apa yang diinginkan atau diharapkan oleh perusahaan tidak hanya didapat dengan memiliki karyawan yang berkualitas dan inovatif saja.

Salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah kepuasan kerja karyawan. Karena sebanyak apapun pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang karyawan tidak akan digunakan secara maksimal apabila karyawan tersebut merasa tidak puas dalam bekerja. Kepuasan kerja karyawan perlu diperhatikan oleh perusahaan sebab kepuasan kerja sangat mempengaruhi karyawan untuk bekerja secara optimal.

Setiap individu memiliki harapan dan keinginan yang hendak dicapai atas pekerjaan yang telah dilakukan, saat harapan dan keinginan tersebut tercapai, individu merasa puas atas pekerjaan atau hasil kerjanya dan akan berusaha untuk bekerja secara maksimal dan akan cenderung melakukan peningkatan kerja. Namun, sayangnya masih banyak perusahaan yang kurang memperhatikan kepuasan kerja karyawannya. Hal ini disebabkan oleh perbedaan tingkat kepuasan kerja pada setiap individu, sehingga menjadi sebuah tantangan bagi perusahaan untuk memahami setiap perbedaan tersebut.

Kepuasan kerja pada karyawan dapat dilihat dari hasil pekerjaannya, sebab hasil kerja karyawan mencerminkan sikap karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya. Saat hasil kerja karyawan meningkat atau baik,

maka dapat dikatakan bahwa karyawan tersebut mengerjakan pekerjaannya dengan optimal dan penuh akan rasa positif karena dirinya telah mencapai kepuasan kerja. Begitu juga sebaliknya, saat hasil kerja karyawan tersebut menurun atau cenderung memburuk, maka dapat dikatakan bahwa karyawan tersebut mengerjakan pekerjaan tersebut dengan setengah hati atau kurang optimal karena dirinya tidak mencapai kepuasan kerja.

Tentunya suatu kondisi karyawan merasa tidak puas atas pekerjaannya dapat membawa pengaruh buruk pada perusahaan, sebab hal ini mengakibatkan loyalitas karyawan pada perusahaan serta semangat kerja karyawan ikut menurun, sehingga yang terjadi adalah karyawan tidak optimal dalam mengerjakan pekerjaannya. Rendahnya kepuasan kerja pada karyawan juga menyebabkan penyelesaian pekerjaan oleh karyawan terhambat dan memakan waktu yang lama dalam penyelesaiannya, sehingga hasil kerja pun tidak maksimal dan profit perusahaan terancam menurun. Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kepuasan kerja pada karyawannya.

Namun, tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda pada setiap karyawan dan ditambah dengan adanya beberapa faktor penghambat membuat perusahaan mengalami kesulitan dalam mewujudkan kepuasan kerja bagi seluruh karyawannya. Sehingga yang terjadi adalah banyak karyawan yang mengalami ketidakpuasan dalam bekerja.

Ada banyak faktor yang dapat membantu perusahaan mewujudkan kepuasan kerja karyawan, salah satunya adalah dengan merancang karakteristik pekerjaan yang baik dan sejelas-jelasnya, sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan yang mungkin dilakukan oleh karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Di samping itu, pemilihan dan penempatan karyawan sesuai dengan karakteristiknya masing-masing juga mampu membantu perusahaan mewujudkan kepuasan kerja pada karyawan.

PT Multi Terminal Indonesia (MTI) yang juga dikenal sebagai IPC Logistic adalah anak perusahaan PT Pelabuhan Indonesia II (IPC) yang merupakan sebuah perusahaan penyedia layanan jasa yang berfokus pada bisnis logistik. Adapun layanan yang disediakan oleh PT Multi Terminal Indonesia adalah jasa *Freight Forwarding* (Domestik & Internasional), *Customs Clearance*, Lapangan Penumpukan, *Project Cargo*, Pergudangan & Distribusi, Armada *Trucking & Mobil Box*, Bongkar Muat Via Kereta Api di Stasiun Pasoso, dan Tempat Pemeriksaan Fisik Terpadu (TPFT) CDC Banda. Selain itu MTI mengoperasikan *Cargo Handling Equipment Unit* dan *Halal Logistic & Cold Storage* yang meliputi kegiatan penanganan barang, penyimpanan, dan distribusi produk Halal.

Menurut survey yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan adanya gejala ketidakpuasan kerja pada karyawan PT Multi Terminal Indonesia. Hal ini pun didukung dengan hasil survey tahunan PT Multi Terminal Indonesia sebagai berikut:

Tabel I.1
Hasil Survey Kepuasan Pekerja PT Multi Terminal Indonesia
Tahun 2018

No.	Keterangan	Jumlah	Predikat
1.	Kepuasan pekerja	3,36	Cukup puas
2.	Kepuasan pelanggan Gudang dan Lapangan	3,75	Puas
3.	Kepuasan pelanggan <i>Freight Forwarding</i>	3,98	Puas
4.	Kepuasan pelanggan Unit Pengusahaan	3,28	Cukup puas
5.	Kepuasan pelanggan Transportasi & <i>Multi Cargo</i>	3,85	Puas
6.	Kepuasan Vendor Lelang	4,14	Sangat puas
7.	Kepuasan Vendor Non Lelang	3,87	Puas

Sumber: <https://www.ipclogistic.co.id/>

Ketidakpuasan kerja pada karyawan bisa terjadi akibat adanya perbedaan antara apa yang diharapkan oleh karyawan dengan apa yang sebenarnya didapatkan. Lingkungan kerja yang tidak mendukung, dan beban kerja yang melebihi kemampuan karyawan juga mendorong karyawan merasakan ketidakpuasan dalam bekerja.

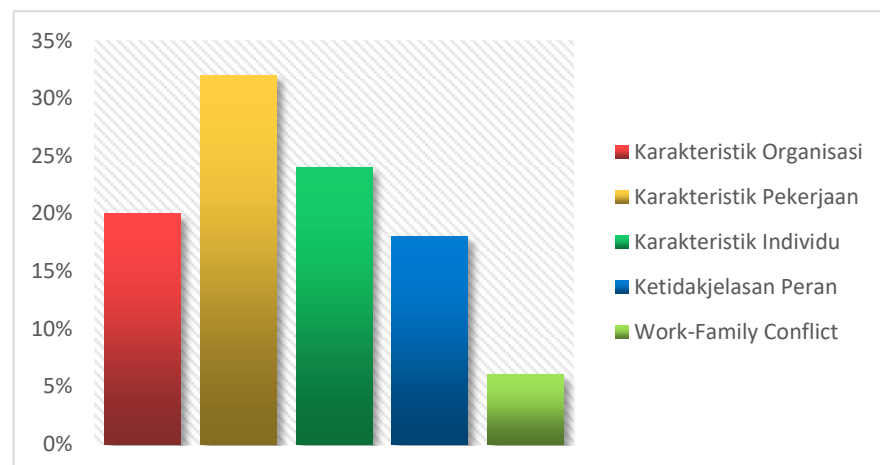
Menurut hasil survey yang dilakukan oleh peneliti, beberapa karyawan PT Multi Terminal Indonesia mengalami ketidakpuasan dalam bekerja karena merasa tidak mendapatkan apa yang mereka harapkan. Salah satu contohnya adalah harapan untuk memiliki jenjang karir yang baik, pada kenyataannya karyawan tersebut merasa bahwa dirinya tidak diberikan kesempatan untuk

memiliki jenjang karir yang baik walaupun telah bekerja sebaik mungkin. Hal ini menunjukkan bahwa tidak tercapainya harapan yang dimiliki oleh seorang karyawan dapat menggiring karyawan untuk merasakan ketidakpuasan dalam bekerja.

Peneliti menemukan beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya kepuasan kerja pada karyawan PT Multi terminal Indonesia yaitu karakteristik organisasi, karakteristik pekerjaan, karakteristik individu, gaya kepemimpinan, ketidakjelasan peran, dan *work-family conflict*.

Gambar I.1

**Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja
pada karyawan PT Multi Terminal Indonesia**



Sumber: Diolah oleh Peneliti

Berdasarkan hasil pra riset yang dilakukan oleh peneliti, terdapat dua faktor yang paling mempengaruhi rendahnya kepuasan kerja pada karyawan yaitu karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu.

Menurut hasil pra riset, faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan PT Multi Terminal Indonesia adalah karakteristik pekerjaan. Sebanyak 32% karyawan memilih karakteristik pekerjaan sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja. Salah satu alasannya adalah munculnya ketidakpuasan akibat kurangnya pengetahuan karyawan akan pekerjaan yang dibebankan kepadanya, sehingga yang terjadi adalah karyawan tidak mampu bekerja secara optimal dan membuat munculnya masalah-masalah seperti pekerjaan yang tidak terselesaikan atau waktu penyelesaian pekerjaan yang lebih lama dan dampaknya pun dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan lain. Munculnya masalah-masalah tersebut membuat karyawan merasa terbebani dan stress sehingga membuat karyawan merasa tidak puas dalam bekerja.

Karakteristik Individu adalah faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja. Sebanyak 24% karyawan PT Multi Terminal Indonesia memilih karakteristik Individu sebagai salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja. Setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda-beda dan karakteristik ini pasti akan dibawa kemanapun individu tersebut pergi, termasuk ke dalam suatu organisasi atau perusahaan. Setiap individu atau karyawan di dalam perusahaan pasti akan bertemu dan bekerja bersama-sama dengan karyawan lainnya yang tentunya memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Bertemunya karakteristik-karakteristik yang beragam di dalam perusahaan menyebabkan munculnya masalah atau konflik antara karyawan dengan perusahaan atau antar karyawan itu sendiri. Karakteristik

individu salah satunya dapat dilihat dari tingkat pendidikan yang dimiliki oleh karyawan. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki oleh karyawan, maka semakin luas pula pola pikir yang dimilikinya dan hal ini menyebabkan tingginya standar kerja yang diharapkan. Namun, menurut hasil pra riset beberapa karyawan merasa hal tersebut tidak terpenuhi, sehingga karyawan mengalami kekecewaan yang berujung pada ketidakpuasan kerja.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan sebesar 20% adalah karakteristik organisasi. Karakteristik organisasi merupakan faktor-faktor yang berada di lingkungan sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi hasil kerja karyawan seperti supervisi, insentif, pelatihan, pengembangan karir dan fasilitas kerja. Karakteristik organisasi mencerminkan bagaimana keadaan dan kemampuan perusahaan dalam mendukung sumber daya yang dimilikinya untuk bekerja dengan sebaik-baiknya sesuai dengan apa yang diharapkan. Semakin baik karakteristik organisasi yang dimiliki oleh suatu perusahaan, maka akan semakin baik juga kinerja sumber daya yang dimilikinya. Begitu juga sebaliknya, saat perusahaan memiliki karakteristik organisasi yang buruk, maka akan semakin buruk juga kinerja sumber daya yang dimilikinya.

Karakteristik organisasi menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan jalannya suatu perusahaan, karena mempengaruhi proses kerja sumber daya di dalamnya, termasuk karyawan. Menurut hasil pra riset, beberapa karyawan mengalami ketidakpuasan kerja akibat karakteristik organisasi yang kurang baik, seperti adanya ketidakjelasan dalam pengembangan jenjang karir. Hal

ini dirasakan oleh beberapa karyawan yang merasa tidak memiliki peluang dalam pengembangan karir di dalam perusahaan. Setiap karyawan memiliki harapan masing-masing terhadap perusahaan, salah satunya adalah memiliki perkembangan atau peningkatan karir di dalam perusahaan. Saat harapan itu tidak terpenuhi, maka munculah ketidakpuasan kerja pada karyawan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan sebesar 18% adalah ketidakjelasan peran. Setiap karyawan memiliki peran dan tugas masing-masing di dalam perusahaan yang kemudian menjadi suatu tanggung jawab bagi karyawan untuk menjalankan peran dan menyelesaikan tugas itu dengan sebaik-baiknya demi mencapai tujuan perusahaan. Namun, pada kenyataannya masih terdapat beberapa karyawan yang bekerja tanpa memiliki satu tugas yang spesifik, sehingga perannya di dalam perusahaan pun tidak jelas. Hal ini memungkinkan munculnya rasa kecewa di dalam diri karyawan terhadap perusahaan karena dapat menghambat karyawan dalam mengembangkan kemampuan yang dimilikinya pada satu bidang tertentu, akibatnya muncul rasa ketidakpuasan kerja dalam diri karyawan.

Faktor terakhir yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah *work-family conflict* yaitu sebesar 6%. *Work-family conflict* biasanya terjadi pada kondisi disaat karyawan mengalami tekanan akibat memiliki dua peran (peran di dalam keluarga dan di dalam perusahaan) yang bertolak belakang, salah satu dari dua peran tersebut menuntut perhatian dan waktu yang lebih banyak dibandingkan dengan yang lainnya. Saat peran di dalam keluarga lebih menyita perhatian dan waktu, maka peran di dalam pekerjaan akan

terganggu sehingga karyawan pun tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan optimal. Hasil kerja yang rendah akan mempengaruhi penilaian perusahaan terhadap karyawan dan rendahnya penilaian yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan menyebabkan ketidakpuasan dalam bekerja.

Menurut hasil pra riset yang dilakukan oleh peneliti pada karyawan PT Multi Terminal Indonesia, terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan PT Multi Terminal Indonesia, terdapat dua faktor yang paling mempengaruhi rendahnya kepuasan kerja pada karyawan yaitu karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu.

Karyawan pada PT Multi Terminal Indonesia mengalami ketidakpuasan kerja akibat karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu yang dianggap tidak sesuai dengan kemampuan dan harapan para karyawannya. Rendahnya kepuasan kerja menghambat proses pekerjaan karyawan sehingga butuh waktu yang lebih lama bagi karyawan untuk menyelesaikan tugasnya. Tentunya, hal ini dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan, khususnya mempengaruhi kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh terkait pengaruh karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan PT Multi Terminal Indonesia.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Multi Terminal Indonesia?
2. Apakah terdapat pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan PT Multi Terminal Indonesia?
3. Apakah terdapat pengaruh karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan PT Multi Terminal Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat (sahih, benar, valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan atau reliabel) tentang:

1. Pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Multi Terminal Indonesia.
2. Pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Multi Terminal Indonesia.
3. Pengaruh karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Multi Terminal Indonesia.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian mengenai pengaruh karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja, maka penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoretis maupun secara praktis.

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan mengenai sumber daya manusia yang berkaitan dengan kepuasan kerja, karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu.

2. Kegunaan Praktis

a. Peneliti

Penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti terkait dengan permasalahan dalam dunia kerja, khususnya yang berhubungan dengan sumber daya manusia.

b. Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan koleksi perpustakaan Universitas Negeri Jakarta dan perpustakaan Fakultas Ekonomi.

c. PT Multi Terminal Indonesia

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan mengenai kepuasan kerja karyawan yang berkaitan dengan karakteristik organisasi dan karakteristik individu.