

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia menjadi unsur yang utama dalam setiap kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan yang harus dikelola dengan baik sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan. Keberhasilan perusahaan untuk mempertahankan karyawan yang telah dimiliki tidak dapat diwujudkan dengan cara yang mudah, hal tersebut dapat diwujudkan dengan kemampuan perusahaan dalam memahami karyawan sehingga dapat memberikan kepuasan kerja bagi karyawan yang akhirnya akan menghasilkan kinerja yang baik dan pencapaian bagi perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan faktor yang penting bagi seorang karyawan karena dengan kepuasan kerja karyawan akan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Karyawan yang merasa puas dalam bekerja akan memberikan respon positif terhadap pekerjaannya, sebaliknya karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya akan memberikan respon yang negatif terhadap pekerjaannya yang akan berdampak pada perusahaan.

Karyawan yang puas dalam bekerja dapat menimbulkan dampak positif terhadap perilaku, seperti misalnya tingkat kedisiplinan dan semangat kerja yang cenderung meningkat. Sehingga apabila kepuasan

kerja semakin tinggi maka akan menimbulkan semangat dalam bekerja. Hal ini tentu saja akan berdampak pula terhadap tujuan perusahaan.

Salah satu perusahaan yang memiliki kepuasan kerja rendah adalah PT. ISS Indonesia yang berada di area Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo yang terletak di Jalan Diponegoro RW. 05 No. 71, Senen, Jakarta Pusat. PT. ISS Indonesia adalah Perusahaan Facility Services dan area Rumah Sakit Cipto Mangunkosumo adalah PT.ISS yang bergerak dalam bidang Parking Management Service. Hal ini dapat dilihat dari data *Turnover Intention* tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Data *Turnover Intention* karyawan PT.ISS Indonesia area Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo (2 Tahun terakhir, 2015, 2016)

Tahun	Turnover karyawan	Total Karyawan	Presentase
2015	10	75	13,33%
2016	12	73	16,43%

Sumber: diolah oleh peneliti

Tabel diatas menunjukkan terjadi peningkatan terhadap turnover karyawan pada tahun 2016. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan pada karyawan terdapat masalah mengenai rendahnya kepuasan kerja karyawan PT. ISS Indonesia area Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo, diperoleh informasi rendahnya kepuasan kerja karyawan terlihat dari pekerjaan itu sendiri, kurangnya pengarahan dalam menjalankan tugas karena dalam bekerja karyawan merasa kurangnya

pelatihan dan tidak adanya briefing sebelum bekerja dalam mengantisipasi hambatan yang ditemukan pada saat karyawan bekerja serta masa kerja yang relative singkat yaitu 1-2 tahun saja. Sistem pemberian gaji yang dirasakan kurang karena pada saat bekerja jika karyawan mendapatkan masalah yang berhubungan dengan on karcis, pencurian, dan kerusakan di lapangan karyawan harus ikut serta untuk membiayai kerusakan atau pencurian yang terjadi, serta dihapusnya uang lemburan ketika bekerja pada tanggal merah sehingga hal ini tentu saja tidak dapat untuk memenuhi kebutuhan karyawan karena dalam bekerja mereka masih menemukan hambatan-hambatan yang terjadi.

Kesempatan karyawan untuk maju ke jabatan yang lebih tinggi yaitu promosi jabatan masih sangat kurang di PT. ISS Indonesia Hal ini dapat dilihat dari data promosi karyawan pada tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2
Data Promosi PT.ISS Indonesia area Rumah Sakit Cipto
Mangunkusumo
(2 Tahun terakhir, 2015, 2016)

Tahun	Karyawan yang mendapatkan promosi	Total Karyawan	Presentase
2015	5	75	6,66%
2016	1	73	1,36%

Sumber: diolah oleh peneliti

Berdasarkan data diatas tentu saja menggambarkan masih rendahnya kepuasan kerja yang di rasakan oleh karyawan, kurangnya kesempatan untuk maju ke jenjang yang lebih tinggi sehingga karyawan merasa sulit

untuk mendapatkan promosi di PT. ISS Indonesia. Pada tahun 2016 terjadi penurunan promosi karyawan ini dikarenakan perusahaan hanya membuka promosi ketika karyawan yang mempunyai jabatan tinggi resign atau dipindahkan dan jika PT. ISS Indonesia membuka lokasi baru maka perusahaan akan membuka promosi untuk karyawan yang membutuhkan kemajuan jabatan. PT. ISS Indonesia juga akan memberikan promosi jabatan kepada karyawan yang mempunyai kompetensi dan kemampuan kerja yang tinggi.

Self efficacy merupakan hal terpenting bagi seorang karyawan karena karyawan yang merasa yakin terhadap kemampuannya dapat mengatur dan menyelesaikan tugas-tugas dalam pekerjaannya. Tetapi hal ini tidak terlihat pada karyawan PT. ISS Indonesia dikarenakan banyaknya karyawan yang tidak mempunyai keyakinan dalam dirinya untuk menyelesaikan tugas yang diberikan sehingga karyawan PT. ISS Indonesia tidak mempunyai kecakapan dan keahlian dalam bekerja. Hal ini terlihat dari ketika karyawan menemukan masalah mereka akan melemparkan masalah tersebut kepada karyawan yang mempunyai jabatan yang lebih tinggi atau kepada atasannya.

Tidak adanya bimbingan karyawan dalam melakukan berbagai tugas dalam pekerjaannya sehingga kesiapan karyawan ketika diberikan tugas agar mendapatkan hasil yang maksimal tidak dapat tercapai sehingga karyawan PT. ISS Indonesia yang merasa tidak yakin akan tugas yang diberikan pada saat menemukan situasi yang menekan sebagai suatu tanda

ketidakmampuan karyawan untuk melaksanakan tugasnya sehingga melemahkan performansi dan enegi kerja karyawan.

Faktor lain yang menjadi penyebab adalah rendahnya kepuasan kerja adalah dorongan atau motivasi yang diberikan oleh anggota organisasi baik dari atasan maupun sesama anggota. Motivasi sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan pada saat bekerja, motivasi sebagai penyemangat karyawan dalam bekerja. Rendahnya motivasi yang dirasakan karyawan PT. ISS Indonesia berakibat pada banyaknya karyawan yang bekerja melanggar peraturan yang telah menjadi standar operasional prosedur perusahaan. Koordinasi antar karyawan sangat diperlukan dalam menjalankan sebuah tugas pekerjaan, kemampuan berinteraksi yang rendah antar karyawan sangat diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Karyawan cenderung bekerja semaunya, tidak dapat membentuk tim dan kerjasama yang baik hal ini terlihat pada saat karyawan yang tidak masuk atau absensi sehingga karyawan yang lain akan menggantikannya dan akan berdampak bagi pekerjaan bahkan karyawan itu sendiri. Karyawan tidak dapat mempengaruhi orang lain untuk bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaannya dan mengubah sikap atau perilakunya dalam bekerja agar dapat mencapai tujuan dan keberhasilan dalam tugas pekerjaannya. Berdasarkan data diatas, maka terlihat bahwa rendahnya Karyawan yang mempunyai keyakinan akan kemampuannya dan tidak terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan karyawan.

Berdasarkan masalah serta faktor-faktor yang peneliti duga menjadi menurunnya kepuasan kerja karyawan PT.ISS Indonesia area Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Pengaruh *Self Efficacy* (Efikasi Diri) dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT.ISS Indonesia”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan bahwa rendahnya kepuasan kerja pada karyawan, juga disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Kurangnya pelatihan dan pengarahan dalam melakukan pekerjaan
2. Dihapusnya sistem pemberian uang lembur.
3. Rendahnya *self efficacy* karyawan
4. Rendahnya kemampuan karyawan sehingga tidak mampu memecahkan masalah
5. Rendahnya motivasi kerja karyawan
6. Kurangnya koordinasi dan kerjasama antar rekan kerja

C. Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian, hal ini dikarenakan agar penelitian lebih terfokus dan dapat disesuaikan dengan permasalahan yang diteliti. Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah Cashier dan Attedante PT.ISS Indonesia dengan area

Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo. Pemilihan divisi tersebut mempunyai tingkat kepuasan kerja yang rendah. Pembatasan responden ini dilakukan, karena PT. ISS Indonesia mempunyai jumlah karyawan yang cukup banyak. Selain itu, pembatasan masalah ini dilakukan karena keterbatasan waktu dan kemampuan peneliti.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka identifikasi masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. ISS Indonesia?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. ISS Indonesia?
3. Apakah *self efficacy* dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. ISS Indonesia?

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan masalah *self efficacy*, motivasi kerja, dan kepuasan kerja

2. Bagi PT. ISS Indonesia area Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang bermanfaat mengenai apakah *self efficacy* dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang hal serupa yaitu pengaruh *self efficacy* dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja.

4. Bagi Ilmu Pengetahuan

Diharapkan penelitian ini mampu menjadi sebuah media dalam pengembangan ilmu dan pengetahuan pada bidang manajemen sumber daya manusia khususnya *self efficacy*, motivasi kerja, dan kepuasan kerja.