

BAB I

PENDAHULUAN

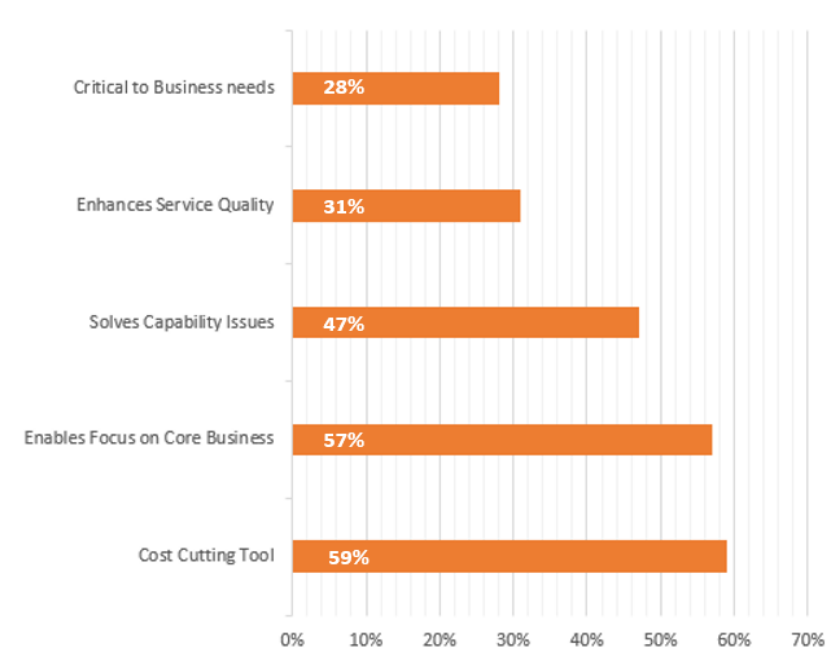
I.1 Latar Belakang

Pada masa sekarang, organisasi secara cepat berkembang mengikuti kebutuhan yang diperlukan dengan dinamis, sehingga dibutuhkan penerapan atau penggunaan sebuah sistem manajemen yang mumpuni dan dapat dengan mudah mengikuti segala bentuk perubahan maupun perkembangan yang akan terjadi suatu saat waktu. Selain dari sistem manajemen, perusahaan memerlukan sumber daya yang mencukupi dan perencanaan yang matang untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan tersebut.

Bersamaan dengan pertumbuhan dan perkembangan yang terjadi, organisasi tentunya sangat membutuhkan orang-orang yang dapat membantu untuk mewujudkan hal tersebut. Untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan, organisasi atau perusahaan dapat dilakukan dengan menerapkan manajemen SDM yang baik karena penerapan atau pengaplikasian manajemen SDM dapat memberikan dampak yang besar pada kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Untuk mendukung semua itu maka organisasi atau perusahaan perlu menaruh perhatian kepada kesejahteraan dan cara untuk mempertahankan karyawan (Saretta, 2019). Selain mempertahankan karyawan, perusahaan juga perlu mencari karyawan yang baru guna memenuhi kebutuhan. Untuk memenuhi kebutuhan, terdapat banyak organisasi bersaing satu sama lain dengan tujuan agar memperoleh kebutuhan terkait sumber daya manusia yang memiliki kualifikasi dan kualitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk memenuhi kebutuhan terkait dengan tenaga kerja, salah satu cara yang dapat perusahaan gunakan adalah dengan cara menggunakan tenaga kerja *outsourcing*.

Outsourcing atau bisa disebut juga dengan alih daya merupakan penggunaan tenaga kerja yang didatangkan dari pihak ketiga atau pihak lain untuk melakukan dan menyelesaikan pekerjaan yang ada. Dalam praktiknya, *outsourcing* merupakan

suatu pengalihan sebagian atau semua pekerjaan kepada pihak yang lain untuk menunjang rencana dan strategi perusahaan pengguna jasa *outsourcing* (Budiarta 2016, hlm. 71). Karyawan *outsourcing* yang disediakan oleh perusahaan penyedia akan dipekerjakan di perusahaan yang sudah ditentukan. Karyawan tersebut akan membantu perusahaan dalam kegiatan yang berkaitan sehari-harinya.



Gambar 1. Tujuan penggunaan outsourcing

Sumber : pintraco.com, 2021.

Pada gambar di atas dapat dilihat beberapa alasan menggunakan jasa *outsourcing*. Menurut survey yang dilakukan deloitte terhadap perusahaan pengguna yang memanfaatkan jasa *outsourcing*, 59% dari perusahaan pengguna yang memanfaatkan jasa *outsourcing* dengan tujuan untuk mengurangi serta mengendalikan biaya-biaya, 57% perusahaan dengan tujuan agar bisa menaruh fokus kepada tujuan serta objektif bisnis yang sudah ditetapkan, 47% untuk mengatasi terkait masalah-masalah kapasitas yang ada di perusahaan mereka, 31% perusahaan menggunakan *outsourcing* dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dari layanan yang mereka berikan kepada para pelanggan dan 28% dari perusahaan yang mengikuti survey menggunakan *outsourcing* untuk mencari bantuan dari tim yang sudah profesional. Dari survey tersebut dapat disimpulkan bahwa kebanyakan

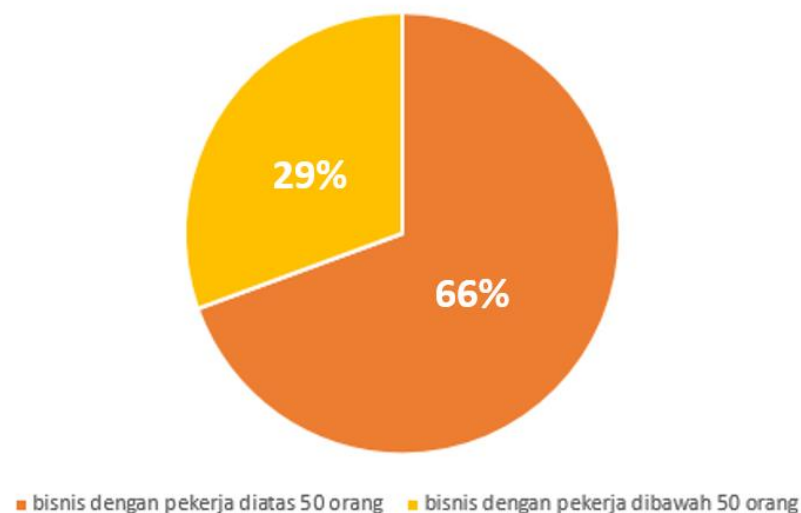
Farhan Habib Muhammad Zhen, 2021

PENGARUH KOMPENSASI, LINGKUNGAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN OUTSOURCING PT GARUDA GENERAL SERVICE

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

perusahaan menggunakan jasa outsourcing atau alih daya adalah untuk meminimalisir dan mengendalikan biaya-biaya perusahaan. *Outsourcing* memiliki manfaat besar bagi perusahaan untuk menghemat dan mengurangi biaya karyawan dan segala hal yang mengikutinya (Britta, 2021). Karena alasan biaya juga, pada masa sekarang makin banyak perusahaan yang menggunakan *outsource*.



Gambar 2. Persentase bisnis pengguna *outsource*.

Sumber : Glints.com, 2021.

Berdasarkan gambar data di atas dapat dipahami bahwa ada sekitar 29% bisnis dengan pekerja dibawah 50 orang sudah menggunakan *outsource* pada perusahaannya dan 66% bisnis dengan pekerja lebih dari 50 orang juga sudah menggunakan *outsource* pada perusahaannya. Dengan kata lain bahwa dapat disimpulkan bahwa semakin banyak perusahaan yang menggunakan *outsourcing*. Dengan banyaknya perusahaan yang menggunakan *outsourcing* dengan kata lain karyawan dengan status *kontrak* juga tidak sedikit. Penggunaan jasa *outsourcing* selain untuk efisiensi biaya dalam mendapatkan pekerja yang berkemampuan dibidang kerja tersebut. Dari hal tersebut perusahaan berharap bahwa kinerja mereka bagus dan bisa memberikan efek yang positif kepada perusahaan dan pemberian layanan kepada pelanggan. Terkait dengan kinerja, salah satu hal yang

Farhan Habib Muhammad Zhen, 2021

PENGARUH KOMPENSASI, LINGKUNGAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN OUTSOURCING PT GARUDA GENERAL SERVICE

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi S1 Manajemen
 [www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

penting untuk diperhatikan oleh perusahaan adalah tingkat kepuasan kerja karyawan. Melalui kepuasan kerja perusahaan dapat meningkatkan kinerja dan hal lain seperti perbaikan sikap (Azhar dkk., 2020).

Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang perlu untuk diberi perhatian lebih oleh manajemen sumber daya manusia karena hal ini nantinya akan berkaitan dengan kinerja dan prestasi seorang karyawan. Menurut Dole dan Schoeder dalam Indrasari (2017, hlm.40) kepuasan kerja bisa dapat diartikan sebagai perasaan dan reaksi seorang karyawan terhadap lingkungan pekerjaannya. Tentunya keberhasilan organisasi ditentukan oleh bagaimana karyawan yang bekerja disana, perusahaan perlu menyiapkan perencanaan yang baik tetapi pelaksanaannya juga ditentukan oleh bagaimana eksekusi yang dihasilkan oleh karyawan sehingga hasil sebenarnya akan juga memperlihatkan seperti apa kepuasan kerja karyawan yang bekerja di tempat tersebut. Kepuasan kerja adalah perwujudan dari perasaan yang ada pada seseorang karyawan terhadap pekerjaannya, bisa dilihat dalam bentuk sikap yang ditunjukkan oleh karyawan dalam pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapinya pada lingkungan kerjanya. Karyawan yang merasakan kepuasan kerja akan melakukan pekerjaan yang mereka miliki dengan semangat serta lebih baik dan hal itu tentunya diperlukan untuk membuat karyawan agar lebih cepat dalam menanggapi bentuk lingkungan motivasional yang diciptakan. Ada beberapa hal yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, kompensasi, lingkungan kerja dan stress kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan.

Kompensasi merupakan suatu hal yang mempengaruhi kepuasan kerja dari seorang karyawan, survey di tahun 2016 yang telah dilakukan oleh *Society For Human Resources Management* (SHRM) terhadap 600 karyawan yang di Amerika Serikat menyatakan bahwa kompensasi merupakan faktor paling penting ke-2 yang mempengaruhi kepuasan kerja (SHRM, 2016). Kompensasi merupakan hal-hal yang diberikan kepada karyawan dalam bentuk finansial baik secara langsung maupun tidak langsung sebagai bentuk imbalan atas pekerjaan yang telah mereka lakukan untuk suatu perusahaan. Dalam bukunya, Sinambela (2016, hlm.216) menyatakan bahwa kompensasi merupakan keseluruhan hadiah yang diterima oleh karyawan dari perusahaan atau organisasi dimana dirinya bekerja sebagai bentuk

Farhan Habib Muhammad Zhen, 2021

PENGARUH KOMPENSASI, LINGKUNGAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN OUTSOURCING PT GARUDA GENERAL SERVICE

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

balas jasa atas pekerjaan yang mereka lakukan. Kompensasi memberikan sebuah kondisi dari seorang karyawan. Jika karyawan mendapatkan balas jasa sesuai dengan pekerjaan yang telah mereka lakukan dan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka karyawan akan merasa senang dan cenderung memberikan dampak yang positif terhadap pandangan mereka terhadap pekerjaannya (Azhar dkk, 2020). Selain itu juga kompensasi merupakan suatu pendukung dalam pekerjaan untuk karyawan sama halnya seperti lingkungan kerja pada perusahaan seorang karyawan bekerja.

Lingkungan kerja merupakan seluruh hal yang ada di sekitar karyawan yang dapat memberikan pengaruh terhadap diri mereka dalam melakukan tugas - tugas yang dibebankan kepada mereka. Sejalan dengan Ahyari (Enny, 2019 hlm.56) dalam bukunya memberikan suatu penjelasan bahwa lingkungan kerja adalah suatu lingkungan tempat para karyawan tersebut bekerja dan terdapat unsur kondisi di mana karyawan tersebut bekerja. Lingkungan kerja yang bagus juga akan memberikan perasaan yang positif kepada karyawan saat bekerja dan membantu karyawan dalam menghadapi masalah pekerjaan serta meminimalisir tingkat stress yang dialami karyawan.

Terdapat faktor stres kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yang dialami karyawan. Stres kerja dapat muncul dari adanya tekanan dan ketidakselarasan yang berasal dari ketidakcocokan antara seseorang dengan lingkungan tempat dirinya bekerja. Berdasarkan survey yang dilakukan PPM Manajemen, 80% pekerja mengalami gejala-gejala stres saat masa pandemi. Stres yang dirasakan oleh karyawan berkisar dari level sedang – berat. Stres ini dialami oleh karyawan dengan kisaran usia dari 26-35 tahun sebanyak 8%, 36-45 tahun sebesar 79% dan dibawah 25 tahun sebesar 78% (Karunia, 2020). Kepuasan kerja yang karyawan rasakan ditentukan oleh seberapa besar stres yang mereka rasakan pada saat mereka bekerja ditempat kerja (Yasa & Dewi, 2019). Stress kerja menimbulkan beberapa dampak sebagai berikut, tingkat keterlambatan pekerja akan bertambah, dan juga hasil data kehadiran beberapa pekerja izin atau tidak masuk kerja dikarenakan sakit. Akibat stres kerja yang tinggi dapat menimbulkan terganggunya kesehatan yang dimiliki oleh para karyawan yang nantinya akan meningkatkannya tingkat karyawan tidak masuk kerja (Safitri & Astutik, 2019).

Farhan Habib Muhammad Zhen, 2021

PENGARUH KOMPENSASI, LINGKUNGAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN OUTSOURCING PT GARUDA GENERAL SERVICE

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi S1 Manajemen
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Faktor-faktor penentu kepuasan kerja seperti lingkungan kerja, stres kerja dan kompensasi adalah beberapa penting hal yang patut diberikan perhatian lebih oleh perusahaan.

PT Garuda General Service berkomitmen untuk menyediakan layanan yang terbaik untuk masyarakat dengan memanfaatkan teknologi terbaru, untuk meningkatkan kenyamanan, ketertiban dan keamanan. Didukung dengan manajemen yang profesional dan transparan dalam seluruh sektor kebijakan untuk kepentingan antara semua pihak yang ada bersama.

Tabel 1. Keadaan tenaga kerja outsourcing PT Garuda General Service

Tahun	Awal Masuk	Keluar	Jumlah karyawan Akhir
2018	45	10	35
2019	40	9	31
2020	48	12	36

Sumber data : PT Garuda General Service, data diolah 2021.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat tidak sedikit jumlah karyawan yang keluar dari tahun ke tahunnya. Banyaknya karyawan yang keluar mengindikasikan bahwa terdapat hal terkait ketidakpuasan kerja. Karyawan yang tidak puas cenderung menunjukkan menurunnya kinerja dan semangat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan bagian SDM terdapat beberapa Kesalahan-kesalahan saat bekerja serta pelanggaran seperti datang terlambat ke tempat kerja yang dilakukan oleh karyawan. Hal tersebut juga mengindikasikan bahwa terdapat masalah ketidakpuasan yang karyawan rasakan.

Tabel 2. Kepuasan Kerja Karyawan Outsourcing PT Garuda General Service

	Puas	Belum Puas
Kompensasi	30%	70%
Stres Kerja	40%	60%
Fasilitas Kerja	50%	50%
Hubungan dengan rekan	70%	30%

Sumber data : Pra-survey, data diolah 2021.

Terkait dengan dugaan masalah ketidakpuasan kerja, peneliti melakukan pra survey terkait kepuasan kerja. Dalam pra survey yang dilakukan 70% karyawan merasa belum puas terhadap kompensasi yang mereka terima. 60% menyatakan

Farhan Habib Muhammad Zhen, 2021

PENGARUH KOMPENSASI, LINGKUNGAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN OUTSOURCING PT GARUDA GENERAL SERVICE

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi S1 Manajemen
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

bahwa mereka merasakan stres ditempat kerja. Berikutnya terkait dengan fasilitas kerja yang disediakan terdapat 50% karyawan yang merasa puas dan 50% karyawan yang belum merasa puas. Selanjutnya, masih terdapat 30% karyawan yang belum merasa puas terhadap hubungan dengan sesama rekan kerja. Dari wawancara yang dilakukan juga terdapat beberapa keluhan terkait dengan kompensasi, karyawan belum menerima kompensasi yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup terutama untuk karyawan yang sudah berkeluarga, selain itu karyawan juga menilai bahwa tunjangan yang mereka masih kurang. Selain hal tersebut karyawan juga merasakan stres dikarenakan khawatir dengan kesehatan karena harus bekerja di masa pandemi. Dari wawancara, juga didapatkan keluhan bahwa karyawan belum mendapatkan fasilitas kerja yang cukup untuk mendukung pekerjaannya dan juga terkadang terdapat miskomunikasi dengan rekan kerja saat sedang menjalankan tugas.

Penelitian yang dilakukan oleh Parimita dkk (2018) kepada 70 orang karyawan pada PT Tridaya Eramina Bahari menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa kompensasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian lain yang mendukung hal tersebut, Agrawal (2019) dan Azhar dkk (2020) menyatakan bahwa kompensasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kompensasi yang diterima oleh karyawan maka akan semakin menghasilkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi pula. Sejalan dengan penelitian tersebut, Agathanisa & Prasention (2018) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa terdapat sebuah pengaruh yang positif antara kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Tetapi disini lain penelitian yang dilakukan oleh Ramdaniati & Purwaningsetyaningrum (2020) terhadap 50 orang karyawan perusahaan di cikarang memberikan hasil bahwa kompensasi memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mariyanti & Saputri (2019) yang dilakukan kepada 133 karyawan yang bekerja di hotel syariah kota Padang, diperoleh hasil bahwa kepuasan kerja di pengaruhi oleh lingkungan kerja, baik itu lingkungan kerja dalam bentuk fisik maupun dalam bentuk non fisik. Hal tersebut mengindikasikan bahwa semakin bagus lingkungan kerja yang ada disekitar karyawan bekerja maka tingkat kepuasan kerja akan semakin tinggi pula. Sejalan

Farhan Habib Muhammad Zhen, 2021

PENGARUH KOMPENSASI, LINGKUNGAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN OUTSOURCING PT GARUDA GENERAL SERVICE

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

dengan penelitian tersebut Wendy & Kiiru (2020), Sabban & Sabban (2021) dan Taheri et al. (2020) menyatakan bahwa lingkungan kerja memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Tetapi disisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Pareraway dkk(2018) lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh kepada kepuasan kerja.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Safitri & Astutik (2019) pada salah satu Rumah Sakit di Jombang ditemukan bahwa stres kerja memberikan pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja perawat rumah sakit tersebut. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang ada maka akan mengurangi kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Yasa & Dewi (2019) dan Soo-Chan Choi et al. (2017) yang menyatakan bahwa stres kerja memberikan pengaruh yang negatif terhadap variabel kepuasan kerja. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Gofur (2018), serta penelitian oleh Lashkariani (2020) yang dilakukan pada dosen perempuan yang mengajar di salah satu universitas malaysia memberikan hasil bahwa stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan. Hal tersebut semakin mendukung bahwa stres kerja memang memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan fenomena dan *gap research* yang telah disampaikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “*PENGARUH KOMPENSASI, LINGKUNGAN KERJA, DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN OUTSOURCING PT GARUDA GENERAL SERVICE*”.

I.2 Perumusan Masalah

Dalam penelitian yang akan dilakukan ada beberapa rumusan masalah yang akan diangkat :

1. Apakah terdapat pengaruh antara kompensasi dengan kepuasan kerja karyawan *outsourcing* PT Garuda General Service?
2. Apakah terdapat pengaruh antara stress kerja dengan kepuasan kerja karyawan *outsourcing* PT Garuda General Service?
3. Apakah terdapat pengaruh antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja *outsourcing* karyawan PT Garuda General Service?

Farhan Habib Muhammad Zhen, 2021

PENGARUH KOMPENSASI, LINGKUNGAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN OUTSOURCING PT GARUDA GENERAL SERVICE

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi S1 Manajemen
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

4. Apakah terdapat pengaruh kompensasi, lingkungan kerja dan stress kerja secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan kerja karyawan *outsourcing* PT Garuda General Service?

I.3 Tujuan Penelitian

Terkait dengan rumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji serta membuktikan pengaruh kompensasi dengan kepuasan kerja karyawan *outsourcing* PT Garuda General Service
2. Untuk menguji serta membuktikan pengaruh lingkungan kerja dengan kepuasan kerja karyawan *outsourcing* PT Garuda General Service
3. Untuk menguji serta membuktikan pengaruh stress kerja dengan kepuasan kerja karyawan *outsourcing* PT Garuda General Service.
4. Untuk menguji serta membuktikan pengaruh kompensasi, lingkungan kerja dan stress kerja secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan kerja karyawan *outsourcing* PT Garuda General Service.

I.4 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan bisa memberi manfaat secara teoritis dan praktis:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, tujuannya diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan dari ilmu pengetahuan yang secara khususnya mengenai ilmu tentang sumber daya manusia dan menjadi referensi untuk penelitian kedepannya.

2. Secara Praktis

Secara praktis, bertujuan dengan harapan dapat memberikan gambaran mengenai langkah manajemen sumber daya manusia untuk masa mendatang, salah satunya seperti pengambilan keputusan terkait kepuasan kerja karyawan yang dipengaruhi oleh kompensasi, lingkungan kerja dan stres kerja.