

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah kunci dari berjalannya roda organisasi. Sumber daya manusia merupakan ujung tombak organisasi dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Keberadaan sumber daya manusia yang berkualitas mampu mempercepat langkah organisasi dalam menggapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini diperkuat oleh pendapat (Ibrahim 2016:3) bahwa pentingnya sumber daya manusia dalam sebuah organisasi pada prinsipnya untuk mengembangkan tujuan yang ingin dicapai oleh setiap organisasi. Dewasa ini, sumber daya manusia sudah tidak dikategorikan sebagai *variable cost of production* melainkan sebagai *human capital* atau bahkan *human investment*. Sebagai sebuah investasi, sumber daya manusia haruslah dikelola dengan baik.

Pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki membutuhkan sebuah konsep manajerial yang disebut manajemen sumber daya manusia. (Sinambela 2016:6) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia adalah bagian dari manajemen umum yang di dalamnya termasuk perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Pengelolaan sumber daya manusia yang tepat akan mampu memaksimalkan potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia organisasi. Oleh sebab itu, manajemen sumber daya manusia sangatlah esensial bagi setiap organisasi.

Keberhasilan sebuah organisasi dalam mengelola sumber daya manusianya dipengaruhi oleh banyak indikator, salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan kerja para pekerja. Kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan positif pekerja terhadap apa yang ia kerjakan (George dan Zakkariya 2018:87). Sedangkan menurut Siagian dalam (Huseno 2016:68), kepuasan kerja merupakan perasaan positif ataupun negatif seorang pekerja terkait pekerjaannya. Kepuasan kerja tidak memiliki kriteria mutlak. Kepuasan kerja bersifat individu sehingga setiap orang

memiliki perspektifnya masing-masing mengenai kepuasan kerja tergantung pada nilai yang diadopsi orang tersebut (Indrasari 2017:38).

Beberapa literatur mengungkapkan bahwa kepuasan kerja pada akhirnya akan berpengaruh pada produktivitas dan performa seseorang. Seperti yang diungkapkan dalam (Bhastary 2020), kepuasan kerja sangatlah esensial bagi perusahaan maupun pekerja sebab kinerja yang terus meningkat merupakan cerminan dari tingkat kepuasan kerja. Kepuasan kerja akan mendorong pekerja untuk dapat meningkatkan produktivitasnya, produktivitas yang tinggi akan menghasilkan imbalan ekonomi yang tinggi bagi perusahaan.

Pekerja dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki motivasi yang tinggi. Motivasi yang tinggi merupakan salah satu bahan bakar pendorong seseorang untuk terus memperbaiki performanya. Sebaliknya, pekerja dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah akan memiliki tingkat produktivitas yang rendah sehingga akan mengganggu performanya. Hal tersebut didukung oleh pendapat (Azhar, Nurdin, dan Siswadi 2020), pegawai dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki performa yang bagus, memiliki determinasi yang tinggi, dan memiliki inisiatif yang tinggi. Sebaliknya pegawai yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah tidak akan mampu mencapai kepuasan psikologis sehingga akan menimbulkan tingkah laku yang negatif. Oleh sebab itu, alangkah baiknya jika setiap organisasi selalu memperhatikan kepuasan kerja para pekerjanya.

Menurut (Hannon 2015:1), kebanyakan pekerja merasa tidak puas dengan pengembangan karir, kompensasi, program pelatihan, tinjauan kinerja, dan rekognisi yang terdapat di dalam organisasinya. Misalnya saja yang terjadi pada para staff administrasi PT Putra Kusuma Elektrik (PT PKE). PT PKE adalah perusahaan kontraktor yang bergerak di bidang kelistrikan. PT PKE merupakan mitra Perusahaan Listrik Negara (PLN) dalam mengerjakan proyek-proyek PLN. PT PKE terdaftar sebagai salah satu vendor di wilayah kerja PLN Area Bogor dan PLN Area Gunung Putri.

PLN merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertanggung jawab atas segala urusan listrik di Indonesia. PLN tidak

memiliki hari libur. Begitu pula dengan PT PKE. Sebagai mitra PLN, PT PKE tidak memiliki hari libur yang pasti. Para pegawai harus selalu siap untuk mengerjakan proyek yang diberikan PLN kapanpun. Hal tersebut tentunya menyebabkan program *work-life balance* (WLB) tidak dapat berjalan secara efektif. Program WLB yang tidak berjalan dapat menjadi penyebab ketidakpuasan pegawai. Hal tersebut diperkuat oleh temuan (Rodhiyatu Aliya dan Saragih 2020) yaitu WLB dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja.

Salah satu indikator rendahnya tingkat kepuasan kerja staff administrasi PT Putra Kusuma Elektrik adalah tingginya tingkat *turnover* pegawai selama tahun 2021. Menurut kepala staff administrasi PT Putra Kusuma Elektrik, Bapak Hanafi S.Sos., terdapat 3 pegawai yang mengundurkan diri dengan berbagai alasan. Tingginya tingkat *turnover* di dalam suatu perusahaan menjadi salah satu penanda adanya masalah ketidakpuasan kerja seperti yang diungkapkan oleh (Sinambela 2016:30), tingginya tingkat *turnover*, rendahnya komitmen dalam pekerjaan, dan rendahnya tingkat produktivitas merupakan beberapa indikator ketidakpuasan pegawai.

Peneliti melakukan survey pra penelitian kepada 6 Staff Administrasi PT Putra Kusuma Elektrik untuk semakin memperkuat bukti mengenai kebenaran adanya permasalahan mengenai kepuasan kerja yang terjadi pada para staff administrasi PT Putra Kusuma Elektrik. Berikut hasil survey pra penelitian yang telah dilakukan.

Tabel 1. Hasil Survey Pra Penelitian

No	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
1	Saya merasa puas dengan kompensasi yang saya dapatkan	0%	50%	0%	50%	0%
2	Saya merasa puas dengan lingkungan kerja yang terdapat pada PT Putra Kusuma Elektrik	0%	0%	0%	83,3%	16,7%
3	Saya merasa puas dengan program <i>work-life balance</i> yang diterapkan pada PT Putra Kusuma Elektrik	33,3%	66,7%	0%	0%	0%
4	Saya merasa puas dengan program pelatihan dan pengembangan yang ada pada PT Putra Kusuma Elektrik	0%	66,7%	33,3%	0%	0%
5	Saya merasa puas terhadap supervisi yang dilakukan oleh Kepala Staff administrasi PT Putra Kusuma Elektrik	16,7%	0%	0%	66,7%	16,7%
6	Saya merasa puas dengan peluang promosi yang ada pada PT Putra Kusuma Elektrik	33,3%	50%	16,7%	0%	0%

Sumber: Data olahan peneliti

Berdasarkan hasil survey pra penelitian yang telah dilakukan ditemukan bahwa 100% staff administrasi PT Putra Kusuma Elektrik (PT PKE) merasa puas terhadap lingkungan kerja yang terdapat di PT PKE. 83,3% staff administrasi PT PKE merasa puas terhadap supervisi yang dilakukan oleh Kepala Staff Administrasi PT PKE. Di samping itu, 50% staff administrasi PT PKE menyatakan puas terhadap kompensasi sedangkan 50% yang lain merasa tidak puas.

Namun begitu, 100% staff administrasi PT PKE merasa tidak puas terhadap program *Work-Life Balance* yang diterapkan di PT PKE. 66,7% staff administrasi PT PKE merasa tidak puas dengan program pelatihan dan pengembangan yang diadakan di PT PKE. Di samping itu, 83,3% staff administrasi PT PKE menyatakan tidak puas dengan peluang promosi yang ada di PT PKE.

Berdasarkan hasil survey pra penelitian yang telah dikumpulkan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan mengenai kepuasan kerja para pegawai PT Putra Kusuma Elektrik terutama terkait Program *Work-Life Balance*, program pelatihan dan pengembangan, dan peluang promosi.

Peneliti melakukan wawancara awal untuk semakin memperkuat hasil survey pra penelitian yang telah disimpulkan. Berdasarkan hasil wawancara awal yang telah dilakukan terhadap salah satu staff administrasi PT Putra Kusuma Elektrik (PT PKE), yaitu Informan 1 ditemukan fakta bahwa beliau merasa tidak puas dengan kompensasi yang didapatkan. Informan 1 merasa kompensasi yang beliau dapatkan tidak sesuai dengan kontribusi yang telah beliau berikan untuk perusahaan. Beliau menilai sistem kompensasi yang ada belumlah cukup adil. Selain kompensasi Informan 1 juga merasa sangat tidak puas mengenai program *Work-Life Balance* yang terdapat di PT PKE. Menurut Beliau, seringkali pegawai selesai bekerja melewati jam kerja yang sudah tertera di kontrak kerja.

Informan 1 menilai terdapat indikator yang dapat mempengaruhi kepuasannya. Beliau mengungkapkan bahwa beliau merasa puas dengan supervisi yang dilakukan oleh Kepala Staff administrasi PT PKE. Informan 1 tidak merasa keberatan dengan supervisi yang dilakukan oleh Kepala Staff

administrasi PT PKE, sebaliknya beliau malah merasa termotivasi untuk segera menyelesaikan pekerjaannya.

Salah satu staff administrasi PT Putra Kusuma Elektrik (PT PKE) lainnya, yaitu Informan 2 memiliki pendapat yang berbeda mengenai kepuasan kerja. Beliau cukup puas terhadap kompensasi yang beliau dapatkan. Menurut Informan 2, kompensasi finansial dan non-finansial yang beliau dapatkan sudah sesuai dengan apa yang beliau harapkan.

Informan 2 mengungkapkan bahwa beliau puas terhadap lingkungan kerja yang terdapat di PT PKE. Menurut beliau, fasilitas yang ada di PT PKE sudah bagus dan mampu menunjang kinerja para pegawai. Namun begitu, Informan 2 menyatakan beliau tidak puas terhadap peluang promosi yang terdapat di PT PKE. Beliau mengungkapkan bahwa PT PKE belum memiliki jenjang karir yang jelas.

Salah satu staff administrasi PT Putra Kusuma Elektrik (PT PKE) lainnya, yaitu Informan 3 setuju dengan apa yang diungkapkan oleh Informan 2. Informan 3 tidak puas terhadap peluang promosi yang ada di PT PKE. Informan 3 menilai peluang promosi yang cenderung kecil menyebabkan berkurangnya motivasi bekerja para pegawai. Informan 3 juga menyatakan bahwa beliau tidak puas terhadap program work-life balance yang ada di PT PKE. Menurut beliau, sulit untuk dapat menyeimbangkan kehidupan pribadi dengan kehidupan pekerjaan karena waktu bekerja yang cenderung berantakan.

Informan 3 mengungkapkan bahwa beliau puas terhadap supervisi yang dilakukan oleh Kepala Staff Administrasi PT PKE. Beliau berpendapat supervisi yang dilakukan oleh Kepala Pegawai Administratif PT PKE meningkatkan kedisiplinan pegawai sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat.

Berdasarkan survey pra penelitian dan wawancara awal yang telah dilakukan terdapat perbedaan pendapat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja staff administrasi PT Putra Kusuma Elektrik. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk memahami indikator apa saja yang

dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja Staff Administrasi PT Putra Kusuma Elektrik.

Berdasarkan hasil penelitian (Kasbuntoro et al. 2020), *work-life balance* (WLB) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Peneliti berkesimpulan bahwa WLB berperan besar dalam manajemen sumber daya manusia karena memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan kerja yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja pekerja. Sedangkan (Endeka, Rumawas, dan Tumbel 2020) menemukan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara WLB dengan kepuasan kerja. Artinya WLB tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja pegawai.

Menurut (Jang dan Ko 2021) sistem kompensasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa kepuasan kompensasi dan remunerasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian yang ditemukan oleh (Prasetiyo et al. 2020) menyimpulkan budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan, komitmen organisasional gaya kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Dalam penelitian lain oleh (Rasyid dan Tanjung 2020) ditemukan bahwa motivasi dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Berlawanan dengan hasil yang disimpulkan oleh Rasyid & Tanjung, menurut (Lestari et al. 2020) secara parsial lingkungan kerja dan efikasi diri akan berperan pada pengembangan kepuasan kerja.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas serta berbagai perbedaan hasil dari penelitian sebelumnya, penulis berminat untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Studi Kasus pada Staff Administrasi PT Putra Kusuma Elektrik Bogor)”

## 1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian kali ini yaitu untuk menganalisis kepuasan kerja Staff Administrasi PT Putra Kusuma Elektrik.

## 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diterangkan di atas, maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan, antara lain Bagaimana Kepuasan Kerja Staff Administrasi PT Putra Kusuma Elektrik?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk memahami dan menganalisis Kepuasan Kerja Staff Administrasi PT Putra Kusuma Elektrik.

## 1.5 Manfaat Hasil Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memiliki manfaat dalam proses berkembangnya ilmu mengenai manajemen sumber data manusia terkhusus terkait tingkat kepuasan kerja. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan alternatif acuan penelitian oleh peneliti berikutnya.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu serta wawasan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sehingga dapat diterapkan nantinya di dunia kerja. Penelitian ini juga bermanfaat sebagai pemenuhan tugas akhir (ta) Skripsi.

#### b. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat membantu mengevaluasi kepuasan kerja para staff administrasi PT Putra Kusuma Elektrik