

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini, sumber daya manusia (SDM) merupakan *asset* yang paling berharga dalam perusahaan, baik dalam keadaan krisis ekonomi maupun dalam perekonomian yang sedang berkembang pesat. Selain itu, persaingan bisnis yang semakin ketat di bidang industri produk kosmetik dan jasa kecantikan, mendorong perusahaan perlu menciptakan situasi yang kreatif dan inovatif dalam mengelola SDMnya, sehingga visi misi dan sasaran perusahaan tercapai secara efisien dan efektif.

Penelitian ini memusatkan perhatian terhadap SDM di PT SAI Indonesia, cabang Jakarta, mengingat *key success factors* bisnis ini sangat bergantung pada profesionalisme karyawan (Martha Tilaar Group, 2006). Selain itu, situasi perekonomian dan persaingan ketat menuntut totalitas karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Atas tuntutan persaingan dan profesionalisme karyawan, manajemen berusaha melakukan perubahan di dalam perusahaan, yang salah satunya adalah melakukan terobosan dengan mengeksplorasi segala kemampuan karyawan sehingga target perusahaan tercapai (wawancara dengan Prasetia Harianto, 25 November, 2008). Saat ini, perusahaan berusaha mengembangkan, mempertahankan dan memperkuat kualitas dan keefektifan organisasi melalui pengembangan SDM. Manajemen mengidentifikasi dan mengevaluasi program pelatihan dan *mindset* serta kinerja yang telah dilakukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, mengubah iklim dan membangun budaya baru, “boleh bangga kalau berhasil, malu kalau gagal.” Sementara itu, yang menarik perhatian dalam penelitian ini adalah bagaimana tanggapan atau respon karyawan terhadap perubahan yang dilakukan oleh manajemen selama ini dengan melihat dari variabel persepsi dan sikap karyawan, yaitu kepuasan kerja.

Penelitian terhadap pengalaman dan persepsi kepuasan kerja karyawan PT SAI Indonesia, ini merupakan yang pertama kali dilakukan. Atas dasar *human resource* sebagai *key success factor* perusahaan, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui respon karyawan dalam bentuk persepsi dan sikap kepuasan kerja.

Kepuasan kerja menjadi obyek penelitian karena dampaknya yang besar bagi perkembangan dan kemajuan perusahaan. Kepuasan kerja membentuk perilaku positif (Judge & Illies, dalam Greenberg & Baron, 2008), meningkatkan motivasi kerja (Kinicki, McKee-Ryan, Schriesheim & Carson dalam Kreitner & Kinicki, 2007), melibatkan karyawan menjadi lebih aktif (Brown dalam Kreitner & Kinicki, 2007), lebih produktif dan pada akhirnya memberi manfaat atau kontribusi yang besar untuk perusahaan (Judge & Illies, dalam Greenberg & Baron, 2008; Evans & Jack, 2003).

Karyawan yang mengalami kepuasan kerja dilaporkan mampu meningkatkan kinerja keuangan perusahaan, walaupun peningkatan tersebut sifatnya secara tidak langsung. Hasil penghitungan yang dilakukan perusahaan, seperti Sears menunjukkan adanya hubungan kepuasan kerja terhadap *revenue* perusahaan, artinya kepuasan kerja bisa meningkatkan pertumbuhan dan profit perusahaan (Sopow, 2006). Selain itu, variabel-variabel seperti *tardiness*, *turnover*, *absenteeism* bisa dikurangi melalui peningkatan kepuasan kerja karyawan (Kreitner & Kinicki, 2007; Bontis & Fitz-enz, 2002; Robbins, 1992).

Menurut beberapa penelitian, karyawan yang mengalami ketidakpuasan mengakibatkan beberapa konsekuensi sikap negatif terhadap pekerjaannya. Konsekuensi sikap negatif tersebut adalah tingginya *turnover* dan absensi (Hardy, Woods & Wall dalam Greenberg & Baron, 2008; Griffeth, Hom & Gaertner dalam Kreitner & Kinicki, 2007; Trevor, 2001), pengunduran diri (Boswell, Boudreau & Tichy; Mitchell & Lee; Lee, Mitchell, Holtom, McDaniel & Hill, dalam Greenberg & Baron, 2008), kecelakaan fisik (Barling, Kelloway & Iverson, dalam Greenberg & Baron, 2008), menurunnya kesehatan mental (Blegen, dalam Kreitner & Kinicki, 2007), rendahnya tingkat kerjasama, sikap mudah bosan, dan rendahnya produktivitas hingga munculnya demonstrasi atau mogok kerja (Ansari dalam Zhang, DeMichele & Connaughton, 2004).

Dengan mempelajari kepuasan kerja dan mencari faktor-faktor penyebabnya, manajemen dapat memusatkan perhatiannya untuk mengawasi dan mengendalikan masalah yang muncul dari ketidakpuasan kerja di perusahaan. Di sisi lain, perusahaan juga diharapkan mampu memperlakukan karyawan secara lebih baik dan lebih manusiawi dalam lingkungan kerja, mengelola dan memenuhi kebutuhan, harapan dan impiannya sehingga pengalaman manusia yang bekerja dalam perusahaan menghasilkan komitmen terbaik untuk organisasi (Brooks, 2000; Ansari dalam Zhang, DeMichele & Connaughton, 2004). Selain itu, memahami kepuasan kerja karyawan didasari atas kepentingan perusahaan itu sendiri yaitu pentingnya mempertahankan karyawan yang memberi kontribusi lebih besar untuk perusahaan. Kepentingan itu adalah jika karyawan yang memiliki kemampuan meninggalkan perusahaan, perusahaan tentunya akan kehilangan segala sesuatu yang berkaitan dengan pengetahuan dan kapabilitas yang dimiliki oleh karyawan tersebut dan pada gilirannya akan merugikan perusahaan (Koudsi dalam Drodge & Hoobler, 2003).

1.2 Perumusan Masalah

Berkenaan dengan kepuasan kerja di PT SAI Indonesia, penelitian ini akan mengukur kepuasan kerja dengan menggunakan sembilan dimensi atau aspek, artinya sejauhmana sembilan dimensi kepuasan kerja mampu memprediksi kepuasan kerja karyawan. Lebih lanjut, penelitian ini juga melihat apakah ada perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan kerja karyawan berdasarkan faktor demografi terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah adalah sbb:

- Bagaimana gambaran umum tingkat kepuasan kerja karyawan PT SAI Indonesia?
- Dimensi-dimensi kepuasan kerja apa saja yang memengaruhi kepuasan kerja secara umum di PT SAI Indonesia?
- Apakah ada perbedaan signifikan tingkat kepuasan kerja karyawan berdasarkan faktor-faktor demografi terhadap sembilan dimensi kepuasan kerja dan kepuasan kerja secara umum?

1.3 Pembatasan Masalah

Unit analisis yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja adalah karyawan PT SAI Indonesia, cabang Jakarta. Penelitian ini dilakukan dalam lingkup waktu tertentu, *cross-sectional study* dan merupakan studi lapangan karena studi ini menguji sikap dan perilaku manusia dalam lingkungan alami.

Pembahasan mengenai kepuasan kerja termasuk lingkup yang kompleks karena melibatkan perasaan seseorang terhadap berbagai dimensi yang ada dalam pekerjaannya. Oleh karena itu, untuk mempersempit pembahasan, dimensi-dimensi yang diukur adalah imbalan (*pay*), promosi (*promotion*), supervisi (*supervision*), tunjangan (*fringe benefits*), penghargaan (*contingent rewards*), kondisi kerja (*operating conditions*), rekan kerja (*coworkers*), pekerjaan (*nature of work*), dan komunikasi (*communication*). Penelitian ini juga meneliti sejauh mana perbedaan signifikan tingkat kepuasan kerja karyawan berdasarkan faktor demografi terhadap sembilan dimensi kepuasan kerja dan kepuasan kerja secara umum.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran umum yang tepat mengenai kepuasan kerja karyawan PT SAI Indonesia, cabang Jakarta. Hasil penelitian tersebut bisa membantu manajemen mengambil keputusan yang tepat dalam rangka memenuhi harapan dan kebutuhan karyawan. Selain itu, demi kepentingan perusahaan itu sendiri, pihak manajemen akan lebih mudah mengarahkan dan mengembangkan karyawan serta mengatasi hal-hal yang perlu dibenahi untuk memperlakukan karyawan sebagai aset *human capital*. Melalui penelitian ini, jika masalah ketidakpuasan kerja ternyata ada, diharapkan memberi jalan keluar terhadap sumber masalah ketidakpuasan tersebut. Melalui pemahaman kepuasan kerja, manajemen bisa mendapatkan komitmen terbaik karyawan.

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan penelitian adalah sbb:

- Untuk mengetahui gambaran umum tingkat kepuasan kerja karyawan PT SAI Indonesia.
- Untuk mengetahui dimensi-dimensi kepuasan kerja yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan secara umum di PT SAI Indonesia.
- Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan kerja yang signifikan berdasarkan faktor-faktor demografi terhadap sembilan dimensi kepuasan kerja dan terhadap kepuasan kerja secara umum.

