

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah berkembang sangat jauh saat ini dan telah merevolusi cara hidup kita, baik terhadap cara berkomunikasi, cara belajar, cara bekerja, cara berbisnis, dan lain sebagainya. Era informasi memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan segala kegiatan melalui cara baru, inovatif, instan, transparan, akurat, tepat waktu, lebih baik, serta memberikan kenyamanan yang lebih dalam mengelola dan menikmati kehidupan.

Dengan teknologi informasi dan komunikasi semua proses kerja dan konten akan ditransformasikan dari fisik dan statis menjadi digital, *mobile*, virtual dan personal. Akibatnya kecepatan kinerja bisnis meningkat dengan cepat. Kecepatan proses meningkat sangat tajam di banyak aktivitas modern manusia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak aktivitas yang berubah menjadi sangat cepat, proses Analisa perdagangan (*trading analytics*) misalnya, yang dahulu membutuhkan waktu 30 menit sekarang hanya membutuhkan 5 detik; Penelusuran posisi keuangan (*track financial position*), yang dahulu membutuhkan waktu 1 hari penuh, sekarang hanya 5 menit; *Supply chain updates*, yang dahulu 1 hari sekarang hanya 15 menit; Transfer dokumen yang dahulu 3 hari, sekarang hanya 45 detik; Aktifasi telepon yang dahulu 3 hari sekarang hanya 1 jam; Operasional penerbangan (*airline operation*), yang dahulu 20 menit sekarang hanya 30 detik; Pertanyaan-pertanyaan yang diterima oleh *call center* (*call center inquiries*), yang dahulu membutuhkan waktu 8 jam, dengan bantuan *expert information system* sekarang hanya membutuhkan waktu 10 detik. (http://www.aptel.depkominfo.go.id/download/ca_1.pdf)

Dengan semakin banyaknya aspek kehidupan yang melibatkan teknologi informasi, Direktur Industri Telematika Ditjen Industri Alat Transportasi dan Telematika Departemen Perindustrian menyatakan optimis tahun ini industri kreatif berbasis teknologi informasi (TI) akan meningkat sebesar 20% dari tahun sebelumnya (<http://www.mediaindonesia.com/read/2009/06/06/77962>).

Berkebalikan dengan keyakinan bahwa industri TI Indonesia akan meningkat pesat tahun ini, hasil penelitian yang dilakukan *Economics Intelligent Unit* (EIU) menempatkan Indonesia diposisi 59 dunia dari 66 negara yang ikut serta. Hasil tersebut merupakan penurunan satu peringkat dari hasil studi tahun sebelumnya (<http://informasiteknologi.com/it-indonesia-peringkat-59-dunia/>).

Demi meningkatkan daya saing industri TI di mata dunia, terdapat beberapa strategi yang dapat dijalankan. Salah satunya adalah dengan bekerja sama dengan perusahaan multi nasional untuk menangani pasar internasional bersama. Tujuan utama kegiatan ini ialah untuk menciptakan lapangan kerja di Indonesia dimana budaya industri internasional yang berlaku dapat diserap oleh tenaga kerja Indonesia (Samadikun, 1992).

Kemitraan yang saling menguntungkan dengan perusahaan multi nasional ini perlu dipelihara dengan baik dan memerlukan usaha yang serius dan kontinu dari pemerintah bersama-sama dengan mitra usaha lokalnya. Tujuan kedua dari usaha ini ialah untuk perolehan devisa sebagai hasil dari ekspor produknya. Teknologi manufaktur yang sudah diterapkan di Indonesia ini harus ditularkan ke industri swasta nasional dan BUMN dengan dorongan dari pemerintah, meskipun akan terjadi difusi teknologi secara alamiah melalui mobilitas tenaga kerja maupun informasi. Pemerintah harus mendorong dan membantu perusahaan agar kesejahteraan dan produktivitas pekerja Indonesia terus naik. Hal ini dilakukan untuk perangkat keras maupun lunak.

Strategi ini yang digunakan oleh Garuda Indonesia sebagai maskapai penerbangan nomor satu di Indonesia, yang juga merupakan BUMN saat memutuskan untuk melakukan *joint venture* dengan maskapai penerbangan asal Jerman, Lufthansa. Perusahaan *joint venture* tersebut bernama PT. Aero Systems Indonesia (dahulu PT. Lufthansa Systems Indonesia) yang bergerak sebagai penunjang teknologi informasi Garuda Group, yang berdiri sejak tahun 2005. Banyak harapan yang timbul dengan didirikannya PT. Aero Systems Indonesia, salah satunya adalah Garuda Indonesia dapat mengejar ketertinggalan *commercial* sistem teknologi informasinya yang masih mengimplementasikan generasi keempat, sedangkan kemajuan teknologi informasi pada maskapai penerbangan kelas internasional lainnya saat ini sudah memasuki generasi kesepuluh

(<http://www.sinarharapan.co.id/berita/0506/15/eko02.html>). Selain melayani Garuda Group, sejak berdiri PT. Aero Systems Indonesia juga melayani maskapai penerbangan lain seperti, Merpati Airlines, Kartika Airlines dan Pearl Airlines.

Namun, pada tahun 2008 terjadi perbedaan visi antara dua perusahaan induk, yaitu Garuda Indonesia dengan Lufthansa, yang berakibat dengan mundurnya Lufthansa dari *joint venture* ini pada awal tahun 2009. Mundurnya Lufthansa tidak menyebabkan PT. Aero Systems Indonesia gulung tikar. Dengan diambil alihnya saham milik Lufthansa oleh PT. Aerowisata maka PT. Aero Systems Indonesia tetap siap melayani permintaan pasar, dan bahkan melebarkan sayapnya tidak hanya melayani industri aviasi, namun juga industri lainnya seperti perbankan dan industri kereta api.

Tidak bisa dipungkiri, pergantian kepemilikan tersebut memberikan banyak perubahan pada perusahaan. Perubahan tersebut antara lain, adalah bergantinya pemimpin perusahaan dari ekspatriat menjadi warga negara Indonesia. Pemimpin yang baru mempunyai gaya kepemimpinan yang berbeda, berdasarkan penuturan beberapa karyawan PT. Aero Systems Indonesia yang sudah bekerja dari awal perusahaan ini berdiri, pergantian tersebut membawa dampak juga pada iklim kerja perusahaan, dimana pada saat masih berada dalam kepemimpinan ekspatriat ritme kerja lebih cepat dan disiplin. Perilaku pemimpin merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Menurut Miller et al. (1991) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan kerja para pegawai.

Dengan bergantinya kepemimpinan, membawa pada munculnya kebijakan-kebijakan baru yang ada dalam perusahaan. Seperti kebijakan untuk merestrukturisasi organisasi yang baru saja dilaksanakan oleh PT. Aero Systems Indonesia. Berubahnya struktur organisasi ini, mengakibatkan keresahan pada karyawan PT. Aero Systems Indonesia, ungkap salah satu responden. Karyawan merasa terlalu banyak perubahan yang terjadi dalam waktu yang singkat membawa perusahaan ke dalam zona abu-abu, dimana terdapat ketidakjelasan mengenai arah perusahaan. Banyaknya perubahan yang terjadi dalam waktu singkat, ditambah dengan keterlambatan kebijakan yang berhubungan dengan

kesejahteraan karyawan dikarenakan keterlambatan pengambilan keputusan oleh pemimpin baru, membuat karyawan menjadi resah. Keresahan ini jika tidak segera ditindaklanjuti dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Menurut Locke (1976) kebijaksanaan dan peraturan yang ditetapkan organisasi akan menentukan jenis tugas, dan pekerjaan, beban tugas, derajat tanggung jawab, kesempatan promosi, tingkat gaji, serta kondisi fisik lingkungan kerja. Oleh karena itu karyawan akan merasakan kepuasan kerja pada organisasi yang kebijakannya membantu karyawan memperoleh apa yang dibutuhkannya.

Sesuai dengan teori Locke tersebut, PT. Aero Systems Indonesia mempunyai kebijaksanaan dan peraturan yang mengatur segala hal dalam organisasi, salah satunya adalah peraturan tentang pemberian fasilitas guna memenuhi kebutuhan karyawan. Kebijakan tersebut diatur dalam PKB, untuk karyawan tetap, dan Surat Keputusan serta Perjanjian Kerja, untuk karyawan kontrak. Karyawan tetap dan karyawan kontrak mendapatkan fasilitas yang berbeda. Pembagian fasilitas tersebut dapat dilihat pada tabel I.1 berikut.

Tabel I.1

Fasilitas Karyawan Tetap dan Karyawan Kontrak PT. Aero Systems Indonesia

No	Fasilitas	Karyawan Tetap	Karyawan Kontrak
1	ID Tiket (Konsesi) Garuda Indonesia	Setelah 1 Tahun	Tidak ada
2	Perlindungan Kesehatan	Garuda Sentra Medika (Untuk diri sendiri dan keluarga inti)	- Garuda Sentra Medika (Untuk diri sendiri) - Jamsostek (Untuk keluarga inti)
3	Program Pensiun dan Tunjangan Kesehatan Pensiunan	Ada	Tidak ada
4	Cuti	12 hari setelah 1 tahun masa kerja	1 hari/bulan
5	Bantuan Istirahat Tahunan (BIT)	Diambil setelah 1 tahun kerja sebesar 100% gaji	Diambil setelah 2 tahun kerja sebesar 50% gaji
6	<i>Salary Increment</i>	Setelah 1 tahun	Tidak ada
7	Bonus atas kinerja	Setelah 6 bulan	Setelah 1 tahun

Sumber: PT. Aero Systems Indonesia

Perbedaan fasilitas yang diterima oleh karyawan tetap dan karyawan kontrak tersebut yang menjadi dasar pemilihan sampel dari penelitian ini. Penelitian ini terbatas hanya pada karyawan tetap non-manajerial yang telah bekerja lebih dari satu tahun. Ini mempertimbangkan bahwa karyawan tetap yang sudah satu tahun bekerja sudah dapat merasakan seluruh fasilitas yang menjadi haknya. Karyawan manajerial cenderung untuk bersikap netral untuk menghindari adanya permasalahan.

Dalam bekerja, selain mencari uang karyawan juga mencari martabat, penghargaan, pengembangan karir yang terarah, dan juga rekan serta kondisi bekerja yang kondusif. Kemampuan perusahaan untuk memenuhi tuntutan karyawan yang terus meningkat ini yang menjadi tolak ukur kepuasan seorang karyawan. Ketika perusahaan dapat memenuhi tuntutan tersebut maka karyawan akan memiliki kepuasan serta komitmen dan kesetiaan terhadap perusahaan. Berdasarkan permasalahan yang tengah terjadi di PT. Aero Systems Indonesia dan karakteristik responden tersebut, peneliti merasa tepat untuk melakukan penelitian mengenai hubungan kepuasan kerja dengan komitmen organisasional karyawan tetap PT. Aero Systems Indonesia.

I.2 Rumusan Masalah

Setiap karyawan mempunyai indikator kepuasan kerja yang berbeda-beda, karena perbedaan sistem nilai dan persepsi yang dimiliki oleh setiap karyawan. Namun, satu hal yang pasti, tingginya kepuasan kerja karyawan akan membawa kontribusi positif bagi perusahaan.

Tingginya kepuasan kerja karyawan tidak hanya membawa pengaruh pada meningkatnya produktivitas dan kepuasan konsumen, kepuasan kerja karyawan juga membantu perusahaan untuk meningkatkan citra baik perusahaan di mata publik. Dengan menjaga kepuasan karyawan tetap tinggi, karyawan juga akan mempunyai rasa keterikatan dengan perusahaan, sehingga akan timbul rasa loyalitas dan komitmen yang tinggi terhadap perusahaan.

Kepuasan kerja dan komitmen adalah dua topik yang kerap diperbincangkan oleh para ahli. Serupa dengan kepuasan kerja, komitmen yang dimiliki oleh karyawan juga mempunyai pengaruh yang besar terhadap aspek-aspek penting

dalam organisasi. Karyawan yang berkomitmen lebih fokus dalam bekerja dan cenderung untuk tidak akan mencari pekerjaan di tempat lain, sehingga dapat terus mengabdikan pada perusahaan.

Komitmen telah menjadi salah satu unsur penting dalam dunia kerja. Salah satu faktor yang bisa mempengaruhi keberhasilan dan kinerja seseorang dalam pekerjaan adalah komitmen, selain profesionalisme dan kompetensi. Alasan yang mendasari diperlukannya komitmen yang tinggi pada setiap profesi adalah kebutuhan akan kepercayaan publik terhadap kualitas jasa yang diberikan perusahaan. Pemahaman komitmen sangatlah penting agar tercipta kondisi kerja yang kondusif sehingga perusahaan dapat berjalan secara efisien dan efektif, dan bisa menumbuhkan motivasi sehingga kepuasan kerja karyawan meningkat.

Komitmen yang diberikan karyawan kepada perusahaan berhubungan dengan bagaimana perusahaan memotivasi karyawannya. Motivasi yang sesuai akan menghasilkan kepuasan kerja dan komitmen karyawan pada perusahaan. Karakteristik karyawan yang tinggi komitmen kepada organisasi menurut Mowday, Porter, dan Steers (1982) antara lain memiliki keyakinan yang kuat terhadap organisasi serta menerima tujuan dan nilai organisasi, memiliki keinginan untuk bekerja, serta memiliki keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi. Semakin organisasi mampu menimbulkan keyakinan dalam diri karyawan, bahwa apa yang menjadi nilai dan tujuan pribadi karyawan memiliki kesamaan dengan nilai dan tujuan organisasi, akan semakin tinggi pula komitmen karyawan pada tempat ia bekerja.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah yang akan dibahas adalah :

“ Apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen kerja karyawan PT. Aero Systems Indonesia? “

I.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan penelitian “Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Karyawan Dengan Komitmen Kerja Karyawan PT. Aero Systems Indonesia” ini adalah :

- o Melihat ada tidaknya hubungan antara kepuasan kerja karyawan dengan komitmen kerja yang diberikan karyawan kepada PT. Aero Systems Indonesia.

I.4 Signifikansi Penelitian

Adapun signifikansi dari penelitian yang dibuat ini antara lain ditujukan:

1. Manfaat akademis penulisan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai penilaian kepuasan karyawan dan pengaruhnya terhadap komitmen kerja karyawan di bidang Administrasi Niaga khususnya bidang sumber daya manusia, selain itu juga diharapkan dapat menjadi dasar penelitian selanjutnya serta menambah wawasan bagi pembacanya.
2. Manfaat praktis penulisan ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan evaluasi dalam peningkatan strategi sumber daya manusia khususnya dalam menunjang tingkat kepuasan kerja dan terbentuknya komitmen kerja yang tinggi pada karyawan, yang ingin dilakukan di masa yang akan datang.

I.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian “Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Karyawan Dengan Komitmen Kerja Karyawan Tetap Non-Manajerial PT. Aero Systems Indonesia” ini dibagi menjadi 5 bab dan beberapa sub-bab menurut keperluan penguraiannya dengan tujuan untuk memudahkan penulisan dan pembahasan. Kerangka sistematis tersebut dapat dituliskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan gambaran umum yang menjadi dasar diangkatnya tema kepuasan karyawan sebagai judul penelitian. Pada bab ini disampaikan juga pertanyaan penelitian yang mewakili apa yang hendak dibahas pada penelitian ini. Bab ini juga mengemukakan tujuan penelitian untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepuasan dan komitmen

kerja karyawan PT. Aero Systems Indonesia dan manfaat penelitian yang diharapkan memberikan kontribusi pada bidang akademis dan praktis.

BAB II KERANGKA TEORI & METODE PENELITIAN

Bab ini menyampaikan penelitian-penelitian lain yang berhubungan dengan judul penelitian yang diambil. Penelitian lain yang sejenis ini akan menciptakan suatu pemikiran yang sama dan menjadi bahan rujukan mengenai kepuasan karyawan dan komitmen kerja. Pada bab ini disampaikan juga teori-teori mengenai kepuasan karyawan dan komitmen kerja yang menunjang penelitian ini. Selain itu, bab ini juga menyampaikan metode yang dipilih dalam melaksanakan penelitian ini.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini berisi penggambaran karakteristik PT. Aero Systems Indonesia, meliputi sejarah berdiri, keadaan perusahaan saat ini, dan produk-produk yang dikeluarkan, secara rinci sebagai obyek penelitian.

BAB IV ANALISA VARIABEL PENELITIAN

Bab ini mengemukakan variabel kepuasan kerja dan variabel komitmen kerja untuk dapat menjelaskan asumsi penelitian mengenai adanya pengaruh diantara keduanya. Pada bab ini juga dibahas analisis data statistik dan intepretasinya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang penyampaian jawaban atas pertanyaan penelitian secara ringkas. Bab ini juga menyampaikan saran-saran yang dapat diajukan terkait dengan kepuasan karyawan baik dalam bidang praktis maupun teoritis.