

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha saat ini semakin pesat, sehingga timbul persaingan bisnis antar perusahaan yang membutuhkan kemampuan untuk bertahan dan bersaing. Kemampuan bertahan dan bersaing tidak hanya ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam meningkatkan kapasitas produksi, menjual produk yang berkualitas, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan manajemen yang baik sehingga mampu menjalankan sumber-sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien. Salah satu sumber daya yang berpengaruh terhadap aktivitas perusahaan adalah sumber daya manusia karena manusia merupakan sumber kegiatan yang mengendalikan dan mengelola semua faktor produksi yang lain. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan maka faktor manusia merupakan faktor yang perlu mendapat perhatian utama karena manusia sebagai salah satu faktor produksi mempunyai akal, perasaan, dan sebagainya yang dapat mempengaruhi aktivitas perusahaan. Selain itu, kelangsungan hidup perusahaan sangat ditentukan oleh tenaga kerjanya.

Tenaga kerja adalah faktor produksi yang amat rumit pengaturannya bila dibandingkan dengan faktor lainnya, karena tenaga kerja sebagai makhluk hidup mempunyai perasaan dan pikiran yang selalu berubah sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan. Kemungkinan besar tenaga kerja akan dapat



menimbulkan suatu masalah dalam perusahaan, sehingga perlu mendapat perhatian yang serius dari pimpinan dimana tenaga kerja perlu didorong dan diberi kepuasan kerja.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja mempunyai arti penting bagi karyawan maupun perusahaan itu sendiri, karena kepuasan kerja mencerminkan perasaan dan sikap seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Kepuasan kerja yang tinggi diharapkan oleh para manajer karena dapat memberikan hal yang positif baik bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Kepuasan kerja yang tinggi merupakan tanda perusahaan dikelola dengan baik dan pada akhirnya akan menunjukkan hasil manajemen perilaku yang efektif.

Karyawan akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek lainnya menyokong dan sebaliknya jika aspek-aspek tersebut tidak menyokong, karyawan akan merasa tidak puas. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya karyawan sering melamun, emosi tidak stabil, semangat kerja rendah, sering tidak hadir dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Menurut Sondang P. Siagian (1996 : 295), kepuasan kerja mempunyai hubungan dengan hal-hal berikut ini :

#### 1. Kepuasan Kerja dan Prestasi

Pada umumnya orang berpendapat bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan prestasi, namun pada kenyataannya karyawan yang “puas” *tidak dengan sendirinya* merupakan karyawan yang berprestasi tinggi, melainkan sering hanya berprestasi “biasa-biasa saja”.

#### 2. Kepuasan Kerja dan Keinginan Pindah

Kepuasan kerja yang lebih tinggi berkaitan dengan rendahnya tingkat *turn over* karyawan. Karyawan yang tingkat kepuasannya kurang akan timbul keinginan pindah dan tinggi tingkat *turn over*nya. Karyawan tersebut cenderung mencari sesuatu yang lebih baik di perusahaan lain dan meninggalkan perusahaan yang lama.

#### 3. Kepuasan Kerja dan Ketidakhadiran

Karyawan yang tinggi tingkat kepuasannya akan rendah tingkat ketidakhadiran, sebaliknya karyawan yang rendah tingkat kepuasannya akan cenderung tinggi tingkat ketidakhadiran.

#### 4. Kepuasan Kerja dan Usia

Dalam pemeliharaan hubungan yang serasi antara organisasi dengan para anggotanya, kaitan antara usia karyawan dengan kepuasan kerja perlu mendapat perhatian. Kecenderungan yang terjadi ialah bahwa semakin lanjut usia karyawan, tingkat kepuasannya pun biasanya semakin tinggi.

#### 5. Kepuasan Kerja dan Tingkat Jabatan

Dalam kaitannya dengan kepuasan kerja, tingkat jabatan juga berpengaruh yaitu semakin tinggi tingkat kedudukan seseorang dalam suatu

organisasi, pada umumnya tingkat kepuasan kerjanya pun cenderung lebih tinggi pula.

#### 6. Kepuasan Kerja dan Besar-kecilnya Organisasi

Besar kecilnya organisasi turut berpengaruh pada kepuasan kerja. Artinya jika karena besarnya organisasi para karyawan “terbenam” dalam massa pekerja yang jumlahnya besar sehingga jati diri dan identitasnya menjadi kabur, hal tersebut dapat mempunyai dampak negatif pada kepuasan kerja.

CV Jakaharta adalah salah satu perusahaan distributor yang menyalurkan berbagai produk ke konsumen. Untuk memperlancar kegiatan penyaluran produk ke konsumen, secara garis besar CV Jakaharta membagi karyawannya dalam dua kelompok yaitu: karyawan bagian administrasi dan karyawan bagian operasional. Karyawan bagian administrasi adalah karyawan yang mengurus semua administrasi seperti membuat faktur penjualan, menginput data penjualan, mengatur pengiriman barang, mengecek stock harian, dan pekerjaan lainnya. Sedangkan karyawan bagian operasional dibagi menjadi 4 yaitu supervisor, salesman, sopir dan bagian gudang. Supervisor bertugas mengontrol pekerjaan salesman, salesman bertugas mengunjungi semua toko, menawarkan, mencatat orderan/pesanan dan menjual produk, dan sopir bertugas mengantar barang yang telah dipesan sebelumnya ke konsumen, sedangkan bagian gudang bertugas menerima dan mengeluarkan produk dari gudang sesuai dengan surat jalan yang dikeluarkan oleh bagian administrasi.

Berbicara mengenai kepuasan kerja, hal tersebut juga sering dihadapi oleh CV Jakaharta Palembang yang dapat dilihat dari seringnya atau tingginya tingkat pergantian (*turn over*) karyawan dan tingkat ketidakhadiran seperti yang ditunjukkan oleh tabel-tabel di bawah ini.

**Tabel 1.1**  
**Data Keluar Masuknya Karyawan**  
**Pada CV Jakaharta Palembang**  
**Tahun 1999 - 2001**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Masuk</b>	<b>Keluar</b>	<b>Jumlah Akhir</b>
1999	39	2	3	38
2000	38	6	8	36
2001	36	11	12	35

*Sumber : CV Jakaharta Palembang*

Dari tabel di atas dapat dilihat seringnya terjadi pergantian (*turn over horizontal*) karyawan dalam setiap tahunnya dan terjadi peningkatan dari tahun 1999 hingga tahun 2001, terutama pada tahun 2001, selain itu jumlah karyawan yang keluar lebih besar dari jumlah karyawan yang masuk terutama pada tahun 2000.

**Tabel 1.2**  
**Data Absensi Karyawan Pada CV Jakaharta Palembang**  
**Tahun 1999 - 2001**

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Kerja Yang Hilang	Jumlah Hari Kerja Yang Tidak Hadir Rata-rata	Jumlah Hari Kerja Per tahun	Persentase Tingkat Ketidakhadiran
1999	38	114	3	302	37,74 %
2000	36	108	3	296	36,49 %
2001	35	140	4	295	47,46 %

100% -

*Sumber : CV Jakaharta Palembang*

**Tabel 1.3**  
**Data Absensi Karyawan Bagian Administrasi**  
**Pada CV Jakaharta Palembang**  
**Tahun 1999 - 2001**

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Kerja Yang Hilang	Jumlah Hari Kerja Yang Tidak Hadir Rata-rata	Jumlah Hari Kerja Per tahun	Persentase Tingkat Ketidakhadiran
1999	4	12	3	302	3,97 %
2000	7	21	3	296	7,09 %
2001	8	32	4	295	10,85 %

*Sumber : CV Jakaharta Palembang*

**Tabel 1.4**  
**Data Absensi Karyawan Bagian Operasional**  
**Pada CV Jakaharta Palembang**  
**Tahun 1999 - 2001**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Jumlah Hari Kerja Yang Hilang</b>	<b>Jumlah Hari Kerja Yang Tidak Hadir Rata-rata</b>	<b>Jumlah Hari Kerja Per tahun</b>	<b>Persentase Tingkat Ketidakhadiran</b>
1999	34	102	3	302	33,77 %
2000	29	87	3	296	29,40 %
2001	27	108	4	295	36,61 %

*Sumber : CV Jakaharta Palembang*

Data di atas menunjukkan tingginya tingkat ketidakhadiran, yang dapat dilihat dari besarnya jumlah hari kerja yang hilang terutama pada tahun 2001, jumlah hari kerja yang hilang (tabel 1.2) meningkat sebesar 29,62% dibandingkan dengan tahun 2000. Dari jumlah hari kerja yang hilang tersebut, rata-rata karyawan tidak masuk kerja tanpa keterangan/alpa, dan izin dengan alasan yang tidak logis seperti : keperluan pribadi yang tidak terlalu penting, ada urusan keluarga/teman, ada pekerjaan yang harus diselesaikan, dan lain-lain.

Selain itu kebijaksanaan yang selama ini diterapkan oleh perusahaan juga kurang memberikan kepuasan kerja bagi karyawan, contohnya kebijaksanaan gaji. Kebijakan gaji yang diterapkan oleh CV Jakaharta bila dibandingkan dengan perusahaan lain yang juga bergerak dalam bidang distribusi dan mempunyai skala perusahaan yang hampir sama dengan CV Jakaharta akan dirasa sangat kecil, hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.5**  
**Data Perbandingan Gaji Karyawan CV Jakaharta Palembang**  
**Dengan Beberapa Perusahaan**  
**Tahun 2001**

Unsur Gaji	Gaji Karyawan Rata-rata Per bulan		
	CV Jakaharta	PD Gani Abadi	PD Wira Sejahtera
Gaji Pokok	Rp. 350.000,-	Rp. 350.000,-	Rp. 400.000,-
Uang Makan	Rp. 5.000,-	Rp. 5.000,-	Rp. 5.000,-
Insentive	Rp. 50.000,-	Rp. 100.000,-	Rp. 75.000,-

*Sumber : CV Jakaharta Palembang*

Tabel di atas menunjukkan adanya perbedaan jumlah gaji yang diterima oleh karyawan CV Jakaharta Palembang dengan jumlah gaji yang diterima oleh karyawan perusahaan lain yang sejenis, di mana jumlah gaji yang diterima lebih kecil terutama pada insentive. Selain itu, jumlah gaji yang ditetapkan tidak didasarkan atas jenjang pendidikan karyawan maupun lamanya bekerja.

Hal-hal tersebut jika tidak mendapat perhatian dari pimpinan perusahaan akan dapat merugikan kedua belah pihak, di satu pihak timbul ketidakpuasan kerja, sedangkan di pihak lain akibat ketidakpuasan tersebut operasional perusahaan akan terganggu. Seperti seringnya terjadi turn over salesman yang mengakibatkan perusahaan harus melatih kembali salesman baru, dan hal ini akan memakan waktu yang cukup lama sehingga proses penjualan/penyampaian produk ke konsumen akan terganggu/lambat. Begitu juga dengan ketidakhadiran karyawan dapat menghambat operasional perusahaan dengan banyaknya

pekerjaan yang tidak dapat segera diselesaikan dikarenakan ketidakhadiran karyawan tersebut.

Masalah kepuasan kerja yang dihadapi oleh CV Jakaharta Palembang tersebut akan diteliti melalui penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Administrasi Dengan Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Operasional Pada CV Jakaharta Palembang”.

## **B. Perumusan masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan bagian administrasi dan tingkat kepuasan kerja karyawan bagian operasional pada CV Jakaharta?
2. Adakah perbedaan tingkat kepuasan kerja karyawan bagian administrasi dengan tingkat kepuasan kerja karyawan bagian operasional ?

## **C Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah

- a Mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan pada CV Jakaharta Palembang, baik bagian administrasi maupun operasional.

- b. Mengetahui apakah ada perbedaan tingkat kepuasan kerja karyawan bagian administrasi dengan tingkat kepuasan kerja karyawan bagian operasional.
2. Manfaat Penelitian
- Manfaat penelitian ini adalah:
- a. Bagi peneliti  
Untuk memperluas wawasan, menambah pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia khususnya mengenai kepuasan kerja karyawan.
  - b. Bagi perusahaan  
Untuk bahan pertimbangan dalam mengetahui besarnya tingkat kepuasan kerja karyawan dan mengambil langkah kebijaksanaan serta keputusan yang mendukung guna mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.
  - c. Bagi pihak lain  
Sebagai bahan referensi dalam bidang penelitian untuk penyusunan karya ilmiah, sekaligus untuk penelitian - penelitian selanjutnya.

#### **D. Metodologi Penelitian**

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dan komparatif yaitu penelitian yang bersifat menjelaskan masing-masing variabel tunggal dan membandingkan antara satu variabel dengan variabel lainnya dengan menggunakan data-data yang ada.

## 2. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel adalah *Non Probability Sampling* yaitu tidak memberikan peluang pada setiap unsur / anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pada *Non Probability Sampling* ini, teknik yang diambil adalah Saturation Sampling/Sampel Jenuh ( Sugiyono, 2001: 78 ) dimana jumlah populasi yang ada sebanyak 35 orang yaitu 8 orang bagian administrasi dan 27 orang bagian operasional, semuanya dijadikan sampel dengan pertimbangan jumlah karyawan tidak terlalu banyak.

## 3. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek penelitian adalah tingkat kepuasan kerja karyawan bagian administrasi dan tingkat kepuasan kerja karyawan bagian operasional.
- b. Objek penelitian adalah karyawan bagian administrasi dan karyawan bagian operasional pada CV Jakaharta Palembang.

## 4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini bersumber dari:

- a. Penelitian Lapangan (*Field Research*), yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari obyek yang diteliti. Adapun cara - cara yang dipakai untuk mengumpulkan data tersebut adalah sebagai berikut:

### 1). Wawancara/Interview

Wawancara/Interview diperuntukkan bagi pimpinan dan karyawan perusahaan yang dianggap dapat memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

2). Kuesioner ( Minnesota Satisfaction Questionnaire )

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang dibagikan untuk diisi oleh seluruh karyawan guna mendapatkan data yang dibutuhkan untuk penelitian tersebut. Pada penelitian ini, kuesioner minnesota yang disebarkan kepada karyawan mengalami sedikit perubahan kalimat tanpa mengurangi arti dan maknanya.

Kuesioner tersebut terdiri dari variabel-variabel sebagai berikut :

- a). Pekerjaan yang penuh tantangan
  - mengerjakan tugas dan sesuatu yang berbeda dari waktu ke waktu
  - kelanggengan kerja
  - kesibukan kerja
  - menggunakan kemampuan dan metode sendiri
- b). Sistem penghargaan yang adil
  - kebijakan perusahaan
  - gaji
  - promosi
  - penghargaan
- c). Kondisi kerja
  - kondisi/keadaan di tempat kerja
- d). Sikap orang lain dalam organisasi
  - ikut terlibat dalam organisasi
  - sikap rekan kerja
  - kerja sama

- b. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), adalah data yang diperoleh dengan cara mempelajari masalah yang berhubungan dengan obyek yang diteliti serta bersumber dari buku- buku pedoman, literatur yang disusun oleh para ahli yang berhubungan dengan masalah yang sedang dianalisis.

## 5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan kerja dan perbedaan kepuasan kerja antara karyawan bagian administrasi dengan bagian operasional adalah

### a. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja dengan menggunakan alat kuesioner yaitu memilih pernyataan di bawah ini sebagai jawaban untuk setiap butir pertanyaan.

<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas

Pada kuesioner ini skala yang digunakan adalah skala likert. Karyawan diminta memilih satu jawaban yang sesuai dengan kondisi pekerjaannya, dan dari hasil keseluruhan jawaban disusun skala sebagai berikut:

- 1).  $\geq 75$  menunjukkan tingkat kepuasan tinggi
- 2). 26-74 menunjukkan tingkat kepuasan rata-rata
- 3).  $\leq 25$  menunjukkan tingkat kepuasan rendah

Untuk mengetahui apakah ada perbedaan tingkat kepuasan digunakan uji statistik dengan berdasarkan pada hipotesis:

Ho = Tidak terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan kerja karyawan bagian administrasi dengan tingkat kepuasan kerja karyawan bagian operasional

Hi = Terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan kerja karyawan bagian administrasi dengan tingkat kepuasan kerja karyawan bagian operasional

Rumus untuk menghitung statistik uji adalah

$$Z = \frac{(\pi_1 - \pi_2) - (\rho_1 - \rho_2)}{\sqrt{\rho_1 - \rho_2}}$$

Keterangan :

$\pi_1$  = Jumlah rata-rata bagian administrasi

$\pi_2$  = Jumlah rata-rata bagian operasional

$P_1$  = Tingkat kepuasan karyawan bagian administrasi

$P_2$  = Tingkat kepuasan karyawan bagian operasional

b. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif digunakan untuk menginterpretasikan hasil analisis kuantitatif yang dikaitkan dengan teori - teori kepuasan kerja.

## **E Sistematika Penulisan**

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II. LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini diuraikan mengenai teori - teori, khususnya yang berhubungan dengan penelitian dan permasalahan yang diteliti, yaitu pengertian kepuasan kerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan pentingnya kepuasan kerja.

### **BAB III. GAMBARAN UMUM CV JAKAHARTA PALEMBANG**

Bab ini menguraikan tentang keadaan umum perusahaan, seperti sejarah singkat perusahaan, aktivitas perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas pada CV Jakaharta Palembang.

### **BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, akan dibahas permasalahan pokok perusahaan berdasarkan analisis teori yang telah diuraikan pada Bab II. Selain itu akan dibuat juga ringkasan dan alternatif pemecahan masalah yang berkenaan dengan masalah yang dihadapi.

## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab terakhir, dimana akan ditarik kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan serta memberikan saran yang mungkin berguna dalam menentukan langkah - langkah yang akan diambil untuk mengatasi masalah- masalah di masa yang akan datang.