

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT X adalah perusahaan yang bergerak dibidang kesehatan, yaitu Rumah Sakit, dan PT ini lebih dikenal dengan sebutan Rumah Sakit X. Perusahaan ini didirikan pada bulan Agustus 1996 dengan tujuan untuk memberikan dan memenuhi layanan medis kelas dunia untuk seluruh kalangan di masyarakat Indonesia dalam bentuk Rumah Sakit dan sekarang, Rumah Sakit yang telah didirikan ini dijadikan nilai standar yang memiliki pelayanan berkualitas di Indonesia. Perusahaan ini memiliki puluhan rumah sakit yang dibangun di seluruh Indonesia dan beberapa mancanegara, yaitu di Singapura, Myanmar, Jepang, dan Tiongkok. Adapun visi dari perusahaan ini adalah Godly Compassion, International Quality, Reach, dan Scale. Kemudian, misi dari perusahaan ini adalah menjadi pilihan terpercaya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, pendidikan dan penelitian/riset yang holistik dan bertaraf internasional.

Setiap perusahaan menginginkan karyawannya untuk menghasilkan kinerja yang baik. Rane (2011) menjelaskan bahwa kinerja karyawan yang baik dipengaruhi oleh pengalaman pekerjaannya yang memuaskan di organisasi yang dapat dilihat dari kehidupan pekerjaannya. Hal ini dikenal sebagai kepuasan kerja. Ivancevich dan Matteson (dalam Lumley, Coetzee, Tladinyane, & Ferreira, 2011) menjelaskan kepuasan kerja sebagai perasaan total, sikap, dan persepsi individu mengenai pekerjaannya yang mempengaruhi kecocokan individu dengan

organisasi ia bekerja. Kepuasan kerja adalah hal yang individual, yaitu individu atau karyawan memiliki persepsinya masing-masing yang berbeda mengenai kepuasan kerja. Spector (1985) menyatakan ada sembilan aspek yang dapat menentukan kepuasan kerja, yaitu pay, promotion, supervision, fringe benefit, contingent reward, operating procedures, co-workers, nature of work, dan communication. Spector (dalam Sumedho, 2015; Lumley et al., 2011; Mabaso & Dlamini, 2017) mendefinisikan pay sebagai bentuk reward yang diberikan atas layanannya kepada karyawan; promotion adalah kemajuan menuju posisi atau jabatan yang lebih tinggi; supervision atau penyelia yang memiliki nilai, sikap, dan filosofi yang sama, serta mendukung karyawannya; fringe benefit adalah kompensasi yang diberikan selain gaji, yaitu berupa finansial dan non-finansial; contingent reward adalah penghargaan dan/atau pengakuan atas kinerja karyawan yang baik; operating procedures adalah peraturan dan prosedur yang dapat membantu dalam penyelesaian tugas; co-workers adalah dukungan dari karyawan lainnya; nature of work didefinisikan sebagai variabilitas dari pekerjaan yang diberikan; dan communication adalah komunikasi yang tidak terdapat distorsi, ambiguitas, dan ketidaksesuaian.

Kepuasan kerja dianggap sebagai faktor positif yang dapat meningkatkan hasil dari organisasi (Tazekand, Nafar, & Keramati, dalam Mehrad, 2015). Baaren dan Galloway (2014) menjelaskan alasan pentingnya karyawan mengalami kepuasan kerja, pertama, organisasi dapat mengembangkan nilai-nilai kemanusiaan, karena organisasi akan menghormati dan menghargai karyawannya; kedua, perilaku karyawan mempengaruhi operasional organisasi sesuai dengan kepuasan/ketidakpuasan karyawan; dan ketiga, menjadi indikator dari bidang-

bidang yang membutuhkan perbaikan. Sehingga, kurangnya atensi dari perusahaan terhadap kepuasan kerja dapat mengakibatkan reaksi yang tidak memadai di tempat kerja (Dhanapal, Alwie, Subramaniam, & Vashu, dalam Mehrad, 2015). Reaksi tersebut dapat berupa absensi, keterlambatan, pergantian karyawan, dan/atau pemogokan (Rue & Byars, dalam Ghazzawi, 2008).

Pemegang melakukan program magang di head office atau kantor pusat dari PT X dan telah melakukan wawancara dengan salah satu karyawan yang bekerja di bagian Human Capital head office dari PT X. Sesuai dengan penuturan responden tersebut, PT X telah memberikan lingkungan kerja yang baik, yaitu secara sosial seperti hubungan sesama rekan kerja yang baik dan kekeluargaan, dan secara fisik seperti memberikan fasilitas pekerjaan yang memadai dan menunjang jalannya proses pekerjaan. Kemudian, diketahui tingkat turnover PT X mencapai 5% per tahunnya. Employee turnover atau pergantian karyawan didefinisikan sebagai akhir dari kemitraan dengan organisasi yang dikendalikan oleh karyawan organisasi tersebut (Mondy, dalam Ahmed, Sabir, Khosa, Ahmad, & Bilal, 2016). Menurut Ridlo (2012), ia mendefinisikan turnover sebagai jumlah anggota yang keluar dari organisasi dalam jangka waktu tertentu di organisasi, baik secara sukarela (*voluntary*) maupun tidak (*non-voluntary*). Menurut hasil dari wawancara dengan salah satu karyawan Human Capital head office di PT X, penyebab karyawan di bagian Human Capital mengalami pergantian adalah adanya beban kerja yang menyebabkan karyawan tertekan dan stres. Alasan ini menjadi alasan yang cukup sering dilontarkan. Hal ini menjadikan karyawan Human Capital di PT X mengalami tekanan atau stres, karena banyaknya pekerjaan yang diberikan atau dilimpahkan kepada satu karyawan.

Sebagaimana yang telah di jelaskan mengenai alasan dari berhentinya karyawan Human Capital di head office PT X, yaitu adanya beban kerja yang menyebabkan karyawan tertekan dan stres, hal tersebut memiliki hubungan dengan kepuasan kerja. Lin, Chen, Pan, Chen, Pan, and Hung (dalam Beheshti, Hajizadeh, Khodaparast, Shojaei, & Ranjbar, 2015) menyatakan bahwa beban kerja yang besar akan meningkatkan tekanan mental dan fisik dari individu yang menyebabkan ketidakpuasan dalam bekerja. Al-aameri (dalam Ahsan, Abdullah, Fie, & Alam, 2009) menyatakan bahwa dalam studinya, salah satu dari enam faktor yang menyebabkan stres dalam bekerja adalah tekanan yang berasal dari beban kerja. Sebuah penelitian di Inggris menunjukkan bahwa mayoritas karyawan tidak senang dengan budaya yang mengharuskan mereka bekerja melebihi jam kerja dan beban kerja yang besar (Townley, dalam Ahsan et al., 2009). Beban kerja yang besar dapat memberikan tekanan dalam bekerja dan mengarah kepada ketidakpuasan dalam bekerja.

Karyawan yang bekerja di head office atau kantor pusat memiliki tanggung jawab yang lebih besar dibandingkan karyawan yang bekerja di office lainnya, karena peran kantor pusat mempengaruhi kemajuan dari sebuah perusahaan (Primetower, 2017). Kantor pusat memiliki aktivitas kerja dari karyawan yang tinggi, karena hampir semua kegiatan-kegiatan besar, seperti mengambil keputusan, kegiatan administratif, dan manajerial dikerjakan di kantor pusat. Kantor pusat memiliki kantor cabang yang bertugas untuk melaporkan kembali ke kantor pusat, sehingga kantor pusat dapat memberikan umpan balik dan keputusan-keputusan yang menyertai. Oleh karena beban kerja dan tanggung jawab yang lebih besar bagi karyawan yang bekerja di kantor pusat, maka hal ini

dapat mempengaruhi kepuasan kerja dari karyawan. Kepuasan kerja pada karyawan di kantor pusat sangat mempengaruhi hasil dan/atau operasional organisasi atau perusahaan (Baaren dan Galloway, 2014). Sehingga, kepuasan kerja sangat dibutuhkan pada karyawan yang bekerja di kantor pusat.

Dalam hal ini, PT X memberikan beban kerja yang cukup banyak yang dapat mengarah kepada ketidakpuasan bekerja. Beban kerja ini dipengaruhi oleh tanggung jawab yang dimiliki oleh karyawan head office, karena adanya kegiatan-kegiatan besar dan kebijakan-kebijakan berupa pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kantor-kantor cabangnya. Sehingga, reaksi yang diberikan oleh karyawan atas beban kerja ini adalah berhentinya karyawan atau turnover. Dalam organisasi, ketika seorang karyawan tidak puas, mereka cenderung bergerak dan mencari kepuasan di tempat lain, atau dalam hal ini keluar. Oleh sebab itu, kepuasan kerja adalah faktor yang sangat penting untuk menghadapi tantangan yang dinamis mempertahankan produktivitas organisasi dengan menjaga tenaga kerja atau karyawan mereka terus terlibat dan termotivasi (Rane, 2011). Karena, kepuasan kerja adalah sikap kerja yang penting dan harus terpenuhi selama karyawan bekerja. Jika tidak terpenuhi, maka karyawan akan memberikan respon atau reaksi negatif yang tidak memadai di tempat kerja.

1.2 Tujuan Magang

Kegiatan magang ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja pada karyawan *Human Capital* di *Head Office* PT X. Selain itu, juga

memberikan pengalaman bagi pemegang untuk lebih mengenal dunia Psikologi Industri dan Organisasi dan menerapkan ilmu psikologi tersebut.

1.3 Lokasi dan Waktu Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan di PT X yang berada di daerah Tangerang. Pelaksanaan magang berjalan selama lima bulan, terhitung dari 1 Agustus 2019 dan dimulai setiap hari Senin sampai hari Jumat, terkecuali hari Kamis. Jadwal kerja pemegang dari jam 08.00 sampai 17.00, dengan minimal jam kerja yang diwajibkan adalah 360 jam kerja.

