

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Untuk bisa bersaing dalam dunia kerja, setiap perusahaan harus memiliki keunggulan dan daya saing yang tinggi. Keunggulan dan daya saing yang tinggi ini tentunya memerlukan sumber daya manusia sebagai penggerakannya. Oleh karena itu, menurut Prihantoro (2012) sumber daya manusia menjadi salah satu bagian dalam kemajuan bidang ilmu pengetahuan, pengembangan, dan teknologi. Setiap perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang ada agar perusahaan itu bisa tetap berjalan dengan efektif dan efisien mencapai tujuan utama perusahaan. Mencapai tujuan utama dari setiap perusahaan membutuhkan karyawan-karyawan yang memiliki tanggung jawab tinggi akan pekerjaan yang telah diberikan. Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan karyawannya karena menurut Robins (dalam Bangun, 2006) organisasi dapat menjadi produktif ketika tujuan perusahaan tercapai.

Menurut Wasposito, Handayani, dan Paramita, (2013) kepuasan kerja merupakan hal yang dirasa memengaruhi pemikiran individu untuk keluar dari tempat kerjanya, yang mana hasil penelitian ini sesuai dengan apa yang dikatakan Kraemer (dalam Sianipar & Haryanti, 2014) bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor *turnover*. Oleh sebab itu, agar karyawan bisa tetap bertahan demi kelancaran perusahaan tersebut ada baiknya jika perusahaan memperhatikan sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya agar tingkat kepuasan kerja tinggi dan *turnover* pada perusahaan rendah.

Menurut Spector (1985) kepuasan kerja menggambarkan reaksi perasaan atau perilaku terhadap suatu pekerjaan. Berdasarkan definisi ini terbentuk sembilan dimensi yaitu *pay* (karyawan puas terhadap upah yang didapat), *promotion opportunities* (karyawan puas terhadap kesempatan promosi), *fringe benefits* (karyawan puas terhadap tunjangan yang didapat), *contingent rewards* (karyawan puas terhadap penghargaan atas kinerja baiknya), *supervision* (karyawan puas terhadap supervisornya), *co-workers* (karyawan puas terhadap rekan kerjanya), *nature of work itself* (karyawan puas terhadap pekerjaan yang sudah diselesaikan), *communication* (karyawan puas terhadap komunikasi di dalam perusahaan), dan *work conditions* (karyawan puas terhadap aturan dan prosedur di dalam perusahaan).

Menurut Spector (1997) ada dua faktor yang memengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor organisasi dan faktor personal. Faktor organisasi merupakan faktor dari eksternal yang memengaruhi kepuasan kerja pada karyawan seperti karakteristik pekerjaan, variabel peran, konflik peran ganda, dan gaji. Sedangkan faktor personal merupakan faktor bawaan dari diri individu yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan seperti kepribadian, gender, usia, dan perbedaan budaya.

Karakteristik pekerjaan menurut Spector (1997) adalah isi dari pekerjaan yang sedang dikerjakan oleh individu. Menurut hasil penelitian Bangun (2006) karakteristik pekerjaan memiliki pengaruh sebesar 53% terhadap kepuasan kerja karyawan, sedangkan 47% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Menurut Robins (dalam Bangun, 2006) karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang menggunakan keterampilan dan memiliki berbagai macam tugas yang harus dikerjakan serta *feedback* mengenai seberapa baik kinerja mereka.

Konflik peran ganda menurut Spector (1985) adalah konflik yang terjadi pada individu yang memiliki peran lebih dari satu yang mana peran-peran tersebut memberikan tuntutan pada individu dan setiap tuntutan tersebut saling bertentangan. Menurut Laksmi dan Hadi (2012) konflik peran ganda memiliki korelasi negatif dengan kepuasan kerja karyawan yang mana semakin tinggi konflik peran ganda maka kepuasan kerja dari karyawan akan semakin rendah. Dalam penelitian ini didapatkan pula bahwa aspek yang paling tinggi penilaiannya adalah sifat pekerjaan dan yang perlu diperhatikan adalah gaji, promosi, dan supervisi. Menurut Raniyawati dan Sasongko (2003) gaji memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karena didapatkan hasil analisis regresi 0.292 yang berarti jika gajinya naik maka kepuasan kerja diasumsikan naik dan variabel lainnya tetap stabil.

Berdasarkan faktor-faktor yang disebutkan, kepuasan kerja yang rendah memberikan dampak tersendiri. Menurut Spector (1997) dampak dari kepuasan kerja yang rendah terbagi menjadi sembilan yaitu *job performance*, *organizational citizenship behaviour*, *withdrawal behaviour*, *absence*, *turnover*, *burnout*, *physical and psychological well-being*, *counterproductive behaviour*, dan *life satisfaction*. *Job performance* adalah perilaku yang ditunjukkan individu terhadap pekerjaannya. *Organizational citizenship behaviour* adalah sebuah perilaku yang ditunjukkan individu untuk menolong rekan kerjanya. *Withdrawal behaviour* adalah perilaku menghindar yang ditunjukkan ketika individu tidak menyukai pekerjaannya. *Absence* adalah fenomena karyawan tidak masuk kerja tanpa adanya keterangan jelas yang mengurangi efektivitas dan efisiensi kerja. *Turnover* adalah keinginan individu untuk mencari tempat kerja baru. *Burnout* adalah keadaan emosional atau

psikologis yang ditunjukkan individu saat bekerja. *Physical and psychological well-being* adalah kesejahteraan fisik dan psikologis individu yang merupakan dampak dari ketidaksukaan individu akan pekerjaannya. *Counterproductive behaviour* adalah perilaku negatif yang ditunjukkan individu secara sengaja maupun tidak. *Life satisfaction* adalah perasaan individu akan kehidupannya secara umum. Kesembilan dampak ini tidak secara harafiah timbul ketika individu mengalami kepuasan kerja yang rendah, akan tetapi dampak-dampak ini berpotensi muncul ketika individu mengalami kepuasan kerja yang rendah.

Dalam penelitian ini sampel yang dipilih adalah karyawan yang berusia muda. Usia muda menurut Papalia (2014) berada pada rentang usia 20 hingga 40 tahun yang mana individu diumur 20-an yang bekerja cenderung mendapat upah rendah, karena posisi yang mereka dapati membutuhkan sedikit keterampilan saja yang berujung pada perpindahan tempat kerja. Menurut Schaie (dalam Papalia, 2014) masa akhir remaja hingga awal 30 tahun, individu cenderung berpikir untuk mencapai suatu tujuan seperti karir atau keluarga. Karir merupakan hal yang penting bagi dewasa muda karena pada tahap ini individu akan mengalami masa peralihan dari anak sekolah menjadi pekerja yang akan disusul dengan banyak perubahan yang cenderung tidak stabil (Papalia, 2014). Ketidakstabilan yang terjadi dalam hidup dewasa muda inilah yang pada dasarnya akan berujung pada kepuasan kerja yang rendah, dan jika berlanjut secara terus menerus hal ini akan membuat tingkat *turnover* pada perusahaan meningkat. Dari hasil wawancara pemegang dengan HRD manajer PT. IC *head office* didapatkan data karyawan yang bekerja di *head office* dan berada pada rentang usia dewasa muda sebanyak 71 orang. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, usia memiliki pengaruh terhadap

kepuasan kerja karyawan (Anton, dalam Zein, Setyaningrum, & Marlinae, 2016), jenis kelamin tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karena menurut Farla (2016) laki-laki dan perempuan berada pada posisi yang sama untuk merasakan kepuasan kerja, lama waktu bekerja tidak terdapat perbedaan antara individu yang sudah bekerja lama atau baru bekerja karena keduanya mendapatkan perhatian yang serupa dari atasan (Farla, 2016) dan status pernikahan (Robbins, dalam Farla, 2016) memengaruhi kepuasan kerja karena individu yang sudah menikah menunjukkan kepuasan lebih konsisten daripada individu yang belum menikah.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan *pilot study* pemegang yang berasal dari hasil observasi dan wawancara singkat pemegang dengan HRD manajer PT. IC *head office* untuk mengetahui fenomena apa yang sedang terjadi pada perusahaan ini. Observasi mulai dilakukan sejak hari pertama pemegang mulai magang di PT. IC *head office* pada tanggal 13 Agustus 2018. PT. IC *head office* adalah perusahaan yang bergerak di bidang farmasi yang memproduksi *health supplement* dan *personal care*. Perusahaan ini memiliki 10 divisi, satu departemen, dan beberapa bagian seperti legal, sekretaris, dokumen kontrol, *research scientific support*, dan *strategic management advisor*. Observasi yang pemegang dapatkan adalah lingkungan kerja di perusahaan ini cenderung baik karena karyawannya ramah, suasana lingkungan nyaman, dan bangunan kantor bersih. Jadi, pemegang menyimpulkan bahwa lingkungan kerja di perusahaan ini cenderung baik. Hal ini juga didukung dari hasil survei kandidat berisikan kesan pertama kandidat saat datang terhadap perusahaan, suasana kantor, dan bangunan kantor seperti apa. Survei ini diisi oleh kandidat yang datang untuk mengikuti proses seleksi dan

didapatkan hasil sebanyak 48 responden yang mengisi survei yang dapat dilihat di bagian lampiran.

Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan HRD manajer PT. IC *head office* diketahui selama lima bulan terakhir ini 75 karyawan *resign* dari PT. IC *head office*. Bulan Juni sebanyak lima orang (2.5%), bulan Juli sebanyak 37 orang (21.8%), bulan Agustus sebanyak 18 orang (6.9%), September 10 orang (5.1%), Oktober lima orang (2.3%), dan November 12 orang (5.0%). Diungkapkan oleh Pertiwi (2018) jika *turnover* pada perusahaan mencapai 10% dalam setahun maka *rate turnover* pada perusahaan tersebut dikatakan tinggi. Secara akumulatif didapatkan hasil dari bulan Juni hingga November tingkat *turnover* di PT. IC sebesar 43.6%, persentase ini meningkat dari bulan Januari hingga Mei dengan tingkat *turnover* 10% saja. Dari wawancara ini didapatkan juga informasi alasan karyawan-karyawan *resign* karena jenjang karir dalam perusahaan yang tergolong lama, rumitnya prosedur dan aturan yang diberlakukan, masalah personal dari setiap karyawan, upah yang didapatkan kurang sesuai harapan, dan adanya proses akuisisi yang memberikan karyawan kebebasan untuk dibayar sesuai haknya selama bekerja di perusahaan ini.

Kepuasan kerja yang rendah memberikan banyak dampak pada individu dan juga perusahaan yang salah satunya adalah *turnover* pernyataan ini didukung oleh penelitian Putra (2017) bahwa kepuasan kerja memengaruhi kecenderungan individu untuk keluar dari suatu pekerjaan. Menurut Michael (dalam Wahyuni, Zaika, dan Anwar, 2014) *turnover* dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu gaji, desain pekerjaan, pelatihan dan pengembangan, perkembangan karir, komitmen, kurangnya kekompakkan organisasi, ketidakpuasan, dan adanya masalah dengan

supervisor maupun rekan kerja. Beberapa faktor yang memengaruhi *turnover* ini dapat dilihat melalui dimensi kepuasan kerja menurut Spector (1997) di dalam alat ukurnya yang disebut sebagai *Job Satisfaction Scale (JSS)*. Sehingga pemegang perlu melihat lebih dalam mengenai dimensi-dimensi kepuasan kerja menurut Spector (1997) di PT. IC *head office* karena adanya fenomena dalam perusahaan bahwa tingkat *turnover*nya tinggi. Sedangkan untuk di PT. IC *head office*, penyebab utama dari tingginya *turnover* belum diketahui bersamaan dengan tingkat kepuasan kerja setiap karyawan juga belum diketahui secara pasti tinggi ataupun rendah. Berdasarkan hasil observasi informal lingkungan kerja, suasana kerja, kondisi bangunan kantor, dan karyawan yang bekerja di perusahaan ini cenderung baik akan tetapi angka *turnover*-nya tinggi. Oleh sebab itu, pemegang ingin melihat gambaran kepuasan kerja pada pekerja kantoran dalam bidang suplemen kesehatan dan *personal care* di PT. IC *head office*.

1.2 Tujuan Magang

1. Melihat gambaran kepuasan kerja pada karyawan PT. IC *head office*.
2. Mendukung proses rekrutmen yang dilakukan di PT. IC *head office*.
3. Sebagai syarat untuk mendapatkan nilai tugas akhir dalam menyelesaikan Pendidikan pada program studi psikologi.

1.3 Lokasi dan Waktu Magang

Pelaksanaan magang dilakukan di PT. IC *head office*, pada divisi *Human Resources Development & General Affairs (HRD & GA)* yang berlokasi di Jakarta Barat. Proses magang dilakukan sejak 13 Agustus sampai dengan 12 Desember 2018 untuk memenuhi waktu kerja yang dibutuhkan untuk mendapatkan nilai tugas

akhir. Waktu kerja karyawan di PT. IC *head office* adalah hari Senin hingga Jumat pada pukul 08.00 – 17.00 WIB.

