

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti saat ini kebutuhan perusahaan akan sumber daya manusia yang andal adalah sebuah hal yang penting. Sumber daya manusia adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari perusahaan, karena kegiatan operasional sebuah perusahaan tentunya tidak terlepas dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah harta atau aset yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh organisasi atau perusahaan, karena keberhasilan organisasi ditentukan oleh unsur manusia.

Fenomena pengangguran, pemutusan hubungan kerja, demonstrasi dan unjuk rasa merupakan masalah kondisi ketenagakerjaan di Indonesia yang masih marak terjadi. Maraknya fenomena tersebut merupakan akibat dari ketidakpuasan dalam berbagai faktor seperti ketidaksesuaian dalam pemberian kompensasi, upah, tunjangan, dan ketidaksesuaian prosedur-prosedur kerja dengan kebijaksanaan perusahaan. Salah satu masalah yang banyak dihadapi oleh perusahaan adalah bagaimana meningkatkan kualitas kepuasan kerja dengan sumber daya yang ada, terutama sumber daya manusia yang merupakan aset paling berharga bagi perusahaan.¹

Karyawan sebagai sumber daya manusia haruslah memiliki kualitas yang baik. Kualitas sumber daya manusia tersebut dapat ditunjukkan oleh pengetahuan,

¹I Gusti Ayu Komang Mahayanti Dan Anak Agung Ayu Sriathi, *Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Dan Karakteristik Situasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 4, 2017, hal 2254. Diakses tanggal 20 Mei 2018

keterampilan dan kemampuan karyawan dalam menciptakan kualitas kerja yang profesional dalam membangun sebuah *teamwork* dalam organisasi.² Perusahaan mengharapkan setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi, sebab dengan adanya kepuasan kerja akan memberikan dampak positif bagi perusahaan. Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Perasaan itu dapat berupa kepuasan dan ketidakpuasan.³ Menurut Robbins dan Judge kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristik.⁴

Kepuasan kerja sebagai perasaan yang dimiliki oleh karyawan tentang kondisi tempat kerja mereka saat ini. Rasa kepuasan kerja sangat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya di perusahaan. Salah satu penelitian yang sudah cukup banyak dilakukan, namun tetap penting bagi sebuah perusahaan adalah penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan. Rendahnya kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu gejala yang dapat merusak kondisi dalam suatu perusahaan. Secara umum, rendahnya kepuasan kerja karyawan ini biasanya terlihat dari berbagai aspek. Bentuk hilangnya gairah kerja sebagai berikut: menggunakan waktu kerja untuk kepentingan pribadi, memanjangkan waktu istirahat, datang terlambat, *absenteeism*, dan pensiun dini.⁵

²Robert L Krietner dan Angelo Kinicki, *Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT Salemba Emban Patria, 2005, hal 125

³A Tohardi, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Penerbit Mandar Maju, 2002, hal 441

⁴Robbin Stephen dan Judge Timothy, *Perilaku Organisasi* (Diana Angelica, Penerjemah), Jakarta: Salemba Empat, 2008, hal 107

⁵I Gusti Ayu Komang Mahayanti Dan Anak Agung Ayu Sriathi, *Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Dan Karakteristik Situasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 4, 2017, hal 2255. Diakses tanggal 20 Mei 2018

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan senang atau dalam memandang dan menjalankan pekerjaannya. Apabila seseorang senang terhadap pekerjaannya, maka orang tersebut puas terhadap pekerjaannya.

Unsur yang paling dibutuhkan dalam dunia kerja adalah pembentukan karakteristik individu karena pembentukan karakteristik merupakan pikiran yang di dalamnya terdapat seluruh program yang terbentuk dari pengalaman hidupnya (karyawan) merupakan pelopor segalanya. Program ini kemudian membentuk sistem kepercayaan yang akhirnya dapat membentuk pola berpikirnya yang bisa mempengaruhi perilakunya.

Karakteristik individu adalah setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama. Karakteristik individu meliputi kemampuan, nilai, sikap, dan minat. Menurut Robbins Individu yang merencanakan dan organisasi yang mengarahkan, karakteristik individu yang tercermin dari keterampilan, usia, jenis kelamin, status perkawinan, masa kerja, keturunan, lingkungan sosial, pengalaman, dan nilai.⁶

Irawan menjelaskan dalam penelitiannya, karakteristik individu adalah minat, dimana sikap yang membuat seseorang puas akan obyek atau ide-ide tertentu. Minat memiliki dampak positif dalam pencapaian kepuasan kerja. Karakteristik individu harus mendapatkan perhatian serius dari perusahaan. Peningkatan ini

⁶Robbin S P, *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat, 2012, hal 21

dapat dilakukan dengan pengembangan karir sehingga menciptakan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.⁷

Jadi dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu adalah suatu sifat atau watak atau kepribadian yang khas dari seseorang. Baik buruknya karakteristik setiap individu itu tergantung bagaimana seseorang itu mengaplikasikan dalam kehidupannya.

Variabel lain yang juga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah karakteristik pekerjaan yang merupakan sifat dari tugas yang meliputi tanggung jawab, berbagai macam tugas, dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Menurut Luthans menjelaskan karakteristik pekerjaan seperti memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilannya, kebebasan, dan umpan balik membuat karyawan lebih menyukai pekerjaannya dan tidak menimbulkan kebosanan.⁸ Karakteristik pekerjaan merupakan sifat dari tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan yang secara intrinsik memberikan kepuasan dan lebih memotivasi bagi kebanyakan orang daripada pekerjaan yang tidak memuaskan.

Marek and Jakub dalam penelitiannya menunjukkan bahwa permasalahan karakteristik pekerjaan akan membawa ke arah ketidakpuasan kerja yang akhirnya akan membawa ke arah peningkatan kesalahan dalam bekerja.⁹ Anja

⁷Riefka Ghezanda, Bambang Swasto Sunuharyo dan Heru Susilo, *Pengaruh Karakteristik Individu dan Karakteristik Situasi Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Pertamina (Persero) Terminal Bahan Bakar Minyak Malang)*, Skripsi, Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Ekonomi, 2012, hal 9

⁸Fred Luthans, *Organizational Behavior*, Edisi Kesepuluh, Yogyakarta: Andi, 2006, hal 118

⁹Marek Franek and Jakub Vecera. 2008. *Personal Characteristics and Job Satisfaction*, *International Journal of Ekonomika A Management*, Vol.4 No.1, 2008, hal 63. Diakses tanggal 20 Mei 2018

mendefinisikan ketidakpuasan kerja karyawan sebagai kelelahan psikologis. Kelelahan psikologis ini mempunyai ciri-ciri antara lain: hilangnya minat terhadap pekerjaan, menurunnya semangat kerja, adanya ketidakpuasan dalam bekerja dan keinginan untuk mencapai tujuan berkurang.¹⁰ Gonul and Gokce menambahkan ketidakpuasan kerja ditimbulkan oleh pekerjaan yang berulang-ulang dan senada sehingga mengakibatkan minat karyawan dan energi berkerja menurun.¹¹

Beberapa hasil penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa ketidakseriusan karyawan dalam bekerja merupakan manifestasi dari permasalahan karakteristik pekerjaan yang menyebabkan produktivitas kerja menurun, adanya ketidakpuasan kerja, kurang motivasi, hilangnya gairah kerja (*burnout*).¹² Dimas dan Hermin menyebutkan bahwa model karakteristik pekerjaan (*job characteristics models*) merupakan suatu pendekatan terhadap pemerdayaan pekerjaan (*job enrichment*).¹³

Jadi dapat disimpulkan bahwa karakteristik pekerjaan adalah sifat dari tugas karyawan dan meliputi jumlah tanggung jawab, variasi tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari karakteristik pekerjaan itu sendiri.

Fenomena yang berkaitan dengan kepuasan kerja banyak ditemui di perusahaan yang bergerak di bidang jasa maupun industri. Salah satunya di PT

¹⁰Anja Van den Broeck, Maarten Vansteenkiste, Hans De Witte and Willy Lens, *Explaining The Relationships Between Job Characteristics, Burnout, And Engagement: The Role Of Basic Psychological Need Satisfaction*, *Journal of Work & Stress*, Vol.22 No.3, 2008, hal 277. Diakses tanggal 20 Mei 2018

¹¹Gonul Kaya Ozbaga and Gokce Cicek Ceyhun, *The Impact of Job Characteristics on Burnout; The Mediating Role of Work Family Conflict and the Moderating Role of Job Satisfaction*, *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, Vol.3 No.3, 2014, hal 291. Diakses tanggal 20 Mei 2018

¹²Kettenbohrer, Beimborn, Daniel and Eckhardt Andreas, *Analyzing the Impact of Job Characteristics on Employess' Acceptance of Process Standardization*. *Journal of Twenty-Third European Conference on Information Systems (ECIS)*, Vol.1 No.14, 2015, hal 333. Diakses tanggal 20 Mei 2018

¹³Dimas Kumorojati dan Hermin Endratno, *Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan yang dimediasi Motivasi Kerja (Studi pada Karyawan KUD di Kabupaten Banyumas)*, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol.2 No.1, 2014, hal 58. Diakses tanggal 20 Mei 2018

Pos Indonesia, yaitu sebuah perusahaan jasa pengiriman yang keseluruhan aktivitas bisnisnya sangat mengandalkan manusia. Kegiatan usaha Pos Indonesia mencakup aktivitas inti, yaitu *collecting, processing, transporting* dan *delivery*, yang berlaku untuk ke tiga *core business*-nya, baik komunikasi, logistik, maupun layanan keuangan. Hingga saat ini, keempat aktivitas inti ini sebagian besar masih mengandalkan otak dan tenaga manusia.

Berdasarkan pra survei, peneliti menemukan beberapa masalah di PT Pos Indonesia yang mengindikasikan bahwa belum sepenuhnya karyawan merasakan kepuasan kerja. Misalnya, karyawan merasa pekerjaan yang dilakukan monoton sehingga menyebabkan kejenuhan. Masing-masing pegawai mempunyai beban kerja yang banyak sehingga membuat karyawan menjadi kelelahan. Pekerjaan yang dilakukan memerlukan ketelitian yang tinggi. Kekeliruan sedikit saja dapat mengakibatkan hal yang fatal. Sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan perlu berkomunikasi satu sama lain. Komunikasi dengan rekan kerja perlu ditingkatkan. Kriteria dalam penilaian prestasi karyawan kurang dikomunikasikan secara jelas sehingga menimbulkan kesan negatif para karyawan.

Masalah lainnya yaitu perbedaan individual juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Setiap individu mempunyai kebutuhan yang tak terbatas sedangkan kebutuhan tersebut tidak semua dapat terpenuhi di lingkungan kerjanya. Persepsi karyawan terhadap kurangnya pemenuhan kebutuhan kesejahteraan menyebabkan karyawan menjadi kurang puas dengan pekerjaannya.

Karakteristik pekerjaan yang kurang baik dan karakteristik individu yang berbeda dapat berdampak pada kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti perlu mengadakan penelitian tentang **“Pengaruh Karakteristik Individu dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Karakteristik Individu Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang ?
2. Apakah Karakteristik Pekerjaan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang ?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada Pengaruh Karakteristik Individu Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Menganalisis Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.
2. Untuk Menganalisis Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu informasi bagi semua pihak terkait untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

Bagi Perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dasar yang berhubungan dengan karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja karyawan.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran secara ringkas mengenai penelitian yang dilakukan, maka penulis menyusun sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal apa yang akan dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN yang berisi pendahuluan yang menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS yang berisi landasan teori dan pengembangan hipotesis yang mengkaji permasalahan yang akan diteliti secara mendalam dengan menggunakan beberapa literatur sebagai referensi penelitian, penelitian terdahulu dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN yang berisi variabel penelitian dan definisinya, penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisis yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN yang berisi hasil penelitian dan pembahasan yang menjelaskan tentang gambaran objek penelitian, karakteristik responden, data deskriptif, hasil analisis dan pengelolaan data yang dilakukan serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP yang berisi penutup yang berisikan hasil kesimpulan dari hasil penelitian, saran beserta rekomendasi bagi perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya.