

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan atau organisasi tentunya membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Perusahaan dapat memanfaatkan sumber daya yang bagus, dan dilengkapi dengan fasilitas, sarana dan prasarana yang baik dan canggih. Tetapi, tanpa adanya sumber daya manusia, perusahaan tidak dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Saat ini, karyawan atau Sumber Daya Manusia merupakan aset penting yang harus dikelola dan dikembangkan oleh perusahaan. Jika perusahaan tidak dapat mengelola karyawannya dengan baik maka akan menimbulkan ketidakpuasan kerja dari karyawan yang akan berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Begitu juga sebaliknya, jika perusahaan dapat memberikan fasilitas yang baik, gaji yang layak, tempat yang nyaman, hubungan karyawan yang baik, dan juga manajer yang baik maka hal tersebut dapat menimbulkan kepuasan kerja dari karyawan. Sehingga hal itu bisa membuat karyawan dapat lebih semangat dalam melakukan setiap pekerjaannya.

Menurut Tiffin (1958) dalam Sutrisno (2009: 76), mengemukakan kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dan sesama karyawan. Kepuasan kerja merupakan masalah penting yang harus diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan dan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi. Ketidakpuasan dalam bekerja akan dapat menimbulkan perilaku agresif, atau sebaliknya akan menunjukkan sikap menarik diri dari kontak dengan lingkungan sosialnya. Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu kunci pendorong moral dan disiplin serta kinerja, dengan memperhatikan faktor kepuasan kerja karyawan maka karyawan akan senantiasa bekerja dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai tingkat semangat yang tinggi.

Kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik lagi dan lebih giat lagi. Apabila seorang karyawan merasakan kepuasan dalam

bekerja maka karyawan akan berupaya semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaannya, yang akhirnya akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang tinggi terhadap konsumen dan pencapaian yang tinggi terhadap perusahaan.

Apabila karyawan tidak merasa puas terhadap pekerjaan yang dikerjakannya maka hal tersebut akan menyebabkan kemerosotan semangat kerja karyawan yang pada akhirnya akan menimbulkan turunnya kualitas pelayanan yang akan diberikan karyawan kepada pelanggannya. Dan juga dapat membuat karyawan merasa bosan dan tidak nyaman sehingga dapat menyebabkan karyawan keluar dari perusahaan.

Kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan akan membuat karyawan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Karena karyawan merasakan kenyamanan ketika bekerja di perusahaan tersebut. Organisasi maupun perusahaan tentu saja mengutamakan kepuasan kerja karyawannya guna memberikan rasa nyaman dan aman kepada karyawannya. Begitu juga dengan salah satu perusahaan TB. Mitra Udin Sakti yang ada di Indralaya.

TB. Mitra Udin Sakti merupakan salah satu usaha dagang yang menjual bahan-bahan material bangunan yang ada di Indralaya. Sejak berdiri hingga mengembangkan usahanya, pimpinan selalu mengutamakan kepuasan kerja karyawannya agar karyawan merasa nyaman melakukan pekerjaannya.

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan Masuk dan Keluar Serta Tingkat Turn Over
pada TB. Mitra Udin Sakti Indralaya

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Masuk	Keluar	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Rata-Rata Jumlah Karyawan	Tingkat Turn Over (%)
2015	35	13	5	43	39	20,5%
2016	43	7	3	47	45	8,9%
2017	47	9	13	43	45	-8,9%

Sumber: TB. Mitra Udin Sakti Indralaya Tahun 2017

Dari uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa tingkat turn over pada TB. Mitra Udin Sakti mengalami penurunan setiap tahunnya. Berdasarkan dari hasil data tersebut, TB. Mitra Udin Sakti tidak mengetahui apa yang menyebabkan banyaknya karyawan yang keluar dari perusahaan tersebut. TB. Mitra Udin Sakti

tidak pernah menilai apakah karyawan sudah merasa puas atau belum puas terhadap apa yang telah diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya. Sehingga pimpinan perusahaan tidak mengetahui apa yang yang menyebabkan karyawan memilih untuk keluar dari pekerjaan di perusahaan tersebut. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk mengambil judul laporan akhir, “**PENILAIAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA TB. MITRA UDIN SAKTI INDRALAYA)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas yang dilakukan penulis, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Penilaian Kepuasan Kerja Karyawan Pada TB. Mitra Udin Sakti?”

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Penulis akan memberi batasan pada permasalahan dalam penyusunan Laporan Akhir ini, guna menghindari penyimpangan dari permasalahan yang ada dan agar lebih terarah, maka penulis akan membahas tingkat kepuasan kerja karyawan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui penilaian kepuasan kerja karyawan selama bekerja di TB. Mitra Udin Sakti.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan langsung mempraktekkan pengetahuan tersebut khusus dalam penelitian mengenai penilaian kepuasan kerja karyawan (Studi Kasus Pada TB. Mitra Udin Sakti).
2. Bagi perusahaan adalah sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

3. Bagi ilmu pengetahuan adalah sebagai bahan referensi/acuan, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis tahun berikutnya yang mengacu pada mata kuliah yang sama.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penulisan laporan ini, penulis akan melakukan studi kasus pada karyawan TB. Mitra Udin Sakti yang beralamat di Jl. Lintas Timur km. 36 No. 016 RT/RW 000/008 Kel. Indralaya Mulya, Kec. Indralaya, Kab. Ogan Ilir, Sumatera Selatan, mengenai penilaian kepuasan kerja karyawan.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi (2009:103) sumber data yang digunakan untuk mendukung proses penelitian terdiri dari 2 jenis data, yaitu:

1. Data Primer (*Primary Data*)

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Data primer dalam laporan akhir ini didapatkan penulis dengan cara memberikan kuesioner kepada seluruh karyawan TB. Mitra Udin Sakti Indralaya.

2. Data Sekunder (*Secondary Data*)

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah pihak lain, biasanya dalam bentuk publikasi. Data sekunder dalam laporan akhir ini didapatkan penulis dari berbagai macam referensi seperti jurnal-jurnal, buku, dan hasil dari penelitian pihak lain yang telah dipublikasikan yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Silaen dan Widiyono (2013:146), teknik pengumpulan data atau instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ilmu-ilmu social dapat berbentuk kuesioner, lembaran tes, wawancara, pengamatan, pengukuran, pengutipan dokumen dan kepustakaan. Namun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam pelaksanaan penelitian Laporan Akhir yaitu sebagai berikut:

1. Riset Kepustakaan

Yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literature-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada baik dalam bentuk cetak maupun elektronik. Pada teknik pengumpulan data ini penulis mengumpulkan data dan informasi dengan membaca buku-buku manajemen khususnya yang berkaitan dengan kepuasan kerja.

2. Riset Lapangan

Yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh secara langsung dengan mendatangi tempat yang menjadi objek pembahasan untuk memperoleh data-data yang penulis butuhkan. Teknik pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Wawancara

Wawancara adalah alat pengumpulan data yang digunakan dalam komunikasi langsung yang berbentuk sejumlah pertanyaan lisan yang diajukan oleh pengumpul data (interviewer) sebagai pencari informasi yang dijawab secara lisan oleh informan (interviewee) sebagai pemberi informasi. Wawancara ini dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada pengelola atau pemilik TB. Mitra Udin Sakti secara langsung.

- b. Kuesioner

Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis digunakan untuk memperoleh informasi dari responden seluruh karyawan yang ada di TB. Mitra Udin Sakti Indralaya.

1.5.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Kuncoro dalam Yusi & Idris (2016:63), populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian di mana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan TB. Mitra Udin Sakti Indralaya. Jumlah populasi 45 orang karyawan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono dalam Riduwan & Akdon (2009:240), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampling jenuh ialah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal juga dengan istilah sensus (Riduwan & Akdon, 2009:248). Maka teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yakni sampling jenuh, dengan mengambil semua karyawan yang berjumlah 45 orang untuk dijadikan sampel.

1.5.5 Analisis Data

Dalam menyusun laporan ini, metode analisis yang digunakan oleh penulis yaitu metode kualitatif dan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2009:243) terdapat dua metode dalam analisis data yaitu:

1. Metode Kualitatif

Suatu metode yang menggambarkan sifat dari suatu objek tertentu berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan, diklasifikasikan dan dianalisis sedemikian rupa, sehingga kesimpulan yang diambil mendekati kenyataan yang ada pada TB. Mitra Udin Sakti Indralaya.

2. Metode Kuantitatif

Metode Kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkatkan rumus yang digunakan sebagai dasar menghitung jawaban responden terhadap responden diproses dan dianalisis. Analisis data dilakukan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Analisis kualitatif dilakukan dengan cara mendeskripsikan responden yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel-tabel, sehingga analisa kuantitatif dilakukan dengan menggunakan persentase, karena metode ini digunakan penulis untuk menghitung jawaban atas kuesioner dari responden dengan menggunakan rumus menurut Riduwan dan Akdon (2013:17-18), yaitu:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penilaian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

IS = Interpretasi Skor

Total Skor Penilaian = Jawaban Responden x bobot nilai

Skor Ideal = Skala nilai tertinggi x jumlah responden

Setelah menentukan persentase, maka kita dapat menggolongkan persentase tersebut kedalam kriteria interpretasi skor (Riduwan dan Akdon, 2013:18). Adapun kriteria interpretasi skor dalam penelitian laporan akhir ini adalah:

Tabel 1.2
Kriteria Interpretasi Skor

Angka	Kategori
0% - 20%	Sangat Tidak Puas
21% - 40%	Tidak Puas
41% - 60%	Cukup Puas
61% - 80%	Puas
81 - 100%	Sangat Puas

Sumber: Riduwan dan Akdon, 2013

Penulis mengumpulkan dan memperoleh data yang diperoleh dari kuesioner dengan cara memberikan bobot penilaian dari setiap pertanyaan berdasarkan skala likert. Menurut Riduwan dan Akdon (2009:16) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa jawaban atau pertanyaan. Dalam skala likert, tingkat kebaikan responden terhadap suatu pertanyaan dalam kuesioner diklasifikasikan sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Netral (N) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

