

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era kompetisi ini, setiap perusahaan harus mampu mengelola, mengembangkan dan meningkatkan kinerja perusahaan dengan mengandalkan berbagai strategi yang tersusun dan terprogram untuk meningkatkan kinerja para karyawan di perusahaan. Banyak faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan. Salah satu faktor paling penting adalah faktor manusia.

Persaingan dalam dunia kerja tidak bisa kita pungkiri, pada era global ini syarat dengan berbagai persaingan yang begitu ketat dari berbagai bidang di dalamnya. Banyak tantangan yang harus dihadapi oleh karena itu segenap umat manusia untuk bisa berbenah diri dalam peningkatan SDM (Sumber Daya Manusia) didalamnya. Dalam upaya peningkatan SDM (Sumber Daya Manusia) penguasaan ilmu pengetahuan saja tidak cukup. Dibutuhkan penguasaan *hardskill* dan *softskill*. Yang kita harapkan *hardskill* dan *softskill* bisa menjadi nilai tambah dalam dunia kerja, sehingga seseorang akan memiliki nilai lebih dibandingkan seseorang yang tidak memiliki nilai tambah.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh

manusia. Jadi, manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi/organisasi.

Selanjutnya, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) berarti mengatur, mengurus sumber daya manusia (SDM) berdasarkan visi perusahaan agar tujuan organisasi dapat dicapai secara optimum. Karenanya, MSDM juga menjadi bagian dari Ilmu Manajemen (*Management Science*) yang mengacu kepada fungsi manajemen dalam pelaksanaan proses-proses perencanaan, pengorganisasian, staffing, memimpin dan mengendalikan.

Pengelolaan terhadap sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam pencapaian tujuan. Umumnya pimpinan perusahaan mengharapkan kinerja yang baik dari masing-masing karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan sebuah perusahaan. Perusahaan menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan modal dasar dalam proses pembangunan perusahaan bahkan nasional, oleh karena itu kualitas sumber daya manusia senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Sonny Sumarsono (2003: 4), Sumber daya manusia (SDM) atau *human resources* mengandung dua pengertian. Pertama, adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain sumber daya manusia (SDM) mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. Pengertian kedua, sumber daya manusia (SDM) menyangkut manusia yang mampu

bekerja untuk memberikan jasa atau atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau masyarakat.

PT.SJS (Sinar Jernih Sarana) didirikan pada tahun 2009 dan anak perusahaan dari PT. National Energy Solutions (PT. NES), yang berbasis di Jakarta, Indonesia. PT.SJS (Sinar Jernih Sarana) telah berkembang pesat dalam angkatan kerja, memberikan layanan kepada banyak perusahaan dan organisasi terkenal. Perusahaan kami telah menyediakan layanan fasilitas terpadu dengan cakupan layanan nasional. Untuk memenuhi permintaan layanan kami di luar Metro Jakarta, maka pada awal tahun 2015 kami telah membuka cabang kami di Bali, Bandung dan Bandar Lampung. Sekarang kami memiliki 9 cabang, meliputi Surabaya, Palembang, Makassar, Yogyakarta, Semarang dan Medan.

PT.SJS (Sinar Jernih Sarana) adalah perusahaan Jasa Fasilitas yang sudah memiliki sertifikat kualitas (ISO 9001: 2008) dan Keselamatan (OHSAS 18001:2007) yang diselenggarakan oleh TQCSI Indonesia. Dengan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu dan Manajemen Keselamatan, PT.SJS (Sinar Jernih Sarana) mampu menunjukkan kemampuannya untuk secara konsisten menyediakan produk yang memenuhi pelanggan dan persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku dan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem yang efektif, termasuk proses untuk peningkatan berkelanjutan dari sistem dan jaminan kesesuaian dengan pelanggan dan persyaratan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

PT. SJS (Sinar Jernih Sarana) Indonesia merupakan perusahaan jasa yang mana setiap proses bisnisnya mengutamakan sumber daya manusia maka diperlukan proses rekrutmen dan seleksi yang tepat dan baik dalam mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan setiap bisnis dari PT. SJS (Sinar Jernih Sarana) Indonesia. Pada penelitian ini, peneliti hanya meneliti karyawan pada divisi *cleaning service* dari PT. SJS (Sinar Jernih Sarana) Indonesia yang berada pada area Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Bagi setiap perusahaan *Facility Service*, karyawan divisi *cleaning service* merupakan sumber daya yang tidak kalah pentingnya dengan sumber daya perusahaan yang lainnya. Bahkan, karyawan bagian pelaksanaan memegang kendali dalam proses hasil kinerja. Dengan kata lain, berhasil atau tidaknya sebuah proses pengerjaan khususnya pada layanan kebersihan akan sangat tergantung pada divisi *cleaning service* tersebut PT Sinar Jernih Sarana sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang *facility services*

Dalam lingkungan kerja PT. SJS (Sinar Jernih Sarana) area Universitas Kristen Maranatha Bandung, Peneliti telah melakukan wawancara dan observasi dengan Bapak Hendri selaku *supervisor* perusahaan tersebut. berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti, diperoleh bahwa kinerja kerja karyawan PT. SJS (Sinar Jernih Sarana) saat ini dapat dikatakan rendah. Hal ini didukung dengan tingkat absensi karyawan PT. SJS (Sinar Jernih Sarana) yang tinggi setiap bulannya terhitung dari bulan April hingga bulan September 2018 jumlah absensi mencapai 223, angka absensi ini sudah termasuk sakit, ijin dan tanpa keterangan, dengan keterangan lebih rincinya;

- April – Mei 2018, sakit 11, ijin 10, tanpa keterangan 28
- Mei – Juli 2018, sakit 3, tanpat keterangan 43
- Juni – Juli 2018, sakit 5, ijin 3, tanpa keterangan 46
- Juli – Agustus 2018, sakit 4, ijin 9, tanpa keterangan 22
- Agustus – September 2018, sakit 7, ijin 2, tanpa keterangan 30.

Sumber: Data sekunder perusahaan PT. SJS 2018 (Sinar Jernih Sarana)

Data di atas menunjukkan persentase ketidakhadiran karyawan pada bulan April 2018 sampai September 2018. Berdasarkan tabel di atas telah terjadi kenaikan persentase ketidakhadiran. Hal ini dapat menjadi tolok ukur kepuasan kerja dan menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat ketidakhadiran karyawan maka semakin rendah tingkat kepuasan karyawan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Malayu S.P Hasibuan (2013: 202), “Indikator kepuasan kerja hanya dapat diukur dengan kedisiplinan, tingkat kedisiplinan karyawan dapat dilihat dari absensi kehadiran karyawan dalam bekerja”. Kedisiplinan karyawan sangat penting bagi perusahaan, sehingga pimpinan perlu memperhatikan karyawan agar dapat meminimalisir ketidakhadiran karyawan.

Dari berbagai penelitian yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya telah ditemukan bahwa terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian dari Jariyati (2016) menunjukkan Dari kepuasan kerja psikologis (X1), fisik (X2), sosial (X3), dan finansial (X4) yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Contoh lainnya berdasarkan

penelitian Amalia (2012) terdapat bahwa hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan cukup signifikan.

Kondisi ini tentunya dapat menghambat pencapaian kinerja perusahaan secara keseluruhan termasuk upaya dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Permasalahan lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT. SJS (Sinar Jernih Sarana) yaitu kondisi lingkungan kerja yang kurang kondusif. Permasalahan tersebut timbul karena kurangnya tepat memilih kantor di sub basemant 1 kurangnya ventilasi sehingga sirkulasi udara tidak berjalan dengan baik.

Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting (Hasibuan, 2007:185).

Pada PT. SJS (Sinar Jernih Sarana) tingkat kepuasan kerja karyawannya dinilai masih kurang. Pada tahun 2018, terhitung bulan April hingga September 2018 tingkat *turnover* atau jumlah karyawan yang mengundurkan diri berdasarkan data dari bagian personalia mencapai 7 orang. Perusahaan PT.SJS (Sinar Jernih Sarana) yang mengharuskan karyawan bekerja pada bidang tugas yang sama untuk waktu yang panjang akan mudah membuat karyawan merasa bosan.

Rutinitas yang monoton setiap harinya, pada suatu waktu pasti akan sampai pada titik kejenuhan, yang dapat mengakibatkan karyawan tidak dapat dengan maksimal mengeluarkan kemampuan yang dimiliki untuk kemajuan perusahaan. Karena tahu posisi mereka tidak akan berubah, bisa menyebabkan karyawan tidak lagi punya minat dan kemauan untuk mengembangkan diri.

Berdasarkan pada uraian tersebut, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Divisi Cleaning Service PT. SJS (SINAR JERNIH SARANA) di Area Universitas Kristen Maranatha Bandung.”**

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana kepuasan kerja pada PT. SJS (SINAR JERNIH SARANA) di area Universitas Kristen Maranatha Bandung?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. SJS (SINAR JERNIH SARANA) di area Universitas Kristen Maranatha Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. SJS (SINAR JERNIH SARANA) di area Universitas Kristen Maranatha Bandung?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui mengenai kepuasan kerja karyawan pada PT. SJS (SINAR JERNIH SARANA) di area Universitas Kristen Maranatha Bandung.
2. Untuk mengetahui mengenai kinerja karyawan pada PT. SJS (SINAR JERNIH SARANA) di area Universitas Kristen Maranatha Bandung.
3. Untuk mengetahui mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. SJS (SINAR JERNIH SARANA) di area Universitas Kristen Maranatha Bandung.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi perusahaan

Bagi Perusahaan: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat mengenai kepuasan kerja beserta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang berarti bagi manajemen PT. SJS (Sinar Jernih. Sarana) Indonesia.

2. Bagi peneliti

hasil penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman yang berharga dalam menerapkan teori-teori yang didapat di bangku kuliah.

3. Bagi pihak lain

hasil penelitian ini diharapkan sebagai informasi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan sumber daya manusia.