

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Banyaknya perusahaan yang tumbuh dan berkembang di Indonesia, mengakibatkan munculnya situasi kompetitif dalam rangka mempertahankan keberadaannya. Untuk menghadapi persaingan yang semakin kompetitif ini perusahaan selalu berusaha untuk menarik perhatian konsumen, memperoleh keuntungan yang besar serta menyesuaikan diri dengan perkembangan dunia ekonomi yang semakin berkembang pesat. Setiap perusahaan akan berupaya untuk memperoleh keuntungan yang besar dan berupaya mengembangkan jenis usaha yang dimilikinya. Salah satu jenis usaha yang berkembang pesat di Indonesia ialah jenis usaha yang bergerak di bidang makanan siap saji atau yang lebih dikenal dengan sebutan *fast food*. Makanan siap saji adalah makanan yang disediakan tanpa memerlukan waktu yang lama, praktis, cepat saji serta mudah didapat. Jenis makanan yang disajikan dari jenis usaha *fast food* pun berbeda-beda, namun pada umumnya jenis usaha *fast food* cepat diterima oleh masyarakat khususnya kaum muda, sehingga keberhasilan dari bidang usaha *fast food* cukup menjanjikan.

Faktor penting yang menjadi kunci utama keberhasilan suatu jenis usaha ialah sumber daya manusianya. Seperti pendapat Koetler, 2001 yang mengatakan bahwa keunggulan suatu organisasi dari saingannya terletak pada kelebihan

sumber daya manusia atau tenaga kerjanya, sedangkan teknologi maupun situasi perekonomian hanya merupakan faktor pendukung. Hal ini menekankan bahwa sumber daya manusia memegang peranan paling penting dalam perusahaan karena sumber daya manusia merupakan faktor produksi yang mutlak harus ada dalam perusahaan dan merupakan tenaga kerja yang menjadi inti penggerak perusahaan. Oleh karena itu, pengembangan sumber daya manusia yang optimal akan menunjang tercapainya tujuan dari perusahaan.

Perusahaan *fast food* "X" merupakan salah satu perusahaan *fast food* yang telah berdiri di Indonesia sejak tanggal 13 Desember 1983. Sama halnya dengan yang dikatakan oleh Koetler bahwa yang menjadi kunci utama dalam sebagian besar pelaksanaan kegiatan perusahaan *fast food* "X" ialah terletak pada sumber daya manusianya. Pada perusahaan *fast food* "X", karyawan yang bekerja dibagi dalam dua kategori yaitu karyawan *operation* dan karyawan *non-operation* atau disebut juga *Staff office*. Karyawan *operation* bertugas secara langsung di area-area cabang perusahaan serta langsung bertugas melayani konsumen. Sedangkan karyawan *non-operation* adalah karyawan yang bekerja di kantor pusat, yang terbagi dalam departemen-departemen yang berbeda dengan tugas yaitu membantu pelaksanaan tugas supervisor dan manager serta mengurus segala administrasi di dalam departemennya masing-masing seperti memasukkan data, mengecek keabsahan data, mem-*follow up* permintaan dari atasan dan memproses data. Setiap departemen membutuhkan *staff office* yang ahli dan handal untuk dapat mengerjakan tugas-tugas tersebut dan beberapa tugas khusus

di departemennya. Sebagai contoh salah satunya pada departemen pemasaran atau *marketing department* yang merupakan salah satu ujung tombak atau memegang peranan penting bagi perusahaan *fast food* "X". Staff yang dibutuhkan di departemen ini adalah staff yang mampu mengerjakan semua tanggung jawab di bagian pemasaran dengan sebaik mungkin serta bagaimana mengusahakan agar target penjualan atau pemasaran dapat tercapai sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Semua tanggung jawab ini dilakukan oleh tenaga kerja yang terlatih. Oleh karena itu, untuk menunjang perolehan *staff* yang terampil di departemennya masing-masing, setelah melakukan penerimaan terhadap karyawan baru, perusahaan *fast food* "X" juga mengadakan *training* atau pelatihan yang khusus dilaksanakan untuk melatih kemampuan setiap karyawan baru. Selain itu dengan memberikan pelatihan, perusahaan dapat melihat kemampuan serta keahlian karyawan, sehingga dapat ditempatkan di berbagai departemen yang sesuai dengan keahliannya. Dengan diberikannya pelatihan ini diharapkan karyawan dapat bekerja lebih produktif dan optimal, sehingga tujuan atau target yang telah ditetapkan dapat tercapai. Tetapi penilaian berhasil atau tidaknya suatu perusahaan tidak hanya dinilai dari seberapa pesat perkembangan ekspansi perusahaan dan juga besarnya keuntungan yang diperoleh, namun juga dinilai dari seberapa besar usaha perusahaan dalam mengakomodir kepentingan karyawan, sehingga kepuasan kerja yang dirasakan oleh setiap karyawan dapat tercapai, dimana hal ini berkaitan dengan kepuasan kerja yang dirasakan oleh setiap

karyawan.

Menurut John M, Ivencevich, kepuasan kerja adalah sikap seseorang mengenai pekerjaan mereka. Terdapat beberapa faktor yang dihubungkan dengan kepuasan kerja yaitu upah (*pay*), pekerjaan itu sendiri (*work itself*), peluang promosi (*promotion opportunities*), pengawasan dari atasan (*supervision*), teman sekerja (*coworkers*), kondisi kerja (*working condition*), dan jaminan kerja (*security*). Sikap adalah faktor penentu dari perilaku karena berkaitan dengan persepsi, kepribadian, perasaan dan motivasi. Jika salah satu atau beberapa faktor yang berhubungan kepuasan tersebut tidak terpenuhi, maka karyawan akan memiliki sikap negatif terhadap pekerjaannya karena merasa kebutuhannya kurang terpenuhi (Ivancevich, *Perilaku Organisasi*, edisi ke-8). Sikap negatif karyawan terhadap pekerjaan maupun terhadap perusahaan berdampak pada munculnya ketidakpuasan kerja. Oleh karena itu, kepuasan karyawan sudah seharusnya menjadi perhatian utama dari pihak perusahaan agar stabilitas dalam perusahaan tetap terjaga. Jika ketidakpuasan lebih dirasakan oleh karyawan, hal ini dapat berdampak pada menurunnya produktivitas karyawan, tingginya absensi dan semakin tinggi tingkat keluar masuk karyawan (*turn over*), yang nantinya hal tersebut akan berdampak buruk bagi perusahaan.

Setiap manusia selalu ingin mencapai hal yang terbaik dalam hidupnya sehingga dalam memenuhi setiap kebutuhannya manusia terkadang selalu merasa tidak pernah puas akan apa yang telah dimiliki atau dicapainya. Begitu pula dalam hal bekerja, setiap karyawan akan mencari pekerjaan yang dapat memenuhi

kebutuhannya, baik dari segi materi maupun dari segi psikisnya. Pada karyawan *non-operation* dalam perusahaan *fast food* “X”, sering kali terjadi *resign* atau pengunduran diri karyawan yang disebabkan oleh berbagai macam alasan, sebagian besar masalahnya disebabkan oleh faktor ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan tersebut terhadap perusahaan. Berdasarkan data yang diperoleh dari perusahaan *fast food* “X”, data *turn over* karyawan *non-operation* (*Staff office*) tahun 2007 menunjukkan bahwa setiap bulannya terdapat *staff office* yang mengajukan pengunduran diri dari perusahaan *fast food* “X”. *Turn over* tertinggi selama tahun 2007 ialah bulan April, terdapat lima orang *staff office* yang mengundurkan diri, kemudian pada bulan Januari dan November, masing-masing terdapat empat orang *staff office* yang mengundurkan diri. Pada bulan lainnya, jumlah *staff office* yang mengundurkan diri berkisar antara satu hingga tiga orang. Total *staff office* yang telah mengundurkan diri periode bulan Januari sampai November 2007 adalah 26 orang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff HRD perusahaan *fast food* “X”, mengatakan bahwa karyawan *staff office* yang mengundurkan diri, selalu diberikan angket atau kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai alasan dari karyawan tersebut untuk mengundurkan diri. Sebanyak 50% karyawan mengatakan bahwa mereka mengundurkan diri dengan alasan bahwa mereka mengundurkan diri karena mendapat tawaran atau kesempatan dari perusahaan lain, yang mereka anggap lebih baik dari apa yang disediakan oleh perusahaan *fast food* “X”. Selain itu sebanyak 47% karyawan mengatakan bahwa jumlah gaji

yang mereka peroleh, kurang mampu memenuhi kebutuhan hidup mereka. Sedangkan sisanya mengatakan bahwa mereka mengundurkan diri dengan alasan keluarga atau alasan pribadi seperti akan menikah, akan melahirkan serta merawat anak atau mengikuti suami yang pindah bekerja di luar kota.

Dari faktor-faktor yang menunjukkan ketidakpuasan pada karyawan *staff office* sehingga menyebabkan meningkatnya proses *turn over* yang dialami oleh perusahaan *fast food* “X” tersebut, membuat peneliti merasa tertarik untuk meneliti sejauh mana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh karyawan *non operation*. Oleh karena itu peneliti akan melakukan suatu penelitian yang berkaitan dengan kepuasan kerja, dengan judul penelitian “**Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan *Non-operation* (*Staff office*) Perusahaan *Fast food* “X”, Jakarta**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Bagaimanakah derajat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan *staff office* di Perusahaan *fast food* “X”, Jakarta.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud**

Maksud dari penelitian ini ialah untuk mendapat gambaran mengenai derajat kepuasan kerja yang oleh karyawan *staff office* perusahaan *fast food* “X”, Jakarta.

### **1.3.2 Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk menggali sejauh mana derajat kepuasan kerja yang disikapi oleh karyawan *staff office* perusahaan *fast food* “X”, Jakarta serta menggali aspek-aspek apa saja yang berkaitan terhadap derajat kepuasan kerja karyawan *staff office* perusahaan *fast food* “X”

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi orang yang membacanya, khususnya :

### **1.4.1 Ilmiah**

- Memberikan tambahan informasi kepada peneliti lain mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan, sehingga dapat menurunkan derajat *turn over*.
- Memberi masukan bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian lanjutan mengenai kepuasan kerja

### **1.4.2 Praktis**

- Memberikan informasi kepada perusahaan mengenai derajat kepuasan kerja karyawan khususnya pada karyawan *staff office* yang memiliki derajat kepuasan kerja yang rendah, agar perusahaan dapat meningkatkan aspek-aspek kepuasan kerja yang

dirasakan belum terpenuhi oleh karyawan *staff office*.

- Memberikan informasi kepada perusahaan mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja serta faktor-faktor yang menghambat kepuasan kerja karyawan sehingga perusahaan dapat menanggulangi masalah tersebut.

### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Karyawan memegang peranan penting dalam menjalankan operasional perusahaan. Oleh karena itu kemajuan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Apabila karyawan memiliki kualitas, produktifitas serta motivasi kerja yang tinggi, maka kegiatan operasional perusahaan tentu akan berjalan lancar dan dapat meningkatkan pertumbuhan perusahaan dengan lebih cepat yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian prestasi yang baik bagi perusahaan. Prestasi ini bisa berupa peningkatan keuntungan perusahaan, peningkatan modal atau ekspansi perusahaan dalam bentuk perluasan usaha atau penambahan cabang-cabang perusahaan. Disisi lain operasional perusahaan tidak mungkin dapat berjalan dengan baik jika karyawan bekerja tidak produktif, artinya karyawan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak ulet dalam bekerja dan memiliki moril atau semangat yang rendah. Dampak dari kualitas karyawan yang rendah ini tentu saja sangat fatal, karena dapat mempengaruhi kinerja perusahaan menjadi buruk

bahkan tidak jarang dapat menimbulkan kebangkrutan bagi perusahaan. Untuk itu manajemen perusahaan memiliki tanggung jawab melakukan pembinaan, evaluasi dan pelatihan agar perusahaan memiliki sumber daya manusia yang handal serta memiliki semangat kerja dan moril yang tinggi.

Dalam dunia kerja atau berorganisasi, setiap karyawan memiliki kebutuhan (*need*) yang berbeda-beda seperti kebutuhan untuk memperoleh penghasilan dan tunjangan kerja, kebutuhan akan jenjang karir dan promosi serta kebutuhan akan keselamatan dan lingkungan kerja yang nyaman. Karyawan sebagai faktor utama dalam pelaksanaan suatu kegiatan, merespon dan mempersepsi setiap stimulus yang ada di lingkungannya dalam upaya pencapaian kebutuhannya sesuai dengan apa yang ada dalam dirinya serta dipengaruhi oleh keadaan lingkungan dimana karyawan tersebut berada. Umumnya karyawan yang merasa puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan, dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya karyawan yang tingkat kepuasan kerjanya rendah cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjenuhkan dan membosankan, sehingga karyawan akan bekerja dengan terpaksa dan cenderung asal-asalan. Untuk itu perusahaan harus mengenal dan mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang membuat karyawan puas atau tidak puas bekerja di perusahaan, karena dengan tercapainya kepuasan kerja karyawan maka produktifitas juga akan meningkat.

Perusahaan sebagai suatu organisasi tempat karyawan bekerja tentu harus memperhatikan faktor-faktor yang mendukung keberhasilan perusahaan dan kepuasan

kerja karyawan. Kebijakan perusahaan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap proses kinerja karyawan serta menjadi dasar bagi perusahaan dalam menjalankan kewajibannya kepada karyawan. Kebijakan-kebijakan tersebut adalah :

1. Kebijakan Penggajian atau Upah

Meskipun bukan merupakan faktor yang paling utama tidak dapat dipungkiri bahwa gaji atau upah merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan karyawan dalam bekerja. Karyawan yang memiliki gaji yang tinggi cenderung akan lebih berkonsentrasi terhadap pekerjaannya, karyawan dapat merasa lebih tenang karena pemenuhan ebutuhan sehari-harinya dapat terpenuhi. Dengan konsentrasi yang baik maka karyawan akan mampu melakukan dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab dan target yang diberikan. Hal ini tentu akan memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan, sehingga dengan kontribusi dan kinerja yang baik dari karyawan tentu saja akan berpengaruh baik terhadap operasional perusahaan.

2. Kebijakan Pendidikan dan Pelatihan

Kemajuan suatu perusahaan untuk tumbuh dan berkembang tentu sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang baik dan memadai. Karyawan yang memiliki kualitas yang handal tentu akan mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan baik. Oleh karena itu perusahaan harus mampu melakukan pembinaan-pembinaan bagi karyawannya dan memberikan kesempatan yang sama untuk berkembang.

Salah satu cara perusahaan untuk menghasilkan karyawan yang handal dan berkualitas dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan. Melalui pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan kemampuan karyawan semakin meningkat bahkan dapat menemukan terobosan-terobosan terbaru yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan. Pendidikan dan pelatihan ini sangat diperlukan sekali karena disamping untuk menghadapi persaingan dan kemajuan yang semakin ketat, juga memberikan kesempatan bagi karyawan untuk semakin berkembang.

### 3. Kebijakan Promosi

Kedudukan yang tinggi dalam suatu perusahaan tentu saja merupakan keinginan setiap karyawan. Dengan kedudukan yang tinggi maka akan berpengaruh terhadap penghasilan, wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki karyawan. Semakin tinggi kedudukan seorang karyawan maka akan semakin luas pula wewenang dan tanggung jawabnya. Dalam suatu perusahaan sudah selayaknya manajemen perusahaan memberikan apresiasi dan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi. Penghargaan yang diberikan ini dapat berbentuk promosi kenaikan jabatan. Promosi dalam suatu perusahaan sangat diperlukan dalam rangka untuk memberikan penyegaran terhadap pekerjaan serta penghargaan bagi karyawan. Promosi yang baik tentu saja dilakukan berdasarkan kebutuhan perusahaan dan evaluasi kinerja karyawan yang bersangkutan. Namun promosi atau penempatan seorang karyawan pada suatu posisi yang baru juga harus memperhatikan tingkat

kemampuan dan keahlian yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaan yang akan dihadapi.

#### 4. Kebijakan Keselamatan, Kesehatan, dan Lingkungan Kerja

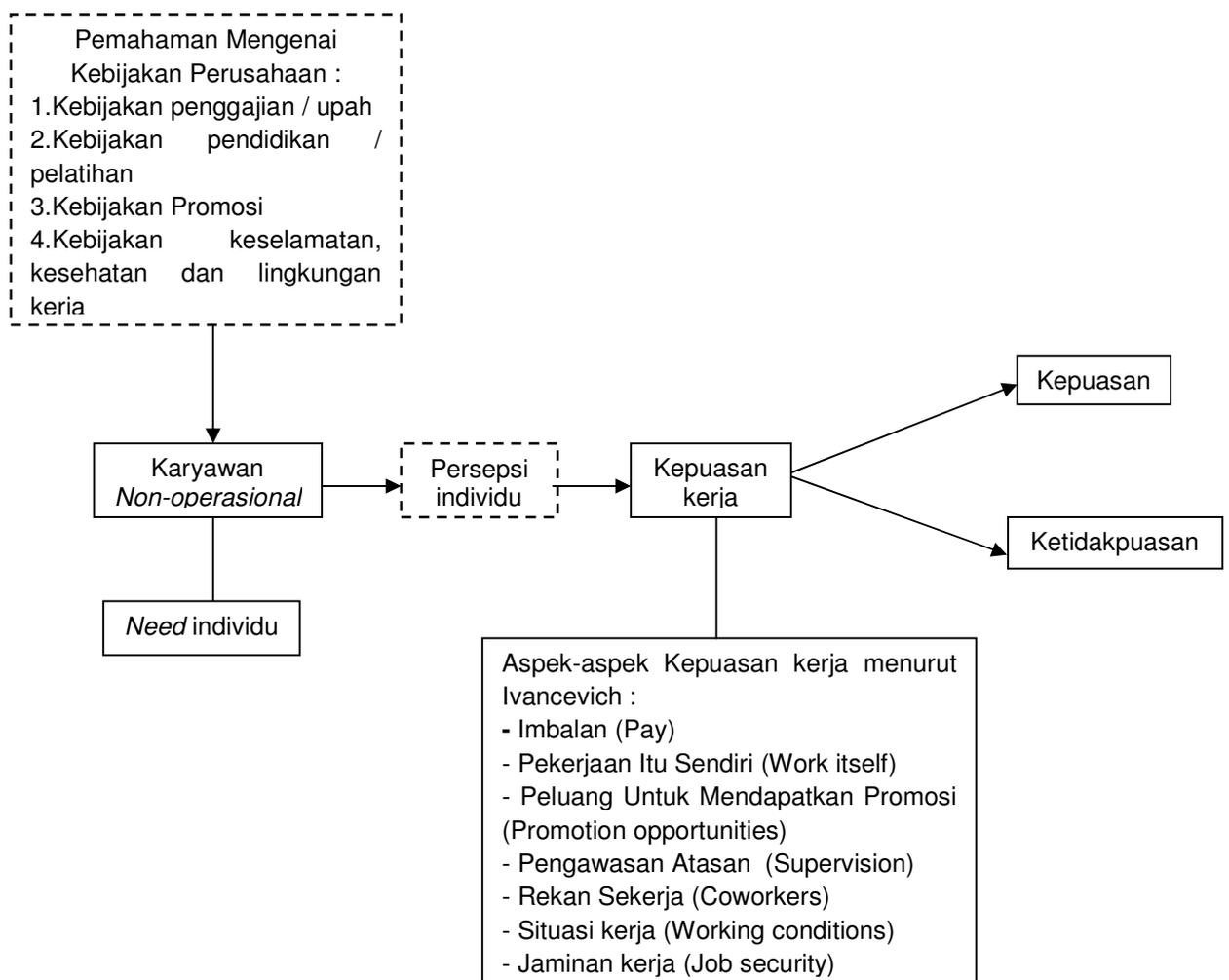
Setiap perusahaan tentu memiliki lingkungan dan kondisi kerja yang berbeda-beda tergantung dari jenis perusahaan dan produk yang dihasilkan. Lingkungan kerja suatu perusahaan dapat mempengaruhi tingkat keselamatan dan kesehatan karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut. Karyawan tentu saja membutuhkan lingkungan kerja yang baik serta jaminan akan kesehatan dan keselamatan kerja. Untuk menunjang kinerja karyawan dalam bekerja, karyawan membutuhkan lingkungan kerja yang bersih dan nyaman. Lingkungan kerja yang tidak bersih tentu akan mempengaruhi kesehatan dan konsentrasi karyawan. Untuk menjaga kebersihan lingkungan kerja perusahaan harus memperhatikan kondisi lingkungan tempat bekerja, baik didalam ruangan maupun diluar ruangan. Disamping memperhatikan lingkungan kerja, perusahaan juga wajib memberikan jaminan akan kesehatan dan keselamatan kerja bagi karyawan-karyawannya. Untuk dapat bekerja dengan baik tentu karyawan harus memiliki kesehatan yang baik dan jaminan keselamatan yang memadai. Jaminan kesehatan disini adalah bentuk tanggung jawab perusahaan akan kondisi fisik karyawan. Tanggung jawab akan kesehatan ini dapat berupa pemberian fasilitas berobat dan pemeriksaan kesehatan karyawan. Sedangkan jaminan keselamatan adalah bentuk tanggung

jawab perusahaan terhadap keselamatan karyawan dalam bekerja. Bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap keselamatan kerja karyawan dapat berupa keikutsertaan karyawan dalam program-program pemerintah dalam melindungi tenaga kerja terhadap kecelakaan kerja serta mengikutsertakan karyawan dalam program asuransi tenaga kerja.

Kebijakan yang dihasilkan perusahaan ini dapat memberikan dampak yang positif maupun negatif bagi karyawan. Setiap karyawan tentu memiliki persepsi atau pandangan yang berbeda-beda terhadap kebijakan suatu perusahaan. Untuk menilai manfaat dari kebijakan perusahaan terhadap karyawan maka karyawan akan membandingkan kebijakan-kebijakan yang diterapkan perusahaan tersebut dengan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja. Keempat kebijakan diatas sangat menentukan sikap karyawan yang tentu saja akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dari perbedaan sikap tersebut Ivancevich mengembangkan tujuh aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam bekerja. Ketujuh aspek tersebut ialah *pay* (imbalan), *work itself* (pekerjaan itu sendiri), *promotion opportunities* (kesempatan promosi), *supervision* (pengawasan oleh atasan), *coworkers* (rekan sekerja), *working conditions* (kondisi pekerjaan), *job security* (jaminan). Ketujuh aspek tersebut merupakan parameter atau tolok ukur dalam penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan persepsi atau penghayatan karyawan terhadap kebijakan perusahaan serta ketujuh aspek kepuasan kerja, kita dapat mengetahui derajat tingkat kepuasan kerja karyawan *staff office* terhadap pekerjaannya maupun aspek-aspek lain yang turut berperan atau

menunjang kepuasan kerja karyawan. Jika kebijakan perusahaan banyak yang bersifat positif atau mendukung dan mempertimbangkan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja maka derajat kepuasan kerja karyawan akan tinggi. Sementara jika kebijakan perusahaan lebih bersifat negatif atau tidak mendukung aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja maka derajat kepuasan kerja karyawan akan rendah. Untuk lebih jelasnya, pembahasan tersebut dapat kita lihat melalui bagan kerangka pikir di bawah ini.

### Bagan Kerangka Pikir



## 1.6 Asumsi

Asumsi yang dapat diperoleh dari bagan kerangka pemikiran tersebut yaitu :

1. Karyawan memiliki persepsi serta penghayatan yang berbeda terhadap tanggung jawab yang diembannya.
2. Setiap karyawan memiliki derajat kepuasan yang berbeda-beda terhadap pekerjaannya.
3. Jika faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terpenuhi, maka karyawan akan menghayati kepuasan kerja yang tinggi.
4. Jika salah satu dari ketujuh faktor tersebut tidak terpenuhi maka karyawan akan menghayati derajat kepuasan kerja yang rendah.