

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa perubahan hampir disemua aspek kehidupan manusia. Selain itu manfaat bagi kehidupan manusia di satu sisi perubahan tersebut juga telah membawa manusia ke era persaingan global yang semakin ketat. Agar mampu berperan dalam persaingan global, maka organisasi perlu terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya yang dimiliki oleh organisasi. Maka dari itu perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang efektif dan efisien. Menurut (Melia dan Anggraini, 2011), Efisien pelaksanaan organisasi tergantung pada pengelolaan dan pelayannya, itulah sebabnya setiap organisasi harus mampu bekerja secara efektif dan harus mampu memecahkan bermacam persoalan sehubungan dengan pengelolaan SDM untuk mencapai komitmen organisasi.

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap seseorang terhadap pekerjaan sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dan banyaknya yang diyakini yang seharusnya diterima. Hal ini didorong oleh keinginan manusia untuk memenuhi adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Namun menurut (Robbins, 2006) menyatakan bahwa manusia sepertinya tidak pernah puas dengan apa yang didapat, seperti gaji yang tinggi dan sebagainya. Karena salah satu tugas manajer

personalia harus dapat menyesuaikan antara keinginan para karyawan dengan tujuan dari perusahaan.

Serta pengelolaan sumber daya manusia yang baik dapat menjadi salah satu keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh sebuah perusahaan. Selain itu, pengelolaan sumber daya manusia juga dapat menjadi faktor penting bagi perusahaan agar dapat mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Dalam suatu organisasi, sumber daya yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan organisasi, salah satunya adalah manusia. Karyawan telah dipandang sebagai sumber daya yang sangat penting dan perlu mendapat perhatian khusus, karena merupakan salah satu unsur pokok yang menentukan tercapainya tujuan organisasi. Tujuan organisasi tidak akan tercapai apabila tidak didukung oleh kepuasan kerja yang dirasakan karyawannya. Kondisi saat menunjukkan bahwa perusahaan tidak stabil karena mengalami permasalahan yang sama dalam menjamin kualitas kerja akan berpengaruh bila beban kerja meningkat. Dalam menghadapi perubahan yang terjadi saat ini, perusahaan dituntut melakukan kebijakan yang disesuaikan dengan Pemerintah. Perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur untuk menjaga keamanan dan kenyamanan bagi konsumen.

Tetapi dengan adanya pertumbuhan di bidang industri jasa ini pada tahun 2020 juga terdapat dampak dari Covid 19, yaitu PHK massal yang terjadi di berbagai sektor industri serta karyawan yang bekerja dari rumah (WFH). Dalam hal ini kita berfokus kepada karyawan yang diperkerjakan dari rumah. Dalam kondisi tersebut

banyak perusahaan yang harus mengurangi jumlah karyawannya. Dampak pandemi Covid -19 sangat meresahkan semua pihak, perubahan cara dan pola kerja yang harus sesuai dengan protokol kesehatan.

Tingkat ketidakpuasan kerja yang terjadi di PT. X dapat dilihat dari tingkat gaji karyawan yang diduga terjadi karena bekerja dari rumah (WHF) dan menyebabkan tingkat kepuasan kerja karyawan menurun dan menjadi alasan peneliti memilih PT.X sebagai objek peneliti. Hal ini dilakukan sesuai dengan arahan presiden yang diberitakan dalam kompaspedia (Vincentius Gitiyarko, 2020) yang mengatakan bahwa adanya seruan presiden agar masyarakat melakukan pembatasan sosial (sosial distancing) dengan menjalankan berbagai kegiatan dari rumah, mulai dari sekolah dirumah, bekerja dirumah dan ibadah dirumah sebagai bentuk upaya pencegahan menularan covid-19. Kebijakan ini menyebabkan karyawan harus bekerja lebih keras dalam menyelesaikan pekerjaannya walau dari rumah. Selain itu ketika mereka harus bekerja dikantor ada ketakutan dan kekhawatiran akibat dari mudahnya wabah pandemic covid-19 ini menyebar. Bentuk ketakutan dan kekhawatiran ini menjadi stress secara psikologis yang menjadi penghambat bagi perusahaan untuk menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan. Sesuai dengan teori (Robbins, 2008) bahwa salah satu dampak stres secara psikologis dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda beda sesuai dengan karakteristik yang berlaku pada dirinya. Masalah kepuasan kerja penting sekali



untuk diperhatikan, karena kepuasan yang tinggi akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan akan mendorong karyawan untuk berprestasi.

*Job Satisfaction* sangatlah penting sebab karyawan dalam sebuah organisasi merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan berhasil atau tidaknya kegiatan organisasi. *Job Satisfaction* karyawan harus diciptakan sebaik – baiknya agar moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan kerja tinggi.

Dalam penelitian ini berfokus pada industry jasa, (Andry Satrio Nugroho, 2020) mengatakan bahwa ,saat ini ekonomi Indonesia sudah mengarah pada sektor jasa. Bahkan sejak lima tahun terakhir, pertumbuhan sektor jasa jauh lebih tinggi dibandingkan sektor Industri. Konsekuensinya, struktur lapangan usaha terhadap PDB di sektor-sektor tradable semakin menurun.

Berikut adalah data mengenai aspek Kepuasan Kerja di Perusahaan tersebut :

No	Aspek Kepuasan Kerja	Tingkat Kepuasan
1	Insentif	15,1
2	Gaji	10
3	Transportasi dan Akomodasi	30,3
4	Hubungan Kerja	44,6

Sumber data : Biro Pegawai tahun 2020

Gambar 1.1

Berdasarkan gambar 1.1 , Dapat dilihat dari data yang sudah ada di perusahaan bahwa tingkat kepuasan karyawan melihat dari Gaji hanya 10% saja, dibandingkan dengan tingkat kepuasan lainnya seperti tingkat Insentif sebesar 15.1%, lalu

tingkat Transportasi dan akomodasi sebesar 30.3%, selanjutnya tingkat Hubungan kerja antar karyawan yang sangat tinggi sebesar 44.6%.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan dalam aspek Gaji sangatlah kecil disaat kondisi *pandemic* saat ini. Menurut (Mulyadi, 2007) menyatakan bahwa tingkatan kepuasan kerja pada aspek gaji sebesar 0-10% dikatakan memiliki tingkat kepuasan kerja yang lemah. Hal ini berarti kepuasan kerja pada perusahaan lemah, sehingga jika hal ini terus berlanjut akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan, dimana tingkat kepuasan itu sangatlah penting untuk meningkatkan kinerja pada karyawan.

Untuk memastikan bahwa terdapat adanya masalah pada karyawan yang bekerja di PT.X , peneliti melakukan wawancara singkat kepada 10 orang pekerja yang bekerja di salah satu PT.X tersebut. Terdapat beberapa pertanyaan yang diajukan oleh peneliti guna mendapatkan informasi yang lebih akurat tentang kondisi kerja yang dirasakan selama bekerja di perusahaan tersebut. Teknik wawancara dilakukan guna melihat sejauh mana masalah yang dirasakan oleh karyawan selaku sampel penelitian dalam organisasi yang menjadi tempat penelitian.

Berdasarkan hasil wawancara, diakui terdapat beberapa masalah, diantaranya pada PT. X responden merupakan karyawan bagian Departemen Produksi, yang lebih memilih untuk tidak meninggalkan pekerjaan di PT.X untuk mendapatkan pekerjaan baru karena adanya tuntutan ekonomi.

Hal tersebut dilatar belakangi oleh rendahnya tingkat kepuasan yang dirasakan. Dibuktikan dengan seringnya *overtime* biaya tambahan hanya dapat sedikit yang dikarnakan adanya wabah pandemi ini sehingga karyawan tersebut merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Hal ini membuktikan adanya ketidakseimbangan antara memenuhi kepuasan pelanggan dengan mengesampingkan kepuasan karyawan yang secara langsung membuat karyawan tidak komitmen dan menimbulkan kurang rasa peduli oleh tanggung jawabnya di perusahaan tersebut. Dalam konteks kepuasann kerja, hal ini secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan kerja yang buruk karena minimnya upah *overtime* yang sangat kecil. Serta terkait dengan masalah keterkaitan kerja, dimana karyawan merasa menjadi kurang semangat dengan adanya tingkat upah yang kurang cukup apabila *overtime* saat pandemi seperti ini. Sehingga faktor psikologis karyawan pun sedikit terganggu, terlihat dari mental dari karyawan tersebut mereka menyatakan bahwa sangat sulit untuk bertahan di perusahaan ini. Lalu terkait dengan masalah identifikasi organisasi kondisi karyawan di perusahaan tersebut susahnya menjaga keutuhan dan keikutsertaan pada organisasi yang ada di perusahaan, masalah sehari-hari atau mungkin yang kita bisa sebut itu adalah masalah administratif atau operasional di mana penyelesaian atau solusi masalah tersebut bisa didapati dari peraturan kerja, deskripsi jabatan, instruksi kerja, prosedur atau sistem, dan kebiasaan yang ada di sana. sebagai mana gambarannya kita bisa melihat bagaimana ketika seorang karyawan mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi. Yang dikarnakan upah *overtime* saat pandemic ini sangat tidak wajar.



Disamping itu, dalam kerangka pengupahan nasional Indonesia telah memiliki aturan dan perangkat pengupahan yang merupakan embrio bagi upah layak yang terdiri atas Undang-undang Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003 dan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No. 17 Tahun 2005. Sedangkan dalam Undang-undang Ketenagakerjaan pengaturan Pasal 1 angka 30 disebutkan bahwa : “Upah adalah hak pekerja atau buruh yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari pengusaha atau pemberi kerja kepada pekerja atau buruh yang ditetapkan dan dibayarkan menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan, atau peraturan perundang-undangan, termasuk tunjangan bagi pekerja atau buruh dan keluarganya atas suatu pekerjaan dan atau jasa yang telah atau akan dilakukan”. Penambahan jam kerja kepada pekerja atas dasar kebijakan perusahaan dan dengan persetujuan dari pekerja atau buruh maka membuat pengusaha sebagai pemberi kerja harus memberikan upah tambahan yang disebut upah lembur kepada pekerja sebagai pihak yang melaksanakan kerja lembur.

Menurut (Luthans, 2012), menyatakan bahwa *Job Satisfaction* adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan menyenangkan yang dihasilkan dari persepsi karyawan mengenai seberapa penting pekerjaan mereka.

Berdasarkan uraian penelitian diatas, maka penulis memutuskan untuk menguji **“Pengaruh *Organizational Identification* dan *Work Engagement* terhadap *Job Satisfaction*”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka secara terperinci masalah yang akan diteliti adalah identifikasi organisasi dan hubungan kerja yang pada akhirnya akan berpengaruh pada kepuasan kerja. Dari masalah di atas maka dapat diperoleh rumusan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi dari *Organization Identification* , *Work Engagement* dan *Job Satisfaction* pada industri tersebut?
2. Apakah *Organization Identification* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction* pada industri tersebut?
3. Apakah *Work Engagement* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction* pada industri tersebut?
4. Apakah *Identifikasi Organisasi* dan *Work Engagement* dapat memprediksi *Job Satisfaction* pada industri tersebut?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian kali ini yang dilakukan pada PT X adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui deskripsi *Organization Identification*, *Work Engagement* dan *Job Satisfaction* pada PT X .
2. Untuk mengetahui pengaruh *Organization Identification* terhadap *Job Satisfaction* pada PT X.



3. Untuk mengetahui pengaruh *Work Engagement* terhadap *Job Satisfaction* pada PT X .
4. Untuk mengetahui *Organization Identification* dan *Work Engagement* dapat memprediksi *Job Satisfaction* pada PT X.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan oleh peneliti pada PT X adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT X.

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam pengambilan keputusan bagi PT X yang ada di Indonesia dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang lebih baik.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan identifikasi organisasi, hubungan kerja dan kepuasan kerja .

3. Bagi Universitas Negeri Jakarta khususnya Fakultas Ekonomi pada Konsentrasi Manajemen SDM

Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi pembelajaran yang dapat memberikan wawasan khususnya pada Konsentrasi Manajemen SDM.

### 1.5 Kebaruan Penelitian

Pada penelitian kali ini Peneliti mengambil sumber-sumber dari penelitian penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Akan tetapi pada penelitian kali ini terdapat perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu pada bagian objek penelitian dan pada bagian variabel bebasnya. Pada penelitian sebelumnya, objek sebelumnya pada industry dibidang manufaktur, dan kali ini Peneliti memilih objek penelitian pada industry dibidang jasa yang bertempat di Jl. Pulogadung Kav. II Blok H2 & H3 No. 16-18, RW.9, Jatinegara, Kec. Cakung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13930.

No	Nama Pengarang dan Tahun	Judul	POPULASI	METODE	BIDANG
			350	SPSS	INDUSTRI MANUFAKTUR
1	Maria Karanika-Murray, Nikita Duncan, Halley M. Pontes, and Mark D. Griffiths Nottingham Trent University, UK " 2015	ORGANIZATION IDENTIFICATION DAN <i>WORK ENGAGEMENT ON JOB SATISFICATION</i>			

Sumber: Data diolah peneliti, 2020

**Tabel 1.1**

**Penelitian sebelumnya**

No	Judul			
		POPULASI	METODE	BIDANG
1	PENGARUH ORGANIZATION IDENTIFICATION DAN <i>WORK ENGAGEMENT</i> TERHADAP <i>JOB SATISFICATION</i> PADA PT.X	180	SPSS	INDUSTRI JASA

Sumber: Data diolah peneliti, 2020

**Penelitian saat ini**