

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebuah organisasi tentunya memiliki faktor penentu dalam keberhasilannya. Salah satu faktor penentu pada setiap keberhasilan organisasi adalah sumber daya manusia karena dengan keberadaan dan perannya yang dapat memberikan kontribusi akan tercapainya tujuan organisasi yang baik (Diani, 2018). Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik sehingga dapat menjadi penggerak dan pengelola aktifitas organisasi yang berkualitas. Menurut (Hasibuan, 2016) sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Tanpa sumber daya manusia yang siap, organisasi akan sulit untuk mencapai tujuannya, meskipun memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Menurut (Ermita, 2018) Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan tidak terlepas dari faktor sumber daya manusianya. Istilah sumber daya manusia yang dimaksud adalah pegawai atau karyawan, yaitu seseorang yang mengerjakan suatu pekerjaan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Oleh sebab itu, sebuah organisasi harus berusaha agar karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien untuk tercapainya tujuan organisasi. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mengelola dan mempertahankan karyawan dan salah satu cara terbaik adalah dengan menciptakan kepuasan kerja karyawan (Tampubolon, dkk., 2019).

Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosional dimana karyawan merasa senang atau tidak senang terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan

kerja merupakan elemen penting dalam organisasi, hal ini dikarenakan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja karyawan. Apabila karyawan merasa ketidakpuasan dalam bekerja maka akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan, karena ketidakpuasan kerja karyawan akan menimbulkan perilaku yang negatif seperti sifat pemalasan, mudah putus asa, hilangnya semangat kerja bahkan pindah tempat kerja (Utami, dkk., 2019). Dikutip dari CNN Indonesia, 2020, bahwa kebahagiaan pekerja di Indonesia menurun drastic selama pandemi, menunjukkan bahwa 44% pekerja merasa tidak puas. Oleh sebab itu, kepuasan kerja karyawan harus dapat diciptakan dengan baik agar terciptanya semangat kerja yang akan memberikan hasil kerja yang maksimal.

Tentunya dalam kepuasan kerja ditentukan oleh beberapa aspek yaitu; aspek psikologis, fisik, sosial dan finansial (Presnawan, 2010). Pada PT. Jasa Transportasi yang akan diteliti merupakan salah satu grup perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang pelayanan jasa transportasi umum. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada beberapa karyawan PT. Jasa Transportasi bahwa terdapat karyawan yang merasa tidak cukup puas dengan pekerjaannya dengan adanya kesenjangan antara rekan kerja dan pimpinan baik dalam satu departemen maupun dengan departemen lainnya. Selain itu, juga terdapat beberapa karyawan yang merasa tidak nyaman saat bekerja dan merasa bahwa beban kerja tidak sesuai dengan gaji yang diterima. Namun terdapat juga karyawan yang merasa sebaliknya, yang merasa hubungan antar rekan kerja maupun pimpinan seperti hubungan kekeluargaan. Dalam 1 tahun terakhir, sekitar 20% karyawan mengajukan resign dibagian departemen operasional, hal ini juga dapat menghambat jalannya sebuah perusahaan.

Dalam hal tersebut dapat kita lihat, dengan kekurangan sumber daya manusia, perusahaan akan sulit untuk mencapai tujuan. Hal tersebut menyebabkan beban kerja karyawan yang ada pada perusahaan sangat jauh dari standar peraturan ketenagakerja, dimana karyawan di PT. Jasa Transportasi bekerja melebihi standar jam kerja dalam seminggu atau lebih dari 40 jam dalam seminggu. Karyawan juga mengaku sering melakukan pekerjaan di luar jobdesknya, hal ini dapat

menyebabkan tidak efektif dan efisiennya suatu pekerjaan yang dilakukan. Hal tersebut juga tidak membuat karyawan mendapatkan upah yang lebih, dan membuat karyawan merasa kurang puas dengan pekerjaannya. Juga dengan tidak adanya bonding yang kuat antara perusahaan dengan karyawan sehingga munculnya kesenjangan maka akan semakin sulit untuk mempertahankan karyawan.

Hal tersebut merupakan peristiwa yang harus diperhatikan oleh PT. Jasa Transportasi. Banyak penelitian menunjukkan bahwa sebenarnya kepuasan kerja dari karyawan sebagai penentu dari kepuasan pelanggannya (Said, 2020). Apabila kepuasan kerja dapat terpenuhi dengan apa yang diperoleh karyawan dari sebuah perusahaan maka tidak menutup kemungkinan bahwa karyawan akan memberikan sesuatu yang lebih untuk perusahaan dan berusaha memperbaiki kinerjanya sehingga karyawan pun terus mendapat kepuasan kerja yang kemudian akan menghasilkan hasil kerja yang maksimal (Andora, 2019). Kepuasan kerja juga cenderung memberikan respon positif kepada karyawan dalam berbagai situasi di organisasi, begitu pula sebaliknya karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya akan cenderung memberikan respon yang tidak baik terhadap pekerjaannya, maka dari itu kepuasan kerja karyawan harus menjadi perhatian utama dalam suatu organisasi (Afriani, 2013). Menurut Robbins and Judge (2011) kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan suatu hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Oleh sebab itu, kepuasan kerja menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan suatu manajemen dalam sebuah organisasi.

Kepuasan kerja merupakan elemen penting dalam organisasi. Hal ini dikarenakan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja karyawan seperti perilaku malas, rajin, atau produktif. Artinya perilaku manusia dapat ditentukan oleh motif atau kebutuhan pada diri manusia didasarkan pada pengenalan yang diterima sebelumnya serta berhubungan dengan situasi dan perannya dalam organisasi (Indrasari, 2017). Oleh sebab itu, kepuasan kerja karyawan harus dapat diciptakan dengan baik agar terciptanya moral kerja, dedikasi dan kecintaan serta kedisiplinan yang tinggi pada karyawan (Susanty, 2012). Kepuasan kerja juga

merupakan kecocokan antara harapan individu dan realitas yang didapatkan sebagai karyawan dari pekerjaan secara keseluruhan (Munsamy & Venter, 2009).

Kepuasan kerja tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor dalam organisasi. Dole and Schoeder (2001) menyatakan bahwa kepuasan kerja intrinsik ditentukan dari penghargaan yang berasal dari internal seperti pekerjaan itu sendiri, peluang bagi individu untuk berkembang, sedangkan kepuasan ekstrinsik berasal dari faktor eksternal seperti kepuasan dengan pembayaran/gaji, dukungan dan kebijakan dari perusahaan, supervisi, rekan sekerja dan kesempatan untuk promosi. Sedangkan menurut Sule (2002) menyatakan kepuasan kerja dapat ditentukan melalui beberapa aspek yaitu, kepuasan kerja merupakan bentuk respon pekerja terhadap kondisi lingkungan pekerjaan, kepuasan kerja sering mempengaruhi pekerjaan atau kinerja individual, dan kepuasan kerja terkait dengan sikap lainnya yang dimiliki oleh setiap pekerja.

Kepuasan kerja sendiri mempunyai arti yang sangat penting bagi karyawan maupun organisasi, terutama karena dapat menciptakan keadaan yang positif dalam lingkungan kerja organisasi (Strauss dan Sayless, 1996). Aspek-aspek dalam kepuasan kerja antara lain adalah dukungan atasan kepada bawahan, penghargaan yang diterima, peraturan dan prosedur kerja serta komunikasi. Hal tersebut dapat berkaitan dengan umpan balik kinerja dan tingkat tekanan bagi pekerja untuk memenuhi tujuan perusahaan yang merupakan suatu persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja. Hal ini dikarenakan iklim organisasi sangat erat kaitannya dengan proses penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan kerjasama antar para karyawan (Paisal, dkk., 2019). Oleh sebab itu salah satu faktor yang menarik untuk dikaji pengaruhnya terhadap kepuasan kerja adalah lingkungan kerja, yaitu dengan suasana kerja yang dialami oleh anggota organisasi. Dalam konteks ini lingkungan kerja dapat disama artikan dengan iklim organisasi.

Milton (1981), dalam Hariska (2008) menyatakan bahwa iklim kerja didasarkan kepada kualitas lingkungan internal organisasi yang berlangsung lama, dipengaruhi oleh anggotanya, dan mempengaruhi tingkah laku anggotanya

sehingga bisa digambarkan ke dalam sebuah atribut yang membedakan antara organisasi yang satu dengan organisasi lainnya. Iklim organisasi juga penting diciptakan karena untuk mengatasi hubungan keorganisasian. Apabila iklim organisasi yang baik dapat tercipta maka akan mendukung pula terciptanya suatu kepuasan kerja pada karyawan (Susanty, 2012). Menurut Lussier (2005:486) mengatakan bahwa iklim organisasi adalah persepsi karyawan mengenai kualitas terhadap lingkungan internal organisasi yang secara relatif dapat dirasakan oleh anggota organisasi yang kemudian akan mempengaruhi perilaku mereka berikutnya. Organisasi juga harus mengembangkan kompetensi karyawan untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan karyawan sehingga karyawan memiliki jiwa yang berkompeten dalam menjalankan tanggung jawabnya, dan organisasi harus dapat menciptakan kondisi lingkungan kerja yang lebih baik lagi, sehingga karyawan akan merasa nyaman dan terciptanya suasana kerja yang baik sehingga mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Zakaria, 2020).

Menurut Gorge Litwin dan Robert Stringer dalam Hoy dan Miskel (2010:198), iklim organisasi adalah seperangkat sifat yang terukur di lingkungan kerja, berdasarkan persepsi kolektif masyarakat yang tinggal dan bekerja di lingkungan dan terbukti dapat mempengaruhi tingkah laku mereka. Pendapat ini pun sejalan dengan Schneider (2000), menurutnya iklim organisasi mewakili deskripsi tentang hal-hal yang terjadi pada karyawan dalam suatu organisasi. Iklim yang dimaksud berorientasi pada perilaku. Pada realita yang ada, karyawan dan perusahaan merupakan dua aspek yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena keduanya sangat berkaitan dalam menjalankan suatu proses di mana keduanya ada di dalamnya (Andora, 2019). Iklim organisasi yang dapat dirasakan individu secara positif akan memberikan tampilan kerja yang baik dan efektif yang dapat mempengaruhi pada keberhasilan organisasi. Kurniawan (2013) menyatakan bahwa iklim organisasi yang ideal yang dirasakan karyawan dapat digambarkan dengan berbagai aktivitas di lingkungan kerja yang ditandai dengan interaksi harmonis rekan kerja yang berlandaskan nilai-nilai organisasi.

Iklm organisasi yang baik diperlukan dalam perusahaan, salah satunya untuk mendukung terciptanya kepuasan kerja pada karyawan. Selain itu, salah satu yang menjadi faktor yang paling dominan dalam menentukan berhasil atau tidaknya sebuah organisasi adalah kepuasan kerja karyawan (Kurniasari dan Halim, 2013). Dalam suatu organisasi atau perusahaan, iklim organisasi berkaitan erat dengan proses menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga dapat tercipta hubungan kerja sama yang harmonis diantara seluruh anggota organisasi (Baskara, 2018). Iklim organisasi yang dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dikatakan dapat mempengaruhi perilaku seseorang karyawan yaitu bagaimana cara hidupnya dilingkungan kerja, dan bagaimana cara dia menyesuaikan diri dengan organisasinya (Litwin dan Stringer, 1968). Walaupun sudah jelas bahwa kepuasan kerja itu mempengaruhi kerja karyawan dalam bekerja, namun dalam kenyataan kepuasan kerja sering kali tidak memperoleh perhatian besar pada organisasi-organisasi.

Hasil penelitian tentang iklim organisasi dan kepuasan kerja sebelumnya sebagian besar menunjukkan bahwa iklim organisasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Susanty (2012), bahwa hasilnya adalah iklim organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Responden yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah karyawan di Universitas Terbuka dengan menggunakan stratified random sampling dengan uji hipotesis menggunakan *Structural Equation Model (SEM)*. Berdasarkan hal tersebut, hasil penelitian yang akan didapat pada penelitian ini akan memperkuat penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini dilaksanakan di lokasi penelitian dengan populasi dan penentuan sampel yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang diatas mengenai iklim organisasi dan kepuasan kerja, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Jasa Transportasi.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu:

- 1.2.1. Bagaimana gambaran iklim organisasi dan kepuasan kerja karyawan di PT. Jasa Transportasi ?
- 1.2.2. Apakah terdapat pengaruh antara Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Jasa Transportasi ?

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka dalam penelitian ini terdapat batasan masalah sehingga penelitian tidak membahas terlalu jauh apa yang telah di rancang. Adapun pembatasan masalah pada penelitian ini ialah hanya dilakukan pada karyawan di PT. Jasa Transportasi karena keterbatasan waktu, materi, dan jarak penelitian.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini ialah “Apakah terdapat pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Jasa Transportasi ?”

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat adanya pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Jasa Transportasi.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan tambahan referensi, khususnya pada bidang psikologi industri dan organisasi dan dapat

digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ingin meneliti lebih lanjut mengenai iklim organisasi dan kepuasan kerja.

1.6.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bukti empiris pada perusahaan mengenai pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di dalam perusahaan tersebut.
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberi gambaran mengenai kondisi iklim perusahaan dan tingkat kepuasan kerja sehingga perusahaan dapat mengetahui bagaimana cara menyikapi keadaan di dalam perusahaan.

