

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sektor-sektor jasa pengiriman kargo di Indonesia dewasa ini sangatlah kompetitif dalam persaingan bisnis untuk meraih keunggulan. Baik perusahaan-perusahaan besar maupun kecil berpacu untuk membuat strategi inovatif dalam pengiriman kargo ekspor impor, perkembangan dalam jasa pengiriman barang selama masa Pandemi COVID-19 dan era *e-Commerce* yang mendukung UMKM dalam pengiriman produk ke pelanggan dengan aman sangat meningkat dengan pesat. Kondisi persaingan ini mendorong terjadinya perubahan dalam upaya penyelenggaraan jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen dan membuat kondisi paradigma organisasi berubah dari tradisional menjadi modern, berdasarkan hal tersebut setiap perusahaan haruslah mempersiapkan sumber daya manusia atau tenaga kerja perusahaan dengan proposional (Supatmi, Nimran, & Utami, 2013).

Sumber daya manusia merupakan praktik nyata untuk menentukan kebijakan pada aspek “manusia” atau posisi manajemen yang meliputi serangkaian perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbangan dan penilaian kinerja untuk mencapai visi dan misi perusahaan (Dessler, 2010). Sumber daya manusia yang bermutu dengan kualifikasi yang sesuai adalah salah

satu hal terpenting dalam suatu perusahaan disamping sumber daya lain seperti modal, material dan mesin. Menurut Simamora (2006) dalam suatu perusahaan dan organisasi, manajemen sumber daya manusia adalah tenaga utama dalam pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.

Berdasarkan Bakker (2008) fokus organisasi modern saat ini ada pada sumber daya manusia yang mengharapkan kinerja karyawan yang proaktif dan menunjukkan inisiatif, bekerja sama dengan lancar dengan orang lain, mengambil tanggung jawab untuk pengembangan karir mereka sendiri dan harus mencapai kualitas tinggi dari standar kinerja yang telah ditetapkan. Dalam mencapai fokus organisasi modern diperlukan pemahaman perilaku organisasi.

Perilaku organisasi adalah sebuah bidang interdisipliner yang ditujukan untuk memahami dan mengelola pegawai dengan lebih baik (Kreitner, 2014). Dengan kata lain, perilaku organisasi adalah bagaimana memahami para anggota organisasi berperilaku sehingga memahami perilaku manusia juga.

Penekanan pada perilaku organisasi lebih difokuskan kepada bagaimana membuat orang-orang terbiasa bekerja dalam tim yang efektif. Sikap dan perilaku dalam organisasi serta interaksi dengan lingkungan internal dan eksternalnya merupakan cerminan dari perilaku organisasi. Sumber daya manusia yang dijaga dan diperhatikan oleh perusahaannya akan memberikan kontribusi lebih tinggi bagi organisasi, sehingga perlu

adanya peningkatan perhatian pada aspek sumber daya manusia sebagai tenaga kerja dalam perusahaan (Wijaya, 2017).

Kondisi perilaku organisasi yang baik terlihat dari kepuasan karyawan ketika bekerja, menurut Robbins & Judges (2018) kepuasan kerja terjadi saat kondisi psikis yang dirasa menyenangkan oleh para karyawan di dalam suatu lingkungan pekerjaan atas peranannya dalam organisasi dan kebutuhannya karena kepuasan kerja turut berpengaruh pada hasil akhir kinerja karyawan. Para peneliti jarang sekali melakukan penelitian pada perusahaan jasa pengiriman kargo mengenai kepuasan kerja karyawan, sedangkan karyawan jasa pengiriman kargo menjadi salah satu faktor pendukung perusahaan khususnya perusahaan barang/manufakturing yang perlu diperhatikan dan dijaga kepuasannya. (Siagian & Wasiman, 2020).

Perlu diingat bahwa selain faktor-faktor produksi lainnya seperti penggunaan mesin-mesin modern sebagai hasil kemajuan bidang teknologi dalam memajukan untuk meraih keberhasilan perusahaan, perusahaan harus berupaya dengan maksimal untuk memenuhi kebutuhan dan memperhatikan kepuasan kerja karyawannya (Saputra, Bora, & Larisang, 2020). Kepuasan kerja adalah bagian penting untuk mendukung kesuksesan dan siklus manajemen, atau proses bisnis. Kepuasan kerja sendiri mempunyai arti yaitu bagaimana sikap karyawan menilai dan mengukur perasaannya terhadap pekerjaannya dihubungkan dengan situasi kerja yang dihadapi, kerjasama antara karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja dan hal – hal yang menyangkut faktor fisik atau psikologis (Sutrisno, 2016).

Kepuasan kerja karyawan berbanding lurus dengan kinerja karyawan. Saat karyawan mencapai kepuasan maka didalam diri karyawan akan memiliki motivasi lebih dan komitmen pada organisasi serta partisipasi yang tinggi sehingga karyawan akan selalu mawas diri untuk memperbaiki kinerja mereka untuk meningkatkan prestasi dan memenuhi target perusahaan (Sinambela & Sinambela, 2019). Penilaian tentang kepuasan dan kinerja bergantung pada jenis pekerjaan dan tujuan dari perusahaan yang bersangkutan. Penilaian tingkat kepuasan kerja juga bermanfaat sebagai informasi mengenai sejauh mana kinerja karyawan yang telah dicapai oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu.

PT Gage International Kota Semarang selaku perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman kargo muatan berat dan pengiriman reguler baik dalam dan luar negeri telah berusaha memenuhi dan menjaga kepuasan kerja karyawannya dengan cara membuat pengaturan sumber daya manusia yang efektif serta memperhatikan perilaku karyawan dalam bekerja. PT Gage International Kota Semarang yang notabene merupakan perusahaan swasta yang berdiri di Kota Semarang, tidak luput dari permasalahan dengan kepuasan kerja karyawan.

Ketidakpuasan kerja karyawan dapat dilihat tingginya *turn over* atau pindah kerja dan rendahnya komitmen pada organisasi. (Sinambela & Sinambela, 2019). Pada data di bawah ini, tingkat *turn over* di PT Gage International Kota Semarang tidaklah normal dan dapat dikatakan tinggi karena melebihi 10%, menurut Gillis dalam (Mardiana, Hubeis, & Panjaitan, 2014) *turn over* yang normal di kisaran 5-10% pertahun.

**TABEL 1**  
**TURN OVER KARYAWAN PT GAGE INTERNATIONAL**  
**KOTA SEMARANG**  
**2020 - 2021**

Tahun	2020	2021
Presentase	38,46%	30,77%
Jumlah karyawan keluar	5	4
Jumlah karyawan awal tahun	13	13
Jumlah karyawan akhir tahun	13	13

Sumber: PT Gage International Kota Semarang,  
2020 – 2021

Berdasarkan data yang didapatkan dari PT Gage International Kota Semarang terjadi ketidakpuasan kerja pada karyawan, hal ini juga menunjukkan kurangnya perusahaan dalam menjaga kepuasan kerja karyawan yang mana akan mempengaruhi produktivitas kerja karyawannya dan siklus manajemen perusahaan. Dalam wawanacara pra survey, ditemukan bahwa ketidakpuasan kerja kdiaryawan PT Gage International Kota Semarang dikaitkan dengan bonus atau insentif yang diterima sering tidak tepat waktu atau terlambat selain itu, kesesuaian pemberian bonus atau insentif tidak seimbang dan dipukul rata sama dengan karyawan lainnya sehingga tidak sesuai dengan kebutuhan masing-masing karyawan. Keluhan periode promosi jabatan dan kenaikan gaji yang mana kebijakan akan hal tersebut tidak jelas dan tidak transparan oleh perusahaan pusat. Persoalan lainnya ditemukan dalam wawancara prasurvey, sebagaimana data tingkat absensi dan keterlambatan karyawan dibawah ini.

**TABEL 2**  
**ABSENSI KARYAWAN PT GAGE INTERNATIONAL**  
**KOTA SEMARANG 2020 – 2021**

Absensi Karyawan PT Gage International 2020													
Total Karyawan	12												
Keterangan	Jan	Feb	Mar	April	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Total
Tidak Masuk	7	6	7	5	4	8	7	6	4	5	6	8	73
Masuk Telat	4	3	5	5	4	5	7	4	3	6	5	4	55
Pulang Awal	3	3	2	4	4	6	3	5	4	3	4	5	46
													174

Absensi Karyawan PT Gage International 2021													
Total Karyawan	13												
Keterangan	Jan	Feb	Mar	April	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Total
Tidak Masuk	7	8	6	5	7	5	6	6	4	5	5	7	71
Masuk Telat	6	7	5	3	4	4	8	4	5	7	5	4	62
Pulang Awal	5	4	5	6	6	4	6	3	4	3	4	5	55
													188

Sumber: PT Gage International Kota Semarang, 2020 – 2021

Adapun data prasurvey di atas menjelaskan bahwa persoalan yang sering ditemukan adalah tingginya tingkat absensi dan keterlambatan karyawan setiap tahunnya yang menjadi implikasi adanya ketidakpuasan yang dialami karyawan. Jika hal ini tidak ditangani dengan baik maka perusahaan tersebut akan cenderung mengalami penurunan yang signifikan pada siklus manajemen dan mengganggu proses bisnis di dalam perusahaan dikarenakan karyawan akan meninggalkan perusahaan dan berujung pada tingginya keluar masuk (*turn over*) karyawan pada perusahaan. Karyawan yang diperhatikan dan dijaga tingkat kepuasan kerjanya akan cenderung lebih berkomitmen dan memberikan kontribusi tinggi untuk berdedikasi lebih terhadap perusahaan dan akhirnya karyawan mempunyai perilaku dan motivasi untuk bekerja lebih keras dan lebih produktif. Sebaliknya, karyawan dengan tingkat kepuasan kerja rendah mempengaruhi motivasi kerja seperti menurunnya kedisiplinan dan produktivitas kerja, bahkan

berakibat buruk yaitu karyawan meninggalkan perusahaannya (Robbins, 2012).

Penelitian mengenai tingkat kepuasan kerja diungkapkan dalam penelitian-penelitian terdahulu karena dinilai penting dan sepatutnya dilakukan secara teratur guna memastikan bahwa karyawan dalam kondisi puas (Sinambela & Sinambela, 2019). Penelitian mengenai hal ini mengungkapkan banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagaimana disebutkan oleh Herzberg dalam Dugguh & Dennis (2014) Bahwa kepuasan kerja karyawan dinilai dari dua kondisi yang berbeda yaitu *motivators factors* dan *hygiene factors*. *Motivators factor* atau faktor intrinsik datang dari dalam diri individu berupa suatu kepuasan kerja untuk mencapai tujuan pribadi serta tujuan organisasi, sementara itu *hygiene factors* atau faktor ekstrinsik berasal dari lingkungan luar seperti kondisi fisik dan psikis di tempat kerja.

Sehingga dengan adanya persoalan mengenai ketidakpuasan karyawan yang ada di PT Gage International Kota Semarang, maka perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan karyawan di PT Gage International untuk mendapatkan jalan tengah sebagai upaya peningkatan kepuasan kerja karyawan seiring dengan peningkatan moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan kerja tinggi dan loyalitas karyawan semakin meningkat (Prasetyo & Marlina, 2019).

Berdasarkan permasalahan yang ada, penulis memiliki ketertarikan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan karyawan dengan objek penelitian di PT Gage International Kota Semarang, maka dari itu penulis

mengangkat penelitian ini dengan memilih judul “**Tingkat Kepuasan Karyawan Di PT Gage International Kota Semarang**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Mengikuti latar belakang di atas, penulis menyimpulkan permasalahan yang dialami PT Gage International Kota Semarang adalah penurunan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, adapun identifikasi masalah yang ditemukan terbagi menjadi:

1. Bagaimanakah dimensi *motivators factors* PT Gage International Kota Semarang?
2. Bagaimanakah dimensi *hygiene factors* PT Gage International Kota Semarang?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Formal**

Penelitian ini ditujukan sebagai persyaratan penyelesaian studi untuk lulus diploma IV di program studi Manajemen Bisnis Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

### **2. Tujuan Operasional**

Adapun tujuan penulis ingin mengetahui dan tingkat kepuasan kerja karyawan dengan *motivators factors* (intrinsik) dan *hygiene factors* (ekstrinsik) yang dilakukan di dalam perusahaan PT Gage International Kota Semarang.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan atau sumber informasi dan mendalami ilmu mengenai sumber daya manusia terkhususnya kepuasan kerja karyawan.

### **2. Manfaat Praktis**

#### a) Bagi Penulis

Kegiatan penelitian ini menjadi pengalaman bentuk praktek dalam upaya mengembangkan kemampuan menulis, melatih cara berpikir yang sistematis dan rasional, memecahkan masalah serta menuangkan hasil dari ilmu – ilmu yang telah diperoleh sebelumnya menjadi sebuah karya akhir dalam menuntaskan studi diploma IV di program studi Manajemen Bisnis Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

#### b) Bagi PT Gage International Kota Semarang

Kegiatan penelitian ini menjadi bahan evaluasi serta jalan keluar dalam bentuk rekomendasi dan masukan untuk meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan.