

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dengan berkembangnya zaman yang semakin meningkat banyak sekali perusahaan yang ingin berkembang pula sejalan dengan perkembangan ilmu dan teknologi perusahaan tidak dapat menghindari persaingan dari perusahaan lain. Perusahaan yang ingin terus berkembang maka perusahaan juga harus memiliki sumber daya yang baik dan memanfaatkan juga sumber daya yang ada secara optimal, karena sumber daya merupakan sebuah aset penting juga bagi perusahaan. Salah satu tantangan bagi perusahaan dalam menciptakan keunggulan-keunggulan itu adalah bagaimana perusahaan melalui manajemennya mampu memanfaatkan faktor-faktor produksi yang dimilikinya secara efektif dan efisien serta mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi, karena perusahaan merupakan suatu sistem yang antara satu dengan yang lainnya saling berhubungan (Arjuna,2017).

Sumber daya manusia adalah harta atau aset yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh organisasi atau perusahaan, karena keberhasilan organisasi ditentukan oleh unsur manusia (Ardana et al,2012). Tanpa adanya sumber daya manusia maka perusahaan tersebut tidak mungkin dapat berjalan dengan baik atau tidak bisa berjalan dengan lancar sesuai dengan keinginan dari tujuan perusahaan tersebut. Maka dari itu perusahaan harus benar – benar menjaga sumber daya yang dimiliki agar sumber daya tersebut bisa bertahan, memberikan yang terbaik, serta

mampu membantu meningkatkan perusahaan agar semakin maju, berkembang dan juga mampu bersaing dengan perusahaan – perusahaan lain.

PT Sayap Bandung Terbaik (*Holywings Group*) merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang *Food and Beverage* dan memiliki karyawan yang cukup banyak. ada. Seiring meningkatnya jumlah masyarakat yang ada di Indonesia, maka kebutuhan *food and beverage* semakin meningkat, kecenderungan masyarakat di Indonesia untuk menikmati makanan dan minuman, menyebabkan banyak sekali perusahaan – perusahaan makanan dan minuman baru yang bermunculan.

Sebuah fenomena yang sering terjadi seperti pemutusan hubungan kerja, unjuk rasa pada perusahaan, pengangguran merupakan sebuah fenomena yang sangat sering terjadi di Indonesia. fenomena tersebut terjadi karena adanya ketidakpuasan kerja. Faktor tersebut seperti ketidaksesuaian dalam pemberian kompensasi, upah, tunjangan, rewards dan ketidaksesuaian prosedur-prosedur kerja dengan kebijaksanaan perusahaan (Irawan, 2012). Suatu masalah yang dihadapi oleh perusahaan dalam hal ini yaitu bagaimana perusahaan tersebut mampu meningkatkan kepuasan kerja terhadap sumber daya manusia yang ada dalam suatu perusahaan tersebut.

Perusahaan mengharapkan setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi, sebab dengan adanya kepuasan kerja akan memberikan dampak positif bagi perusahaan (I Gusti et al,2017)

Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. pekerjaan menurut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan,

mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang ideal dan hal serupa lainnya (Rizal, 2019 : 171). Kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja adalah dipenuhinya beberapa keinginan dan kebutuhan melalui kegiatan kerja atau bekerja (Koesmo, 2014 : 171). Maka dari itu kepuasan kerja ini menjadikan hal yang sangat penting bagi perusahaan dan perlu memperhatikan karyawan – karyawan pada perusahaan.

Unsur yang paling dibutuhkan dalam dunia kerja adalah pembentukkan karakteristik individu karena pembentukkan karakteristik merupakan pikiran yang di dalamnya terdapat seluruh program yang terbentuk dari pengalaman hidupnya (karyawan) merupakan pelopor segalanya. Karakteristik individu adalah setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama (I Gusti et al,2017). Menurut Robbins dalam I gusti (2017 : 2256) Individu yang merencanakan dan organisasi yang mengarahkan, karakteristik individu yang tercermin dari keterampilan, usia, jenis kelamin, status perkawinan, masa kerja, keturunan, lingkungan sosial, pengalaman, dan nilai. untuk memperoleh keberhasilan dalam menjalankan usahanya para pelaku usaha di tuntut memiliki suatu keterampilan atau keahlian dalam menjalankan usahanya dan di dukung pula oleh karakteristik individu yang dimiliki oleh para pelaku usaha agar dapat menyikapi usahanya dengan baik. (iffan dan Andrean, 2021).

Adapun hal lain yang mempengaruhi kepuasan kinerja karyawan yaitu karakteristik pekerjaan. Karakteristik pekerjaan yaitu bagaimana karyawan tersebut mampu menyukai pekerjaannya dengan meluapkan keterampilannya dalam perusahaan tersebut. Hal ini juga harus diperhatikan oleh perusahaan agar karyawan tidak memiliki kebosanan dalam bekerja.

Karakteristik situasi kerja merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Karakteristik situasi kerja sebagai faktor yang ada dalam lingkungan kerja seseorang sebagai karyawan (I Gusti, 2017 : 2258). Dengan demikian, perusahaan harus membuat atau menerapkan sebuah aturan yang menghasilkan situasi kerja yang aman dan nyaman agar karyawan mampu bertahan dalam perusahaan tersebut.

Berdasarkan paparan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas maka penulis sangat ingin tau seberapa besar pengaruh karakteristik Individu, pekerjaan, dan situati terhadap kepuasan kinerja pegawai. Dengan demikian Adapun survey awal yang sudah dibuat oleh peneliti

**Tabel 1. 1**  
**Survey Awal Kepuasan kerja pada PT Sayap Bandung Terbaik (*Holywings Group*) Bandung**

No	Pertanyaan	Jawaban		
		Keterangan	Ya	Tidak
1	Apakah anda menyukai pekerjaan yang dilakukan saat ini?	Frekuensi	22	8
		Presentasi	73.3%	26.6%
2	Apakah anda sudah puas dengan hasil dari pekerjaan saat ini?	Frekuensi	9	21
		Presentasi	30%	70%
3	Apakah pekerjaan saat ini terlalu memberatkan?	Frekuensi	11	19
		Presentasi	36.6%	63.3%

*Sumber : Hasil pengolahan data pada survey awal*

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan kepada karyawan PT Sayap Bandung terbaik (Holywings Group) Bandung sebanyak 30 responden. Hal yang menjadi permasalahan disini yaitu karyawan kurang puas dengan hasil dari pekerjaan yang telah dilakukan.

(Dewi et al, 2019) Kepuasan kerja merupakan fenomena yang sering diangkat dan dibicarakan dalam berbagai diskusi dan pertemuan-pertemuan ilmiah, kepuasan kerja memberikan efek terhadap output dari sebuah proses dalam organisasi.

(Quenerita et al, 2015) Kepuasan kerja merupakan hal yang penting yang dimiliki individu didalam bekerja. Seorang karyawan yang memperoleh kepuasan kerja dari pekerjaannya, akan mempertahankan prestasi kerja yang tinggi, dan sebaliknya seorang karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya, cepat atau lambat tidak akan dapat diandalkan, kemangkiran, dan berprestasi buruk.

(Quenerita et al, 2015) Pada dasarnya, kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual dan tergantung pada persepsi seseorang tentang apa yang dirasakannya mengenai pekerjaan.

**Tabel 1. 2**  
**Survey Awal Karakteristik Individu pada PT Sayap Bandung Terbaik**  
**(Holywings Group) Bandung**

No	Pertanyaan	Jawaban		
		Keterangan	Ya	Tidak
1	Saya merasa senang bekerja ditempat ini	Frekuensi	25	5
		Presentasi	83.3%	16.6%
2	Perasaan emosi dari luar pekerjaan mempengaruhi pekerjaan saya	Frekuensi	21	9
		Presentasi	70%	30%
3	Emosi disebabkan karena saya melakukan kesalahan kerja	Frekuensi	9	21
		Presentasi	30%	70%

*Sumber : Hasil pengolahan data pada survey awal*

Berdasarkan hasil survey awal kepada karyawan sebanyak 30 responden pada PT Sayap Bandung Terbaik (Holywings Group) Bandung tentang karakteristik individu, hal yang menjadi permasalahan disini yaitu adanya perasaan emosi yang dari luar pekerjaan yang dapat mempengaruhi kepada pekerjaan.

(Menurut Lubis et al dalam sukmawati:2019) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan, standar atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

**Tabel 1. 3**  
**Survey Awal Karakteristik Pekerjaan pada PT Sayap Bandung Terbaik**  
**(Holywings Group) Bandung**

No	Pertanyaan	Jawaban		
		Keterangan	Ya	Tidak
1	Apakah anda menyukai pekerjaan yang dilakukan saat ini?	Frekuensi	20	10
		Presentasi	66.6%	33.3%
2	Apakah anda merasa jenuh dengan pekerjaan saat ini?	Frekuensi	23	7
		Presentasi	76.6%	23.3%
3	Apakah pekerjaan saat ini terlalu memberatkan?	Frekuensi	13	17
		Presentasi	43.3%	56.6%

*Sumber : Hasil pengolahan data pada survey awal*

Berdasarkan hasil survey awal tentang karakteristik pekerjaan terhadap 30 responden pada PT Sayap Bandung Terbaik (Holywings Group) Bandung,

permasalahan yang menonjol yaitu karyawan yang merasa jenuh dengan pekerjaan yang dilakukan saat ini.

(Ageng,2016) Karakteristik pekerjaan adalah identifikasi beragam dimensi pekerjaan yang secara simultan memperbaiki efisiensi organisasi dan kepuasan kerja.

**Tabel 1. 4**  
**Survey Awal Karakteristik Situasi pada PT Sayap Bandung Terbaik (Holywings Group) Bandung**

No	Pertanyaan	Jawaban		
		Keterangan	Ya	Tidak
1	Apakah anda merasa nyaman dengan situasi pekerjaan saat ini?	Frekuensi	22	8
		Presentasi	73.3%	26.6%
2	Apakah lingkungan antar teman kerja membuat nyaman?	Frekuensi	9	21
		Presentasi	30%	70%
3	Apakah lingkungan kerja anda mendukung terhadap pekerjaan anda?	Frekuensi	24	6
		Presentasi	80%	20%

*Sumber : Hasil pengolahan data pada survey awal*

Berdasarkan hasil survey awal terkait karakteristik situasi, yang paling menonjol disini yaitu ada kendala pada lingkungan antar teman pada PT Sayap Bandung Terbaik.(Holywings Group) Bandung.

(Warni,2019)Karakteristik situasi kerja tercermin melalui lingkungan kerja langsung (immediate work environment) dan tindakan organisasi (organizational action) Lingkungan kerja langsung meliputi sikap dan tindakan dari rekan kerja dan supervisor serta iklim atau suasana yang tercipta.

## **1.2 Identifikasi dan rumusan masalah**

### **1.2.1 Identifikasi masalah**

Berdasarkan hasil dari survey awal yang dilakukan peneliti, maka mendapatkan hasil dari identifikasi masalah yang ditetapkan yaitu :

1. Karyawan PT Sayap Bandung Terbaik (Holywings Group) Bandung, merasakan kurang puas terhadap hasil dari pekerjaan yang dilakukan
2. Karyawan PT Sayap Bandung Terbaik (Holywings Group) Bandung, merasakan bahwa emosi yang didapatkan dari luar pekerjaan sangat mempengaruhi terhadap pekerjaan.
3. Karyawan PT Sayap Bandung Terbaik (Holywings Group) Bandung, merasakan jenuh terhadap pekerjaan yang dilakukan mereka, karena menganggap tidak ada pembaharuan.
4. Ada pengaruh yang negatif terhadap lingkungan pertemanan pada pekerjaan yang membuat karyawan PT Sayap Bandung terbaik (Holywings Group) Bandung merasakan ketidak nyamanan

### **1.2.2 Rumusan masalah**

1. Bagaimana tanggapan responden mengenai karakteristik individu pada karyawan di PT Sayap Bandung Terbaik (Holywings Group) Bandung.
2. Bagaimana tanggapan responden mengenai karakteristik pekerjaan pada karyawan di PT Sayap Bandung Terbaik (Holywings Group) Bandung.
3. Bagaimana tanggapan responden mengenai karakteristik situasi pada karyawan di PT Sayap Bandung Terbaik (Holywings Group) Bandung.
4. Bagaimana tanggapan responden mengenai kepuasan kerja karyawan di PT Sayap Bandung Terbaik (Holywings Group) Bandung.
5. Bagaimana pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik situasi, terhadap kepuasan kerja pada PT Sayap Bandung Terbaik (Holywings Group)



### **1.3 Maksud dan tujuan penelitian**

#### **1.3.1 Maksud penelitian**

Maksud dari penelitian ini yaitu penulis ingin mengetahui, mengumpulkan, dan memperoleh data – data yang ada pada PT Sayap Bandung Terbaik terkait dengan karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik situasi, terhadap kepuasan kerja yang ada sebagaimana seperti judul penelitian ini, serta agar penulis mendapatkan ilmu yang bermanfaat selama melaksanakan penelitian ini.

#### **1.3.2 Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai karakteristik individu pada karyawan di PT Sayap Bandung Terbaik (Holywings Group) Bandung.
2. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai karakteristik pekerjaan pada karyawan di PT Sayap Bandung Terbaik (Holywings Group) Bandung.
3. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai karakteristik situasi pada karyawan di PT Sayap Bandung Terbaik (Holywings Group) Bandung.
4. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan kerja karyawan di PT Sayap Bandung Terbaik (Holywings Group) Bandung.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik situasi kerja, terhadap kepuasan kerja pada karyawan di PT Sayap Bandung Terbaik (Holywings Group) Bandung.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menghadapi hambatan dan meminimalisir masalah yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan pada PT Sayap Bandung Terbaik.

### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

Dengan dilakukan penelitian seperti ini diharapkan mahasiswa/i mampu mengimplementasikan ilmu terkait dari penelitian yang dibahas jika mengalami hal yang serupa dan diharapkan pula mahasiswa/i dapat lebih kritis untuk mempelajari hal tersebut atau mencari solusi yang lebih efektif dan efisien.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Peneliti melaksanakan Kerja Praktek ini pada PT Sayap Bandung Terbaik yang beralamat di Jalan Pasir Kaliki 25 – 27 tepatnya di Kawasan Paskal Hyper Square Blok P1 – P2, Kecamatan Cicendo, Kota Bandung Jawa Barat 4072.

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Waktu yang dilakukan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini selama 6 bulan, terhidung sejak bulan Maret 2022 sampai dengan bulan Agustus 2022. Adapun dilampirkan jadwal penelitian sebagai berikut :

