BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada hakekatnya seseorang bekerja tidak hanya untuk mempertahankan hidupnya, akan tetapi juga bertujuan untuk mencapai tarap hidup yang lebih baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa bekerja adalah bentuk aktivitas yang bertujuan untuk mencapai kepuasan. Kepuasan dalam bekerja atau kepuasan kerja yang merupakan sikap seorang individu terhadap pekerjaannya, dapat terjadi pada semua tingkatan pekerjaan dalam suatu organisasi, misalnya di tingkat manajer terendah hingga ke tingkat staf. Kepuasan kerja tidak hanya terjadi pada para karyawan instansi pemerintah dan perusahaan manufaktur saja, akan tertapi juga dapat terjadi pada karyawan pada lingkup usaha jasa.

PT. Karya Bhakti Nusantara Utama yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa tenaga kerja *(outsourcing)*. Perusahaan ini mempekerjakan karyawan sebanyak 10 karyawan tetap dan 224 karyawan *outsourcing* dengan masa kontrak kerja awal selama 1 tahun serta dapat diperpanjang atau malah diberhentikan sebelum waktunya. Berdasarkan data yang diterima oleh peneliti menyatakan bahwa PT. Karya Bhakti Nusantara Utama menjalin kerjasama dengan beberapa Perguruan Tinggi dan perusahaan manufaktur yang semuanya berlokasi di Kota Bandung. Tenaga kerja *outsourcing* yang berasal dari PT. Karya Bhakti Nusantara Utama menempati bagian

keamanan (Satpam), dan *cleaning service* untuk Pergurunan Tinggi dan menempati proses produksi dan *packing* untuk perusahaan manufaktur.

Fenomena yang terjadi di perusahaan adalah melihat proses penerimaan karyawan untuk bagian *cleaning service* dan *packing* cenderung mudah karena perusahaan masih menganggap pekerjaan yang dilakukan bersifat statis dan mudah dilakukan sehingga kurang selektif terhadap calon karyawan yang akan ditempatkan, akibatnya kemampuan karyawan, keterampilan dan minat karyawan untuk mendukung kemajuan perusahaan cenderung kurang. Berdasarkan data tingkat pendidikan karyawan yang diperoleh dari bagian HRD PT. Karya Bhakti Nusantara Utama berupa tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1

Data Karyawan PT. Karya Bhakti Nusantara Utama
PERIODE KONTRAK 2010

No	Pekerjaan	Tingkat Pendidikan				Total TK	Usia				Total TK
		SMP	SMA	D3	S1		< 20	21-30	31-40	41-50	
1	Cleaning Service	45	34	1	1	81	60	15	5	1	81
2	SATPAM	4	29	1		34	4	26	4		34
3	SOPIR	3	9			12		3	7	2	12
4	PACKING	67	17			84	76	8			84
5	ADMIN		1	1	1	3	1	2			3
6	MEKANIK		10			10	10				10
Total TK		119	100	3	2	224	151	54	16	3	224

Sumber : HRD. PT. Karya Bhakti Nusantara Utama

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut masih banyak karyawan yang ditempatkan di bagian *cleaning service* dan *packing* hampir 80% hanya lulusan SLTP dengan rata-rata tingkat usianya berkisar antara 16-20 tahun.

Relatif rendahnya tingkat pendidikan karyawan dengan usia yang masih rata-rata sangat muda tentunya dapat mengakibatkan kesulitan bagi perusahaan memberikan pengarahan dalam mencapai hasil kerja yang optimal. Disisi lain karyawan itu sendiri kurang peduli atas misi perusahaan. Hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap beberapa karyawan bagian *cleaning service* dan *packing* umumnya mengatakan kurang peduli dengan target dan sasaran yang diinginkan perusahaan, mereka hanya mengharapkan nilai kerja berupa upah yang akan mereka terima.

Kondisi faktual di atas tentunya menjadi persoalan tersendiri bagi perusahaan yang cenderung berupaya meningkatkan pelayanan yang terbaik terhadap *User*. Setiap user memiliki keinginan yang berbeda-beda tentu perusahaan dengan berbagai cara harus mampu memberikan kepuasan yang maksimal. Keinginan yang berbeda budaya yang berbeda pula akan berpengaruh terhadap karakteristik pekerjaan dimana para karyawan *outsourcing* ini ditempatkan. Perusahaan *outsourcing* tidak dapat memaksakan standar ataupun prosedur yang berlaku diperusahaan karena tentu standar maupun prosedur yang diberlakukan di perusahaan *user* berbeda. Dari hasil pra survey yang dilakukan melalui kuesioner yang diberikan penulis terhadap 20 orang karyawan dengan penjelasan pekerjaan yang berbeda, diperoleh hasil kuesioner sebagai berikut :

Tabel 1.2
Rekapitulasi Hasil Koesioner
Tentang Karakteristik Pekerjaan
Terhadap 20 Karyawan

Indikator	Persentase Jawaban Responden (%)				Jumlah Responden
	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
Variasi pekerjaan	15,0	30,0	35,0	20,0	20
Perbedaan keterampilan dan bakat	10,0	60,0	30,0	0,0	20
Identitas tugas	10,0	35,0	45,0	10,0	20
Tingkat signifikansi tugas	15,0	50,0	35,0	0,0	20
Kebebasan	5,0	60,0	30,0	5,0	20
Keleluasan dalam membuat scedule	15,0	35,0	45,0	5,0	20
Umpan balik	15,0	35,0	35,0	15,0	20

Sumber : Hasil Kuesioner, diolah

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa dari tujuh indikator karakteristrik pekerjaan ada dua indikator yang memperoleh tanggapan negatif dari responden yakni variasi pekerjaan dan umpan balik. Hal ini setidaknya mencerminkan bahwa kedua hal tersebut belum sesuai harapan dengan perkataan lain persepsi karyawan atas kedua indikator karakteristrik pekerjaan tersebut belum terlaksana secara optimal. Masih tingginya perbedaan antara dalam menyelesaikan pekerjaan serta kurangnya umpan balik dari karyawan terhadap perusahaan mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan karyawan atas pekerjaan masih relatif rendah.

Pekerjaan yang dilakukan memang penting bagi perusahaan tapi tidak memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan. Tuntutan perusahaan yang terkesan mendesak membuat para karyawan tidak leluasa dalam membuat jadwal maupun prosedur dalam menyelesaikan pekerjaan, hal ini akan menurunkan inisiatif bahkan sampai tanggung jawab terhadap pekerjaan. Evaluasi yang

dilakukan Pimpinan area pun kurang maksimal sehingga karyawan masih belum rinci dalam melakukan perbaikan apalagi melakukan pengembangan atau inovasi.

Lebih lanjut, dari hasil wawancara dengan beberapa karyawan *outsourcing*, permasalahan yang muncul di lapangan antara lain yaitu keinginan dari pimpinan yang mengharuskan adanya perbaikan terus-menerus (*continous improvement*) dalam perusahaan sehingga menimbulkan keluhan-keluhan para karyawan yang tidak pernah tersampaikan secara terbuka dalam forum rapat perusahaan. Hal-hal tersebut dicurigai berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Faktor penyumbang lain adalah adanya campur tangan dari atasan sehingga mereka memiliki kendali yang lebih kecil atas pekerjaan mereka.

Jumlah karyawan *outsourcing* yang dikelola yaitu sebanyak 224 orang dibandingkan dengan jumlah karyawan tetap 10 orang diharapkan dapat memberikan efisiensi dan kinerja yang baik bagi perusahaan khususnya bagi yang ditempatkan di bagian *Cleaning Service* dan *Packing*. Namun, pada kenyataannya hal tersebut berdampak sebaliknya. Banyak karyawan *outsourcing* terutama bagian *Cleaning Service* dan produksi melanggar aturan kedisiplinan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan mulai dari datang terlambat hingga absen tanpa ijin. Dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Table 1.3

LAPORAN ABSENSI KARYAWAN PT. KARYA BHAKTI NUSANTARA UTAMA

PERIODE APRIL s.d JUNI TAHUN 2010

No	Job	APRIL						MAY						JUNE					
		Sakit		Izin		Alpa		Sakit		Izin		Alpa		Sakit		Izin		Alpa	
		TK	Int	TK	Int	TK	Int	TK	Int	TK	Int	TK	Int	TK	Int	TK	Int	TK	Int
1	CS	15	1	27	2	40	2	20	1	15	1	44	3	26	2	10	0	38	2
2	SATPAM	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0
3	SOPIR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		8	1	0	0
4	PACKING	7	1	1	0	8	1	11	0	1	0	0	0	12	1	1	0	0	0
5	ADMIN	33	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	MEKANIK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Sumber : HRD PT Karya Bhakti Nusantara Utama

Berdasarkan data diatas, jumlah tenaga kerja *cleaning service* yang izin mencapai 27% dengan intensitas sebanyak 2 % dan untuk alpa mencapai 44% dengan intensitas sebanyak 3%. Tingginya tingkat absensi ini sering terjadi meskipun atasan sudah banyak memberikan teguran, sanksi, bahkan ada pemecatan secara sepihak oleh perusahaan tidak terkecuali karyawan *outsourcing* yang sebelumnya pernah mendapatkan *reward* atas kinerja mereka yang bagus. Untuk melengkapi tingkat kepuasan karyawan atas pekerjaan, maka penulis melakukan penelitian awal yang terkait dengan tingkat kepuasan pada 20 karyawan dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4
Rekapitulasi Hasil Koesioner Terhadap 20 Karyawan
Tentang Kepuasan Kerja

Indikator	Persentase Jawaban Responden (%)				Jumlah Responden
	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
Kepuasan terhadap gaji	5,0	10,0	45,0	40,0	20
Kepuasan terhadap pekerjaan	5,0	55,0	35,0	5,0	20
Kepuasan terhadap promosi	0,0	25,0	40,0	35,0	20
Kepuasan rekan kerja	10,0	55,0	35,0	0,0	20
Kepuasan terhadap atasan	0,0	30,0	35,0	35,0	20

Sumber : Hasil Kuesioner, diolah

Berdasarkan tabel 1.4 di atas dapat dilihat bahwa dari lima indikator kepuasan kerja, mayoritas responden memberikan tanggapan yang hampir sama yaitu masih banyaknya karyawan yang merasa sangat tidak puas atas gaji, promosi dan supervisi atau peran pengawasan yang dilakukan pimpinan pada bawahan.

Permasalahan-permasalahan tersebut di atas tentunya dapat berdampak pada kepuasan kerja mereka. Rendahnya kepuasan kerja tentunya dapat menimbulkan berbagai dampak negatif seperti mangkir kerja, lambannya menyelesaikan petkerjaan dan tingginya *turnover* karyawan. Padahal bagi perusahaan dengan karyawan yang lebih terpuaskan cenderung lebih efektif dari pada perusahaan dengan karyawan yang tidak terpuaskan.

Ting dan Yuan (1997) yang dikutip oleh Arief Subyantoro (2009) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa bahwa kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi. Hasil penelitianya menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan (kepuasan

pembayaran, promosi, kejelasan tugas, signifikansi tugas dan pemanfaatan keterampilan) secara konsisten berpengaruh pada kepuasan kerja. Begitu juga karakteristik organisasi (komitmen organisasi, hubungan dengan supervisor dan teman kerja) secara konsisten berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Tetapi karakteristik individu (pelayanan umum, usia, pendidikan, ras dan gender) tidak berpengaruh secara konsisten terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan paparan di atas, penelitian ini memfokuskan diri untuk menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan *outsourcing* yang dicurigai menurun mulai dengan indikasi banyaknya karyawan yang melakukan pelanggaran atas aturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan serta banyaknya masalah lain yang muncul berkaitan dengan keberadaan karyawan *outsourcing* di perusahaan. Analisis kepuasan kerja ini ditinjau melalui variabel karakteristik individu dan pekerjaan.

Berdasarkan paparan-paparan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian, dengan judul : "**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN KARAKTERISTIK PEKERJAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. KARYA BHAKTI NUSANTARA UTAMA (Studi Kasus *Outsourcing* Pada Perusahaan *User* di Bandung).**

1.2 Identifikasi dan Rumusan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, ditemukan beberapa permasalahan yang menyangkut kakakteristrik individu karyawan, seperti rendahnya kemampuan karyawan, keterampilan dan minat karyawan untuk mendukung kemajuan perusahaan masih sangat rendah, sebagai akibat dari tingkat pendidikan, usia dan pemahaman serta kepedulian karyawan pada misi perusahaan yang sangat terbatas. Sedangkan menyangkut karakteristrik pekerjaan ditemukan masalahm seperti terlalu kuatnya keinginan dari pimpinan untuk melakukan perbaikan kerja, sehingga menimbulkan keluhan-keluhan para karyawan yang tidak pernah tersampaikan secara terbuka dalam forum rapat perusahaan. Selain itu pula campur tangan dari atasan sehingga karyawan memiliki kendali yang lebih kecil atas pekerjaan mereka.

Munculnya permasalahan yang menyangkut karakteristrik individu karyawan dan karakteristrik pekerjaan tersebut di atas tentunya dapat berdampak pada kepuasan kerja mereka. Rendahnya kepuasan kerja tentunya dapat menimbulkan berbagai dampak negatif seperti mangkir kerja, lambannya menyelesaikan petkerjaan dan tingginya *turnover* karyawan. Padahal bagi perusahaan dengan karyawan yang lebih terpuaskan cenderung lebih efektif dari pada perusahaan dengan karyawan yang tidak terpuaskan. Dengan demikian dapat diidentifikasikan bagaimana karakteristrik individu dan karakteristrik pekerjaan akan menentukan kepuasan kerja karyawan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas dapat di dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik individu pada PT Karya Bhakti Nusantara Utama Bandung
2. Bagaimana karakteristik pekerjaan pada PT Karya Bhakti Nusantara Utama Bandung
3. Bagaimana kepuasan kerja karyawan pada PT Karya Bhakti Nusantara Utama Bandung
4. Seberapa besar pengaruh karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan baik secara simultan maupun parsial

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan untuk diolah, dianalisis, dan diinterpretasikan, sehingga dapat memperoleh kesimpulan terhadap masalah yang diteliti dalam hal ini karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Karya Bhakti Nusantara Utama

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Karakteristik individu pada PT Karya Bhakti Nusantara Utama Bandung
2. Karakteristik pekerjaan pada PT Karya Bhakti Nusantara Utama Bandung
3. Kepuasan kerja karyawan pada PT Karya Bhakti Nusantara Utama Bandung
4. Pengaruh karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan baik secara parsial maupun simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian di atas. Penulis juga berharap dengan melakukan penelitian ini akan memperoleh hasil yang dapat berguna secara akademis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Akademis

Dalam kegunaan akademis ini diharapkan dapat berguna bagi :

1. Penulis

   Memberi pengetahuan mengenai karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh nilai skripsi program studi manajemen sumber daya manusia.

2. Penulis lainnya

   Memberi informasi kepada peneliti lain yang ingin mengkaji dalam bidang yang sama mengenai karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi perusahaan

   Penelitian dapat memberi sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan mengenai pentingnya memperhatikan karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan serta mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi pihak lain

   Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi atau sumbangan pikiran yang bermanfaat untuk para pembaca yang akan mengadakan penelitian pada bidang yang sama.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan usulan penelitian untuk skripsi ini, penulis melakukan penelitian di PT. Karya Bhakti Nusantara Utama Jl. Pajajaran No. 85, sebagai kantor operasional dan di Jl. Gunung Batu No. 117 Bandung sebagai kantor pusat. Waktu pelaksanaan kegiatan dilaksanakan dari bulan Maret 2011 sampai dengan Agustus 2011, selengkapnya dapat dilihat di tabel berikut ini :

Tabel 1.5
Waktu Pelaksanaan Kegiatan Penelitian

No	Keterangan	Bulan																					
		Mar		Apr				May				Jun				Jul				Ags			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Surat Penelitian																						
2	Penelitian																						
3	Bimbingan Penyusunan Laporan																						
4	Penyusunan Laporan																						