

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah satu sumber daya dalam organisasi meliputi semua orang yang melakukan aktivitas dimana sumber daya manusia tersebut memberikan banyak pengaruh berupa ide dan perubahan dalam organisasi. Sumber daya manusia adalah satu sumber daya dalam organisasi meliputi semua orang yang melakukan aktivitas dimana sumber daya manusia tersebut memberikan pengaruh berupa ide dan perubahan dalam organisasi. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang satu-satunya memiliki akal, yaitu kemampuan memahami sesuatu yang benar dan salah, perasaan, keinginan, kemampuan, ketrampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya, serta satu-satunya sumber daya manusia yang mempunyai rasio yaitu akal yang digunakan untuk berfikir secara logis, rasa dan karsa yaitu kehendak yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Semua potensi sumber daya manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam pencapaian tujuannya sehingga antara organisasi dan individu yang ada di dalamnya merupakan satu talenta yang tidak dapat dipisahkan (Husain dan Hady, 2012).

Kepuasan kerja karyawan merupakan topik penelitian yang menarik untuk dikaji, karena sifatnya yang kompleks serta menghasilkan beragam temuan di seluruh dunia dalam konteks industri maupun jasa. Kepuasan kerja

karyawan merupakan variabel kompleks yang banyak dipengaruhi oleh *human relationship*, kompensasi, serta gaya-gaya kepemimpinan. Kepuasan kerja yang tinggi merupakan kondisi ideal yang selalu diinginkan oleh setiap organisasi namun dalam pelaksanaannya selalu menemui kendala terkait dengan faktor internal perusahaan. Penelitian tentang kepuasan kerja karyawan diberbagai sektor memunculkan beragam temuan, namun secara umum kepuasan kerja banyak dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan kompensasi (Budiar,2004; Kesuma, 2007; Panudju, 2003). Masalah kepuasan kerja juga dialami oleh PT. Dosni Roha Semarang dimana dalam beberapa bulan terakhir berdasarkan catatan dan data dari pihak manajemen PT.Dosni Roha Semarang, kepuasan kerja karyawan dinilai rendah karena terjadi *turnover* karyawan beberapa waktu lalu.

Dalam konteks manajemen modern, kepuasan karyawan merupakan awal bagi upaya mendapatkan keunggulan kompetitif dalam persaingan global,sehingga PT.Dosni Roha Semarang perlu melakukan perbaikan internal untuk meningkatkan kembali kepuasan kerja karyawannya.Kepuasan kerja juga dipengaruhi beberapa faktor yaitu *human relationship* dan kompensasisesuai dengan pembahasan yang akan di kupas dalam penelitian ini. Terjadinya penurunan kepuasan kerja karyawan diduga karyawan menerima upah atau gaji tidak sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya, karyawan tidak memiliki peluang yang sama untuk mendapatkan promosi jabatan, antar karyawan tidak mendapatkan fasilitas yang sama, dan karyawan diduga tidak mendapatkan reward untuk setiap tugas yang diselesaikan.

Selain hal-hal tersebut diatas terjadinya ketidakpuasan kerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh hubungan antar karyawan dalam perusahaan atau *human relations* interen perusahaan. *Human relationship* juga mengambil bagian pada keadaan ini yang berarti *human relationship* sebagai media komunikasi antar pribadi yang manusiawi, dalam arti komunikasi yang telah memasuki tahap psikologis yang saling memahami pikiran, perasaan dan melakukan tindakan bersama.

Kepuasan kerja karyawan perusahaan PT. Dosni Roha Semarang rendah diduga *human relations* yang ada dalam perusahaan kurang tercipta atau tidak solid. Hal ini terjadi karena tidak adanya komunikasi yang efektif antara sesama rekan kerja, maupun atasan atau bawahan dalam perusahaan, tidak adanya kesamaan kepentingan dalam intern perusahaan sehingga tidak tercipta keharmonisan antar karyawan, antar karyawan memiliki pandangan negatif dalam melakukan interaksi di perusahaan serta pesan komunikasi tidak disampaikan sesuai fakta dan realita yang ada.

Tujuan perusahaan akan tercapai jika karyawan memperoleh kepuasan kerja mereka. Adanya kepuasan dalam bekerja akan memotivasi karyawan untuk berprestasi secara optimal demi kemajuan sebuah organisasi dan apabila semua karyawan merasakan adanya kepuasan kerja maka ini akan berdampak sangat baik bagi kinerja organisasi secara keseluruhan. Mengingat arti pentingnya kepuasan kerja karyawan dalam organisasi, maka setiap organisasi harus meningkatkan kepuasan kerjanya. Kepuasan kerja merupakan perbandingan antara apa yang dirasakan dan diperoleh seseorang

dibandingkan dengan apa yang seharusnya dirasakan dan diperolehnya dari suatu pekerjaan. Wujud dari kepuasan kerja dapat diidentifikasi dengan prestasi kerja, tingkat absensi yang rendah dan jumlah karyawan yang berhenti atau *turnover* karyawan yang rendah (Firman, 2011:161)

Beberapa aspek yang dapat mempengaruhi perasaan karyawan atas pekerjaan yang ditekuninya antara lain aspek pekerjaan dimana pekerjaan yang diterima tidak memberikan kesempatan untuk menuangkan ide serta kemampuannya, terlalu membosankan atau terlalu berat bagi karyawan serta tidak ada umpan balik yang sesuai atas pekerjaannya.

Masalah kepuasan kerja juga bergantung pada tiga komponen yaitu karakteristik individu sebagai pelaksana pekerjaan, karakteristik pekerjaan yang dilakukan, dan karakteristik organisasi tempat individu tersebut bekerja. Karakteristik individu tersebut diukur dengan *spirit* untuk melayani publik (*public spirit*), umur, pendidikan dan ras. Karakteristik pekerjaan ini dinyatakan dalam bentuk kepuasan upah dan pertumbuhan karir, kejelasan karir, kejelasan tugas, penggunaan keahlian dan signifikansi tugas serta karakteristik organisasi dinyatakan dengan komitmen organisasi dan hubungan rekan kerja dan Supervisor.

Selain itu dalam perusahaan karyawan akan merasa kepuasan kerja mereka terbayarkan jika mereka mendapatkan kompensasi dari perusahaan sesuai dengan pengorbanan yang telah di berikan kepada perusahaan atau organisasi.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan, (2002:54) Kompensasi adalah seluruh imbalan yang diterima karyawan atas hasil kerja karyawan tersebut pada organisasi. Kompensasi bisa berupa fisik maupun non fisik dan harus dihitung dan diberikan kepada karyawan sesuai dengan pengorbanan yang telah di berikan kepada organisasi atau perusahaan tempat ia bekerja. Perusahaan dalam memberikan kompensasi kepada para karyawan terlebih dahulu melakukan perhitungan kinerja dengan membuat sistem penilaian kinerja yang adil. Sistem tersebut umumnya berisi kriteria penilaian setiap karyawan yang ada misalnya mulai dari jumlah pekerjaan yang bisa diselesaikan, kecepatan kerja, komunikasi dengan pekerja lain, perilaku, pengetahuan atas pekerjaan, dll.

Para karyawan mungkin akan menghitung kinerja dan pengorbanan dirinya dengan kompensasi yang diterima. Apabila karyawan merasa tidak puas dengan kompensasi yang didapat, maka ia dapat mencoba mencari pekerjaan lain yang memberi kompensasi lebih baik. Hal itu cukup berbahaya bagi perusahaan apabila pesaing merekrut atau membajak karyawan yang merasa tidak puas tersebut karena dapat membocorkan rahasia perusahaan / organisasi. Oleh sebab itu kompensasi yang diterima oleh karyawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang telah diberikan para karyawan terhadap suatu perusahaan atau organisasi, dengan memberikan kompensasi yang baik akan memberikan beberapa efek positif pada organisasi atau perusahaan antara lain mendapatkan karyawan yang berkualitas, memacu karyawan untuk bekerja lebih giat dan meraih prestasi, memikat pelamar

kerja yang berkualitas, mudah dalam pelaksanaan administrasi maupun aspek hukumnya, serta memiliki keunggulan dari pesaing.

Rendahnya kepuasan kerja dalam perusahaan PT. Dosni Roha Semarang juga diduga karyawan tidak mendapatkan atau memperoleh hasil yang sebanding dengan pekerjaan yang telah dilakukan. Hal tersebut diduga karena upah/gaji yang diterima tidak sesuai dengan pekerjaan, karyawan yang jarang mendapatkan insentive atau tambahan diluar gaji, tidak adanya tunjangan-tunjangan serta karyawan tidak mendapatkan fasilitas yang sama antar karyawan.

Menurut Robins (2008) Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan sifat individu dalam menjalani pekerjaannya, seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sifat positif terhadap pekerjaannya. Seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja akan sangat menentukan dalam pelaksanaan kegiatan kerja karyawan, jika dalam melaksanakan tugasnya karyawan memiliki kepuasan kerja, maka karyawan tersebut juga akan berperan aktif membangun kondisi lingkungan perusahaan menuju lingkungan kerja yang kondusif yaitu memberi peluang pada hasil yang diinginkan yang bersifat mendukung.

“PT. Dosni Roha” Semarang adalah Perusahaan yang bergerak dibidang PBF (Pedagang Besar Farmasi) yang berada di jalan Brigjen Katamso No.28, Karangtempel, Semarang Timur Kota Semarang, Jawa Tengah 50125 No. Telpon (024) 8414910 dengan populasi 70 karyawan yaitu terdiri dari

Supervisor, Salesman dan Bagian Administrasi. Maka perusahaan berupaya semaksimal mungkin meningkatkan *human relationship* dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan yang dirasa masih rendah.

Diduga rendahnya kepuasan kerja karyawan dikarenakan rendahnya tingkat *human relationship* dan kompensasi pada perusahaan.

Tabel 1.1

**Laporan Tingkat Absensi Karyawan PT. Dosni Roha
Semarang Tahun 2016**

Bulan	Jumlah Karyawan (orang)	Efektif Bekerja (Hari)	Absensi				Jumlah Jam Kerja Yang Hilang	Persen Tingkat Absensi
			Pulang Awal	Sakit	Izin	Tanpa keterangan		
Januari 2016	70	25	20	6	9	12	236	2,27
Februari 2016	70	24	20	5	14	6	220	2,25
Maret 2016	71	25	15	4	4	10	159	1,53
April 2016	72	26	23	10	22	12	375	3,61
Mei 2016	70	24	10	5	15	10	250	2,50
Juni 2016	70	26	22	12	11	15	326	3,01
Juli 2016	70	21	23	6	7	10	207	2,57
Agustus 2016	71	26	33	9	5	14	257	2,38
September 2016	72	25	18	13	10	8	266	2,56
Oktober 2016	71	26	10	4	7	8	162	1,62
November 2016	70	26	42	6	12	16	314	3,08
Desember 2016	70	20	35	4	7	15	243	3,37

Sumber: PT. Dosni Roha Semarang Maret 2017

Dilihat dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa tingkat absensi kerja karyawan pada periode 1 tahun dari bulan Januari 2016 sampai dengan Desember 2016 relatif tidak stabil. Persentase tingkat absensi kerja karyawan yang paling tinggi terjadi pada bulan April 2016 mencapai 3,61 persen. Hampir setiap bulan ada persentase absensi masuk kerja dengan berbagai alasan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian pada karyawan "PT.Dosni Roha" Semarang, tentang *human relationship* dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan dengan mengambil judul :

"ANALISIS PENGARUH *HUMAN RELATIONSHIP* DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN PT. DOSNI ROHA SEMARANG"

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya pengelola perusahaan PT. Dosni Roha Semarang untuk meningkatkan *human relationship* dan kompensasi yang dapat memberi dampak positif bagi peningkatan kepuasan kerja.

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka pertanyaan penelitian yang diajukan oleh penulis adalah :

1. Apakah ada pengaruh *human relationship* terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan PT. Dosni Roha Semarang ?

2. Apakah ada pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan PT. Dosni Roha Semarang ?
3. Apakah ada pengaruh *human relationship* dan kompensasi secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan PT. Dosni Roha Semarang ?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh *human relationship* terhadap kepuasan kerja karyawan pada Perusahaan PT. Dosni Roha Semarang.
2. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Perusahaan PT. Dosni Roha Semarang.
3. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh *human relationship* dan kompensasi secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Perusahaan PT. Dosni Roha Semarang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

Bagi perusahaan

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pengaruh *human relationship* dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan PT. Dosni Roha Semarang.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan atau dijadikan bahan pertimbangan bagi pemimpin perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi agar perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Bagi Penulis

Dengan penelitian ini, diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan serta mampu memahami berbagai karakteristik individu maupun perusahaan yang mampu menjalin *human relationship* sehingga tercipta kepuasan kerja yang didapat selama ini. Penelitian ini juga berfungsi sebagai sarana untuk memahami sejauhmana teori-teori sumber daya manusia terjadi secara nyata dalam suatu perusahaan serta untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam penulisan skripsi ini.

Bagi Penulis Lain

Dapat dijadikan sumber informasi dan referensi penelitian *human relationship* dan kompensasi terhadap kepuasan kerja.

1.4 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab II meliputi landasan teori, yang berisi teori-teori yang mendasari penelitian ini seperti *human relationship*, kompensasi dan kepuasan kerja, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis, dimensional variabel penelitian serta hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini meliputi deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan serta saran-saran bagi pengelola PT. Dosni Roha Semarang dalam upaya meningkatkan *human relationship dan* kompensasi yang akan berdampak pada peningkatan kepuasan kerja, serta adanya keterbatasan dalam penelitian.