

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Setiap perusahaan mempunyai tujuan yang hendak ingin dicapai yaitu memperoleh keuntungan. Dalam rangka mencapai tujuannya, setiap perusahaan harus mampu memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara optimal. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang mempunyai peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuannya tergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, sehingga potensi sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dimanfaatkan dengan sebaik mungkin agar mampu memberikan output yang optimal bagi perusahaan.

Dalam rangka mendorong terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas, kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan. Alasan mengapa perusahaan harus benar-benar memperhatikan kepuasan kerja karyawan adalah jika ditinjau dari sisi karyawan, kepuasan kerja akan memunculkan perasaan menyenangkan dalam bekerja, sedangkan jika ditinjau dari sisi perusahaan, kepuasan kerja akan meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan pelayanan prima (Suwatno dan Priansa dalam Puspitawati dan Riana, 2014).

Wujud dari kepuasan kerja dapat diindikasikan dengan tingkat kerajinan karyawan, tingkat absensi yang rendah, tidak adanya keluhan dan jumlah karyawan yang berhenti secara sepihak atau turnover karyawan rendah. Maka dari

itu pemimpin perusahaan mempunyai kewajiban untuk menciptakan kepuasan kerja seluruh karyawannya. Seorang karyawan yang mengalami kepuasan kerja akan dapat bekerja dengan lebih baik untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk memenuhi kepuasan kerja karyawan adalah dengan memahami karakteristik pekerjaan mereka. Karakteristik pekerjaan mengacu pada isi dan kondisi dari tugas-tugas karyawan (Silvia dkk, 2014), serta menentukan kesesuaian antara karyawan dengan bidang pekerjaannya (Wulandari dkk, 2015). Perusahaan harus mampu memahami dan menganalisis tiap jenis pekerjaan berdasarkan tugas, tanggung jawab dan kebutuhan kerja karyawan disetiap bidang. Hal ini dikarenakan identifikasi karakteristik pekerjaan yang tepat terkait dengan pekerjaan tertentu memiliki peran penting terkait dengan berbagai sikap karyawan di dalam perusahaan (Hendryadi, 2015).

Faktor pemberian kompensasi bagi karyawan merupakan salah satu cara untuk memuaskan kebutuhan ekonomi para karyawan serta dapat menunjang tercapainya hubungan yang harmonis antara karyawan dan perusahaan. Kompensasi merupakan pendorong bagi karyawan untuk meningkatkan prestasi kerja dan ikut memberikan sumbangsih besar kepada produktivitas operasi perusahaan (Hakim, 2011). Pemberian kompensasi kepada karyawan perlu mendapatkan perhatian lebih oleh perusahaan. Kompensasi harus memiliki dasar yang kuat, benar dan adil. Pemberian kompensasi yang baik akan menumbuhkan sikap positif bagi karyawan karena mereka merasa lebih dihargai dan termotivasi lebih giat lagi dalam bekerja sehingga tujuan perusahaan dapat terealisasi dengan baik.

Tidak hanya memberikan imbalan secara fisik, perusahaan juga harus memperhatikan imbalan secara non fisik untuk memuaskan karyawannya yaitu dengan memelihara kualitas kehidupan kerja karyawan dengan baik. Pada dasarnya kualitas kehidupan kerja mengungkapkan pentingnya nilai penghargaan terhadap manusia dalam lingkungan kerjanya (Nurhayati, 2014). Kualitas kehidupan kerja mencakup aktifitas-aktifitas yang ada di dalam perusahaan, yang diarahkan untuk meningkatkan suatu kondisi kehidupan kerja yang dapat membangkitkan semangat kerja dalam melaksanakan tugas mencapai sasaran perusahaan (Cascio dalam Nurbiyati, 2014). Peran penting kualitas kehidupan kerja adalah mengubah iklim organisasi agar secara teknis dan manusiawi membawa kepada kualitas kehidupan kerja yang lebih baik (Cascio dalam Irawati, 2015). Adanya kualitas kehidupan kerja yang baik akan menumbuhkan keinginan karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di dalam sebuah perusahaan. Seperti yang diungkapkan oleh Budiarti dalam Irawati (2015) bahwa karyawan lebih memilih perusahaan dan berada di sana jika mereka percaya bahwa perusahaan memberikan kualitas kehidupan kerja yang tinggi. Hal itu dapat dinilai bahwa karyawan menunjukkan rasa puas akan perlakuan perusahaan terhadap dirinya.

Penelitian ini dilakukan di toko emas wilayah Bumiayu. Toko emas merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jual beli perhiasan emas dengan kegiatan bisnis yang ada antara lain pembelian dari *supplier*, maupun pelanggan, penyimpanan emas, penjualan emas, dan sistem gadai. Kegiatan bisnis di toko emas hampir selalu berhubungan langsung dengan konsumen. Karyawan toko emas sebagai sumber daya utama perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada setiap konsumen oleh sebab itu perusahaan perlu

menciptakan kepuasan kerja karyawan toko emas. Hal ini sangat berperan penting dalam upaya perusahaan mencapai keuntungannya.

Karyawan toko emas di Bumiayu dibagi menjadi beberapa bagian yaitu bagian penjualan, pelayanan, penimbangan, pengecekan, penyepuhan. Dalam menjalankan tugasnya, karyawan di setiap bagian dibekali dengan variasi keterampilan, tantangan kerja, kejelasan tugas, wewenang, tanggung jawab serta umpan balik atas pekerjaan yang mereka lakukan agar mereka mampu memberikan kualitas kerja yang baik, namun berdasarkan survei awal, masih ditemui karyawan toko emas yang ditempatkan di bagian yang tidak sesuai dengan karakteristik pekerjaan mereka, seperti yang terjadi pada salah satu karyawan bagian penjualan, dimana seharusnya ia hanya menangani pihak yang ingin menjual perhiasan, namun ia juga kadang menangani bagian pembelian sehingga karyawan merasakan tidak adanya kejelasan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini menyebabkan tugas dan tanggung jawab kerja karyawan menjadi tidak konsisten dan tentunya dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja yang mengakibatkan karyawan tidak bekerja dengan optimal.

Selama ini kompensasi yang diterima karyawan toko emas di Bumiayu sudah sesuai dengan Upah Minimum Rata-rata wilayah Bumiayu, selain itu mereka menerima tunjangan seperti tunjangan hari raya dan insentif berupa uang makan setiap harinya dan uang cuti. Perusahaan juga menyediakan fasilitas berupa tempat istirahat yang bisa digunakan untuk menunaikan ibadah ataupun untuk beristirahat sejenak pada saat jam istirahat. Semua itu dilakukan perusahaan sebagai bentuk penghargaan atas kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta sebagai upaya pemenuhan kepuasan kerja karyawan. Namun ketidakpuasan

pemberian kompensasi dirasakan oleh sebagian karyawan baru karena mereka mendapatkan kompensasi berupa gaji pokok hanya 60% dari UMR. Mereka juga tidak mendapatkan uang cuti. Beberapa karyawan mengeluhkan pemberian kompensasi tidak berdasarkan beban kerja namun berdasarkan senioritas.

Karyawan toko emas di Bumiayu mengeluhkan adanya kualitas kehidupan kerja yang kurang baik. Indikasi permasalahan kualitas kehidupan kerja toko emas di Bumiayu diantaranya hubungan antar rekan kerja yang kurang harmonis akibat dari kurangnya kerjasama dengan rekan kerja saat menyelesaikan pekerjaan, selain itu kurangnya sosialisasi antara atasan dengan bawahan juga menimbulkan ketegangan yang membuat karyawan tidak nyaman saat bekerja. Berdasarkan kondisi tersebut maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kompensasi Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Toko Emas Di Bumiayu”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada setiap konsumen. Maka dari itu perusahaan perlu menciptakan suatu kepuasan kerja bagi karyawan. Pemenuhan kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang paling penting yang diyakini dapat mendorong semangat kerja karyawan guna memberikan output secara optimal bagi perusahaan. Salah satu upaya perusahaan untuk memenuhi kepuasan kerja karyawan adalah perusahaan harus mampu mengidentifikasi karakteristik pekerjaan yang tepat terkait pekerjaan dan tanggung jawab karyawan karena identifikasi karakteristik pekerjaan yang tepat memiliki

peran penting terkait dengan sikap karyawan di dalam perusahaan. Pemberian kompensasi dengan dasar yang kuat, benar dan adil juga perlu mendapatkan perhatian oleh perusahaan karena pemberian kompensasi yang baik dapat menunjang tercapainya hubungan yang harmonis antara karyawan dan perusahaan. Selain itu perusahaan harus mampu memelihara kualitas kehidupan kerja karyawan dengan baik karena hal ini dapat membangkitkan semangat kerja karyawan dalam melaksanakan tugas mencapai sasaran perusahaan. kualitas kehidupan kerja yang baik juga akan menumbuhkan keinginan karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di dalam sebuah perusahaan. Hal itu dapat dinilai bahwa karyawan menunjukkan rasa puas akan perlakuan perusahaan terhadap dirinya. Dari uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka ada beberapa pertanyaan penelitian yang dianalisis adalah sebagai berikut :

1. Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan toko emas di Bumiayu?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan toko emas di Bumiayu?
3. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan toko emas di Bumiayu?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan toko emas di Bumiayu.

2. Pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan toko emas di Bumiayu.
3. Pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan toko emas di Bumiayu.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu manajemen Sumber Daya Manusia terutama mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan atau penelitian dengan objek sejenis.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.