

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu masalah yang menarik untuk dikaji saat ini adalah masih belum optimalnya kepuasan kerja yang dirasakan karyawan pada Divisi Sumber Daya Manusia di Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia atau yang lebih dikenal PT KAI (Persero) Bandung. Salah satu perusahaan yang mempunyai pilar utama pelayanan, sudah seharusnya memberikan pelayanan maksimal kepada penumpang. Adanya rasa tidak puas yang dirasakan karyawan dapat menghambat aktivitas kerja.

Demo karyawan kontrak khususnya dilakukan oleh sejumlah karyawan kereta api. Mereka menuntut kenaikan status karyawan yang masih *outsourcing*, dilaporkan (Plasa MSN tahun 2013). Rasa tidak puas dirasakan pula salah satu karyawan yang juga menjabat sebagai direktur personalia dan umum PT KAI (Persero). Beliau merupakan karyawan yang aktif memperjuangkan hak-hak karyawan. Beliau dipecat tanpa alasan yang jelas melalui surat keputusan No. Kep-66/MBU/2007, dilaporkan (Tribunnews tahun 2012).

PT KAI (Persero) Bandung adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan jasa transportasi. PT KAI (Persero) Bandung dituntut memberikan pelayanan yang memuaskan kepada semua pihak yang berkepentingan. Seiring dengan waktu, persaingan dibidang jasa transportasi semakin berkembang. PT KAI (Persero) Bandung terus melakukan transformasi baik dari sisi internal maupun eksternal. Peningkatan keselamatan dan pelayanan

merupakan komitmen yang disadari merupakan tanggung jawab PT KAI (Persero) Bandung.

Setiap karyawan berperan aktif dalam memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Peningkatan positif yang diberikan perusahaan, berdampak pada keadaan karyawan sehingga kepuasan kerja tercapai. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa karyawan telah mendapatkan yang diharapkan.

Belum optimalnya kepuasan kerja karyawan disebabkan salah satunya oleh lingkungan kerja tidak kondusif. Setiap anggota karyawan dituntut melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai tugasnya. Hasil yang dilaksanakan harus seimbang dengan tanggung jawab yang diberikan. Sikap seseorang terhadap pekerjaannya berbeda setiap karyawan sehingga perusahaan harus mampu mengetahui keinginan dan kebutuhan karyawan.

Salah satu indikasi menurunnya kepuasan kerja karyawan pada Divisi Sumber Daya Manusia PT KAI (Persero) Bandung, terlihat dari ketidakhadiran/absensi karyawan yang fluktuasi (naik turun). Mangkunegara (2005:110), mengemukakan “Karyawan-karyawan yang kurang puas cenderung tingkat absensinya tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif”. Tingkat absensi ketidakhadiran karyawan Divisi Sumber Daya Manusia dalam enam bulan yang lalu, mengalami fluktuasi (naik-turun). Berikut ini, data ketidakhadiran karyawan selama enam bulan terakhir :

Tabel 1. 1
Data Ketidakhadiran Karyawan Divisi SDM Bulan Januari-Juni 2013

| Bulan | DL | I | S | C | TK | Jumlah | Persentase (%) |
|----------|----|----|----|----|-----|--------|----------------|
| Januari | 5 | 10 | 32 | 11 | 104 | 162 | 15,7 % |
| Februari | 12 | 4 | 2 | 4 | 44 | 66 | 7,3 % |
| Maret | 24 | 5 | 14 | 0 | 40 | 83 | 9,7 % |
| April | 24 | 20 | 29 | 15 | 31 | 119 | 12 % |

Hendiana, 2013

Pengaruh Kondisi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Divisi Sumber Daya Manusia PT KAI (Persero) Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

| Bulan | DL | I | S | C | TK | Jumlah | Persentase (%) |
|-------|----|----|----|----|----|--------|----------------|
| Mei | 14 | 19 | 12 | 6 | 6 | 21 | 7,9% |
| Juni | 17 | 15 | 22 | 19 | 7 | 8 | 10,3% |

Sumber: KAI (Persero) Bandung

Keterangan:

DL :Dinas Luar

I :Ijin

S :Sakit

C :Cuti

TK :Tanpa Keterangan

Berdasarkan Tabel 1.1, ketidakhadiran bulan Januari sebesar 15,7%. Bulan Februari mengalami penurunan sebesar 7,3%. Bulan Maret dan April mengalami peningkatan kembali sebesar 9,7% dan 12%. Mengalami penurunan pada bulan Mei sebesar 7,9%. Terakhir, mengalami peningkatan pada bulan Juni sebesar 10,3%. Terlihat dari tingkat kehadiran karyawan, masih belum dapat mencapai batas toleransi kehadiran yang telah ditetapkan sebesar 97%. Fluktuasi dari ketidakhadiran ini disebabkan oleh beberapa hal, seperti dinas luar, ijin, sakit, cuti dan tanpa keterangan. Ketidakhadiran terbesar disebabkan banyaknya *alfa*/tanpa keterangan. Jumlah *alfa* selama enam bulan terakhir mencapai 596 hari atau dalam persentase sebesar 10,6%.

Besarnya jumlah *alfa*, dapat mengindikasikan karyawan masih belum puas terhadap pekerjaannya. Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan, terdapat tingkat ketidakdisiplinan dalam kehadiran kerja. Kedisiplinan kerja karyawan khususnya pada Divisi Sumber Daya Manusia PT Kereta Api (Persero) Bandung harus ditingkatkan, seperti mentaati peraturan masuk kerja, penggunaan jam kerja dan pengurangan absensi, khususnya yang menjadi permasalahan adalah absen tanpa keterangan/*alfa*. Berikut ini data keterlambatan karyawan pada Divisi

Sumber Daya Manusia PT Kereta Api (Persero) Bandung selama enam bulan terakhir:

Tabel 1. 2
Data Keterlambatan Karyawan
Divisi SDM Bulan Januari-Juni 2013

| Bulan | Keterlambatan setelah 15 menit | Keterlambatan setelah 30 menit |
|----------|--------------------------------|--------------------------------|
| Januari | 2,6% | 1,5% |
| Februari | 3,3% | 3,6% |
| Maret | 3,5% | 2,4% |
| April | 3,3% | 4,5% |
| Mei | 2,85% | 3,6% |
| Juni | 4,05% | 3,6% |

Sumber: KAI (Persero) Bandung

Kurang disiplinnya karyawan dapat terlihat dari ketidakhadiran dan keterlambatan yang dilakukan oleh karyawan, sehingga mengakibatkan waktu jam kerja banyak yang terbuang. Ketidakhadiran dan keterlambatan yang terus meningkat, akan mengganggu kegiatan operasional perusahaan. Sependapat dengan itu, Garry Dessler dalam Handoko (1992:196), mengemukakan:

Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan perputaran yang lebih baik, kurang aktif dalam kegiatan serikat karyawan dan (kadang-kadang) berprestasi kerja lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Tingkat ketidakhadiran dan keterlambatan yang fluktuasi, dapat dipersepsikan lebih awal bahwa karyawan memiliki rasa tidak puas terhadap pekerjaannya. Berbagai macam tanggapan yang dilakukan oleh karyawan dalam memberitahukan rasa tidak puasnya, salah satunya dengan meninggalkan pekerjaannya. Dari data yang diberikan selama tiga tahun terakhir, telah terjadi *turnover* pada Divisi Sumber Daya Manusia PT KAI (Persero) Bandung, sebagai berikut:

Hendiana, 2013

Pengaruh Kondisi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Divisi Sumber Daya Manusia PT KAI (Persero) Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 1.3
Data Turnover pada Divisi SDM PT KAI (Persero) Bandung

| Tahun | Karyawan yang keluar | Karyawan yang masuk |
|-------|----------------------|---------------------|
| 2010 | 10 orang | 13 orang |
| 2011 | 14 orang | 6 orang |
| 2012 | 18 orang | 11 orang |

Sumber: KAI (Persero) Bandung

Menurut Tabel 1.3, dapat dijelaskan bahwa adanya peningkatan karyawan yang keluar dari perusahaan. Peningkatan ini disebabkan oleh salah satunya rasa tidak puas karyawan. Keseluruhan karyawan yang keluar pada Divisi Sumber Daya Manusia tahun 2009 sampai 2012, sebanyak 42 orang. Penambahan karyawan untuk menutupi karyawan yang keluar sebesar 30 orang karyawan. Perusahaan yang memiliki karyawan banyak, mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap karyawannya.

Observasi awal yang penulis amati, masih banyak karyawan yang kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaan. Terlihat dari karyawan yang berbincang-bincang dengan karyawan lainnya walaupun mempunyai tugas, masih adanya karyawan yang mondar-mandir di tempat makan maupun di lorong-lorong tempat kerja. Permasalahan tersebut ditambah dengan masih banyaknya karyawan yang merokok di kawasan area kerja dan masih dalam waktu jam kerja.

Keseluruhan wawancara dan data empirik (pendahuluan) yang telah diolah, banyak indikasi yang menunjukkan belum puasny karyawan dalam bekerja. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja, akan berusaha untuk memaksimalkan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap dan terampil tetapi mereka yang juga mempunyai semangat dan berkeinginan untuk mencapai sesuatu yang maksimal. Hal tersebut dikemukakan oleh Hasibuan (2007:202),

Hendiana, 2013

Pengaruh Kondisi Kerja Terhadap Kepuadan Kerja Karyawan Pada Divisi Sumber Daya Manusia PT KAI (Persero) Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

“Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat”.

Fenomena di atas mengindikasikan bahwa tujuan organisasi belum optimal sepenuhnya tercapai. Hal ini memberi peluang dan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Kondisi kerja diduga sebagai faktor belum terpenuhinya kepuasan kerja. Kondisi lingkungan kerja karyawan dapat dikatakan baik apabila terciptanya hubungan karyawan maupun rekan dalam lingkungan kerja yang ada disekitar karyawan, baik fisik maupun non fisik.

Inilah yang membuat penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Kondisi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Divisi Sumber Daya Manusia PT KAI (Persero) Bandung”.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Inti kajian dalam penelitian ini adalah belum optimalnya kepuasan kerja karyawan pada Divisi Sumber Daya Manusia PT KAI (Persero) Bandung. Burt, Harold E dalam As'ad (1980:109), mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja:

(1) hubungan antar karyawan (hubungan antar manajer dengan karyawan, faktor fisis dan kondisi kerja, hubungan sosial, sugesti dari teman sekerja, emosi dan situasi kerja); (2) Faktor individual (sikap orang terhadap pekerjaannya, umur, jenis kelamin); (3) Faktor luar (keadaan keluarga karyawan, rekreasi, pendidikan).

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, penulis memfokuskan penelitian pada variabel hubungan antar karyawan, yaitu kondisi kerja. Kondisi kerja diduga menjadi faktor determinan yang paling

berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Merujuk hal tersebut, masalah kepuasan kerja dalam penelitian ini akan dikaji dari pengaruh kondisi kerja.

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan pada Divisi Sumber Daya Manusia PT KAI (Persero) Bandung yaitu dengan menciptakan kondisi kerja yang baik. Frasher, TM (1985:57), mengemukakan “Perasaan puas seseorang salah satunya dipengaruhi oleh adanya keamanan kerja dan kondisi kerja yang menarik”. Karyawan yang telah terpenuhi harapan yang diinginkan, akan berusaha memberikan yang terbaik bagi perusahaan. Kondisi kerja yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran efektivitas Kondisi Kerja pada Divisi Sumber Daya Manusia PT KAI (Persero) Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat Kepuasan Kerja Karyawan pada Divisi Sumber Daya Manusia PT KAI (Persero) Bandung?
3. Adakah pengaruh Kondisi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Divisi Sumber Daya Manusia PT KAI (Persero) Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data, untuk menjawab masalah penelitian yang telah dirumuskan di atas. Tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran efektivitas Kondisi Kerja pada Divisi Sumber Daya Manusia PT KAI (Persero) Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran tingkat Kepuasan Kerja Karyawan pada Divisi Sumber Daya Manusia PT KAI (Persero) Bandung.

Hendiana, 2013

Pengaruh Kondisi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Divisi Sumber Daya Manusia PT KAI (Persero) Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3. Untuk mengetahui adakah pengaruh Kondisi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Divisi Sumber Daya Manusia PT KAI (Persero) Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Tujuan penelitian yang sudah tercapai, maka akan ada dua kegunaan dari penelitian tersebut. Kegunaan penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan gambaran dan pengetahuan yang lebih luas kepada peneliti-peneliti yang akan melakukan penelitian. Lebih jauh mengenai masalah-masalah yang sama dan dapat membuktikan wacana teoritis, terutama mengenai Kondisi Kerja dan Kepuasan Kerja.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis, diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai bahan referensi dan informasi bagi perusahaan dalam mengembangkan dan menciptakan kondisi kerja yang baik sehingga tercipta kepuasan kerja.