

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. cabang Purbaleunyi adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak dibidang penyelenggara jasa jalan tol. Perusahaan ini dibentuk pada tahun 1978 setelah jalan tol pertama, yang menghubungkan Jakarta-Bogor selesai dibangun. Sebagai perusahaan jalan tol pertama di Indonesia, dengan pengalaman lebih dari 32 tahun dalam membangun dan mengoperasikan jalan tol, saat ini Jasa Marga adalah pimpinan dalam industrinya dengan mengelola lebih dari 531km jalan tol atau 76% dari total jalan tol di Indonesia.

Dalam menghadapi persaingan, perusahaan ini diharapkan mampu memanfaatkan sumber daya manusia yang handal seoptimal mungkin melalui praktek-praktek organisasi secara luwes, cepat dan tanggap terhadap perubahan lingkungan.

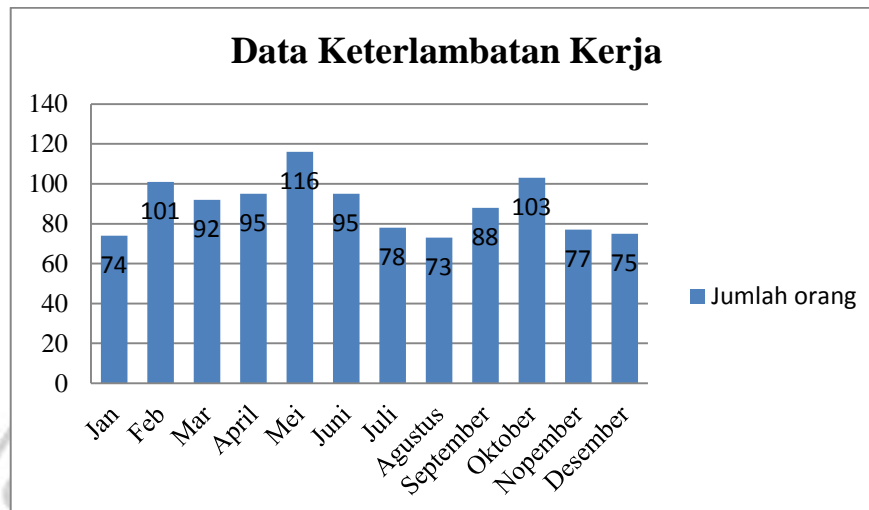
Diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai tanggungjawab dan kemampuan yang baik karena secara langsung ataupun tidak langsung, sumber daya manusia memberi kontribusi pada perusahaan yang meliputi pemangku kepentingan eksternal dan kepentingan internal yang dimiliki oleh perusahaan.

Tidak dipungkiri bahwa di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung sendiri banyak terjadinya permasalahan yang terdapat di perusahaan itu sendiri. Banyaknya adanya tantangan yang muncul dan hal itu mengakibatkan perusahaan mengalami kemunduran terutama dibidang Sumber Daya Manusia itu sendiri. Permasalahan seperti inilah yang pada akhirnya apabila terus berlarut-larut akan berkembang menjadi suatu permasalahan yang kompleks dan berakibat pula pada segala aspek perusahaan. Masalah yang timbul ini disebabkan oleh adanya ketidakpuasan karyawan dalam bekerja. Salah satu indikasi dari menurunnya tingkat kepuasan kerja adalah tingginya tingkat absensi (*absenteeism*), tingginya keluar masuk karyawan (*turnover*), menurunnya produktivitas atau prestasi kerja karyawan (*performance*). Seperti yang diungkapkan A. A. Anwar Prabu Mangkunegara (2007:117), yang menyatakan bahwa:

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan turnover karyawan yang rendah, sedangkan karyawan-karyawan yang kurang puas biasanya turnover-nya lebih tinggi. Karyawan-karyawan yang kurang puas cenderung tingkat kehadiran (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.

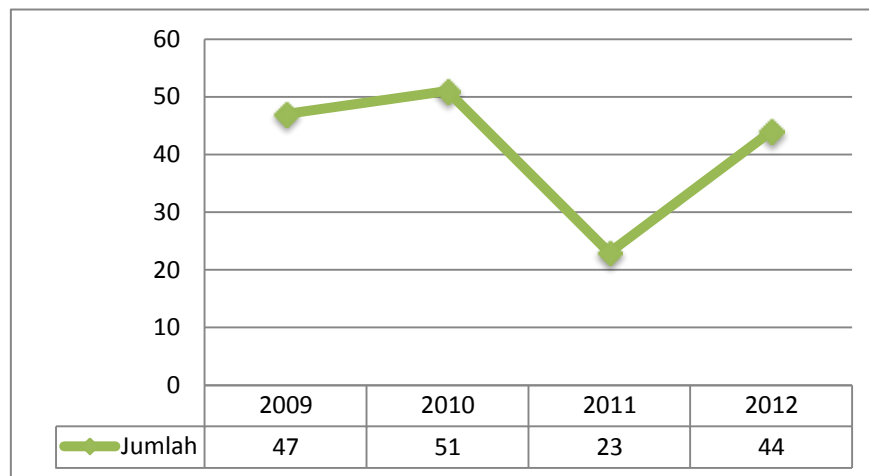
Untuk lebih memperjelas mengenai informasi yang diperoleh dan berdasarkan dari hasil penelitian berupa observasi dan wawancara pada PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung terjadinya peningkatan ketidakhadiran, keterlambatan, dan hasil rekapitulasi angket pra penelitian. Dengan perolehan data-data sekunder yang mengidentifikasi masih rendahnya kepuasan kerja

karyawan PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi, peneliti akan menyajikan data-data tersebut di bawah ini. Berikut data keterlambatan kerja pada tahun 2012:



Gambar 1.1
Data Rekapitulasi Keterlambatan Kerja Karyawan PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung Periode 2012 (Januari-Desember)

Berdasarkan data rekapitulasi keterlambatan kerja pada gambar 1.1, tingkat keterlambatan karyawan PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi selalu mengalami kenaikan yang fluktuatif setiap bulannya pada tahun 2012. Hal tersebut terlihat pada bulan Januari jumlah karyawan yang terlambat sebanyak 74 orang, bulan Februari sebanyak 101 karyawan, bulan Maret sebanyak 92 orang, bulan April sebanyak 95 orang, bulan Mei mengalami jumlah yang terbanyak yaitu 116 orang, bulan Juni sebanyak 95 orang, bulan Juli sebanyak 78 orang, bulan Agustus sebanyak 73 orang, bulan September sebanyak 88 orang, bulan Oktober sebanyak 103 orang, bulan Nopember sebanyak 77 orang dan bulan Desember sebanyak 75 orang.. Hal ini tentu saja sangat berpengaruh pada laju kinerja perusahaan itu sendiri.



Gambar 1.2
Data Rekapitulasi Alpa Kerja Karyawan (Tidak ada keterangan)
PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung
Periode 2009-2012

Grafik data rekapitulasi alpa keterangan pada gambar 1.2 menunjukkan jumlah alpa karyawan setiap tahunnya cenderung mengalami peningkatan. Dapat dilihat dari tahun 2009 menunjukkan sebanyak 47 orang, tahun 2010 sebanyak 51 orang, tahun 2011 sebanyak 23 orang, dan tahun 2012 sebanyak 44 orang. Pada data diatas terlihat bahwa masih banyak karyawan yang Alpa dalam pekerjaannya. Hal tersebut berdampak pada kepuasan kerja karyawan karena mereka merasa kurang puas atas pekerjaannya yang mengakibatkan karyawan tersebut tidak semangat dalam bekerja ataupun tidak adanya rasa disiplin dalam diri mereka. Hal seperti ini tentu saja harus menjadi perhatian, karena apabila dibiarkan terus menerus maka akan berpengaruh pada laju tumbuh berkembangnya perusahaan. Dalam hal ini perusahaan juga mampu memberikan jalan keluar untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa karyawan PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung dan kepada salah seorang staf Human Resources Bapak Agus Iriansyah mengenai kepuasan kerja karyawan yang terlihat menurun. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa permasalahan, yaitu kurangnya pengawasan dan faktor pendorong moral yang dilakukan oleh atasannya maupun dorongan dari sesama rekan kerja. Masih banyak pula karyawan yang bersikap santai dalam bekerja seperti sesama karyawan mengobrol di luar saat jam kerja berlangsung, makan saat bekerja, keluar-masuk kantor lebih awal sebelum jam istirahat. Sikap santai seperti ini yang menyebabkan pekerjaan tidak berjalan dengan lancar dan lebih banyak mengulur waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

Selain data absensi di atas, terdapat pula data mengenai penilaian kinerja perusahaan yang membuktikan bahwa kinerja perusahaan masih belum optimal dan perlu ditingkatkan. Penilaian kinerja PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung dilaksanakan setiap setahun sekali. Data penilaian tersebut disajikan dalam bentuk tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Penilaian Kinerja PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung
2010-2012

Nilai Konduite	Yudisium Kinerja	Tahun					
		2010		2011		2012	
		Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%
NK > 8,4	Sangat Baik	55	19,85	52	18,63	37	13,16
6,8 < NK ≤ 8,4	Baik	84	30,32	89	31,89	78	27,75
5,2 < NK ≤ 6,8	Cukup Baik	116	41,87	121	43,36	139	49,46
3,6 < NK ≤ 5,2	Kurang Baik	13	4,69	10	3,58	16	5,69
NK ≤ 3,6	Tidak Baik	9	3,27	7	3,54	11	3,94
Jumlah Karyawan		277	100	279	100	281	100

Sumber: Pengolahan data, 2014

Dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung mengalami penurunan yang fluktuatif, terlihat dari jumlah karyawan yang memperoleh yudisium kinerja sangat baik. Pada tahun 2010 karyawan yang memperoleh kinerja sangat baik hanya berjumlah 55 orang atau sekitar 19,85% dari 277 orang karyawan, kemudian di tahun 2011 menurun menjadi 18,63% dari 279 orang karyawan dan di tahun 2012 kembali menurun menjadi 13,16% dari 281 orang karyawan. Selain itu, di tahun 2010 jumlah karyawan dengan yudisium kinerja tidak baik sebanyak 3,27% dan kemudian meningkat di tahun 2011 menjadi 3,54% dan di tahun 2012 jumlah karyawan dengan yudisium kinerja tidak baik kembali meningkat menjadi 3,94%.

Apabila dilihat dari data penilaian kinerja diatas, rata-rata karyawan banyak yang mendapatkan yudisium kinerja baik dan cukup baik, namun kondisi tersebut tetap dikategorikan belum optimal. Hal ini karena tidak sesuai dengan target yang diharapkan PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung. Target yang ditetapkan PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung adalah semua karyawan mendapatkan yudisium kinerja sangat baik.

Untuk memperjelas mengenai kepuasan kerja di atas, penulis mencoba mencari informasi primer lain sebagai penunjang adanya masalah di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung, penulis menghadirkan rekapitulasi angket pra penelitian untuk menggambarkan kepuasa kerja karyawan.

Tabel 1.2
Hasil Rekapitulasi Angket Pra Penelitian kepada 20 orang Karyawan
PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung

No	Pertanyaan	Jawaban Alternatif					Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1.	Apakah anda merasa puas dengan pekerjaan anda saat ini?	8	7	5	-	-	20
2.	Apakah anda merasa puas dengan atasan dalam memberikan tugas	9	7	4	-	-	20
3.	Apakah anda merasa puas bekerja sama dengan rekan kerja anda?	9	11	-	-	-	20
4.	Apakah anda merasa puas dengan kondisi lingkungan kerja disini	5	10	4	1	-	20
5.	Apakah anda puas dengan pemberian motivasi kerja dari lingkungan kerja anda?	5	8	7	-	-	20

Sumber : Pengolahan data, 2014

Berdasarkan hasil rekapitulasi angket pra penelitian pada tabel 1.2, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan merasa puas atas pekerjaannya, akan tetapi masih ada pula yang merasa tidak puas terhadap pekerjaan yang dimiliki. Melihat dari hasil rekapitulasi kuesioner pra penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa rendahnya kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung.

Fenomena-fenomena yang dikemukakan di atas menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan masih belum optimal bila dilihat dari lingkungan kerja, kondisi pekerjaan, faktor pendorong berupa secara moral baik dari atasan maupun sesama rekan kerja. Apabila fenomena-fenomena tersebut dibiarkan secara terus menerus, maka akan menghambat pula pada pencapaian tujuan perusahaan.

Dilihat dari fenomena lingkungan kerja, PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung permasalahan yang lebih muncul yaitu pada lingkungan kerja. Lingkungan kerja itu sendiri terbagi atas dua, yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik. Lingkungan kerja bukan hanya berpengaruh pada semangat kerja dan kegairahan kerja dalam pelaksanaan tugas, tetapi seringkali pengaruhnya cukup besar terhadap kepuasan kerja pegawai. Karena dengan lingkungan kerja yang baik akan memotivasi pegawai untuk bekerja dengan baik agar dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

Dalam penelitian ini, penulis tertarik untuk mengamati faktor lingkungan kerja non fisik, karena lingkungan kerja non fisik ini erat kaitannya dengan pekerjaan yang dilakukan sehari-hari dan hubungan antara pegawai di tempat

kerja. Menurut Sedarmayanti (2008:31), “Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan”. Terlihat dari hubungan sesama rekan kerja yang satu sama lain tidak dapat sama-sama meningkatkan semangat kerja karena masih sama-sama berleha-leha dan mengobrol ketika waktu jam kerja berlangsung.

Menurut Malayu Hasibuan (2007:202), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Dengan kata lain, apabila karyawan mendapatkan pendorong moral berupa motivasi yang didapatkan selama dia bekerja baik dari atasan maupun sesama rekan kerja, maka hal tersebut akan menjadi penyemangat untuk mencapai suatu kepuasan tersendiri bagi pekerjaannya.

Dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja dan motivasi merupakan faktor yang sangat penting dalam menggerakkan kepuasan kerja karyawan. Sehingga dengan lingkungan kerja maupun hubungan yang baik dalam pekerjaan serta adanya motivasi menjadi modal utama agar karyawan senantiasa merasa puas atas pekerjaan yang mereka miliki. Perusahaan harus mampu memperhatikan hal tersebut demi kemajuan bersama dan kondisi seperti ini tidak bisa dibiarkan

berlarut-larut, karena dengan kepuasan yang rendah, karyawan tidak bisa mencurahkan seluruh jiwa, perasaan dan waktu mereka untuk kemajuan perusahaan yang pada akhirnya berdampak menurunnya kinerja perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas penyebab rendahnya kepuasan kerja PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung masih tergolong rendah, dikarenakan kurangnya faktor lingkungan kerja non fisik dan motivasi kerja sehingga perlu adanya suatu peningkatan perilaku karyawan pada lingkungan kerja non fisik dan motivasi kerja, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Persepsi Karyawan PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung)”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dalam situasi yang semakin berkembang, perusahaan dituntut untuk dapat memaksimalkan sumber daya manusia yang dimiliki. Dalam hal ini PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung harus memiliki pencapaian hasil kerja yang optimal dalam rangka menghadapi persaingan. Rendahnya kepuasan kerja dapat disebabkan oleh lingkungan kerja non fisik yang tidak mendukung serta motivasi kerja yang rendah yang dapat dilihat dari keterlambatan, alpa kerja dan tingkat mutasi. Padahal kepuasan kerja merupakan faktor yang mendasar agar para karyawan betah dan semangat dalam bekerja.

Apabila hal ini dibiarkan terus menerus dan tidak segera dibenahi maka dampak yang akan ditimbulkan sangat kompleks dan tujuan perusahaan pun tidak akan sepenuhnya tercapai dengan baik. Maka dari itu perlu adanya pembenahan tentang peningkatan kepuasan kerja karyawan di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung dengan memperhatikan salah satu faktor yang mempengaruhinya yaitu lingkungan kerja non fisik dan motivasi kerja.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, identifikasi masalah dan data yang telah dipaparkan di atas, menurunnya kepuasan kerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja non fisik dan motivasi. karena banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang menurun, maka peneliti hanya akan meneliti beberapa faktor saja. Rumusan ini dapat dijabarkan ke dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan bagaimana gambaran lingkungan kerja non fisik, motivasi kerja dan kepuasan kerja di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung?
2. Untuk menjelaskan bagaimana pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung?
3. Untuk menjelaskan bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung?
4. Untuk menjelaskan bagaimana Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui gambaran lingkungan kerja non fisik, motivasi kerja dan kepuasan kerja di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam penerapan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam dunia yang lebih luas lagi untuk selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini nantinya dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dalam pengelolaan SDM beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek SDM secara lebih baik dan

dapat menjadi suatu bahan evaluasi pembelajaran bagi karyawan untuk menjalankan tugas di perusahaan.

