

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri Pariwisata merupakan komoditi yang dikembangkan dan diandalkan sebagai salah satu alat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan perekonomian masyarakat. Industri pariwisata merupakan kegiatan yang tidak mengenal batas ruang dan wilayah (*borderless*). Pengaruh globalisasi akibat perkembangan teknologi informasi yang diikuti dengan kemudahan akses membuat pergerakan manusia menjadi lebih cepat, lebih bervariasi, lebih nyaman, lebih ekonomis dan lebih mudah untuk melakukan wisata.

WTO (*World Tourism Organization*) memprediksi bahwa pertumbuhan Industri Pariwisata Dunia (*travel industry*) adalah 4,2% pertahun dalam jangka waktu 10 tahun (2001 s/d 2010). WTTC (*World Travel & Tourist Council*) juga memprediksi tren perkembangan pariwisata tahun 2020, perjalanan wisata dunia akan mencapai 1,6 milyar orang, 438 juta orang akan berkunjung ke kawasan Asia-pasifik dan 100 juta ke Cina.

Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia selama 2009 mencapai 6,6 juta orang dari target sebanyak 6,4 juta orang. Indonesia merupakan sebagian kecil dari negara-negara di kawasan Asia Pasifik yang sektor pariwisatanya mengalami pertumbuhan positif. Pertumbuhan sektor pariwisata di Indonesia pada periode

pertama di tahun 2009 sebesar 2,56 % dibandingkan dengan negara tetangga Malaysia sebesar 3,5%.

Pemerintah menilai faktor-faktor penghambat seperti krisis global, peristiwa bom, dan bencana alam (seperti gempa bumi), tidak berpengaruh secara berarti terhadap pariwisata di Indonesia. Jumlah kunjungan wisman pada tahun 2002-2010 dapat dilihat dari Tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2002 -2010**

TAHUN	JUMLAH WISATAWAN MANCANEGAR A	RATA-RATA PENGELUARAN PER ORANG (USD)		RATA-RATA LAMA TINGGAL (HARI)	PENERIMAAN DEvisa (JUTA USD)
		PER KUNJUNGAN	PER HARI		
2002	5.153.620	1.053,36	100,42	10,49	5.396,26
2003	5.033.400	893,26	91,29	9,79	4.305,56
2004	4.467.021	903,74	93,27	9,69	4.037,02
2005	5.321.165	901,66	95,17	9,47	4.797,88
2006	5.002.101	904	99,86	9,05	4.521,89
2007	4.871.351	913,09	100,48	9,09	4.447,98
2008	5.505.759	970,98	107,7	9,02	5.345,98
2009	6.100.452	1.178,54	137,38	8,58	7.377,39
2010	6.323.730	1.288,45	153,44	9,32	7.596,43

Sumber: *Statistical Report on Visitor Arrivals to Indonesia 2010*

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa Indonesia merupakan salah satu negara yang tidak terlalu terpengaruh oleh krisis global yang menjadi isu pariwisata terkini. Dapat dilihat bahwa pada tahun 2010 jumlah wisman (wisatawan mancanegara) mencapai 6.323.730 orang. Angka tersebut menunjukkan adanya

pertumbuhan sebesar 2,5 persen dibanding tahun 2009. Hal ini terbukti di setiap negara berusaha untuk meningkatkan pariwisatanya untuk meningkatkan penghasilan devisa negara tersebut ( Yoeti, 2001 : 22 ).

Indonesia memiliki sumber daya alam yang melimpah, beraneka ragam dan sangat indah. Akan lebih baik apabila Negara Indonesia mengembangkan obyek pariwisata yang berguna dalam meningkatkan pendapatan ekonomi bangsa Indonesia. Didukung dengan pemberlakuan UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah daerah yang efektif mulai dilaksanakan bulan januari 2001, secara nyata merupakan awal yang strategis daerah untuk menggali, mengembangkan dan mengelola aset-aset maupun potensi sumber daya yang dimiliki serta memperdayakannya pembangunan perekonomian daerah setempat. Perencanaan tersebut mengakibatkan daerah perlu mengamati sektor-sektor strategis, mencermati sumber daya yang memiliki potensial.

Dalam dunia bisnis penuh persaingan secara menyeluruh melahirkan sebuah tantangan dalam menjadikan perusahaan lebih unggul daripada perusahaan lain bahkan yang bergerak di bukan bidang yang sama sekalipun. Pada perusahaan jasa dan industri yang berskala besar, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam proses pencapaian tujuan perusahaan yaitu menghasilkan laba maksimum untuk jangka panjang. Menurut (Amin Widjaja, 2004: 120), Sumber daya manusia yang berkualitas sangat berperan dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan, mendayagunakan sumber daya-sumber daya lain dalam perusahaan, dan menjalankan strategi bisnis secara optimal.

Bagi suatu perusahaan secara keseluruhan sumber daya manusia merupakan kekayaan yang sangat berharga. Kehilangan atau kepindahan sumber daya manusia yang profesional bagi suatu perusahaan merupakan suatu kerugian yang besar karena hal tersebut akan membuang biaya yang telah dikeluarkan oleh perusahaan untuk membina atau mendidik sumber daya manusia yang diperolehnya itu. Kerugian lainnya adalah hilangnya kesempatan memanfaatkan sumber daya manusia tersebut untuk meningkatkan keuntungan yang bisa diperoleh perusahaan yang mungkin dapat juga mengancam kelangsungan hidup perusahaan yang belum mempunyai sistem perekrutan serta pendidikan sumber daya manusia yang baik.

Setiap perusahaan pasti menginginkan bila tujuan perusahaannya dapat tercapai tanpa mengalami banyak kendala. Namun bila ditilik lebih jauh, permasalahan pencapaian tujuan tersebut tidaklah sesederhana yang dipikirkan oleh pihak manajemen perusahaan. Terdapat kendala-kendala yang dapat menghambat tujuan perusahaan, sebagai contoh adalah kendala yang timbul dari karyawan sebagai bagian dari organisasi, seperti rendahnya prestasi kerja, komitmen dan gairah kerja serta rendahnya kemampuan dan keterampilan kerja dari karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dalam jangka waktu tertentu yang telah ditentukan oleh perusahaan. Untuk mengatasi kendala itulah diperlukan suatu perencanaan yang tepat dan baik agar sumber daya manusia yang ada di perusahaan tersebut dapat bekerja secara optimal.

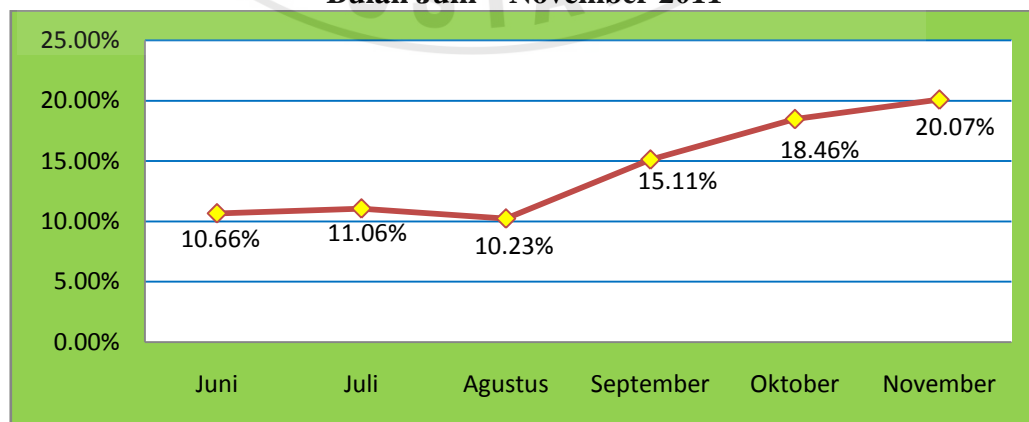
Dalam penelitian ini penulis memilih PT. Marga Indonesia tentu saja berdasarkan pengalaman penulis dalam pra penelitian selama empat bulan berada di perusahaan tersebut, sehingga sebagai salah satu objek perusahaan yang bergerak

pada bidang pelayanan jasa transportasi pariwisata tentu saja diharapkan akan membawa kontribusi pendapatan bagi daerah selain juga dapat memberikan pelayanannya yang terbaik bagi konsumen. Mencapai tujuan tersebut perusahaan memerlukan pengelolaan SDM yang baik agar sumber daya yang ada didalamnya dapat mencapai efektivitas dan prestasi kerja yang diinginkan.

Seiring dengan perjalanan perusahaan yang telah bertahun - tahun di dunia pariwisata. Tidak dapat dipungkiri adanya tantangan dan permasalahan yang muncul. Berdasarkan data kepegawaian yang terdapat di Bagian Personalia dan Umum PT. Marga Indonesia yang beralamat di Jl. Jurang No. 11 Bandung, terdapat beberapa data yang dapat mengidentifikasi ketidakpuasan kerja karyawan PT. Marga Indonesia.

1. Tingkat ketidakhadiran karyawan masih di anggap kurang dapat memenuhi harapan perusahaan. Terlihat dari gambar 1.1 berikut ini:

**Gambar 1.1**  
**Persentase Ketidakhadiran Karyawan PT. Marga Indonesia**  
**Bulan Juni – November 2011**



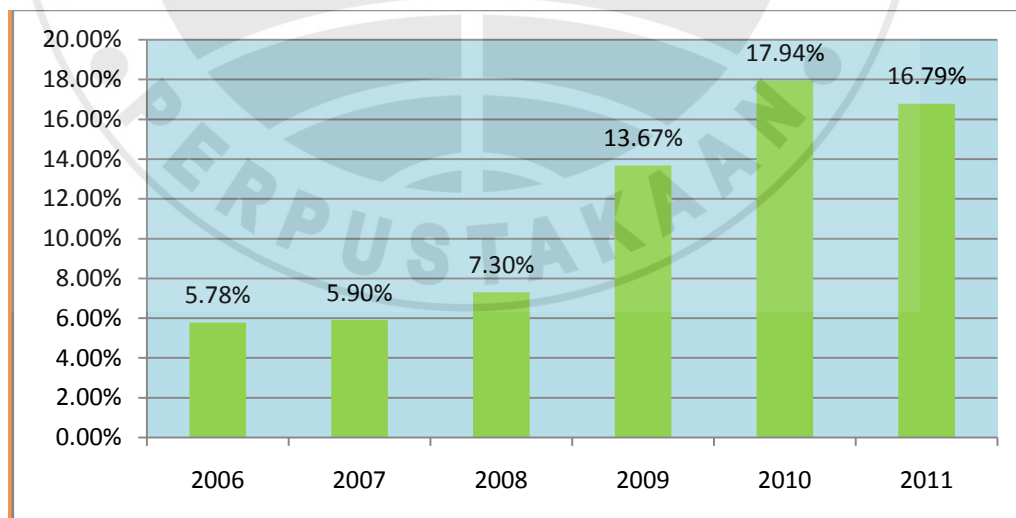
Sumber : Bagian Personalia dan Umum PT. Marga Indonesia, 2011

Berdasarkan tabel data di atas, tingkat kemangkiran karyawan PT. Marga Indonesia selama 6 bulan terakhir adalah berfluktuatif, namun cenderung memiliki *trend* yang meningkat. Tingkat ketidakhadiran pada periode tersebut cukup tinggi. Pada bulan Oktober misalnya, tingkat ketidakhadiran mencapai 20.07%, artinya ketidakhadiran karyawan mencapai persentase lebih dari 20%, padahal standar yang ditetapkan oleh perusahaan terhadap jumlah kehadiran karyawan perbulannya tidak boleh kurang dari 80%.

2. Persentase *turnover* karyawan yang cenderung mengalami kenaikan dan tinggi.

Terlihat dari tabel berikut:

**Gambar 1.2**  
**Tingkat *turnover* Karyawan PT. Marga Indonesia**  
**Tahun 2006 - 2011**



Sumber: Bagian Bagian Personalia dan Umum PT. Marga Indonesia, 2011

Dari data di atas, dapat dilihat juga persentase *turnover* karyawan mengalami fluktuasi. Peningkatan yang terbesar terjadi pada Tahun 2009, dimana terjadi

kenaikan sebesar 6.37% dari tahun sebelumnya. *Turnover* karyawan pada tiga tahun terakhir melebihi standar yang ditolerir perusahaan yaitu sebesar 10% pertahun.

Begitu banyak permasalahan-permasalahan seputar manajemen sumber daya manusia yang menyebabkan perusahaan mengalami kemunduran. Permasalahan ini pada akhirnya akan berkembang menjadi suatu permasalahan yang kompleks yang berakibat 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 masuknya karyawan (*turnover*), menurunnya produktivitas atau prestasi kerja karyawan (*performance*). Seperti yang diungkapkan oleh A. A. Anwar Prabu Mangkunegara (2007:118) 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.

Banyak faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan kerja, seperti yang diungkapkan oleh A. A. Anwar Prabu Mangkunegara (2007:117) :

Ketidakpuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi, dan lain sebagainya.

Didalam PT. Marga Indonesia pun memiliki alur kompensasi yang menunjang arti sebuah kepuasan kerja karyawan dalam sudut perspektif karyawan tersebut antara lain ada beberapa macam, yang utama antara lain:

- **Salary.**

Gaji pokok sesuai ketentuan serta kesepakatan antara pihak perusahaan dan karyawan yang diterima secara rutin di setiap bulannya serta diharapkan memiliki daya kepatutan yang sesuai dengan kebutuhan para karyawan dalam setiap bulannya.

- **Project Goller**

Project Goller cara pembayaran insentif lain yang diberikan perusahaan dalam upaya pemenuhan komponen kepuasan kerja, *project goller* merupakan hitungan persentase sebesar 5% dari semua total profit nilai *tender* yang mampu dihasilkan oleh para karyawan dan dibayarkan dalam waktu satu bulan sekali setelah diadakannya kumulatif *tender* keseluruhan.

- **Service Pure**

*Service pure* adalah salah satu komponen kompensasi yang diberikan perusahaan, yang dihasilkan oleh setiap akumulasi profit dari setiap cabang dengan besarnya 10% dari total seluruh profit perusahaan baik cabang maupun pusat yang dibayarkan dalam tempo satu bulan sekali.

- **Fee Selling Tour**

*Fee Selling tour* diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang berprestasi, yang dimaksudkan dengan berprestasi disini adalah untuk ia yang dapat mendapatkan profit tender minimal 100 juta rupiah di setiap bulannya.



Namun dari sistem kompensasi yang seharusnya dapat menjadikan sebuah dorongan atau motivasi untuk mencapai kata kepuasan karyawan seringkali menjadikannya sebuah masalah yang serius dikala perusahaan terlambat memberikan komponen kompensasi penunjang kepuasan tersebut, yang dimaksudkan terlambat disini adalah ketika sudah terdapat jadwal tetap untuk perolehan komponen kompensasi diatas seringkali perusahaan lupa atau terlambat, kelemahan ini terjadi disadari tidak adanya suatu sistem yang cukup siap atau kuat untuk membuat semacam database tertentu dalam pembagian insentif baik internal maupun eksternal. Hal ini yang menjadikan suatu permasalahan yang cukup serius karena sangat berkaitan erat dengan kepuasan karyawan di PT. Marga Indonesia.

Untuk lebih memperjelas data mengenai kepuasan karyawan maka penulis mencoba mencari informasi primer lain sebagai penunjang adanya masalah yang ada di PT. Marga Indonesia, penulis menghadirkan rekapitulasi angket pra penelitian pertama untuk mengetahui gambaran mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Marga Indonesia:

**Tabel 1. 2**  
**Hasil Rekapitulasi Angket Pra Penelitian Pertama Kepada 20 Karyawan PT.**  
**Marga Indonesia**

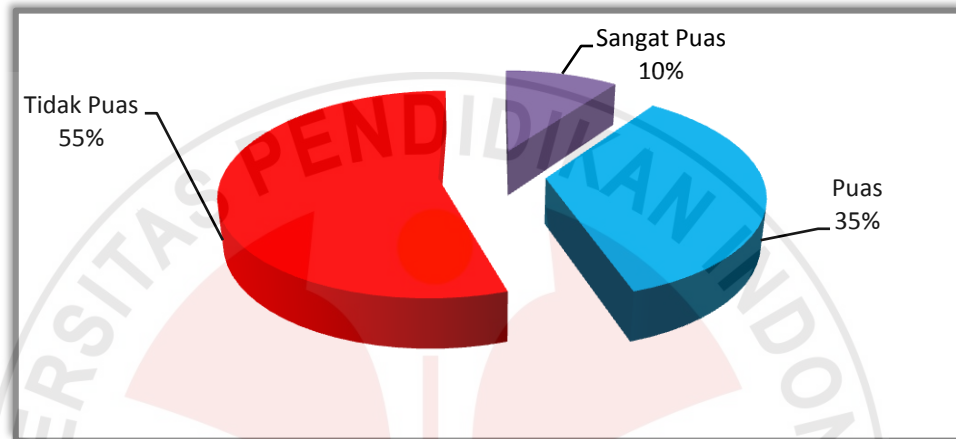
No	Pertanyaan	Jawaban				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Saya memperoleh banyak pengetahuan yang berharga dari pekerjaan saya sekarang		12	3	5	
2	Atasan menanggapi pendapat saya dengan positif	1	3	6	10	
3	Gaji yang diperoleh sesuai dengan pengorbanan saya		3	6	11	
4	Rekan kerja sangat membantu proses bekerja		9	6	5	
5	Kesempatan untuk berkembang dalam perusahaan ini bagus		1	7	12	
6	Saya ingin menghabiskan sisa usia saya untuk bekerja di perusahaan ini		1		6	13
7	Saya akan mendapatkan banyak kerugian bila pindah dari perusahaan ini		1	4	15	
8	Jika saya mendapat tawaran bekerja yang lebih baik di tempat lain, saya tidak akan meninggalkan perusahaan ini				3	17

*Sumber: Data Primer*

Berdasarkan hasil rekapitulasi angket di atas, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan menikmati pekerjaannya, memiliki hubungan komunikasi yang kurang baik dengan atasan, kurang puas terhadap gaji yang diperoleh, kesempatan berkembang yang kurang bagus di perusahaan, serta memiliki hubungan yang baik dengan rekan sekerja. Dapat dilihat pula bahwa sejumlah besar karyawan tidak memiliki keterikatan dan rasa memiliki yang baik terhadap perusahaan. Melalui data *turnover* karyawan dan angket pra penelitian, penulis menduga adanya masalah pada kepuasan kerja karyawan PT. Marga Indonesia.

Setelah penulis kaji secara menyeluruh terdapat sebuah indikasi yang mempunyai dampak pengaruh yang cukup besar maka penulis kembali mencari data yang besar pengaruhnya terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil wawancara pra penelitian kedua yang penulis kembali lakukan secara subjektif kepada 20 orang karyawan PT. Marga Indonesia, tercatat bahwa pada umumnya ketidakpuasan kerja karyawan disebabkan oleh sistem kompensasi yang dilakukan perusahaan. Dalam wawancara ini, diberikan 2 pertanyaan. Berikut rekapitulasi pertanyaan dan jawaban dari wawancara pra penelitian :

1. Apakah Anda merasa puas dengan pekerjaan/jabatan anda saat ini di PT. Marga Indonesia?



Sumber : Diolah dari data Rekapitulasi Jawaban Wawancara

**Gambar 1.3**  
**Grafik Kepuasan Kerja**

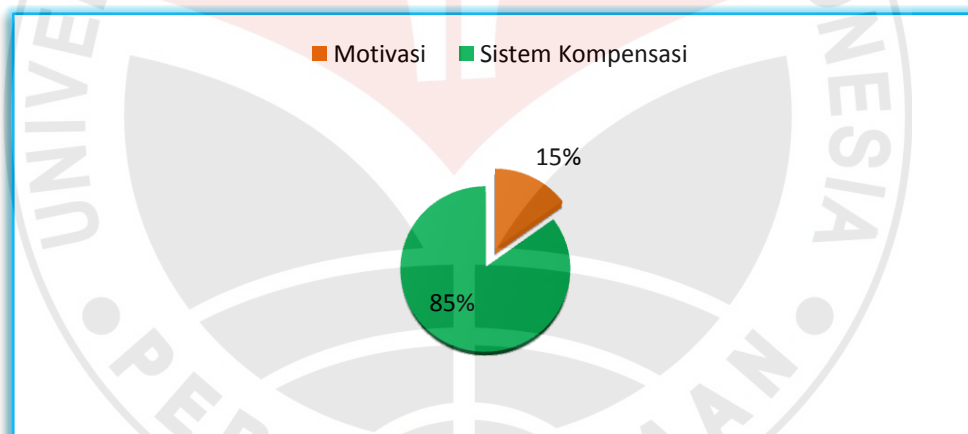
Berdasarkan Gambar 1.3 diketahui bahwa dari 20 orang karyawan PT. Marga Indonesia yang menjadi responden pra penelitian yang dilakukan oleh penulis, ternyata sebanyak 11 orang atau sebesar 55% dari sampel pra penelitian menyatakan tidak puas dalam bekerja, sedangkan sebanyak 7 orang atau sebanyak 35% menyatakan telah puas dalam bekerja dan sisanya hanya sebanyak 2 orang atau 10% menyatakan telah sangat puas dalam bekerja. Dari penjelasan Gambar 1.3 terdapat indikasi yang menunjukkan adanya masalah ketidakpuasan kerja dari karyawan PT. Marga Indonesia.

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi dalam masalah ketidakpuasan kerja karyawan PT. Marga Indonesia, berikut disajikan pertanyaan No.2 yang

memaparkan faktor-faktor utama penyebab dari 11 orang karyawan yang merasa tidak puas dalam bekerja.

2. Jika Anda merasa tidak puas dalam bekerja, faktor apa yang menyebabkan Anda tidak merasakan kepuasan kerja di PT. Marga Indonesia?

Sistem Kompensasi	8 Orang
Motivasi	3 Orang
Hubungan dengan Rekan Kerja	-
Jenis Pekerjaan	-
Struktur Organisasi	-



Sumber : Diolah dari data Rekapitulasi Jawaban Kuesioner

**Gambar 1.4**  
**Grafik Faktor Ketidakpuasan Kerja**

Berdasarkan Gambar 1.4 diperoleh informasi bahwa sistem kompensasi menjadi faktor yang dominan mempengaruhi ketidakpuasan kerja karyawan PT. Marga Indonesia. Sebanyak 8 orang atau sebesar 85% menyatakan bahwa sistem kompensasi masih belum sesuai dengan harapan karyawan. Dan sebanyak 3 orang

atau sebesar 15 % menyatakan bahwa proses motivasi yang juga belum memenuhi harapan karyawan.

Sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Hasibuan (2008:24) bahwa “Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja”.

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam setiap kegiatan perusahaan, seperti yang dikatakan oleh David de Cenzo dan Stephen P. Robbins (2005 : 15). “ *It is important to note that achieving organizational goals can not be done without human resources*”. ( Adalah penting untuk dicatat bahwa tujuan perusahaan tidak akan dicapai tanpa sumber daya manusia). Senada dengan apa yang dikemukakan Sedarmayanti (2007:29) bahwa:

Salah satu faktor yang menentukan apakah organisasi berhasil adalah sumber daya manusia. Supaya sumber daya manusia dapat memainkan peran strategis, maka harus fokus pada implikasi jangka panjang dari persoalan sumber daya manusia.

Sumber daya manusia adalah yang melaksanakan aktivitas perusahaan sehingga potensi yang dimilikinya dianggap sebagai aset perusahaan yang harus digunakan secara optimal guna mencapai tujuan perusahaan dan bagaimanapun canggihnya teknologi yang digunakan tanpa didukung oleh manusia sebagai pelaksana kegiatan operasionalnya tidak akan mampu menghasilkan *output* yang sesuai dengan tingkat efisiensi yang diharapkan.

Dengan berbagai macam individu yang ada dalam suatu organisasi perusahaan, dimana terdapat perbedaan dalam latar belakang seseorang seperti pendidikan, pengalaman, ekonomi, status, kebutuhan, harapan, dan lain sebagainya sehingga menuntut pimpinan perusahaan untuk dapat mengelola dan memanfaatkannya sedemikian rupa sehingga tidak menghambat tujuan organisasi. Oleh karena itu, sangatlah penting untuk memperhatikan kebutuhan dari para tenaga kerja dan memberikan kepuasan kerja sebagai sumber daya manusia, sehingga dapat memberikan kontribusi dan prestasi yang optimal untuk mencapai tujuan organisasi.

Kepuasan kerja karyawan memiliki peranan yang sangat strategis dalam perusahaan, dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu kunci dalam organisasi ataupun perusahaan. Hal tersebut selaras dengan yang diungkapkan oleh Malayu S.P Hasibuan (2008:203) bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Kepuasan kerja akan didapat apabila ada kesesuaian antara harapan karyawan dengan kenyataan yang ditemui dan diduplikasinya dari tempatnya bekerja.

Kepuasan kerja karyawan mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini akan tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapinya di dalam lingkungan kerja. Oleh karena itu perusahaan harus senantiasa memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Hal ini akan mempengaruhi berbagai rencana perusahaan yang telah disusun dan pada akhirnya

akan bergantung pada orang-orang yang diberi tugas untuk melaksanakannya. Dalam kaitannya dengan pelaksanaan tugas ini, maka faktor kepuasan kerja memegang peranan penting dalam menentukan kualitas pekerjaan.

Sistem kompensasi adalah salah satu perwujudan pengakuan dan penghargaan perusahaan terhadap keberadaan karyawan sebagai individu yang mempunyai kebutuhan akan aktualisasi diri. Dengan kondisi tersebut, akan membuat karyawan merasa dihargai dan diperhatikan kebutuhannya, sehingga mereka akan merasa menjadi bagian dari organisasi serta akan menimbulkan rasa keikatan karyawan terhadap organisasinya. Oleh karena itu dengan adanya kompensasi dan pengembangan karir, karyawan diharapkan akan bekerja dengan sungguh-sungguh, sehingga akan meningkatkan kepuasan karyawan terhadap organisasi.

Besar kecilnya pemberian kompensasi sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan. Kompensasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan akan memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap diri karyawan, terutama dalam upaya peningkatan kepuasan dan kinerja karyawan. Pemberian kompensasi yang adil dan layak akan menciptakan ketenangan, semangat kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja. Dengan adanya pelaksanaan program kesempatan pengembangan karir, perusahaan memberikan kesempatan yang sebesar-besarnya kepada karyawan untuk mempunyai pekerjaan yang berarti bagi karyawan, dan juga memberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam struktur kerja perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat bahwa sangat penting kiranya bagi perusahaan untuk memperhatikan sistem kompensasi karyawannya, karena



dikhawatirkan jika kompensasi dan pelaksanaan karir belum sesuai dengan harapan karyawan, maka akan mengakibatkan kepuasan kerja yang rendah dari karyawan.

Kondisi 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 menurunnya kinerja perusahaan.

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh sistem kompensasi terhadap kepuasan kerja, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Sistem Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Perusahaan Jasa Perjalanan Pariwisata PT. Marga Indonesia” (Studi Persepsional Karyawan PT. Marga Indonesia)**

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Kepuasan kerja merupakan salah satu sikap kerja yang harus dimiliki oleh setiap karyawan, karena dengan adanya kepuasan kerja nantinya akan menimbulkan sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan akan selalu mencurahkan seluruh tenaga, pikiran dan waktunya untuk kemajuan perusahaan. Namun kepuasan kerja bukanlah merupakan suatu hal yang terjadi secara sepihak. Dalam hal ini karyawan dan perusahaan harus bersama-sama menciptakan kondisi yang kondusif untuk mencapai kepuasan yang dimaksud. Perusahaan harus mengetahui apa yang seharusnya dilakukan agar kondisi tersebut dapat tercipta.

Perusahaan yang mempunyai karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah adalah PT. Marga Indonesia. Terjadinya tingkat kepuasan kerja yang rendah di PT. Marga Indonesia diindikasikan oleh tingkat *turnover* karyawan yang tinggi dan melebihi batas standar perusahaan dalam tiga tahun terakhir.

Dengan adanya sistem kompensasi yang tidak membuat karyawan puas dan tidak sesuai dengan harapan karyawan pada PT. Marga Indonesia sehingga menyebabkan rendahnya kepuasan kerja karyawan. Jika permasalahan kepuasan kerja ini dibiarkan terus menerus, maka dampak yang akan ditimbulkan sangat kompleks, lebih jauhnya maka visi dan misi PT. Marga Indonesia tidak dapat sepenuhnya tercapai.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi karyawan tentang sistem kompensasi di PT. Marga Indonesia?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Marga Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh sistem kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Marga Indonesia ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Memberikan gambaran persepsi karyawan tentang sistem kompensasi di PT. Marga Indonesia.

2. Memberikan gambaran tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Marga Indonesia.
3. Mengukur pengaruh sistem kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Marga Indonesia secara parsial.

#### 1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini, penulis mengharapkan kegunaan atau manfaat, diantaranya:

##### 1. Kegunaan Teoritis

Guna memberikan sumbangan bagi bidang manajemen sumber daya manusia, membandingkan antara teori yang didapat dalam kuliah dengan realisasi teori tersebut dalam perusahaan.

##### 2. Kegunaan praktis

- Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan bahan untuk memberikan sumbangan dalam usaha meningkatkan kepuasan kerja karyawannya dan produktivitas organisasi.

- Bagi Peneliti

Dapat mengaplikasikan berbagai teori yang dipelajari ketika perkuliahan dalam realisasi kehidupan sehari-hari dalam sebuah perusahaan atau organisasi.

- Bagi Pihak lain

Diharapkan dapat bermanfaat dan berguna untuk memberikan informasi, menambah wawasan pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk pengkajian topik yang berkaitan dengan masalah ini selanjutnya.