

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah mengenai rendahnya kepuasan kerja karyawan pada PT. Kereta Api (Persero). Karyawan merupakan sumber daya manusia yang selalu mendapatkan perhatian dominan dalam suatu organisasi baik sosial maupun komersial, hal ini dikarenakan sumber daya manusia merupakan harta atau aktiva yang paling penting dalam suatu organisasi, sumber daya manusia juga merupakan motor penggerak bagi organisasi yang bersangkutan.

Pada kondisi tertentu sumber daya manusia dapat menjadikan organisasi mencapai tujuan dengan efektif dan efisien, namun pada kondisi lain sumber daya manusia pun dapat mengakibatkan rusaknya kondisi organisasi. Salah satu hal yang dapat mengganggu keberlangsungan suatu organisasi adalah ketidakpuasan karyawan. Kuswandi (2005:7) mengemukakan bahwa: "Salah satu gejala yang mengakibatkan rusaknya organisasi, baik sosial maupun komersial adalah rendahnya kepuasan kerja karyawan".

Rendahnya kepuasan kerja karyawan merupakan masalah internal organisasi, namun akibatnya sampai pada lingkungan eksternal organisasi, dalam hal ini konsumen. Bagaimana mungkin konsumen dapat merasa puas terhadap pelayanan jika karyawan melakukan aktivitasnya dalam kondisi yang tidak puas.

Sehubungan dengan hal itu, PT. KA pada tahun ini terindikasi mengalami kondisi yang tidak baik dan jika dibiarkan akan mengancam eksistensi organisasi.

Data yang menggambarkan kondisi kepuasan kerja yang rendah pada instansi ini salah satunya adalah para karyawan PT. KA telah beberapa kali menggelar aksi unjuk rasa (demo). Tabel 1.1 berisi tentang sejumlah aksi unjuk rasa yang sudah dilaksanakan oleh para karyawan PT. KA.

Tabel 1.1
Unjuk Rasa Karyawan PT. KA

No	Waktu Pelaksanaan	Materi Tuntutan
1.	13 April 2005	Permohonan uji materi Surat Keputusan bersama (SKB) 3 menteri No. 18/Kp601/Phb 1992 tentang Pemberhentian sebagai PNS Jawatan KA
2.	03 Mei 2005	Kesejahteraan yang lebih memadai (Peningkatan jaminan kesehatan, masalah pensiun)
3.	14 Juli 2005	Audit dana pensiun dan kesehatan PNS, Kenaikan uang beras, sumbangan pendidikan, jaminan kesehatan.
4.	20 Juli 2005	Tunjangan Hari Tua
5.	07 Agustus 2006	Gaji ke-13

Sumber: (Tempointeraktif.com, Detiknews.com, Media Indonesia Online, Suara Merdeka Online, Pikiran rakyat.com, 20 September 2006)

Tabel 1.1 menunjukkan adanya ketidakpuasan karyawan terhadap kebijakan perusahaan sehingga mereka melakukan aksi unjuk rasa. Karyawan menuntut Menhub (Menteri Perhubungan) mencabut SK Menhub No. 18/KP.601/PHB/1992 yang dinilai menyengsarakan karyawan dan pensiunan KA.

SK itu dipermasalahkan karena mengalihkan status karyawan yang berumur di bawah 50 tahun yang semula PNS (Pegawai Negeri Sipil) menjadi Pegawai Perusahaan. Dalam SK itu karyawan dijanjikan tetap memiliki hak yang sama ketika masih berstatus PNS.

Permasalahan muncul ketika pada tahun 1998, pegawai yang beralih status memasuki masa pensiun. Mereka tidak memperoleh hak yang sama dengan pensiunan PNS. Perbedaannya adalah pensiunan tidak memperoleh jaminan kesehatan, tidak memperoleh penyesuaian/kenaikan gaji berkala, dan kehilangan hak-hak lainnya, padahal pada saat mereka masih bekerja, gaji mereka telah dipotong untuk pensiun dan kesehatan (Suara Merdeka, 21 Juli 2005). Karyawan PT. KA merasa kesejahteraan yang mereka peroleh tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam kesepakatan kerja bersama PT. KA. Mereka menganggap pengorbanan yang selama ini mereka lakukan tidak sebanding dengan imbalan yang mereka terima.

Rendahnya kesejahteraan yang mereka peroleh dapat disebabkan oleh adanya ketidakjelasan pekerjaan (identitas tugas yang tidak jelas). Selama ini karyawan banyak yang tidak memahami dan mengetahui pekerjaan apa saja yang sebenarnya harus mereka lakukan pada jabatan yang mereka emban sehingga menyebabkan adanya ketidakpuasan dari karyawan. Kejelasan tentang prosedur pekerjaan dan kejelasan uraian pekerjaan akan memudahkan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya sehingga diperlukan suatu rancangan pekerjaan yang menyediakan lebih banyak nilai motivasinya bagi karyawan agar menghasilkan tenaga kerja yang lebih produktif dan terpuaskan oleh pekerjaannya.

Perilaku kerja yang tidak menunjang terhadap pencapaian target perusahaan seperti yang telah dikemukakan, tidak terlepas dari terpenuhi atau tidaknya kebutuhan dan harapan karyawan oleh perusahaan. Permasalahan ketidakpuasan kerja karyawan walaupun tidak muncul dalam aksi yang ekstrem, namun sangat perlu diwaspadai bahwa fenomena tersebut sangat potensial dan cenderung mengikat bukan mustahil ada dibalik perilaku kerja karyawan yang memperlihatkan seakan-akan tidak ada masalah.

Dapat dikatakan bahwa jika kepuasan kerja rendah, maka produktivitas kerjanya pun rendah. Hal tersebut senada dengan pendapat T. Hani Handoko (2001:193) yang mengemukakan bahwa: “Karyawan bekerja dengan produktif atau tidak tergantung pada motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, dan aspek-aspek ekonomis, teknis serta keperluan lainnya”. Kepuasan kerja pun merupakan salah satu prasyarat bagi tercapainya produktivitas yang tinggi. Tentunya merupakan suatu hal yang sulit bagi organisasi untuk mencapai tingkat produktivitas yang diharapkan tanpa terlebih dahulu memulai upaya untuk menumbuhkembangkan kepuasan kerja ini.

Herzberg seperti yang dikutip oleh Suryana Sumantri (2001:83) mengemukakan bahwa:

Ciri perilaku pekerja yang puas adalah mereka yang mempunyai motivasi untuk bekerja yang tinggi, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat kerja ke tempat bekerja dan malas dalam pekerjaannya.

Tingkah laku karyawan yang malas tentunya akan menimbulkan masalah bagi perusahaan berupa tingkat absensi yang tinggi, keterlambatan kerja dan pelanggaran disiplin lainnya, sebaliknya tingkah laku karyawan yang merasa puas akan lebih menguntungkan bagi perusahaan.

Pendapat di atas dipertegas oleh Hackman dan Oldham (Lance, 1999:463) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor yang harus dilalui untuk mencapai keberhasilan kerja pegawai. Pegawai yang puas secara intrinsik termotivasi sehingga mendorong meningkatkan kinerja dan mempengaruhi tingkat absensi dan turn over karyawan.

Persoalan-persoalan ketenagakerjaan khususnya yang menyangkut rendahnya kepuasan kerja karyawan haruslah ada bentuk penyelesaiannya, dimana salah satu jalan keluar dalam mengatasi berbagai persoalan tersebut yaitu dengan cara mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan salah satu faktor tersebut adalah karakteristik pekerjaan. Pekerjaan yang dirasakan menyenangkan, bernilai dan memberikan arti pada pegawai dalam melaksanakannya dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai yang bersangkutan karena pekerjaan yang dilakukan dapat memberikan pengalaman hidup, penghasilan, serta penghargaan kepada orang yang melaksanakannya (Gibson, 1996:355).

Herzberg seperti yang dikutip oleh J Winardi (2002:88) mengemukakan bahwa: '...kepuasan kerja sering dihubungkan dengan prestasi, rekognisi, karakteristik-karakteristik pekerjaan, tanggung jawab, dan kemajuan'.

Berdasarkan uraian di atas, penulis terdorong untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Kereta Api (Persero)” (Studi pada karyawan PT. KA Daerah Operasi 2 Bandung).**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Salah satu faktor penentu dalam proses pencapaian tujuan perusahaan adalah para pelaksana perusahaan itu sendiri, yaitu para pekerja atau karyawan khususnya dan seluruh personil pada umumnya. Perusahaan harus mengetahui dan memahami kebutuhan, keinginan dan harapan para pelaksana perusahaan tersebut agar proses pencapaian tujuan perusahaan dapat berjalan lancar. Kebutuhan, keinginan dan harapan dari karyawan apabila tidak diperhatikan akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dan pada akhirnya akan berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

Departemen personalia atau manajemen harus senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal itu mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan, dan masalah-masalah personalia penting lainnya.

Karakteristik pekerjaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Pekerjaan yang diberikan pada karyawan harus dapat menghasilkan pendapatan, pengalaman hidup, harga diri, mencapai kemandirian, dan kebutuhan berprestasi, serta sebagai sarana untuk berinteraksi

dengan orang lain. Dalam merancang suatu pekerjaan hendaknya perusahaan memperhatikan hubungan antara teknologi dan manusia, selain itu juga harus dapat memfasilitasi pencapaian tujuan perusahaan serta mengetahui kapasitas dan kebutuhan karyawan yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Rancang pekerjaan yang kurang baik akan mengakibatkan rendahnya produktivitas karyawan, meningkatnya turn over karyawan, ketidakhadiran, keluhan, sabotase, perpecahan dan problem lain.

1.2.2 Rumusan Masalah

Untuk menunjukkan bagaimana fokus pembahasan penelitian, maka harus dibuat rumusan masalah. Hal ini untuk menghindari melebarnya permasalahan dalam penelitian.

Rumusan masalah yang dimaksud adalah:

1. Bagaimana gambaran karakteristik pekerjaan pada PT. KA Daerah Operasi 2 Bandung ?
2. Bagaimana gambaran kepuasan kerja karyawan pada PT. KA Daerah Operasi 2 Bandung?
3. Sejauh mana pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. KA Daerah Operasi 2 Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Hasil Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan mengungkapkan pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja

karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh gambaran mengenai karakteristik pekerjaan pada PT. KA Daerah Operasi 2 Bandung.
2. Untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan kerja karyawan pada PT. KA Daerah Operasi 2 Bandung.
3. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. KA Daerah Operasi 2 Bandung.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang memerlukannya, berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia terutama tentang manfaat karakteristik pekerjaan.
- b. Dapat dijadikan sebagai kajian dalam pengembangan lebih lanjut teori dalam manajemen terutama manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

- a. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil kebijaksanaan dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

- b. Bahan masukan bagi tingkatan manajerial dalam membuat pertimbangan-pertimbangan untuk membuat kebijakan-kebijakan pada periode berikutnya, khususnya yang berkaitan dengan merancang pekerjaan yang lebih baik.

