BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada dasarnya hubungan antara perusahaan dengan karyawan adalah hubungan yang saling menguntungkan. Di satu sisi perusahaan ingin mendapatkan keuntungan yang besar, disisi lain karyawan menginginkan harapan dan kebutuhan tertentu yang harus terpenuhi. Salah satu cara untuk mengetahui apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh karyawan adalah dengan mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan. Dewasa ini isu kepuasan kerja merupakan salah satu topik yang senantiasa menarik dan dianggap penting bagi perusahaan. Kepuasan kerja merupakan topik yang menarik dan dianggap penting karena kepuasan kerja yang dirasakan dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Hal ini di dukung oleh pernyataan dari Mangkunegara (2002: 121) “dimana pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas pula pegawai tersebut. Begitu pula sebaliknya makin sedikit kebutuhan pegawai yang tidak terpenuhi, pegawai tersebut akan merasa tidak puas.” Oleh sebab itu organisasi perlu mengetahui kondisi yang bagaimana yang dapat memberikan kepuasan kerja pada karyawannya. Hal ini bertujuan agar organisasi tersebut dapat melakukan prioritas dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kepuasan kerja karyawan.

Handoko (2001: 193-194) mengemukakan “kepuasan kerja itu dapat terjadi, dapat dilihat dari keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka.” Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, hal ini terlihat dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja (Hasibuan, 2002: 199).

Kepuasan kerja itu dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, menurut M. Wahyu Nugroho dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Pada Karyawan Kontrak Universitas Islam Negeri (UIN) Malang (2009) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terdiri atas pembayaran seperti gaji, pekerjaan itu sendiri, promosi pekerjaan, kepenyeliaan (Supervisi), dan hubungan rekan sekerja. Dengan diterimanya perlakuan-perlakuan tersebut oleh karyawan maka akan timbul perasaan puas yang pada gilirannya akan timbul sikap komitmen pada diri karyawan terhadap organisasinya. Komitmen organisasional adalah tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada di dalam organisasi tersebut. Orang-orang yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen terhadap organisasi lebih mungkin untuk mendapatkan kepuasan yang lebih besar.

Adapun konsep penentu dari komitmen menurut Setyowati (1997: 15) meliputi: Kemauan karyawan, kebanggaan karyawan dan kesetiaan karyawan terhadap organisasi, dimana apabila ada kemauan dalam diri karyawan untuk

bekerja demi tercapainya tujuan organisasi mencerminkan tingginya tingkat komitmen karyawan, disisi lain, kebanggaan berkaitan dengan kepuasan diri atas suatu keunggulan yang dimiliki oleh organisasi. Meskipun kepuasan kerja itu sendiri menarik dan penting, hal penting yang mendasar adalah pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi yang akan mempengaruhi tujuan produktivitas, kualitas, dan pelayanan.

Pendapat para ahli mengenai hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi menyatakan bahwa "*High job satisfaction contributes to organizational comitment...*" (Northercraft and Neale, 1993: 281). Hal ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh M. Wahyu Nugroho (2009) yang menemukan bahwa kepuasan kerja karyawan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan komitmen organisasi sebesar 61,1%, sehingga dari temuan ini tampak bahwa kepuasan kerja yang diperoleh karyawan di lingkungan kerjanya berhubungan erat pada komitmen organisasi.

PT. Sinar Sosro adalah perusahaan minuman teh siap minum dalam kemasan botol yang pertama di Indonesia dan di dunia, berdiri pada tahun 1974. Di mana pendiri generasi pertama adalah Bapak Sosrodjojo dan sejak tahun 1990, bisnis ini telah mulai dikelola oleh cucu Bapak Sosrodjojo atau dapat juga disebut dengan Generasi Ketiga.

Dasar atau filosofi PT. Sinar Sosro adalah Niat Baik yang dijabarkan dalam 3K dan RL, yakni : peduli terhadap kualitas, peduli terhadap keamanan, peduli terhadap kesehatan, serta ramah lingkungan.

Sebagai bukti, SOSRO selalu menjaga 3K dan RL, SOSRO mendapatkan penghargaan Sertifikat dan Award antara lain : Sertifikat ISO 9000:2000, yaitu sertifikat system management mutu untuk menjamin kualitas pengolahan dan hasil produk, Sertifikat ISO 14.000, yaitu sertifikat system lingkungan untuk menjamin keamanan lingkungan, Sertifikat HALAL, Sertifikat SNI (Standar Nasional Indonesia), Sertifikat HACCP, yaitu sertifikat system management keamanan makanan untuk menjamin produk yang aman bagi konsumen, dan sertifikat HIGIENE and SANITARY, sebagai salah satu persyaratan untuk ekspor yang dikeluarkan oleh Badan Pengawas Obat & Makanan. Untuk penghargaan awarding, PT. Sinar Sosro telah memperoleh awarding sejak tahun 2001.

(www.sosro.com)

Dari uraian profil perusahaan diatas, penelitian ini penting dilakukan karena peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apakah ada keterkaitan seperti yang diungkapkan terkait dengan isu-isu yang berkenaan dengan kepuasan kerja khususnya kepuasan kerja pada karyawan PT. Sinar Sosro yang ada di Yogyakarta berhubungan dengan program kepuasan karyawan yang bermuara pada terciptanya komitmen organisasi pada diri tiap-tiap karyawan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam bagian latar belakang, maka rumusan masalah yang telah disusun dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan yang ada di Kantor Penjualan PT. Sinar Sosro Yogyakarta?
2. Bagaimana tingkat komitmen organisasional karyawan yang bekerja di Kantor Penjualan PT. Sinar Sosro Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja yang terdiri dari gaji, promosi, rekan kerja, dan atasan terhadap komitmen organisasi?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak terlampaui luas, maka perlu dibatasi beberapa hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada PT. Sinar Sosro khususnya pada karyawan di kantor penjualan yang berada di Yogyakarta.
2. Variabel independen yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja. Agar tidak menyimpang, maka definisi operasional dari kepuasan kerja (*job satisfaction*) dalam penelitian ini adalah keadaan emosional karyawan yang menyenangkan dan tidak menyenangkan yang mana para karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko, 2001 : 193). Kepuasan kerja dapat diukur dengan menggunakan kuesioner baku MSQ (*Minnesota Satisfaction Questionnaire*) yang dikembangkan oleh Weiss Dawis, England, dan Lofquist (1967). Keuntungan MSQ yaitu; mudah

digunakan, mudah dimengerti, valid dan reliabel, dapat dipakai setiap organisasi, dapat dipakai manajer, supervisor, dan karyawan. Instrumen ini terdiri dari 20 dimensi kerja, yaitu kemampuan karyawan, prestasi, aktivitas, kemajuan, wewenang, kebijakan perusahaan, gaji, teman kerja, kreativitas, kebebasan, nilai moral, promosi, tanggung jawab, keamanan, pelayanan sosial, status sosial, hubungan supervisor (atasan), pekerjaan itu sendiri, varitas, dan kondisi kerja.

Berdasarkan penelitian M. Wahyu Nugroho (Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Pada Karyawan Kontrak UIN Malang) sebelumnya hanya memakai 4 dimensi saja, untuk itu dalam penelitian ini juga memakai 4 dimensi yang sama, yaitu pembayaran (gaji), promosi, rekan kerja, dan atasan.

3. Variabel dependen yang telah ditetapkan dalam penelitian ini adalah komitmen organisasional. Menurut Allen and Meyer (Journal of Business Research 1993: 49-61) faktor komitmen organisasi meliputi beberapa faktor penentu, antara lain :
 - 1) *Affective commitment*, yaitu suatu bentuk keterlibatan emosional yang berupa kebanggaan dan kepedulian terhadap organisasi. Pengukuran variabel *affective commitment* terdiri dari : bangga bekerja pada perusahaan, peduli terhadap perusahaan, memiliki keterkaitan yang besar dengan perusahaan, ingin memajukan perusahaan.
 - 2) *Continuance commitment*, yaitu suatu bentuk keinginan untuk tetap bertahan di perusahaan. Pengukuran variabel *continuance commitment*

terdiri dari : saya tetap ingin bekerja pada perusahaan, yakin akan berkembang bersama perusahaan, memiliki karir yang baik pada perusahaan, tidak akan meninggalkan perusahaan walaupun ada perusahaan lain yang memiliki gaji lebih besar.

- 3) *Normative commitment*, yaitu suatu bentuk loyalitas karyawan yang ditunjukkan dengan kesetiaan, kemantapan dalam bekerja. Pengukuran variabel *normative commitment* terdiri dari : setia pada perusahaan, dan sudah mantap bekerja pada perusahaan.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan yang bekerja di Kantor Penjualan PT. Sinar Sosro Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui tingkat komitmen organisasional karyawan yang bekerja di Kantor Penjualan PT. Sinar Sosro Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel kepuasan kerja yang terdiri dari gaji, promosi, rekan kerja, dan atasan terhadap variabel komitmen organisasi.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan, dalam hal ini PT. Sinar Sosro Yogyakarta. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi, bahan perbandingan atas langkah-langkah yang telah diambil perusahaan dalam mencapai tujuannya dan sebagai dasar dalam merumuskan suatu kebijakan perusahaan terutama dibidang sumber daya manusia.

2. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini penulis dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama dibangku perkuliahan untuk memperoleh pengalaman, wawasan dan belajar sebagai praktisi dengan mengalisis suatu masalah kemudian mengambil keputusan.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan dan juga bahan acuan untuk pihak yang berkepentingan sehingga dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

1.6. Sistematika Penulisan

Bab I. Pendahuluan

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II. Landasan Teori

Merupakan bab yang berisi tentang uraian teoritis atau tinjauan pustaka yang digunakan sebagai dasar untuk mendukung penelitian ini, kerangka pikir penelitian, dan hipotesis.

Bab III. Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang obyek penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, dan pengujian instrumen penelitian.

Bab IV. Analisis Data Dan Pembahasan

Bab ini menguraikan gambaran umum responden, analisis data, dan pembahasan atas analisis data.

Bab V. Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini disajikan kesimpulan dari hasil penelitian ini, saran-saran yang dapat diberikan kepada perusahaan, serta keterbatasan penelitian.