

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini, Fenomena tentang kepuasan kerja merupakan suatu hal yang penting dan juga menjadi hal yang sensitif bagi berbagai perusahaan terutama mengenai hubungan dari perusahaan itu sendiri dengan karyawannya. Berbagai fenomena mengenai kepuasan kerja banyak bermunculan, terutama yang sering saya jumpai yaitu aksi demonstrasi yang dilakukan oleh buruh atau karyawan yang terikat dalam Serikat Pekerja yang juga tak jarang terjadi khususnya di kota Surabaya. Selain itu, dari berbagai berita yang saya baca salah satunya dalam metronews yang berjudul “Besok, Buruh bawa 11 Tuntutan ke Gubernur Jatim”, di dalam aksi demo tersebut terdapat berbagai tuntutan yang dilayangkan oleh para buruh terhadap pemerintah yaitu, menolak upah murah dengan mencabut PP 78/2015 tentang pengupahan, mendesak Gubernur menertibkan PKWT dan *Outsourcing* diseluruh Jawa Timur, membuat Pergub untuk menjamin pekerja yang ter-PHK agar tetap mendapat layanan BPJS, hingga menuntut untuk menurunkan harga bahan pokok seperti beras, tarif daftar listrik, bantuan pangan dan energi (metro tv news, 2018). Fenomena ini juga tentu secara pribadi saya rasakan sebagai seorang penduduk yang tinggal di kota Surabaya. Aksi demo tersebut tentu tidak jauh dari suatu permasalahan mengenai rendahnya kepuasan kerja oleh karyawan sehingga muncul perasaan tidak puas terhadap pekerjaan mereka. Maka dari fenomena tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat kepuasan kerja yang memiliki tingkat rendah/buruk khususnya di wilayah Surabaya.

Berdasarkan informasi yang saya dapat melalui seorang kerabat yang bekerja sebagai manajer dalam salah satu perusahaan yang berada di Surabaya, Kerabat saya memberikan informasi bahwa karyawan

yang memiliki kepuasan dalam pekerjaannya biasanya mempunyai tingkat absensi yang baik, kurang aktif dalam serikat kerja, dan terkadang memiliki kinerjanya yang lebih baik. Sebaliknya apabila para karyawan tidak memperoleh kepuasan kerja maka karyawan akan cenderung untuk mangkir saat bekerja, pekerjaan yang lambat sehingga menghambat kinerja perusahaan, perputaran karyawan/*turn over*, pengunduran diri lebih awal, aktif dalam serikat kerja. Maka dari itu dapat saya simpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan hal yang perlu diperhatikan dan sangat penting baik bagi perusahaan, terutama karena dapat menciptakan pengaruh positif dan negatif di dalam kinerja karyawan dalam lingkungan perusahaan. Disamping itu juga, kinerja yang baik sebagian besar ditentukan juga oleh tingkat kepuasan kerja yang tinggi dan sebaliknya ketika kinerja karyawan buruk dapat diindikasikan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan tersebut rendah.

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa variabel antara lain, meliputi *Co-worker support*, *Supervisor support*, *Emotional exhaustion*, *Depersonalization*, *Perceived lack of personal accomplishment*, *Teamwork*, *Organizational Culture*, *Reward and Recognition*, *Education and Training*, *Perceived Organizational Support* dan *Kepemimpinan Situational*. (Charoensukmongkol, Moqbel, Gutierrez-Wirsching (2016)., Bari, Fanchen, Baloch (2016), Christian (2015)). Beberapa variabel tersebut berpengaruh secara positif terhadap kepuasan kerja/*job satisfaction*. Tetapi pada penelitian ini variabel yang mempengaruhi dibatasi pada 3 saja, yakni *co-worker support*, *reward & recognition*, dan *perceived organizational support*. Variabel *co-worker support* memiliki pengaruh positif terhadap *job satisfaction*. *Co-worker support* sendiri merupakan dukungan yang diperoleh karyawan melalui rekan kerja mereka di dalam organisasi/perusahaan. Bentuk dukungan ini berupa dukungan sosial yang dapat memberikan motivasi serta juga meningkatkan semangat kerja karyawan. Dukungan rekan kerja merupakan suatu hal yang diharapkan oleh setiap karyawan pada saat

bekerja. Dukungan ini juga sangat penting bagi karyawan untuk dapat merasakan kenyamanan dalam lingkungan kerja. Ketika para karyawan dapat saling mendukung serta kompak dalam bekerja, maka dapat diindikasikan bahwa para karyawan memiliki hubungan yang baik dan memiliki kecocokan untuk bekerja secara bersama dalam suatu lingkungan kerja. *Co-worker support* juga menjadi hal yang sangat penting bagi karyawan terutama dalam pekerjaan bagi karyawan terutama dalam pekerjaan yang menuntut untuk dapat bekerja secara berkelompok/ tim kerja. Dalam pekerjaan secara kelompok, hubungan serta sikap saling mendukung sangat diperlukan agar karyawan mampu bekerja secara baik bersama-sama sehingga kinerja kelompok dapat menjadi efektif dan juga timbul kesadaran untuk saling bahu membahu dalam mencapai tujuan kelompok serta menyelesaikan tugas kelompok. Ketika karyawan mampu memiliki hubungan serta mendapat dukungan dari rekan kerja mereka maka selanjutnya akan timbul rasa nyaman dari karyawan tersebut sehingga yang selanjutnya terjadi yaitu karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan mereka khususnya terhadap lingkungan sosial dalam organisasi/perusahaan. Sehingga dalam hal ini, tentu dapat dikatakan bahwa *co-worker support* memiliki pengaruhnya terhadap *job satisfaction*.

Co-worker support juga dapat digambarkan atau dicontohkan pada suatu tim sepakbola, ketika tiap pemain pada suatu tim sepakbola mampu bekerja sama secara baik dan saling mendukung antar pemain tentu akan tumbuh suatu kemistri yang membuat mereka mampu bermain secara kompak. Dalam hal ini, tentu dukungan antar rekan/pemain menjadi suatu yang penting bagi setiap individu untuk merasa nyaman dan puas untuk terus berada dalam suatu tim. Sehingga pada akhirnya, pemain tersebut akan menjadi loyal serta bertahan dalam tim tersebut.

Selanjutnya, *Reward & recognition* juga memiliki pengaruhnya terhadap *job satisfaction*, ketika karyawan memperoleh penghargaan

dalam bentuk pengakuan, perusahaan juga dapat memberikan kepuasan dari gaji, maka karyawan akan memiliki kepuasan kerja terhadap perusahaan. *Reward* juga meliputi, asuransi kesehatan, kepuasan dari gaji dan ketersediaan fasilitas sosial di organisasi serta lingkungan kerja yang baik. Banyak wujud dari *reward* yang dapat diberikan oleh perusahaan disamping gaji berupa materi, juga ada pengakuan yang juga termasuk dalam *reward* yang berbentuk dukungan secara psikis. Ketika perusahaan mampu memberikan tingkat upah/gaji yang baik pada karyawan maka karyawan akan cenderung puas terhadap perusahaan. Pengakuan juga menjadi hal yang penting bagi karyawan, pengakuan biasanya datang dari rekan kerja yang bekerja bersama dalam satu bagian, hal ini memberikan semangat kerja dan rasa nyaman bagi karyawan terhadap lingkungan kerja.

Namun disisi lain, Jika kita melihat pada realita yang ada tentang gaji, kita dapat menangkap berbagai permasalahan perihal gaji, karena hal ini menjadi suatu objek yang sensitif dan berhubungan dengan kesejahteraan hidup setiap karyawan, sebagai contoh yang sering kita temui di Surabaya yaitu demo karyawan dari berbagai perusahaan yang tergabung dalam kelompok SPSI. Pada setiap demo yang dilakukan, Terdapat protes keras yang meminta pada pemerintah untuk menaikkan upah minimum regional (UMR) yang diatur oleh pemerintah daerah dan menolah peraturan pemerintah tentang upah murah. Hal ini juga bukan hal asing lagi untuk didengar di negara ini. Pada fenomena ini juga ditemukan indikasi bahwa gaji/upah menjadi suatu yang sangat sensitif bagi hubungan karyawan dengan perusahaan. Maka dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa *reward* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Lalu pada variabel *perceived organizational support* juga memiliki pengaruhnya terhadap *job satisfaction* berupa dukungan organisasi terhadap karyawan melalui perlakuan-perlakuan perusahaan serta kemampuan perusahaan untuk memberikan kesejahteraan pada

karyawan sehingga karyawan merasakan secara baik dukungan/*support* yang diberikan oleh organisasi/perusahaan terhadap pekerjaan mereka. *Perceived organization support* juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja (Han et al., 2012). Penting bagi perusahaan untuk memberikan dukungan yang optimal pada karyawan dalam pekerjaan juga lingkungan kerja yang ada dalam organisasi/perusahaan, Sehingga karyawan mampu merasakan dukungan/*support* dari perusahaan dan memicu sikap positif dari dukungan tersebut. Ketika karyawan memiliki persepsi bahwa perusahaan memberikan dukungan yang baik bagi pekerjaan mereka maka akan timbul persepsi yang baik dan positif bagi setiap karyawan yang juga tentu akan berpengaruh terhadap sikap kerja. Sangat penting bagi perusahaan untuk mampu menanamkan persepsi yang baik pada perusahaan oleh setiap karyawan. Persepsi ini tentu akan memberikan rasa puas bagi karyawan ketika bekerja dalam organisasi/perusahaan. Disamping itu, Dukungan merupakan suatu faktor yang sangat penting dan juga dapat mempengaruhi semangat yang ada dalam diri setiap orang. Sebagai contoh, kita dapat melihat pada penghelatan event olahraga sepak bola piala dunia 2018 kemarin. Tentu pada event olahraga yang terbilang sangat besar ini, tidak terlepas dari supporter yang dimiliki oleh setiap negara yang tentu sungguh memiliki cara yang sangat unik dalam mendukung negara mereka. Dukungan yang sangat banyak dari supporter setiap negara ketika tim sepak bola dari Negara mereka bertanding, Negara-negara tersebut berlomba-lomba untuk member dukungan yang

maksimal di stadion untuk memberikan atmosfer serta memacu semangat setiap pemain yang bertanding. Tentu dukungan yang diberikan sangat berarti bagi tim sepakbola yang sedang bertanding. Dapat dibayangkan jika tidak ada dukungan yang diberikan, tentu euphoria yang diberikan tidak akan ramai seperti yang dapat kita lihat kemarin. Dari fenomena ini, Kita dapat menyimpulkan suatu hal bahwa dukungan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap pribadi/tim/keompok maupun karyawan yang bekerja dalam suatu perusahaan. Sehingga sangat penting untuk memastikan bahwa dukungan yang diberikan dapat sungguh dirasakan.

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh pihak perusahaan PT. Citra Persada Infrastruktur Surabaya, banyak karyawan merasa nyaman dan meminta untuk diberikan perpanjangan kontrak kerja sehingga dapat dikatakan bahwa karyawan merasa amat puas dengan pekerjaan mereka. Minimnya konflik internal juga memberikan indikasi bahwa hubungan antar karyawan juga baik, yang bisa diartikan mereka puas dengan kondisi kerja mereka. Dalam PT. Citra Persada Infrastruktur Surabaya, *Co-worker support* (Dukungan rekan kerja) diimplementasikan melalui sikap kerja untuk saling mendukung dan membantu terutama pada saat bekerja. Hal ini tentu juga menjadi suatu yg menonjol bagi setiap karyawan karena setiap karyawan ditempatkan pada situasi kerja secara berkelompok/ dalam tim kerja seperti tim patroli, tim medis, tim derek kendaraan dan tim loket karcis sehingga untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tim, dukungan rekan kerja sangat diperlukan. Sedangkan pada *reward & recognition* yang diberikan oleh perusahaan berupa gaji, insentif untuk karyawan yang lembur dan juga perpanjangan kontrak bagi karyawan yang memiliki kinerja baik. Sehingga melalui berbagai *reward* tersebut dapat memacu setiap karyawan untuk mampu bekerja secara baik.

Disamping itu, *recognition* (pengakuan) yang diberikan perusahaan terhadap para karyawan yaitu berupa penilaian kinerja yang hasilnya juga dapat mempengaruhi masa kontrak kerja. Pada *perceived organizational support* oleh perusahaan diwujudkan dengan memberikan perpanjangan kontrak kerja sehingga karyawan merasakan dukungan dalam pekerjaan mereka, disamping itu juga perusahaan bersedia mendengar keluhan dari setiap karyawan yang dapat mereka sampaikan melalui bagian SDM.

Berdasarkan hal-hal tersebut, akan dilakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Co-worker Support, Reward & Recognition dan Perceived Organizational Support* terhadap *Job Satisfaction* pada Karyawan di PT. Citra Persada Infrastruktur Surabaya.**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penyusun merumuskan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Apakah *Co-worker Support* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* di PT. Citra Persada Infrastruktur ?
2. Apakah *Reward & Recognition* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* di PT. Citra Persada Infrastruktur?
3. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* di PT. Citra Persada Infrastruktur.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan disusunnya makalah ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan terjadinya *job satisfaction*, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Co-worker Support* terhadap *Job Satisfaction* di PT. Citra Persada Infrastruktur Surabaya.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Reward & Recognition* terhadap *Job Satisfaction* di PT. Citra Persada Infrastruktur Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Satisfaction* di PT. Citra Persada Infrastruktur Surabaya.

1.3 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan sebagai literatur untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *Co-worker Support, Reward & Recognition, Perceived Organizational Support* dan *Job Satisfaction*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu PT. Citra Persada Infrastruktur Surabaya, yang berhubungan dengan *Co-worker Support, Reward & Recognition, Perceived Organizational Support* dan *Job Satisfaction*. Misalnya dalam faktor pendorong terjadinya *Job Satisfaction*.

1.4 Sistematika Penulisan Skripsi

Skripsi terdiri dari 5 bab, yaitu :

BAB 1 PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, rujukan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan tentang landasan teori, hubungan antar variabel, penelitian terdahulu, hipotesis dan model penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, dan teknik analisis data.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, diskripsi data, hasil analisis data, dan pembahasan.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Menjelaskan tentang simpulan dan saran.