BAB 1
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia (karyawan) merupakan asset yang paling penting bagi perusahaan, dimana pada hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan didalam perusahaan. Suatu perusahaan dalam melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor yang ada dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan keinginan dan keterampilan yang kuat untuk mampu menciptakan kader-kader yang mampu menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan karyawan dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa karyawan memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaan. Kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap positif karyawan terhadap berbagai situasi di tempat pekerjaan. Bagi organisasi, kepuasan kerja karyawan harus mendapat perhatian dan pemenuhan dari perusahaan. Hal ini terutama menjadi tugas pimpinan organisasi. Bagi karyawan, kepuasan kerja merupakan faktor individu dan sarana untuk mencapai produktivitas kerja.

Faktor kepuasan kerja memberikan manfaat baik bagi organisasi/perusahaan, karyawan, bahkan bagi masyarakat. Kepuasan kerja bagi seorang karyawan merupakan faktor yang amat penting karena kepuasan yang diperolehnya akan turut menentukan sikap positif terhadap pekerjaan. Perasaan puas dalam bekerja dapat menimbulkan dampak positif terhadap perilaku, seperti misalnya tingkat kedisiplinan dan semangat kerja yang cenderung meningkat. Kepuasan kerja juga berhubungan dengan hasil seperti kinerja, sehingga apabila kepuasan kerja semakin tinggi maka akan menimbulkan semangat dalam bekerja. Dengan demikian seseorang akan lebih mudah mencapai tingginya kinerja. Sebaliknya jika kepuasan kerja karyawan menurun, akan menimbulkan penurunan kinerja dan lebih parahnya pengunduran diri. Hal ini tentu akan merugikan perusahaan karena perlu mengeluarkan dana untuk merekrut karyawan baru dan memberi pelatihan lagi kepada karyawan tersebut.

PT. Singapore Experience bergerak dibidang penyediaan jasa travel dan pembuatan visa. Sebagai manusia biasa, karyawan pada PT. Singapore Experience sering dihadapkan dengan berbagai masalah sehingga sangat mungkin untuk mengalami penurunan kepuasan kerja terhadap pekerjaannya. Masalah tersebut dapat terjadi karena adanya serangkaian tuntutan yang berkaitan dengan pekerjaan seperti beban kerja yang berlebihan, keterbatasan waktu, adanya konflik peran, hubungan yang kurang harmonis dengan rekan kerja, perubahan budaya organisasi yang kurang sesuai dan hal lain yang

dapat membuat seseorang merasa tertekan sehingga secara potensial dapat memicu timbulnya ketidakpuasan kerja pada karyawan.

Selama Oktober – Desember 2019 terjadi peningkatan jumlah karyawan keluar kerja. Data Karyawan yang di PT. Singapore Experience sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1

Data Karyawan yang mengundurkan diri PT. Singapore Experience

No.	Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Tiap Departemen /Fungsi
1	Oktober	1	Administrasi (1)
2	November	2	HRD (1) dan Administrasi (1)
3	Desember	5	Administrasi (1) dan Kurir (4)

Sumber : PT. Singapore Experience, 2019

Selama 3 bulan yaitu Oktober – Desember 2019 terdapat 8 karyawan keluar dari pekerjaan. Jika dilihat setiap perbulan, diketahui terdapat kecenderungan kenaikan jumlah karyawan yang keluar dari pekerjaan. Hal ini disebabkan karena perubahan peraturan yang diterapkan di PT. Singapore. Jumlah karyawan yang keluar di satu sisi merugikan perusahaan karena perusahaan harus mengeluarkan biaya tambahan untuk merekrut karyawan baru, belum lagi terhambatnya operasional perusahaan karena kekurangan karyawan. Fenomena pengunduran diri karyawan ini merupakan gambaran adanya kepuasan kerja yang rendah.

Menurut Meshkati dalam Tarwaka (2015), beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Beban kerja

merupakan suatu keadaan pekerjaan yang harus dipertanggungjawabkan penyelesaiannya oleh karyawan dengan beban kerja yang cukup berat dengan kemampuan yang terbatas dimiliki oleh karyawan. Beban kerja akan dirasakan pada individu yang kurang memiliki kemampuan di bidang kerja yang sedang ditekuni atau banyaknya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

Hal tersebut dirasakan oleh karyawan PT. Singapore Experience, dimana karyawan dituntut untuk bekerja di luar jam kerja normal guna mengejar target pekerjaan. PT. Singapore menerapkan jam kerja dari jam 08:00-17:30. Dimana jam kerja normal yang dianjurkan 8 jam, overtime dengan bekerja 9 jam membuat karyawan mengerjakan lebih banyak pekerjaan. Selain itu, karyawan sering dihadapi dengan masalah eksternal yang tak terduga sehingga karyawan yang kurang memiliki kemampuan dan pengalaman harus tetap mempertanggungjawabkan pekerjaannya.

Kebijakan di PT. Singapore Experience dengan hari kerja antara Senin – Jumat, sehingga untuk karyawan yang bekerja pada hari Sabtu dan Minggu dianggap lembur namun tidak mendapatkan uang lembur. Ketika pekerjaan di perusahaan menumpuk, tidak menutup kemungkinan karyawan diminta untuk lembur pada hari Sabtu dan Minggu. Banyaknya tuntutan kerja dan beban kerja yang diterima oleh karyawan PT. Singapore Experience membuat karyawan menjadi tertekan. Banyaknya beban kerja yang diterima karyawan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan tersebut.

Komunikasi sangat penting dan merupakan kunci pembuka dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Dengan komunikasi seseorang dapat menyampaikan keinginan yang terpendam dalam hatinya kepada orang lain, baik melalui suara, bahasa tubuh, atau isyarat dan sebagainya. Semakin lancar dan cepat komunikasi yang dilakukan, akan semakin cepat pula terbinanya hubungan kerja. Hubungan antara rekan kerja ataupun dengan pimpinan dan bawahannya akan dapat mempengaruhi kinerja karyawan PT. Singapore Experience. Dengan adanya komunikasi yang baik akan tercipta suasana kerja yang lebih baik sehingga mendukung pelaksanaan pekerjaan.

Mempunyai direktur dan manajer orang asing dengan kemampuan bahasa Indonesia yang tidak sempurna sering membuat kesalapahaman dalam berkomunikasi dan tentu membuat informasi tidak tersampaikan dengan baik. Hal ini jelas mengganggu jalannya operasional perusahaan. Karyawan PT Singapore menjadi sulit menerima tugas yang tidak dimengerti karena adanya masalah dalam penyampaian informasi tersebut. Selain itu, karyawan menjadi sulit untuk menyampaikan pendapatnya kepada atasan tentang apa yang menjadi keluh kesal mereka. Hal ini dapat mengurangi rasa kepuasan karyawan.

Persoalan kepuasan kerja akan dapat terlaksana dan terpenuhi apabila beberapa variabel yang mempengaruhi mendukung, salah satunya adalah

budaya organisasi. Budaya organisasi sebagai suatu konsep dapat menjadi suatu sarana untuk mengukur kesesuaian dari tujuan organisasi, strategi dan organisasi tugas, serta dampak yang dihasilkan. Tanpa ukuran yang valid dan reliable dari aspek kritis budaya organisasi, maka pernyataan tentang dampak budaya pada kepuasan kerja karyawan akan terus berdasarkan pada spekulasi, observasi personal dan studi kasus.

Dalam kehidupan sehari-hari seseorang tidak akan terlepas dari lingkungannya. Kepribadian seseorang akan dibentuk pula oleh lingkungannya dan agar kepribadian tersebut mengarah kepada sikap dan perilaku yang positif tentunya harus didukung oleh suatu norma yang diakui tentang kebenarannya dan dipatuhi sebagai pedoman dalam bertindak. Pada dasarnya manusia atau seseorang yang berada dalam kehidupan organisasi berusaha untuk menentukan dan membentuk sesuatu yang dapat mengakomodasi kepentingan semua pihak, agar dalam menjalankan aktivitasnya tidak berbenturan dengan berbagai sikap dan perilaku dari masing-masing individu. Sesuatu yang dimaksud tidak lain adalah budaya dimana individu berada, seperti nilai, keyakinan, anggapan, harapan dan sebagainya. Mengapa budaya organisasi penting, karena merupakan kebiasaan-kebiasaan yang terjadi dalam hirarki organisasi yang mewakili norma-norma perilaku yang diikuti oleh para anggota organisasi. Budaya yang produktif adalah budaya yang dapat menjadikan organisasi menjadi kuat dan tujuan perusahaan dapat terakomodasi. Adanya budaya organisasi yang

tidak sesuai dengan keinginan karyawan menyebabkan kepuasan kerja berkurang.

Perubahan peraturan yang diterapkan PT. Singapore Experience, mempengaruhi budaya organisasinya juga. Perubahan peraturan tersebut antara lain karyawan diharuskan sudah berada dikantor jam 08:00, apabila ada karyawan yang terlambat diberikan sanksi berupa pemotongan gaji. Selain itu, bagi karyawan yang tidak masuk tanpa keterangan juga diberi sanksi pemotongan gaji. Karyawan setiap hari harus menggunakan seragam kerja baik untuk karyawan bagian administrasi atau karyawan yang berkerja dilapangan apabila ada yang melanggar akan mendapat teguran dan pemotongan gaji. Hal ini jelas memberatkan karyawan dan dapat menurunkan kepuasan karyawan tersebut.

Beberapa Penelitian terdahulu yang menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini .

Tabel 1.2

Ringkasan *Research Gap*

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	Fauzia Agustini, Aidil Putra, dan Sastika Dumenta (2018)	Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Medan	Lingkungan Kerja Fisik, Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja	diperoleh hasil 2,766 > 1,988, maka hipotesis diterima. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan dari Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
2	Fery Yanuar Martepdy (2018)	Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja serta Dampaknya pada Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus di BAWASLU Pusat)	Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpina, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja	Hasil penelitian menunjukan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai dengan nilai koefisien sebesar 0,301 dan nilai t-statistik sebesar 0,565. Artinya budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
3	Ahmad Saputra, Relly Rotua Turnip (2016)	Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Disiplin Terhadap Kepuasan Kerja PT Pln (Persero) P3b Sumbagut	Motivasi, Komunikasi, Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja	Pada variabel X2 (komunikasi) memiliki pengaruh parsial yang positif terhadap kepuasan kerja dimana dari hasil penelitian diperoleh bahwa nilai thitung > ttabel yaitu 3,376> 2,011 dan pada taraf signifikansi 5% thitung < tabel yaitu (0,001 < 0,05) hal ini menunjukkan bahwa secara parsial dan signifikansi komunikasi memiliki pengaruh

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
				terhadap kepuasan kerja.
4	Risma Tamba (2016)	Pengaruh Komunikasi Internal, KepemimpinanTerhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Kehutanan Kabupaten Bulungan Propinsi Kalimantan Utara	Komunikasi Internal, Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja	Diketahui bahwa thitung < ttabel, yaitu 0,772<2,04841. Hal ini dapat diartikan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.
5	Kevin F.S. Tambengi, Chistoffel Kojo, Farlane S. Rumukoy	Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, Dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Sulut	Kompensasi, Beban Kerja, Pengembangan Karir, Kepuasan Kerja Karyawan	Hasil penelitian yang dilakukan melalui uji t yang didapatkan nilai t 7.543 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka dapat di katakan Beban Kerja (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Sulut.
6	Rika Wahyuni, Hadi Irfani	Pengaruh Kompensasi Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dalam	Kompensasi, Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan	Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar -0,236 dengan

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
		Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Kepsindo Indra Utama Padang		nilai signifikansi yaitu 0,006

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai jurnal penelitian

Berdasarkan fenomena masalah dan masih adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **PENGARUH BEBAN KERJA, KOMUNIKASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. SINGAPORE EXPERIENCE.**

B. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas penulis merumuskan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja, komunikasi, dan budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja pada PT. Singapore Experience?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Singapore Experience?
3. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Singapore Experience?
4. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Singapore Experience?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengembangkan dan membuktikan pengetahuan ilmu-ilmu teoritis yang dipelajari dibangku kuliah dan diaplikasikan pada dunia kerja.

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

a. Untuk mengetahui apakah beban kerja, komunikasi, dan budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Singapore Experience.
b. Untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Singapore Experience.
c. Untuk mengetahui apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Singapore Experience.
d. Untuk mengetahui apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Singapore Experience.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis, lembaga, dan pembaca.

a. Bagi Lembaga

1) Sebagai gambaran yang jelas mengenai Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi, dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja.
2) Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sehingga dapat bermanfaat bagi pengembangan lembaga dalam mengelola sumber daya manusianya.

b. Bagi Penulis

1) Sebagai sarana acuan pembelajaran berdasarkan teori-teori yang didapat dibangku kuliah serta diaplikasikan dalam penelitian mengenai sumber daya manusia.

2) Sebagai upaya untuk memperluas wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, dan memberi manfaat bagi penulis untuk memperdalam pengetahuan dibidang beban kerja, komunikasi dan budaya organisasj terhadap kepuasan kerja karyawan.

c. Bagi Akademis

Sebagai referensi alternatif untuk menambah ilmu pengetahuan dan dapat menjadi bahan masukan bagi peneliti selanjutnya.

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA