

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan tidak terlepas dari peran karyawan. Karyawan bukan semata obyek dalam pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga menjadi subyek atau pelaku. Mereka dapat menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi, serta mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaan. Dalam interaksi tersebut, karyawan memberikan kontribusi kepada organisasi berupa kemampuan, keahlian dan keterampilan yang dimiliki, sedangkan organisasi diharapkan memberi imbalan dan penghargaan kepada karyawan secara adil sehingga dapat memberikan kepuasan. Menurut Robbins (2008:108) “penilaian seorang karyawan tentang seberapa ia merasa puas atau tidak puas dengan pekerjaan merupakan penyajian yang rumit dari sejumlah elemen pekerjaan yang berlainan”.

Karyawan yang memiliki sikap perjuangan, pengabdian, disiplin, dan kemampuan profesional sangat mungkin mempunyai prestasi kerja dalam melaksanakan tugas sehingga lebih berdaya guna dan berhasil guna. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan (Martoyo, 2004:142). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, faktor intrinsik dan pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas (As'ad, 2004:114).

Stres yang dialami karyawan dan kepuasan kerja yang didambakan seolah merupakan dua kondisi yang bukan saja berkaitan, tetapi sekaligus antagonis. Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Karyawan memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Apabila karyawan memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka laju roda pun akan berjalan kencang, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Di sisi lain, bagaimana mungkin roda perusahaan berjalan baik, kalau karyawannya bekerja tidak produktif, artinya karyawan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak ulet dalam bekerja dan memiliki moral yang rendah. Adalah menjadi tugas manajemen agar karyawan memiliki semangat kerja dan moral yang tinggi serta ulet dalam bekerja. Karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya karyawan yang kepuasan kerjanya rendah, cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan, sehingga ia bekerja dengan terpaksa dan asal-asalan. Untuk itu merupakan keharusan bagi perusahaan untuk mengenali faktor-faktor apa saja yang membuat karyawan puas bekerja di perusahaan. Dengan tercapainya kepuasan kerja karyawan, produktivitas pun akan meningkat.

Banyak perusahaan berkeyakinan bahwa pendapatan, gaji atau *salary* merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan karyawan. Sehingga ketika perusahaan merasa sudah memberikan gaji yang cukup, ia merasa bahwa karyawannya sudah puas. Menurut Yuri (2009) sebenarnya kepuasan kerja karyawan tidak mutlak dipengaruhi oleh gaji semata. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, diantaranya adalah kesesuaian pekerjaan, kebijakan organisasi termasuk kesempatan untuk berkembang, lingkungan kerja dan perilaku atasan.

Menurut Handoko (2004:5) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi. Perusahaan dituntut untuk memperhatikan sumber daya manusianya yaitu tenaga kerja agar tercapai produktivitas yang tinggi. Tenaga kerja yang berkualitas sangat dibutuhkan seiring dengan perkembangan teknologi dan kegiatan perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat abstrak dan relatif. Setiap karyawan belum tentu memiliki kesamaan pandangan dalam tingkatan kepuasan. Namun secara umum dapat dikatakan bahwa semakin banyak aspek kerja yang sesuai dengan keinginan karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Sehingga keinginan karyawan itu akan timbul semacam kesan yang berupa komitmen yang ditujukan kepada organisasi, demikian pula sebaliknya.

Wekley dan Yukl (1992:127) menyatakan “kepuasan kerja adalah cara seorang pekerja merasakan pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya yang didasarkan atas aspek-aspek pekerjaannya bermacam-macam”. Karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya karyawan yang kepuasan kerjanya rendah, cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan, sehingga ia bekerja dengan terpaksa dan asal-asalan. Untuk itu merupakan keharusan bagi perusahaan untuk mengenali faktor-faktor apa saja yang membuat karyawan puas bekerja di perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan menurut As'ad (2004:115) adalah:

1. Faktor psikologis, yaitu faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketenteraman, dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilannya.
2. Faktor sosial, yaitu faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial sesama karyawan dengan baik, dengan atasan terutama sifat dan gaya memimpin bawahannya maupun dengan karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.
3. Faktor fisik, yaitu faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan yang meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, pencahayaan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, dan umur.
4. Faktor finansial, yaitu faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan kesempatan untuk maju.

Mangkunegara (2001:120) menyebutkan dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan, kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja.

PT Gunung Madu Plantations didirikan pada 20 Oktober 1975 dan memilih Provinsi Lampung untuk pengembangan industri gula di Indonesia di luar Pulau Jawa untuk meningkatkan produksi gula nasional agar Indonesia menjadi negara yang berswasembada

gula. PT Gunung Madu Plantations adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang industri gula pasir. Hasil produksinya adalah gula putih dengan kualitas SHS I (Sugar High Standar) atau GKP (Gula Kristal Putih), gula putih dikemas dalam PP Bag (karung plastik) dan setiap karung memiliki berat netto 50 kg.

PT Gunung Madu Plantations selalu berupaya untuk memberikan kepuasan kerja karyawannya sesuai dengan kemampuan perusahaan. Kesejahteraan karyawan PT Gunung Madu Plantations selalu diperhatikan, sebagai bentuk perhatiannya maka PT Gunung Madu Plantations menyediakan beberapa fasilitas karyawan, yaitu:

Tabel 1. Fasilitas Perumahan Karyawan PT Gunung Madu Plantations

FASILITAS PERUMAHAN	SITE A	PE RUM. I	PE RUM. II	PE RUM. III	PE RUM. IV	PE RUM. VI	TO TAL
- Type B (185M2)	-	-	4	-	-	-	4
- Type C (142 M2)	5	6	30	4	4	4	53
- Mess Lajang (52 M2)	-	-	8	-	-	-	8
- Type D (104 M2)	10	12	44	8	12	6	92
- Type E+ (80 M2)	12	32	144	20	24	26	258
- Type E (59 M2)	12	120	342	54	54	112	694
- Type F (52 M2)	12	144	336	144	48	-	684
TOTAL	51	314	908	230	142	148	1793
- Bedeng (10 lkl/blok)	4	99	58	73	49	42	325

Sumber: Bagian Personalia PT Gunung Madu Plantations Lampung Tengah 2009

Tabel 1 menunjukkan bahwa fasilitas perumahan terbanyak terdapat pada perumahan II hal ini dikarenakan aktifitas PT Gunung Madu Plantations terpusat pada perumahan II. Kepala Departement (Kadep) *Factory, Services Business and Finance (SBF), Plantations, Research and Development (R&D)* menempati fasilitas perumahan pada tipe B. Perumahan dengan tipe

C ditempati oleh kepala divisi, kepala subdivisi dan kepala bagian dari masing-masing departement. Bagi tamu yang sedang berkunjung atau pihak luar seperti mahasiswa yang sedang melakukan penelitian di GMP maka telah disediakan tempat tinggal yang disebut dengan mess lajang. Perumahan dengan tipe D disediakan untuk para *officer* baru, staff baru dan kepala seksi (kasi) dari setiap departemen. Supervisor atau mandor PT Gunung Madu Plantations menempati perumahan type E+. Sedangkan untuk karyawan baik karyawan baru atau lama menempati rumah dengan type E dan F. Karyawan harian dan kontraktor menempati bedeng.

Tabel 2. Fasilitas Sosial Karyawan PT Gunung Madu Plantations

FASILITAS SOSIAL	SITE A	PE RUM. I	PE RUM. II	PE RUM. III	PE RUM. IV	PE RUM. VI	TO TAL
TK (Yayasan)		1	1	1	1	1	5
SD (Negeri)	-	1	1	1	1	1	5
SMP (Yayasan)	-	-	1	-	-	-	1
Mesjid	1	1	1	1	1	1	6
Mushola (di Bedeng)	1	2	1	1	1	2	8
Gereja	-	1	1	1	1	-	4
Rumah Sakit	-	-	1	-	-	-	1
Klinik	1	1	-	1	1	1	5
Kantin	-	1	1	1	1	1	5
Toko Koperasi	1	1	1	1	1	1	6
GSG	-	1	1	1	1	1	5
Lapangan Sepak Bola	1	1	3	1	1	1	8
Lapangan Tennis	1	1	2	1	1	1	7
Lapangan Volley	1	1	4	1	1	1	9
Lapangan Bulu Tangkis	-	1	3	1	1	1	7
Lapangan Basket	-	1	1	-	-	-	2
Kolam Renang	-	-	1	-	-	-	1

Sumber: Bagian Personalia PT. Gunung Madu Plantations Lampung Tengah 2009

Fasilitas sosial yang disediakan oleh PT Gunung Madu Plantations agar kesejahteraan karyawan dapat terpenuhi. Penduduk terbanyak pada PT Gunung Madu Plantations terletak pada perumahan II hal ini yang menyebabkan fasilitas sosial terbanyak terdapat pada

perumahan II. Fasilitas sekolah disediakan mulai dari pendidikan taman kanak-kanak (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), sedangkan untuk Sekolah Menengah Atas (SMA) di gunung madu tidak ada namun pihak perusahaan menyediakan bus untuk mengantar jemput anak-anak sekolah.

PT Gunung Madu Plantations menyerap tenaga kerja sekitar 1700 orang sebagai karyawan tetap ditambah sekitar 8500 orang sebagai tenaga kerja harian dan musiman pada waktu musim giling, yaitu sekitar bulan April hingga Oktober setiap tahunnya. Karyawan PT GMP terbagi atas empat jenis:

1. Karyawan Bulanan

Karyawan bulanan adalah karyawan yang termasuk dalam penyelenggaraan perusahaan.

Karyawan bulanan ini menerima gaji setiap bulan.

2. Karyawan Harian Tetap

Karyawan harian tetap adalah karyawan yang bekerja pada *on-season* dan *off-season* yang menerima gaji setiap minggu.

3. Karyawan Musiman

Karyawan musiman adalah karyawan yang keberadaannya jika perusahaan membutuhkan. Karyawan jenis ini biasanya hanya bekerja pada musim giling dengan menerima gaji seminggu sekali.

4. Karyawan Kontrak

Karyawan kontrak adalah karyawan yang sudah pention namun masih dapat dikaryakan kembali oleh perusahaan sehingga dipekerjakan lagi dengan system kontrak. Setiap karyawan dikontrakkan pertahun dan kontraknya dapat diperpanjang sepanjang masih diperlukan perusahaan.

Karyawan pada PT GMP yang telah disebutkan diatas tentunya akan memiliki persepsi yang berbeda tentang kepuasan kerja yang mereka peroleh selama bekerja, hal ini tentu sesuai dengan tipe karyawan yang mereka sandang. Penelitian ini akan terfokus pada karyawan bulanan PT GMP departemen SBF (*Service Business And Finance*) karena departemen SBF merupakan departemen yang lebih mengarah pada manajemen sumber daya manusia sesuai dengan judul dari penelitian ini. Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena besar manfaatnya bagi kepentingan individu, perusahaan dan masyarakat. Teori Herzberg yang mengembangkan teori kepuasan yang disebut teori dua faktor tentang motivasi yaitu faktor yang membuat orang merasa tidak puas dan faktor yang membuat orang merasa puas.

Gibson (2003:198) menyatakan "kebutuhan untuk kepuasan kerja karyawan yang dapat menghasilkan prestasi yang baik tentunya juga ada harapan (*expentacy*), hasil prestasi (*performance*), dengan melalui karakteristik pekerjaan (jenis pekerjaan), dorongan berprestasi, kemajuan, kesempatan berkembang, tanggung jawab, dan penghargaan (pengakuan).

Karyawan yang bekerja pada PT Gunung Madu Plantations selalu diperlakukan sebaik-baiknya, hal ini dilakukan agar karyawan mempunyai kinerja yang baik dan tujuan perusahaan tercapai. Manajer atau pimpinan dituntut untuk mengetahui kemampuan yang dimiliki karyawan dan kebutuhan – kebutuhan yang diperlukan sebagai pendukung dalam bekerja. Sehingga kinerja karyawan bagus dan pekerjaan dapat diselesaikan lebih efektif dan efisien. Fasilitas sosial dan fasilitas perumahan yang disediakan oleh PT Gunung Madu Plantations kepada karyawan merupakan bentuk kontribusi dari perusahaan terhadap loyalitas para karyawannya. Salah satu cara agar kepuasan karyawan terpenuhi adalah dengan disediakannya berbagai fasilitas dari perusahaan.

Salah satu sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia pada suatu organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja anggota organisasi yang bersangkutan. Kepuasan kerja

tersebut diharapkan agar pencapaian tujuan organisasi akan lebih baik dan akurat. Persoalannya adalah faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan bulanan pada PT Gunung Madu Plantations khususnya pada departemen SBF. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Atas dasar dari uraian tersebut di atas maka sebagai penentuan untuk dijadikan objek penelitian dan dipilihnya judul skripsi yaitu: **“Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Bulanan PT Gunung Madu Plantations Lampung Tengah (Studi Pada Karyawan *Services Business and Finance (SBF) Department*)”**.

B. Permasalahan

Manajemen sumber daya manusia sangat menyadari pentingnya sumber daya manusia yang ada di perusahaan merupakan aset yang menentukan perkembangan perusahaan. Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat abstrak dan relatif. Setiap karyawan belum tentu memiliki kesamaan pandangan dalam tingkatan kepuasan. Namun secara umum dapat dikatakan bahwa semakin banyak aspek kerja yang sesuai dengan keinginan karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Sehingga keinginan karyawan itu akan timbul semacam kesan yang berupa komitmen yang ditujukan kepada organisasi, demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan harus mendapat perhatian khusus dari perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan SBF yang akan diteliti adalah karakteristik pekerjaan, dorongan berprestasi, kesempatan berkembang, tanggung jawab dan penghargaan. Dari uraian serta penjelasan di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan SBF PT Gunung Madu Plantations di Lampung Tengah?

2. Apakah dorongan berprestasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan SBF PT Gunung Madu Plantations di Lampung Tengah?
3. Apakah kesempatan berkembang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan SBF PT Gunung Madu Plantations di Lampung Tengah?
4. Apakah tanggung jawab berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan SBF PT Gunung Madu Plantations di Lampung Tengah?
5. Apakah penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan SBF PT Gunung Madu Plantations di Lampung Tengah?
6. Apakah karakteristik pekerjaan, dorongan berprestasi, kesempatan berkembang, dan tanggung jawab serta penghargaan bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan SBF PT Gunung Madu Plantations Lampung Tengah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menghitung besarnya pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan SBF PT Gunung Madu Plantations di Lampung Tengah.
- b. Untuk mengetahui pengaruh dan menghitung besarnya dorongan berprestasi terhadap kepuasan kerja karyawan SBF PT Gunung Madu Plantations di Lampung Tengah.
- c. Untuk mengetahui pengaruh dan menghitung besarnya kesempatan berkembang terhadap kepuasan kerja karyawan SBF PT Gunung Madu Plantations di Lampung Tengah.
- d. Untuk mengetahui pengaruh dan menghitung besarnya tanggung jawab terhadap kepuasan kerja karyawan SBF PT Gunung Madu Plantations di Lampung Tengah.
- e. Untuk mengetahui pengaruh dan menghitung besarnya penghargaan terhadap kepuasan kerja karyawan SBF PT Gunung Madu Plantations di Lampung Tengah.

- f. Untuk mengetahui pengaruh dan menghitung besarnya karakteristik pekerjaan, dorongan berprestasi, kesempatan berkembang dan tanggung jawab serta penghargaan terhadap kepuasan kerja karyawan SBF PT Gunung Madu Plantations di Lampung Tengah

D. Kegunaan Penelitian

Ada beberapa kegunaan dalam penulisan skripsi ini:

1. Aspek praktis, memberikan sumbangan pemikiran kepada perusahaan dalam pengambilan keputusan dan kebijaksanaan yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan.
2. Aspek teoritis, memberikan sumbangan pemikiran bagi penelitian lebih lanjut mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan.