

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Pada pertengahan abad ke-20, teknologi informasi sudah maju di dunia perkantoran berkat telepon otomatis, alat pencatat telegram, telex mesin ketik elektrik, mesin duplikator, mesin penjumlah, tabulator dan perangkat pengolahan data (Nasution, 2014). Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi ini berkembang sangat besar terutama dibidang komputer. Perkembangan teknologi informasi yang cukup besar ini mampu membuat pertumbuhan kehidupan manusia diambil alih oleh teknologi informasi. Dengan adanya beberapa teknologi informasi yang muncul, maka tumbuh peluang usaha dibidang teknologi informasi yang sangat menjanjikan dengan memperdayakan kecanggihan teknologi yang sudah ada. Wardiana (2002) mengatakan bahwa teknologi informasi mempunyai peran penting bagi kehidupan manusia dimasa depan. Industri teknologi informasi merupakan industri yang dominan diantara industri lainnya. Siapapun yang dapat menguasai sebuah teknologi maka ia mampu memimpin dalam dunianya tersebut.

Badan Pusat Statistik Nasional dalam katalog P2TIK Sektor Bisnis pada tahun 2018 mengungkapkan bahwa, proporsi terbesar adanya tenaga kerja yang berperan dalam mengambil alih teknologi informasi pada setiap sektor usaha yaitu sebesar 24,27 persen. Sedangkan, jika proporsi tenaga kerja diperhatikan dari

perusahaan disektor bisnis pada seluruh tenaga kerja yang ada didalam sebuah perusahaan yaitu sebesar 4,53 persen. Hal ini menyatakan bahwa tenaga kerja dibidang teknologi informasi mulai meningkat sehingga kedepannya akan mempengaruhi terjadi persaingan antar perusahaan yang bergerak di industri tersebut. Dalam menghadapi persaingan yang akan terus meningkat, pihakperusahaan tentunya akan selalu fokus dalam mencapai tujuannya, salah satunya dapat menjadi perusahaan yang kuat dalam menghadapi persaingan yang ada.

Wahyuni (2018) menyatakan bahwa seluruh sumber daya yang ada di perusahaan baik dari sumber daya alam, sumber daya manusia, ilmu pengetahuan maupun teknologi dapat mempengaruhi kesuksesan sebuah perusahaan dalam meraih tujuannya. Karyawan yang mempunyai kemampuan yang baik dalam menjalankan tugasnya maka akan mempengaruhi tercapainya tujuan perusahaan tersebut. Oleh karena itu, salah satu bagian yang berperan penting dalam sebuah perusahaan adalah adanya sumber daya manusia.

Persaingan tajam yang terjadi pada industri teknologi informasi di Indonesia tentunya sangat diperlukan suatu *performance* sumber daya manusia tersebut dalam meningkatkan produktifitas kerja. Untuk memperoleh kesejahteraan perusahaan dalam kegiatan operasional melalui bisnis teknologi informasi, maka perusahaan dituntut harus lebih memperhatikan seluruh unsur kerja karyawan sehingga dapat memaksimalkan kinerja yang baik, salah satunya dengan lebih menjaga kepuasan kerja sumber daya manusia atau seluruh karyawan yang ada didalam perusahaan tersebut. Hal ini terjadi sesuai dengan

penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Jitendra Kumar Singh dan Dr. Mini Jain yang berjudul “*A Study of Employees’ Job Satisfaction and Its Impact on Their Performance*”. Pada tahun 2013 yang hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu hal paling kompleks yang dihadapi oleh manajer di sebuah organisasi dalam mengelola karyawannya. Manajer dan seluruh bagian yang mempunyai hak untuk membuat sebuah kebijakan perusahaan harus benar-benar memperhatikan karyawannya dalam menyediakan segala jenis fasilitas untuk memuaskan karyawan tersebut. Karyawan yang mempunyai rasa kepuasan dalam pekerjaannya tentu akan membuat lingkungan dan kondisi kerja yang baik, sehingga dapat meningkatkan kinerja kerja karyawan di dalam perusahaan tersebut.

Pada tahun 2014, laman *jobstreet.com* melakukan survei tentang kepuasan karyawan terhadap pekerjaan mereka pada awal bulan Oktober kepada 17,623 koresponden. Dari hasil survei tersebut, bahwa terdapat 73% karyawan merasa tidak adanya kepuasan kerja karena beberapa faktor. Badan Pusat Statistik Nasional juga menunjukkan tingginya angka pengangguran di Indonesia sebanyak 7,2 juta pada bulan Mei tahun 2014. Oleh karena itu, tanpa di sadari bahwa hal tersebut dapat berdampak serius pada penurunan produktifitas kerja hingga kecilnya jenjang karir karyawan. Faktanya, terdapat 60% koresponden mengaku tidak memiliki jenjang karir di kantor mereka sekarang. Hal tersebut terjadi akibat adanya penurunan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja di peroleh dari beberapa indikator yang ada, yakni ; (1) Job Enlargement atau perluasan kerja, (2) Lingkungan pekerjaan, (3) Pengembangan

Karir .Ketiga hal tersebut merupakan bagian dari terjadinya pengaruh kepuasan kerja terhadap karyawan didalam sebuah perusahaan. *Job Enlargement* atau perluasan kerja adalah peningkatan jumlah pekerjaan atau kegiatan di tingkat yang sama sebagai penugasan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang dapat diterima dengan sikap yang positif. Akan tetapi, jika penambahan tugas pekerjaan ini tidak disertai dengan adanya “reward” hal tersebut akan membuat karyawan merasa terbebani karena merasa memegang tanggung jawab dan beban kerja yang memicu aktifitas kerja menjadi terganggu. Hal diatas telah dipaparkan oleh peneliti terdahulu yaitu Nugroho,B.,A dkk dalam jurnalnya “*Pengaruh Job Enlargement dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja PNS di Kanwil DJKN Bali dan Nusa Tenggara Serta KPKNL Denpasar*” bahwa Job Enlargement berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Peneliti terdahulu yang pernah dilakukan oleh Putro (2003), Suharti (2004), dan Lingga (2008) dalam Jurnal Administrasi Bisnis oleh Wibowo (2014) terkait penelitian mengenai determinan kepuasan kerja. Mereka menyimpulkan bahwa determinan kepuasan kerja adalah lingkungan kerja yang terdapat beberapa fasilitas peralatan kerja, perilaku yang diterima karyawan, lingkungan tempat kerja, tantangan pekerjaan, sistem pemberian reward secara adil, dukungan lingkungan kerja dan sikap rekan kerja. Faktor penentu kepuasan kerja karyawan yaitu lingkungan fisik dan lingkungan non-fisik (Lingga, 2008). Kedua aspek tersebut memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Paparan diatas di tulis oleh Wibowo,M., Al M,M., dan Eko,GN dalam jurnal berjudul “*Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Studi Kasus*

di PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Malang”.

Pengembangan karir menurut Yusuf (2015) dalam Jurnal Bisnis Administrasi oleh Akmal, Laia dan Ruri (2018) merupakan peningkatan status seseorang di sebuah organisasi yang terdapat jalur karir yang sudah ditetapkan dalam suatu kondisi. Secara global, salah satu faktor yang menentukan bertahan atau tidak seorang karyawan dalam bekerja adalah peluang dari pengembangan karir. Hal tersebut dipaparkan oleh Akhmal,A., Laia,F., dan Aditya,R.S dalam jurnal *Bisnis Administrasi* yang berjudul “ Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan”, jurnal tersebut menyimpulkan hasil penelitiannya bahwa di PT.X pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 29,4%.

Dalam kasus seperti diatas, saat ini PT.Mayaksa Mugi Mulia adalah perusahaan yang tepat untuk dilakukan penelitian karena merupakan salah satu perusahaan swasta nasional yang bergerak dibidang teknologi informasi dalam memfokuskan pada industri pelayanan teknologi informasi di Jakarta. Perusahaan ini merekomendasikan sebuah sistem yang cocok untuk teknologi yang sedang berkembang pada saat ini. Perkembangan pada industri teknologi informasi yang pesat inilah yang telah mendukung pendirian PT.Mayaksa Mugi Mulia. Dalam menghadapi persaingan yang besar, perusahaan ini tentu telah menyadari bahwa kepuasan karyawan dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang mempunyai peranan penting untuk dapat terus turut bersaing di industri ini.

Namun pada dasarnya, setiap perusahaan pastinya memiliki masalah pada

kinerja kerja karyawannya yang berbeda-beda tergantung pada kondisi dan kebijakan perusahaan tersebut. Berdasarkan informasi peneliti yang diperoleh dari karyawan tetap di PT.Mayaksa Mugi Mulia bahwa perusahaan tersebut memiliki beberapa kebijakan perusahaan yang belum tepat untuk mencapai kinerja karyawan yang baik, salah satu faktornya adalah perihal kepuasan karyawan dalam bekerja, hal tersebut memicu terjadinya permasalahan seperti terdapat karyawan yang sering terlambat masuk kerja, karyawan yang sering ijin masuk kerja, pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu, keluhan karyawan dalam melakukan tugas pekerjaan, dan menurunnya kepuasan karyawan dalam bekerja. Berikut ini adalah daftar absensi ketidakhadiran karyawan PT.Mayaksa Mugi Mulia pada tabel berikut:

Tabel 1.1

Absensi Karyawan Tetap PT.Mayaksa Mugi Mulia pada bulan Januari-Desember Tahun 2019 :

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Absensin (Orang)					Jumlah Absensi
			Keterlambatan	Sakit	Izin	Alpha	Cuti	
1	Januari	70	15	4	3	1	3	11
2	Februari	70	12	3	2	1	2	8
3	Maret	70	10	5	1	0	4	10
4	April	70	13	2	2	1	3	8
5	Mei	70	10	5	0	0	3	8
6	Juni	70	15	6	3	1	5	15
7	Juli	70	11	4	5	2	3	14
8	Agustus	70	13	2	4	0	2	8

9	September	70	12	2	3	1	1	7	
10	Oktober	70	11	1	1	0	2	4	
11	November	70	15	1	3	2	3	9	
12	Desember	70	16	3	3	0	4	10	
			Total						
			153	38	30	9	35	112	

Maka dari itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk membahas beberapa indikator atau faktor yang muncul pada kepuasan karyawan di PT.Mayaksa Mugi Mulia, apakah masalah kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan diperusahaan tersebut atau tidak.

PT.Mayaksa Mugi Mulia merupakan perusahaan swasta nasional yang menjadi *main company* yang memiliki kurang dari seratus tenaga kerja tetap. Dimana perusahaan ini berfokus pada industri teknologi informasi. Akan tetapi, karena terjadinya persaingan yang kuat dan cepat didalam industri tersebut, alhasil pemilik dan segenap dewan direksi PT.Mayaksa Mugi Mulia mendirikan beberapa anak perusahaan yang tidak hanya berfokus pada industri teknologi informasi saja. Saat ini PT.Mayaksa Mugi Mulia sudah memiliki delapan anak perusahaan yang aktif di berbagai industri selain teknologi dan informasi. Dengan adanya anak perusahaan tersebut dan jumlah tenaga kerja yang terbatas di dalam perusahaan, jajaran direksi PT.Mayaksa Mugi Mulia memutuskan untuk melakukan perluasan kerja terhadap beberapa karyawan tetap untuk mengambil atau mengerjakan beberapa tugas pekerjaan yang diperlukan di setiap anak perusahaan pada bagian divisi tertentu. Maka dalam hal tersebut, beberapa karyawan tetap di PT.Mayaksa

Mugi Mulia secara tidak langsung melakukan peningkatan jumlah tugas individu karyawan dari biasanya. Hal ini membuat karyawan tetap di PT.Mayaksa Mugi Mulia memiliki peningkatan lingkup pekerjaan yang diperoleh dari jangkauan tugas kerja. Dalam kasus seperti ini, hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pada kerja karyawan dalam melakukan tugasnya karena karyawan merasa terbebani dalam penambahan *job description*. Karena karyawan memiliki beban kerja yang lebih dari biasanya, maka pihak perusahaan memberikan kompensasi yang lebih kepada para karyawannya sesuai dengan beban kerja masing-masing. Dalam hal ini, karyawan di PT.Mayaksa Mugi Mulia memiliki sebuah peningkatan kepuasan kerja yang diperoleh berdasarkan adanya *job enlargement* (perluasan kerja) didalam perusahaan karena terdapat kenaikan kompensasi karyawan.

Melihat adanya perluasan kerja pada kasus di atas, PT.Mayaksa Mugi Mulia menyediakan kantor lain untuk anak perusahaannya karena terdapat keterbatasan ruangan kerja dan lain sebagainya. Untuk saat ini perusahaan – perusahaan tersebut memiliki empat lokasi kantor yang berbeda. Hal tersebut membuat sebagian karyawan yang mengalami perluasan kerja diminta untuk berpindah tempat kerja di kantor anak perusahaan masing-masing agar dapat melakukan tugasnya dengan lancar. Oleh karena itu, karyawan yang berpindah tempat kerja akan mengalami perubahan lingkungan baru baik secara fisik maupun non fisik. Sehingga karyawan tersebut harus memulai adaptasi lagi dengan lingkungan yang berbeda dari tempat kerjasebelumnya. Hal ini tentu tidak mudah untuk dilakukan karena tidak semua karyawan dengan mudah cepat beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja apalagi dengan adanya penambahan tugas yang telah ditentukan oleh tiap anak

perusahaan.

Perubahan lingkungan kerja yang dialami oleh karyawan tersebut dipengaruhi oleh dua aspek, yaitu (1) lingkungan secara fisik, dan (2) lingkungan secara non fisik. Perubahan lingkungan secara fisik terjadi karena adanya perubahan-perubahan suasana kantor yang berbeda, kantor yang ditempati oleh para pekerja selama bekerja di PT.Mayaksa Mugi Mulia memiliki suasana ruangan seperti didalam rumah, karena lokasi kantor perusahaan tersebut terletak di daerah perumahan. Sedangkan tempat kerja baru yang di tempatkan oleh karyawan tersebut di kantor anak perusahaan memiliki suasana yang jauh berbeda karena lokasi perusahaan tersebut terdapat di dalam gedung perkantoran besar di tengah kota. Tata letak ruangan tempat kerja yang sangat berbeda dari sebelumnya membuat karyawan harus berusaha bersikap senyaman mungkin untuk mendapatkan kenyamanan dan ketenangan dalam mengerjakan tugasnya masing-masing. Adanya kurang kesadaran karyawan dalam menjaga lingkungan kerjanya seperti membuang sampah sembarangan, meletakkan barang-barang tidak sesuai dengan tempatnya, dan penataan berkas-berkas yang penempatannya tidak teratur menjadi salah satu faktor terganggunya dalam menyelesaikan pekerjaan. Oleh sebab itu, adanya lingkungan kerja yang baru secara fisik dapat menimbulkan kepuasan karyawan dalam bekerja menurun.

PT.Mayaksa Mugi Mulia sudah memiliki beberapa karyawan baru pada tiap divisi di setiap anak perusahaannya yang sudah di rekrut terlebih dahulu oleh pemilik dan dewan direksi perusahaan sebelum adanya karyawan tetap dari PT.Mayaksa Mugi Mulia yang dipindahkan tempat kerja ke kantor anak

perusahaan. Jadi, karyawan tetap dari PT.Mayaksa Mugi Mulia yang baru bergabung dengan anak perusahaan tersebut harus melakukan adaptasi dalam berhubungan sosial dengan karyawan lainnya di anak perusahaan tersebut agar dapat saling melakukan pekerjaan dengan lancar dan menciptakan suasana kerja yang baik sehingga dapat membentuk kerja sama demi mewujudkan tujuan perusahaan. Dalam masalah yang terdapat di lingkungan non fisik tersebut, bagi tiap karyawan sangatlah tidak mudah untuk menciptakan hubungan yang baik, mereka harus dapat mengenal dan memahami karakter satu sama lain dalam melakukan pekerjaan. Jika terdapat sikap karyawan yang kurang disukai oleh karyawan lainnya, maka hal tersebut dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan tetap dari PT.Mayaksa Mugi Mulia untuk melakukan tugas-tugasnya di dalam anak perusahaan. Oleh sebab itu, lingkungan kerja baru untuk karyawan tetap dari PT.Mayaksa Mugi Mulia secara non fisik dapat membuat kepuasan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang terjadi didalam anak perusahaan memicu pengaruh penurunan kepuasan kerja pada lingkungan tempat kerja sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaan. Apabila karyawan merasa turunnya tingkat kepuasan kerja yang ia miliki seperti ketika masih berada ditempat kerja sebelumnya, Natalia (2012) mengatakan bahwa dibutuhkan sebuah perencanaan strategi yang tepat untuk menghadapi adanya ancaman bagi kelangsungan hidup perusahaan. Masalah ini dapat diduga bahwa lingkungan kerja baik fisik atau non fisik dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan adanya perluasan lingkungan tempat kerja dan peningkatan tugas individu karyawan dalam melakukan pekerjaan, PT.Mayaksa Mugi Mulia

harus menyesuaikan struktur organisasinya dengan struktur organisasi anak perusahaan. Dengan jumlah karyawan yang terbatas dan perluasan kerja karyawan membuat jajaran pimpinan perusahaan PT.Mayaksa Mugi Mulia tidak mudah untuk membuat kebijakan kepada karyawan tetap di struktur organisasi yang sesuai dengan tanggung jawab tugas kerjanya. Proses pengambilan keputusan terkait struktur organisasi yang dilakukan oleh pimpinan belum secara terbuka dan tidak melibatkan karyawan dalam penentuan kebijakan organisasi membuat karyawan merasa terbebani dengan sistem yang ada. Pimpinan juga kurang memperhatikan setiap prestasi yang dimiliki oleh karyawannya. Hal ini mengakibatkan perusahaan tidak sepenuhnya fokus untuk memperhatikan perkembangan karir karyawannya dalam kesempatannya dalam bertumbuh dibidangnya untuk mencapai prestasi kerja yang memuaskan di perusahaan ini. Selain hal tersebut, pihak perusahaan juga kurang memperhatikan dalam bentuk pengembangan karir tenaga kerjanya yang sudah berstatus karyawan tetap staf bawah dalam bentuk pelatihan, promosi, dan mutasi karyawannya yang mengalami kondisi perluasan kerja di perusahaan tersebut Sehingga para karyawan yang berada diposisi tersebut merasa adanya penurunan tingkat kepuasan kerja karena merasa kurang adanya jaminan kesejahteraan dalam bekerja dan menurunnya tingkat kepercayaan diri dalam melakukan tugas- tugasnya baik secara individu atau tim. Maka dari itu, para karyawan tetap dari PT.Mayaksa Mugi Mulia merasa kurang dalam hal kepuasan kerja. Hal tersebut mengakibatkan adanya penurunan kinerja kerja karyawan dalam melakukan pekerjaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dan dari hasil penelitian terdahulu

maka penulis akan melakukan penelitian dengan mengambil sebuah judul “Pengaruh *Job Enlargement*, Lingkungan Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Tetap Pada Perusahaan Teknologi Informasi di PT.Mayaksa Mugi Mulia”.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian.

Metode penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, pengambilan data dilakukan melalui kuisioner. Penelitian ini memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada seluruh karyawan tetap PT.Mayaksa Mugi Mulia berikut dengan yang mengalami perluasan kerja.
2. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *job enlargement*, lingkungan kerja dan pengembangan karir. Variable independen tersebut mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

1.3 Rumusan Masalah.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan diatas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *job enlargement* berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan?
3. Apakah pengembangan karir berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.

Berdasarkan dari rumusan masalah tersebut maka penulisan memiliki maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *job enlargement* terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan.

1.5 Manfaat Penelitian.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk akademik dan praktisi, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pemahaman mengenai kepuasa kerja karyawan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya seperti *job enlargement*, lingkungan kerja dan pengembangan karir. Penelitian ini dapat menjadi literatur tambahan dan media sebagai acuan untuk menambah wawasan bagi penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dalam pembahasan kepuasan kerja karyawan.

2. Manfaat bagi Peneliti & Perusahaan.

- a. Bagi Peneliti.

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sarana untuk menambah dan

menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh penulis di perguruan tinggi dan juga untuk memperluas wawasan pemikiran, mempertajam kemampuan pengamatan serta penganalisaan penulis terutama yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan.

b. Bagi Perusahaan.

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan referensi bagi internal manajemen perusahaan dalam rangka pengelolaan sumber daya manusia untuk mendukung perencanaan dan pengembangan bisnis serta merumuskan strategi sumber daya manusia kedepan dan khususnya dalam rangka meningkatkan aspek- aspek yang dapat meningkatkan kepuasan kerja

1.6 Sistematika Penulisan.

Secara umum, sistematika penulisan ini terdiri dari:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri dari pemaparan teori-teori yang terkait dengan penelitian ini, pengembangan kerangka pemikiran, hubungan antara variabel penelitian dan hipotesis penelitian.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN.

Bab ini terdiri dari pemaparan objek penelitian, populasi dan sample penelitian,

jenis data, metode pengumpulan data, operasionalisasivariabel, model penelitian, teknik pengelolaan data dan teknik pengujian hipotesis.

4. BAB IV ANALISI dan PEMBAHASAN MASALAH.

Bab ini terdiri dari pembahasan mengenai pengujian hipotesis yang dibuat dan penyajian hasil dari pengujian tersebut, serta pembahasan tentang analisis yang dikaitkan dengan teori yang berlaku.

5. BAB V KESIMPULAN dan SARAN

Bab ini terdiri dari kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis pada bab sebelumnya, keterbatasan penelitian, implikasi penelitian serta saran bagi peneliti berikutnya dan implikasi penelitian terhadap praktik yang ada.

