

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang memiliki sifat individual. Tiap individu mempunyai tataran kepuasan kerja tersendiri. Seseorang yang mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi akan menampilkan sikap positif dalam bekerja. Semakin besar hal yang sesuai dengan harapan seseorang, maka akan semakin besar juga tingkat kepuasan kerjanya, begitu pun sebaliknya. Individu yang tidak mendapatkan kepuasan dalam bekerja tidak akan mendapatkan kepuasan psikologisnya dan pada akhirnya akan menimbulkan perilaku negatif. Tingginya kepuasan kerja membuat individu dapat bekerja dengan semangat tinggi, aktif, dan akan menghasilkan prestasi lebih serta menghasilkan kinerja yang optimal pula. Karena kepuasan kerja merupakan cara karyawan merasa senang atau tidaknya individu dalam menjalani pekerjaannya.

Kepuasan kerja menjadi suatu poin penting bagi perusahaan, tanpa tingkat kepuasan kerja yang bagus, perusahaan tersebut juga tidak akan berjalan dengan baik pula. Tinggi rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan bisa terpengaruh oleh beberapa faktor, dari faktor individual karyawan itu sendiri ataupun faktor lainnya seperti komunikasi, disiplin kerja dan motivasi dalam perusahaan.

PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi Medan atau yang lebih dikenal dengan sebutan Brastagi Supermaket adalah suatu perusahaan yang berjalan di bidang *retail* yang menjual berbagai kebutuhan masyarakat seperti makanan, minuman, sayur, buah, dan kebutuhan kebutuhan lainnya. Seperti perusahaan pada umumnya, tiap perusahaan tentunya memiliki kendala dan masalah berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia, yang juga menjadi salah satu fondasi utama dalam berdirinya perusahaan.

PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi Medan terdapat beberapa masalah kepuasan kerja yang kurang baik. Masalah kepuasan kerja yang terjadi dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti cara berkomunikasi, motivasi, kenaikan jabatan, kompensasi sehingga mengakibatkan keluar masuknya karyawan yang merasa tidak nyaman dalam bekerja. Ketidakpuasan yang terjadi pada PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi ini dapat dilihat pada tabel *turn-over* kepuasan kerja karyawan sebagai berikut:

Tabel I.1
Data Turn-Over Kepuasan Kerja Karyawan PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi Medan
Periode Bulan April 2018 – Maret 2019

| Bulan | Divisi | Keluar | Masuk | Alasan |
|----------------|------------------------|--------|--------|--|
| April 2018 | - | - | - | - |
| Mei 2018 | Kasir | 1 | 1 | Jam kerja yang tidak memungkinkan untuk kuliah karena harus ganti shift |
| Juni 2018 | - | - | - | - |
| Juli 2018 | - | - | - | - |
| Agustus 2018 | Stocker | 1 | 1 | Kurangnya motivasi kerja karena ingin memiliki jenjang karir yang jelas |
| September 2018 | - | - | - | - |
| Oktober 2018 | Audit | 1 | 1 | Kurangnya kompensasi karyawan lembur, merasa dirugikan bila dibandingkan dengan yang tidak lembur. |
| November 2018 | Kasir | 2 | 2 | Kurangnya motivasi karena tanggung jawab yang besar, kasir harus mengganti apabila uang kurang/hilang. |
| Desember 2018 | <i>Security Fresh</i> | 1 2 | 1 1 | Hubungan komunikasi antar karyawan yang kurang baik menyebabkan perselisihan antar karyawan |
| Januari 2019 | <i>Accounting</i> | 1 | 1 | Mendapatkan pekerjaan yang baru. |
| Februari 2019 | <i>Fish & meat</i> | 2 | 1 | Kurangnya motivasi dalam bekerja karena merasa tidak ada perkembangan yang signifikan dalam bekerja. |
| Maret 2019 | <i>Data Input</i> | 1 | 1 | Peraturan yang kurang jelas sehingga karyawan merasa kurang nyaman bekerja |

Sumber: PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi, Medan.

Pada Tabel I.1, dapat dilihat bahwa perusahaan mengalami keluar masuk karyawan yang menunjukkan bahwa pada PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi Medan mengalami kendala dalam kepuasan kerja karyawan yang disebabkan oleh beberapa alasan tertentu.

Salah satu penentu yang merupakan faktor kurangnya kepuasan kerja karyawan ialah komunikasi. Terjadinya berbagai kesalahan komunikasi mengakibatkan kurang baiknya relasi dan pekerjaan pun tidak terselesaikan dengan baik. Berikut tabel I.2 data kesalahan komunikasi karyawan PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi Medan:

Tabel I.2
Data Kesalahan Komunikasi Karyawan pada PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi
Periode April 2018 - Maret 2019

| Divisi | Jumlah kesalahan | Deskripsi Permasalahan |
|---------------------|------------------|--|
| <i>Cashflow</i> | ± 5 kali | Terjadinya kesalahan penyampaian progam promo antara deposit dengan kasir sehingga penukaran hadiah promo menjadi berbelit belit |
| <i>Data Input</i> | ± 5 kali | Keterlambatan penginformasian antara <i>data input</i> dan <i>receiving</i> untuk barang di retur karena rusak sehingga barang yg sudah <i>display</i> di lapangan harus ditarik kembali |
| <i>SPV lapangan</i> | ± 6 kali | Kurangnya penginformasian <i>SPV</i> lapangan terhadap <i>Stocker</i> untuk memperhatikan display barang. Barang di gondola tidak terletak sesuai dengan <i>price tag</i> nya. |
| <i>Audit</i> | ± 4 kali | Terlambatnya informasian harga barang naik antara audit dengan buyer ,sehinga daftar harga yang di lapangan berbeda dengan system. |
| <i>Buyer</i> | ± 3 kali | Berlebihnya pengorderan barang yang mengakibatkan barang yang masuk menjadi <i>berdoubel</i> karena telat info dari buyer 1 ke buyer 2 |
| <i>Receiving</i> | ± 4 kali | Terjadinya salah informasi antara buyer dengan <i>receiving</i> dimana barang ukuran besar yang masuk tetapi yang diinput yang kecil |
| <i>Accounting</i> | ± 4 kali | Kurang lengkapnya data penagihan bank antara <i>accounting</i> dengan <i>finance</i> yang menyebabkan terlambatnya penagihan. |

Sumber: PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi, Medan.

Dari Tabel I.2 diatas dapat diketahui bahwa pada PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi kerap terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi dan komunikasi antar karyawan, komunikasi yang kurang baik ini mengakibatkan hasil kerja yang kurang maksimal pula sehingga mengacu pada ketidakpuasan kerja pada karyawan.

Selain komunikasi, disiplin kerja juga merupakan salah satu aspek penting yang menentukan kepuasan kerja karyawan. Perusahaan mewajibkan pekerja untuk bekerja delapan jam kerja per hari dan satu jam waktu istirahat. Pada PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi memiliki masalah dalam kedisiplinan karyawan yang disajikan pada Tabel 1.3 data keterlambatan karyawan sebagai berikut:

Tabel I.3
Data Keterlambatan Karyawan PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi
Periode April 2018 - Maret 2019

| Bulan | Jumlah Karyawan | Jumlah Hari Kerja | Target Jam Kerja (Menit) | Jam Kerja Tercapai (Menit) | Waktu Terlambat (Menit) | Keterlambatan (%) |
|----------------|-----------------|-------------------|--------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------|
| | 1 | 2 | 3 (2x8x60x1) | 4 | 5 | 6 (5/3X100%) |
| April 2018 | 103 | 25 | 1.236.000 | 1.235.817 | 183 | 1.48 |
| Mei 2018 | 103 | 27 | 1.334.880 | 1.334.673 | 207 | 1.55 |
| Juni 2018 | 103 | 26 | 1.285.440 | 1.285.215 | 225 | 1.51 |
| Juli 2018 | 103 | 26 | 1.285.440 | 1.285.266 | 174 | 1.35 |
| Agustus 2018 | 103 | 27 | 1.334.880 | 1.334.669 | 211 | 1.58 |
| September 2018 | 103 | 25 | 1.236.000 | 1.235.746 | 254 | 2.05 |
| Oktober 2018 | 103 | 27 | 1.334.880 | 1.334.583 | 297 | 2.22 |
| November 2018 | 103 | 26 | 1.285.440 | 1.285.206 | 234 | 1.82 |
| Desember 2018 | 103 | 26 | 1.285.440 | 1.285.128 | 312 | 2.42 |
| Januari 2019 | 103 | 27 | 1.334.880 | 1.334.529 | 351 | 2.62 |
| Febuari 2019 | 103 | 24 | 1.186.560 | 1.186.296 | 264 | 2.22 |
| Maret 2019 | 103 | 26 | 1.285.440 | 1.285.232 | 208 | 1.61 |
| Jumlah | | 312 | 15.425.280 | 15.422.360 | 2.910 | 22.43 |
| Rata-Rata | | 26 | 1.178.320 | 1.285.197 | 242 | 1.87 |

Sumber: PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi, Medan.

Dari tabel I.3 dapat dilihat bahwa terjadinya keterlambatan tidak bisa dapat dihindari tiap bulannya dengan rata rata 1.87% dan 22.43% per tahunnya. Ini menyebabkan disiplin kerja yang kurang baik pada perusahaan sehingga karyawan pun tidak dapat bekerja dengan optimal sesuai dengan tujuan perusahaan.

Selain komunikasi dan disiplin kerja, faktor lain yang mengambil peran penting kepuasan kerja ialah motivasi. PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi memiliki kendala dalam motivasi karyawan yang menyebabkan pekerjaan tidak optimal, hal ini dapat ditunjukkan dengan perilaku rendahnya motivasi karyawan seperti pada Tabel I.4 berikut:

Tabel I.4
Data Perilaku Rendahnya Motivasi Kerja Karyawan PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi Medan
Periode April 2018 - Maret 2019

| No | Perilaku Rendahnya Motivasi Karyawan | Jumlah |
|----|---|--------|
| 1 | Karyawan sering lama masuk kantor karena keterlambatan petanggung jawab yang membukakan pintu masuk karyawan, menyebabkan karyawan merasa tidak perlu untuk datang lebih awal. | 3 |
| 2 | Karyawan kurang semangat dalam melayani konsumen karena adanya jam lebih kerja yang diharuskan kepada karyawan untuk <i>weekend</i> atau loyalitas. | 4 |
| 3 | Karyawan tidak serius bekerja dan sering ngobrol dengan sesama karyawan pada jam kerja, dikarenakan tidak ada pemberian penghargaan atau <i>reward</i> yang adil diberikan pihak manajemen terhadap karyawannya | 9 |
| 4 | Adanya ganti rugi yang harus ditanggung karyawan apabila terjadi kekurangan <i>stock</i> atau barang dicuri oleh pihak luar membuat karyawan merasa kurang semangat dalam membantu pengawasan supermarket. | 10 |
| 5 | Karyawan sering kedapatan beristirahat melebihi jam kerja mereka karena merasa lingkungan ruangan <i>break</i> yang sempit sehingga karyawan merasa tidak nyaman beristirahat. | 11 |
| 6 | Karyawan tidak mau memberikan effort lebih, hanya mau melakukan pekerjaan mereka sendiri dan tidak mau ikut campur terhadap pekerjaan lain, dikarenakan tidak ada perhatian lebih terhadap kenaikan jabatan. | 4 |
| 7 | Karyawan sering tidak hadir dengan alasan sakit, dikarenakan kurang adilnya pemberian hari <i>off</i> kerja, <i>Public Holiday</i> dan cuti yang diberi pada karyawan. | 10 |
| | | 51 |

Sumber: PT. Jaya Anugerah Sukses Abadi, Medan.

Berdasar pada kajian latar belakang sebelumnya, melihat pentingnya komunikasi, motivasi, dan disiplin kerja yang baik dalam mencapai suatu kepuasan kerja karyawan, maka peneliti tertarik untuk membahas mengenai: **"Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi Medan (Studi Kasus pada Brastagi Supermarket cabang Cambridge)"**.

I.2 Rumusan Masalah

Dari penelitian ini dapat disimpulkan rumusan masalah yaitu "Bagaimana Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi?"

I.3 Tinjauan Pustaka

Menurut Anwar (2013:145), Komunikasi merupakan perpindahan informasi dan pemahaman atau ide satu individu terhadap individu yang lain agar dapat ditafsirkan sesuai tujuan. Menurut Sutrisno (2017:78), kesediaan atasan dalam mengakui dan memahami gagasan karyawan sangat berpengaruh terhadap timbulnya rasa puas itu sendiri. Menurut Suhendi (2012:229) adapun indikator komunikasi yaitu kejelasan, ketepatan, konteks, alur dan budaya.

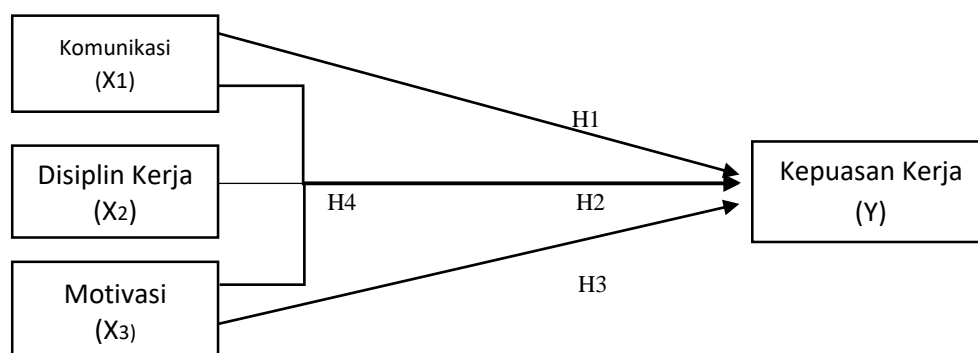
Menurut Sutrisno (2017:87), disiplin kerja merupakan sikap hormat karyawan terhadap peraturan perusahaan. Menurut Ahmad (2018:5), Disiplin kerja yang ditaati setiap karyawan

akan menimbulkan rasa puas terhadap pekerjaannya karena adanya keadilan tanpa perbedaan. Menurut Supomo (2018:135), adapun indikator disiplin kerja yaitu keadilan, teladan pimpinan, tujuan dan kemampuan, serta balas jasa.

Menurut Rivai (2013:837), Motivasi diartikan sebagai dorongan seseorang untuk melakukan sesuatu yg mereka ingin lakukan. Bila karyawan termotivasi, karyawan akan membuat pilihan yang baik dan positif dalam pekerjaan karena mencapai kepuasan kerjanya. Menurut Sule (2018:235), adapun indikator motivasi yaitu usaha, ketekunan, dan arah.

Menurut Suhendi (2012:192), Kepuasan kerja merupakan perasaan individu karyawan kepada pekerjaannya yang muncul berdasarkan kondisi kerja mereka. Menurut Anwar (2013:117) Pegawai akan merasa puas dalam melakukan pekerjaannya bila aspek dalam dirinya menyokong, begitu pula sebaliknya. Menurut Anwar (2013:118), adapun indikator kepuasan kerja yaitu *Turnover*, Tingkat Kehadiran Kerja, Kedudukan, dan Ukuran Organisasi.

I.4 Kerangka Konseptual



Gambar 1.1
Kerangka Konseptual
Komunikasi, Disiplin Kerja dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

I.5 Hipotesis Penelitian

1. Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi Medan
2. Disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi Medan
3. Motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi Medan
4. Komunikasi, Disiplin kerja dan motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi Medan