

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

MEA (Masyarakat Ekonomi Asia) 2015 merupakan salah satu bentuk nyata globalisasi di kawasan ASIA yang harus dihadapi dan tidak dapat dihindari oleh setiap negara di kawasan ASIA, termasuk negara Indonesia. Globalisasi di kawasan ASIA dimaksud merupakan salah satu bentuk kompetisi bidang mutu/kualitas baik berkaitan dengan produk, harga, maupun sumber daya manusia dalam merebut pasar ASIA 2015-2020. Artinya siapa yang sumber daya manusianya kuat (memiliki daya saing tinggi) akan mampu menguasai pasar (kompetisi) dan yang tidak mampu akan tergilas.

Suatu organisasi atau perusahaan, baik swasta nasional maupun swasta asing berusaha untuk bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang sudah berdiri sebelumnya. Mereka berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan berusaha mendapatkan kepercayaan masyarakat agar dapat bertahan di dunia persaingan bisnis. Agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya di dunia bisnis global, maka perusahaan dituntut untuk memiliki keunggulan-keunggulan tertentu yang tidak dimiliki oleh perusahaan lainnya.

PT. Alkindo Naratama Tbk merupakan badan usaha di Indonesia yang bergerak dibidang kertas yang mengutamakan pelayanan *customer* yang terbaik dan

memberikan kualitas produk kertas yang berkualitas terhadap konsumen. Persaingan yang cukup ketat industri kertas di Indonesia saat ini menuntut perusahaan untuk meningkatkan kinerja sehingga dapat bersaing dengan perusahaan yang bergerak dibidang yang sama. Oleh karena itu perusahaan mewujudkan kinerja karyawan yang cepat, tepat, dan terampil dalam menyelesaikan semua pekerjaan maksimal. Perusahaan yang ingin terus berkembang harus memperhatikan faktor sumber daya yang dimilikinya, diantaranya adalah faktor sumber daya manusia. Pemanfaatan sumber daya manusia harus diperlakukan dengan baik agar dapat bekerja dengan efektif, efisien dan mempunyai kinerja yang tinggi.

Untuk mencapai tujuan perusahaan, diperlukan pengelolaan sumber daya manusia seefektif dan seefisien mungkin. Manajemen sumber daya manusia tidak hanya memperhatikan kepentingan perusahaan akan tetapi juga harus memperhatikan kebutuhan karyawan dan tuntutan masyarakat luas menuju tercapainya efektivitas, efisiensi, produktivitas dan kinerja perusahaan. Kemajuan suatu organisasi atau perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia khususnya kinerja.

Berdasarkan hasil observasi awal penulis di PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang, diperoleh gambaran umum kinerja karyawan PT. Alkindo Naratama Tbk seperti pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Penilaian Kinerja Karyawan Tahun 2011 – 2015

Hal Pokok Yang Di Nilai	2011		2012		2013		2014		2015	
	Bobot %	Rata-rata Skor	Bobot %	Rata-rata Skor	Bobot %	Rata-rata Skor	Bobot %	Rata-rata Skor	Bobot %	Rata-rata Skor
Sikap	35	70	35	70	35	77	35	75	35	80
Komunikasi	25	70	25	75	25	74	25	73	25	77
Pelaksanaan Kerja	40	71	40	74	40	76	40	73	40	79
Total	100	211	100	219	100	227	100	221	100	236
		70,4		72,85		75,85		73,7		78,85
										19,25
										31,6

Penilaian Kinerja Karyawan Tahun 2011 – 2015

Sumber : PT. Alkindo Naratama Tbk

Keterangan Skor :

91 -100 = Sangat Baik

81-90,99 = Baik

71-80,9 = Cukup Baik

1 -70,99 = Kurang Baik

Berdasarkan tabel 1.1 yang tertera diatas menunjukkan hasil mengenai kinerja karyawan. Permasalahan yang terjadi di PT. Alkindo Naratama pada tahun 2011 – 2015 belum menunjukkan kinerja yang optimal dan belum memenuhi standar yang baik yakni :

1. Pada tahun 2011 menunjukkan kurang baik disebabkan karena komunikasi karyawan kurang pada saat pelaksanaan kerja sehingga total skor yang didapat 70,4.
2. Pada tahun 2012 kinerja meningkat menjadi 72,85 ada peningkatan cukup baik pada komunikasi dan pelaksanaan kerja karyawan di PT. Alkindo naratama.
3. Pada tahun 2013 menunjukkan kinerja semakin membaik ada peningkatan pada sikap kerja yang ditunjukkan karyawan dan komunikasi kerja yang baik total skor menjadi 75,85.
4. Pada tahun 2014 kinerja menurun menjadi 73,7 hal ini ditunjukkan dari kurangnya sikap yang ditunjukkan karyawan, komunikasi karyawan dan pelaksanaan kerja pada saat bekerja.
5. Pada Tahun 2015 meningkat menjadi 78,85 ada peningkatan dari sikap kerja yang ditunjukkan karyawan, komunikasi yang membaik dari tahun sebelumnya dan pelaksanaan kerja yang cukup baik ditunjukkan karyawan.

Dari hasil evaluasi kinerja karyawan PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang selama 5 tahun terakhir menyatakan bahwa target sasaran kinerja rata-rata mencapai 78,8 % dari target 100% yang harus tercapai setiap tahun. Hal ini disebabkan karena

masih terdapat karyawan yang sikapnya menimbulkan ketidakpuasan, rendahnya komitmen dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga pekerjaan tidak terselesaikan tepat pada waktunya. Berdasarkan fakta dan data empiris diatas, kepuasan dan komitmen kerja dapat mendorong kinerja karyawan.

Hal ini diperkuat dengan informasi yang didapat dari hasil evaluasi kinerja karyawan PT. Alkindo Naratama Padalarang menyatakan bahwa target sasaran kinerja kerap kali tidak tercapai atau mengalami perubahan setiap tahun dan hasil kinerja memang dirasa masih jauh dari optimal. Hal ini disebabkan karena masih terdapat karyawan yang kurang komunikasi didalam melaksanakan pekerjaannya sehingga pekerjaan tidak terselesaikan pada tepat waktu.

Masalah lain yang terjadi di PT. Alkindo Naratama terdapat karyawan yang bersikap negatif terhadap pekerjaan sehingga menyebabkan hasil kerja tidak optimal dan terdapat beberapa indikasi lain yang menunjukkan rendahnya kinerja karyawan bagian produksi pada PT. Alkindo Naratama sesuai dengan hasil pengamatan penulis antara lain :

1. Banyaknya karyawan yang tidak memanfaatkan waktu kerjanya dengan baik.
Banyak karyawan yang beristirahat dan santai pada saat jam kerja.
2. Karyawan cenderung tidak kreatif dan tidak memiliki target.
3. Masih banyak karyawan yang belum dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat sehingga tidak dapat mencapai target yang telah ditentukan.
4. Kurangnya inisiatif karyawan.
5. Tidak tercapainya target penilaian kinerja unit.

Dibutuhkan strategi peningkatan kinerja agar dapat meningkatkan kinerja guna tujuan organisasi dapat dicapai, maka organisasi atau perusahaan perlu mengetahui sasaran kerjanya. Seseorang karyawan dikatakan memiliki kinerja yang tinggi, jika beban kerja yang ditetapkan tercapai dan jika realisasi hasil kerja lebih tinggi dari pada yang ditetapkan organisasi.

Menurut Veithzal Rivai (2014:407), untuk meningkatkan kinerja karyawan, seharusnya perusahaan mengetahui berbagai faktor penyebab peningkatan dan penurunan kinerja yang dicapai bahwa sebagai karyawan, mereka menginginkan adanya kesempatan promosi, memperoleh kenaikan gaji, upah, insentif, dan kompensasi, serta menginginkan terciptanya lingkungan kerja yang baik, ditempatkan pada posisi yang dikuasai berdasarkan kemampuannya, ingin mutasi ketempat-tempat pilihan mereka, serta pekerjaan-pekerjaan yang dapat memberikan kepuasan sebesar-besarnya. Oleh karena itu, apabila karyawan akan memperoleh apa yang diinginkan, maka sudah seharusnya karyawan tersebut harus memberikan apa yang diinginkan oleh atasan mereka atau perusahaan.

Hal ini selaras dengan hasil penelitiannya sebelumnya yang dilakukan oleh Yusak William Suryahadi (2015) terhadap karyawan Lukas Tours dan Travel menyatakan bahwa untuk mencapai kinerja yang baik, perusahaan harus mengamati perilaku seorang karyawan dengan memberikan perhatian lebih dalam bekerja, masih adanya unsur paksaan dalam bekerja sehingga karyawan tidak merasa terbebani dalam bekerja.

Berdasarkan hasil prasurvei kinerja karyawan PT. Alkindo Naratama Tbk yang dilakukan penulis, alasan-alasan yang menjelaskan belum optimalnya kinerja karyawan menunjukkan bahwa kepuasan kerja belum dirasakan dengan baik oleh setiap karyawan PT. Alkindo Naratama Tbk. Hal ini dapat dilihat dari survei pendahuluan mengenai Kepuasan kerja. Berikut dilihat pada Tabel 1.2 Kepuasan Kerja, yaitu:

Tabel 1.2
Hasil Survei Pendahuluan Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan di Divisi
Operasional PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang

No	Indikator	SS		S		KS		TS		STS		Total	Skor	%
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N	Skor	Ideal	
1	Kerja yang secara mental menantang	1	5	2	8	4	12	2	4	1	1	30	50	60%
2	Ganjaran yang pantas	0	0	3	12	4	12	2	4	1	1	29	50	58%
3	Kondisi kerja yang mendukung.	1	5	1	4	2	6	5	10	1	1	26	50	52%
4	Rekan kerja yang mendukung	0	0	3	12	2	6	3	6	2	2	26	50	52%
5	Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan.	0	0	3	12	2	6	5	10	0	0	28	50	56%
Keterangan:														

F = Frekuensi N = Frekuensi X Skor
Responden = 10 Orang
Skor ideal = Skor tertinggi X Jumlah responden

Sumber : Hasil olah data penelitian pendahuluan tahun 2016

Pada Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar Kepuasan Kerja pada tingkat sarana, prasarana kurang yang baik dan aman serta tingkat hubungan sosial dengan rekan kerja. Pernyataan tersebut terlihat dari hasil tabulasi kuesioner yang dibagikan kepada responden bahwa sebagian besar karyawan belum dapat menerima kondisi lingkungan, mengendalikan perasaan ketika atasan memberikan tugas di luar *job desc*, memposisikan diri sebagai orang lain atau mengetahui karakter rekan kerja, dan mengorganisasi kelompok karena kurang bisa mempengaruhi rekan kerja untuk bekerja sama secara efektif.

Data di atas selaras dengan hasil survei pendahuluan mengenai Komitmen kerja yang telah penulis teliti di PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang. Berikut hasil surveinya dapat dilihat pada tabel 1.3 mengenai Komitmen Kerja PT. Alkindo Naratama :

Tabel 1.3
Hasil Survei Pendahuluan Mengenai Komitmen Kerja Karyawan Di Divisi Operasional di PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang.

No	Indikator	SS		S		KS		TS		STS		Total	Skor	%
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N	Skor	Ideal	
1	Loyal dalam pelaksanaan kerja	1	5	2	6	4	12	3	6	0	0	29	50	58%

2	Memiliki tanggung jawab yang tinggi untuk tercapainya visi, misi dan tujuan	2	2	4	8	2	6	1	4	1	5	25	50	50%
3	Kerja sama yang kuat dalam mencapai tujuan.	0	0	4	16	4	12	2	4	0	0	32	50	64%
4	Mengembangkan mutu kerja sumber daya manusia dengan mutu produk.	0	0	2	8	3	9	4	8	1	1	26	50	52%
5	Berdedikasi tinggi pada organisasi.	0	0	2	8	5	15	3	6	0	0	29	50	58%
Keterangan:														
F = Frekuensi N = Frekuensi X Skor														
Responden = 10 Orang														
Skor ideal = Skor tertinggi X Jumlah responden														

Sumber : Hasil olah data penelitian pendahuluan tahun 2016

Berdasarkan Tabel 1.3 hasil yang didapat dari pembagian kuesioner dapat dilihat bahwa kondisi komitmen kerja masih rendah secara keseluruhan terutama

indikator penggunaan jam istirahat sesuai dengan aturan perusahaan dan sopan dan menghormati sesama rekan kerja maupun pimpinan.

Hal ini selaras dengan hasil observasi yang dilakukan penulis di PT. Alkindo Naratama Tbk yaitu masih terlihat adanya sebagian perilaku karyawan yang menggunakan waktu istirahatnya lebih dari waktu yang ditentukan, yang merupakan indikasi adanya ketidaktaatan pegawai terhadap peraturan. Selain itu, ketidaksesuaian jam pulang karyawan yang disebabkan beban kerja yang banyak sehingga karyawan harus lembur. Hal tersebut dikarenakan karyawan kurang mampu dalam mengatur diri, mengendalikan perasaan, memotivasi diri, dan bekerja sama dengan rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya.

Komitmen harus ditanamkan dalam diri setiap karyawan dan sebaiknya bukan karena paksaan atau karena tuntutan semata akan tetapi didasarkan atas kesadaran dalam diri setiap karyawan. Untuk mendapatkan komitmen kerja yang baik, karyawan harus taat terhadap aturan waktu, taat terhadap peraturan perusahaan, taat terhadap aturan perilaku dalam bekerja dan taat terhadap aturan lainnya yang telah ditetapkan oleh organisasi. Komitmen yang baik mencerminkan rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Data yang berkaitan dengan penelitian di atas telah dilakukan tinjauan penelitian di perusahaan, dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada pihak-pihak terkait untuk mendapatkan data-data yang jelas dan akurat. Serta buku-buku referensi, jurnal-jurnal penelitian dan teori-teori sebagai bahan pendukung.

Dengan demikian bertitik tolak pada kajian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

1.2.1. Identifikasi Masalah penelitian

Banyak Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Stephen P. Robbins (2015:46) menjelaskan faktor-faktor penentu kinerja :

1. Kepuasan Kerja

Seseorang dengan kepuasan tingkat yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level yang rendah memiliki perasaan negatif. Oleh karena itu kepuasan kerja sangat penting.

2. Komitmen Kerja

Model teoritis menyatakan bahwa pekerja yang berkomitmen akan semakin kurang terlibat dalam pengunduran diri, sekalipun mereka tidak puas. Pekerja yang tidak berkomitmen akan cenderung menunjukkan tingkat kehadiran di tempat kerja yang lebih rendah. Memang tampak bahwa sekali pun para pekerja saat ini tidak bahagia dengan pekerjaannya, mereka bersedia berkorban untuk organisasi jika mereka cukup berkomitmen.

Berdasarkan latar belakang di atas terdapat beberapa masalah yang mungkin menjadikan penyebab rendahnya kinerja karyawan di identifikasikan sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja karyawan di PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang masih relatif rendah;
2. Komitmen kerja karyawan di PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang masih relatif rendah;
3. Kinerja karyawan di PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang masih relatif rendah;
4. Masih kurangnya upaya peningkatan kinerja karyawan di PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang;
5. Masih kurangnya perhatian dan pengakuan terhadap kinerja karyawan di PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang;
6. Pemberian *reward* dan *punishment* belum tepat sasaran.

1.2.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang.
2. Bagaimana komitmen kerja karyawan di PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang.

3. Bagaimana kinerja karyawan di PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang.
4. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan di PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji :

1. Kepuasan kerja karyawan di PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang.
2. Komitmen kerja karyawan di PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang.
3. Kinerja karyawan di PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang.
4. Menganalisis besar pengaruh kepuasan kerja dan komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan di PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis / Akademis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran terhadap ilmu pengetahuan dalam hal :

1. Untuk mengembangkan pengetahuan mengenai kepuasan, komitmen kerja, kinerja karyawan.
2. Untuk mengembangkan wawasan mengenai kepuasan, komitmen kerja, kinerja karyawan di PT. Alkindo Naratama Tbk Padalarang.

1.4.2. Kegunaan Praktis / Empiris

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam hal:

1. Bahan masukan atau input bagi perusahaan agar mampu mengambil langkah-langkah tepat dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan melalui pemberian kepuasan kerja dan komitmen kerja karyawan.
2. Memberi dorongan kepada para karyawan untuk meningkatkan kinerjanya melalui kepuasan dan komitmen kerja kerja sehingga tujuan perusahaan mampu tercapai dengan optimal