

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. LatarBelakang

Salah satu faktor terpenting dalam sebuah organisasi yaitu sumber daya manusia. Salah satu aset perusahaan yang harus dijaga dan dikembangkan adalah sumber daya manusia, karena itu juga merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan (Dwi, 2019). Oleh karena itu, untuk mendorong kemajuan suatu perusahaan, beberapa faktor terkait SDM harus terus ditingkatkan, salah satu faktor terkait SDM ialah kepuasan kerja karyawan (Pratama, Pali & Nurcahyo, 2012).

Salah satu aspek penting yang mendapat perhatian dalam hal kinerja karyawan adalah masalah kepuasan kerja. Menurut Wirawan (2013), persepsi masyarakat terhadap berbagai aspek pekerjaannya merupakan pemahaman tentang kepuasan kerja. Persepsi tersebut dapat berupa perasaan dan sikap, baik positif maupun negatif, seseorang terhadap pekerjaannya (Iwan, 2018). Menurut Tiffin (1980), kepuasan kerja berkaitan erat dengan sikap dan situasi kerja karyawan serta kerjasama antar karyawan. Luthans (2002) juga berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah bagaimana pendapat seseorang tentang suatu pekerjaan dapat memberikan sesuatu yang dianggap penting. Bentuk kepuasan kerja dalam suatu pekerjaan dapat berupa mendapatkan hasil kerja, perlakuan dan lingkungan kerja yang baik (Eko, 2012).

Kepuasan kerja akan mempengaruhi aspek-aspek yang melingkupi kepuasan kerja itu sendiri. Sumber kepuasan kerja biasanya berasal dari beberapa aspek, seperti pekerjaan sendiri, atasan, teman, promosi, dan pendapatan/gaji.

yang berarti berkembang terus tergantung harapan yang ada di lingkungan kerja. (Sari, Elviera, 2009).

Berikut ini adalah hasil survei dari JobStreet.com dengan 17,623 karyawan sebagai koresponden yang hasilnya menunjukkan bahwa 73% karyawan tidak puas dengan pekerjaan yang dimiliki saat ini. Badan Pusat Statistik Nasional Indonesia bahwa saat ini pengangguran di negeri ini berkisar di angka 7,2 juta pada bulan Mei 2014 . Adapun 54% karyawan saat ini terpaksa harus bekerja pada posisi yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan akibat kurangnya lapangan kerja yang tersedia. Hal tersebut berdampak pada tidak adanya jenjang karir dan masa depan untuk mereka. Ketidak sesuaian lapangan kerja ini juga berpengaruh pada produktifitas mereka sebagai karyawan. Dari survey jobstreet menunjukkan bahwa 60% dari karyawan saat ini tidak memiliki jenjang karir. Selain itu sebesar 85% koresponden dari survey mengaku kalau mereka tidak memiliki keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi atau work-life balance. Survei dari situs yang sama pada bulan September lalu juga menyebutkan bahwa sekitar 62% karyawan mengaku sulit tidur akibat masih memikirkan beban pekerjaan di kantor. Padahal dari hasil penelitian oleh Morgan Redwood di Inggris mengemukakan bahwa perusahaan yang mengusahakan karyawan untuk memiliki work-life balance akan menghasilkan pendapatan tahunan 20% lebih baik daripada perusahaan yang tidak mendorong keseimbangan baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Hasil lainnya juga menyatakan bahwa 53% karyawan yang tidak puas dengan penerapan teknologi pada perusahaannya karena menganggap teknologi tersebut sulit untuk digunakan, sedangkan perusahaan kurang memberikan

Apabila aspek-aspek tersebut terpenuhi maka karyawan akan mendapatkan kepuasan kerja, namun sebaliknya jika aspek tersebut tidak terpenuhi maka karyawan tidak akan mendapatkan kepuasan kerja. Perusahaan yang karyawannya memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah akan sulit untuk berkembang karena adanya kendala berupa kurangnya rasa tanggung jawab karyawan untuk memajukan perusahaan. Semua ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan aspek penting bagi keberhasilan suatu perusahaan (Rivai, 2013).

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Rivai (2008) menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri karyawan dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja 3 ditempat pekerjaannya. Sedangkan faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan, antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan karyawan lain, sistem penggajian dan sebagainya.

Sedangkan menurut Luthans (2006) terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu: pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan supervisor, dan rekan kerja. Pegawai akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek pekerjaan dan individunya saling menunjang sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja berkenaan dengan perasaan seseorang tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan karyawan. Komponen lain yang mempengaruhi kepuasan kerja biasanya terdiri dari penghargaan yang diberikan kepada karyawan, komunikasi, hubungan dengan atasan dan teman kerja, kondisi pekerjaan, keamanan dan lain lain. Kepuasan kerja bersifat dinamis,

pelatihan kepada para karyawannya. Lebih buruk lagi bahwa teknologi yang sulit ini sangat mempengaruhi tingginya penurunan produktifitas karyawan pada sebuah perusahaan. Hal itu juga secara tidak langsung akan berdampak pada kinerja perusahaan. (<http://lifeblogid.com/Senin>, 20 April 2015/10.52 WIB). Fenomena diatas menunjukkan bahwa masih banyak karyawan tidak puas dengan pekerjaan yang dimiliki saat ini, salah satunya yaitu diakibatkan oleh penerapan teknologi yang dianggap sulit untuk digunakan sehingga hal tersebut berdampak pada penurunan produktifitas karyawan pada perusahaan.

Selain fenomena diatas, terdapat fenomena mengenai kepuasan kerja yang terjadi pada PT.Sucofindo (Persero) cabang Jakarta. Untuk mempersiapkan daya saing usaha yang lebih tinggi, PT.Sucofindo memperbaiki sistem remunerasi bagi pegawainya. Sebelumnya sistem remunerasi di Sucofindo terdiri dari 2 (dua) komponen, yaitu Gaji dan Tunjangan Jabatan. Sistem itu belakangan dipandang kurang memotivasi pegawai. Akhir Desember 2012 lalu, Sucofindo menambahkan komponen tunjangan pangkat ke dalam komponen remunerasi yang baru sehingga menjadi 3 (tiga) komponen yaitu gaji, tunjangan jabatan dan tunjangan pangkat. Tunjangan pangkat dimaksudkan untuk menghargai masa kerja dan pendidikan formal pegawai.

Sekitar tiga puluh pegawai menyatakan ketidakpuasannya terhadap sistem kepangkatan pegawai. Mereka berunjuk rasa di halaman depan kantor pusat Sucofindo, di Jalan Raya Pasar Minggu. Pegawai berunjuk rasa menyampaikan pendapatnya dengan cara berorasi.

Kepala Divisi Human Capital PT.Sucofindo, Ruli Adi menjelaskan bahwa Setiap jenjang pendidikan memiliki tingkat minimal dan maksimal pangkat. Pegawai dengan pendidikan D3 namun telah memiliki masa kerja cukup lama bisa saja saat ini memiliki pangkat lebih tinggi dari pegawai berpendidikan S1 yang baru bekerja. Ruli menegaskan bahwa implementasi sistem remunerasi baru tidak menyebabkan gaji dan upah pegawai turun, malah seluruh pegawai mendapatkan kenaikan upah.

Sementara itu, Andre menjelaskan bahwa menyikapi masukan dari sebagian pegawai, direksi dan jajaran manajemen selalu membuka dialog dan melakukan komunikasi persuasif yang intensif kepada seluruh pegawai. (<http://www.lensaIndonesia.com/Senin>, 20 April 2015/11.48 WIB) Fenomena di atas menunjukkan ketidakpuasan karyawan mengenai perubahan sistem penggajian yang baru, para pegawai menyampaikan pendapatnya dengan cara berorasi di depan kantor pusat PT.Sucofindo (Persero) cabang Jakarta.

Kepribadian itu sendiri merupakan sifat yang ada pada diri individu untuk menjelaskan sikap seseorang dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Kepribadian juga merupakan aspek yang menempati tempat penting dalam sikap seseorang dalam kehidupan sehari-hari dan tidak dapat dipisahkan dari sikapnya dalam organisasi. Seseorang akan bertahan dalam pekerjaannya jika ia berhasil menyesuaikan kepribadiannya dengan lingkungan di sekitarnya. Karena kesesuaian antara kepribadiannya dengan lingkungan merupakan aspek yang menentukan efektivitasnya dalam bekerja untuk mencapai tujuan organisasi (Dwi, 2019).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan tersebut adalah dengan menciptakan lingkungan kerja perusahaan atau iklim organisasi yang menguntungkan. Keadaan tersebut menuntut seorang pimpinan untuk mengelola organisasi dengan efektif agar tercipta iklim organisasi yang baik. Setiap tindakan yang dilakukan pimpinan akan mempengaruhi iklim, dimana keberadaan iklim organisasi pada kebanyakan organisasi dibentuk oleh kepemimpinan yang tepat dan dikomunikasikan secara tepat dengan bawahannya.

Iklim organisasi memberikan suatu lingkungan kerja yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi orang-orang dalam organisasi. Lingkungan kerja yang menyenangkan cenderung membuat pekerja lebih bertahan lama dalam pekerjaannya. (Anjar, 2008).

Iklim organisasi adalah pendapat setiap karyawan terhadap berbagai aspek lingkungan perusahaan yang mempengaruhi sikapnya dalam bekerja. Davis (1996) menyatakan bahwa iklim organisasi mempengaruhi motivasi, produktivitas, dan kepuasan kerja dengan membentuk harapan karyawan atas imbalan yang akan diterima atas pekerjaan yang telah dicapai. Penelitian Jyoti (2013) mengemukakan bahwa iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Iklim kerja dan kepuasan kerja memiliki hubungan yang sangat erat jika dibandingkan antara hubungan antara struktur organisasi dengan kepuasan kerja, atau hasil kerja dengan kepuasan kerja, serta antara proses di dalam organisasi dengan kepuasan kerja. Kemudian David dan Newton (1985) menyatakan bahwa iklim kerja dalam suatu organisasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja para anggotanya.

Meeusen et al (2011) dalam penelitiannya tentang pengaruh iklim kerja dengan kepuasan kerja pada perawat menyatakan bahwa iklim kerja yang positif akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan mencegah terjadinya *burnout*. Iklim kerja karyawan yang rentan terhadap ancaman akan memastikan bahwa karyawan akan membutuhkan perhatian khusus untuk menghindari stres.

Kepuasan kerja memiliki banyak aspek, antara lain pengawasan, pekerjaan, tingkat pendapatan, promosi, dan hubungan rekan kerja (Robbins & Judge, 2015). Usia, karakter, ras, jenis kelamin (gender), kesesuaian pekerjaan, tingkat pekerjaan, keterampilan kognitif dan penggunaan kemampuan dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang di tempat kerja. memperhatikan pekerjaannya. Kepuasan kerja akan tercapai apabila terdapat kesesuaian antara karakter dan jabatan sehingga karyawan merasa menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari organisasinya (Dwi, 2019).

Klinik Pramita Utama merupakan salah satu penyedia layanan di bidang kesehatan yang bisa dibilang merupakan tempat pemeriksaan kesehatan yang cukup terkenal di kalangan masyarakat. Dengan niat yang kuat untuk memberikan pelayanan laboratorium klinik yang komprehensif dan berkualitas, Laboratorium Klinik Pramita dibuka di Surabaya pada bulan Oktober 1987. Berkat dukungan dan respon positif dari masyarakat, Laboratorium Klinik Pramita berkembang pesat, salah satunya terletak di Jl. Jend. A Yani No.39, Kp. Jao, Kec. Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Visi menjadi laboratorium klinik terbaik di Indonesia menjadi motivasi untuk mewujudkan pelayanan prima dan hasil laboratorium diagnostik yang berkualitas bagi pelanggan. Didukung oleh teknologi terkini dengan sumber daya manusia yang profesional, Pramita Lab

menghadirkan layanan konsep di bawah satu atap dan terintegrasi, meliputi pemeriksaan laboratorium *diagnostik in vitro*, *radiodiagnostik*, *elektrodiagnostik* dan layanan klinik.

Anak perusahaan utama Klinik Pramita Padang ini harus memperhatikan kepuasan kerja para karyawannya demi tercapainya tujuan perusahaan, karena diketahui kepuasan kerja juga penting untuk realisasi diri. Karyawan yang tidak mencapai kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan ini akan sering melamun, memiliki semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosi yang tidak stabil, sering bolos, dan melakukan aktivitas yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang dihadapi. Dalam hal ini, kepuasan kerja memiliki arti yang sangat penting bagi karyawan dan organisasi, terutama karena menciptakan kondisi positif dalam lingkungan kerja organisasi (Strauss dan Sayless, 1996). Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi suatu perusahaan atau organisasi dan meningkatkan kepribadian karyawan merupakan beberapa upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja. Oleh karena itu, pemimpin suatu organisasi harus mampu mengelola organisasi secara efektif agar tercipta iklim organisasi yang baik.

Dari uraian di atas, peneliti ingin mengetahui lebih jauh tentang hubungan antara kepribadian dan iklim organisasi dengan kepuasan kerja di Klinik Utama Pramita Cabang Padang. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kepribadian Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Iklim Kerja Sebagai Variabel Moderasi Pada Klinik Utama Pramita Cabang Padang”**



## 1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaruh kepribadian terhadap kepuasan kerja di Klinik Utama Pramita Cabang Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh iklim kerja terhadap kepuasan kerja di Klinik Utama Pramita Cabang Padang ?
3. Apakah Iklim Kerja memoderasi pengaruh kepribadian terhadap kepuasan kerja pada Klinik Utama Pramita Cabang Padang?

## 1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kepribadian terhadap kepuasan kerja di Klinik Utama Pramita Cabang Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh iklim kerja terhadap kepuasan kerja di Klinik Utama Pramita Cabang Padang.
3. Untuk mengetahui apakah Iklim Kerja memoderasi pengaruh kepribadian terhadap kepuasan kerja pada Klinik Utama Pramita Cabang Padang.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Klinik Utama Pramita Cabang Padang baik secara langsung maupun tidak langsung. Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoristis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang sudah ada, dan penelitian ini juga dapat menambah pengetahuan tentang menulis, dan khususnya dalam menciptakan kepribadian dan iklim organisasi yang lebih

baik untuk meningkatkan kepuasan kerja pada Klinik Utama Pramita Cabang Padang.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

### a. Bagi penulis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan baru untuk dapat menerapkan teori yang diperoleh dalam perkuliahan ke kenyataan yang sebenarnya.

### b. Bagi akademis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada mahasiswa lain dan menjadi referensi bagi karya tulis penelitian selanjutnya.

### c. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian Klinik Utama Pramita Cabang Padang untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yang sistematikanya adalah sebagai berikut:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bagian ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kelebihan penelitian, dan sistematika penelitian.

## **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian ini berisi landasan teori dan juga membahas penelitian serupa sebelumnya dan memberikan kerangka penelitian yang menggambarkan hubungan antara variabel penelitian dan hipotesis penelitian.

## **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Bagian ini menjelaskan metode yang akan digunakan dalam penelitian seperti: jenis penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data yang digunakan, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional, metode pengukuran variabel dan analisis data.

## **BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini menjelaskan hasil penelitian berupa deskripsi data, deskripsi data statistik, analisis data dan pembahasan untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini.

## **BAB 5 : PENUTUP**

Bagian ini menjelaskan kesimpulan dari analisis data dan pembahasan penelitian. Dan juga berisi saran untuk bagian-bagian tertentu dan mengungkapkan keterbatasan penelitian.