

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu komponen penting yang tidak dapat diabaikan dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia memainkan peran penting dalam kemajuan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang terampil, berkarakter, dan mampu bekerja sama dengan tim dan atasan untuk menjalankan fungsi yang dimilikinya. Ketersediaan sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu perusahaan, maka perlu adanya keterlibatan pegawai/karyawan dalam menjalankan seluruh aktivitas perusahaan. Karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal.

Salah satu hal yang harus menjadi perhatian perusahaan adalah kepuasan kerja para karyawan. Karyawan yang bekerja tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, dan tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaan yang dilakukan, karena sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling menentukan keberhasilan suatu organisasi (Lukmiati et al., 2020).

Dalam era bisnis yang semakin kompetitif, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan menjadi perhatian utama bagi perusahaan. PT Pegadaian, sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pemberian pinjaman

dengan jaminan gadai, pinjaman kredit usaha rakyat, investasi logam mulia, investasi tabungan emas dan produk lainnya yang membantu untuk masyarakat memenuhi kebutuhannya dengan cara investasi. Selain itu juga terdapat fungsi utama dari PT Pegadaian, yaitu mengelola penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai dengan cara mudah, cepat, aman dan hemat, serta menciptakan dan mengembangkan usaha-usaha lain yang menguntungkan bagi pegadaian maupun masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi PT Pegadaian untuk memahami faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan karyawan mereka.

Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor penting dalam perusahaan yaitu untuk menunjang tercapainya tujuan perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan membutuhkan sosok pemimpin yang mengerti dengan kondisi yang dirasakan oleh karyawan.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Kuisisioner Pra Survey Kepuasan Karyawan di PT. Pegadaian**  
**CP Tasikmalaya**

No	Pernyataan	Jawaban%		Jumlah Pegawai	Target dalam %
		Ya	Tidak		
1.	Sistem imbalan yang ditetapkan perusahaan sesuai dengan pekerjaan saya	60%	40%	20	100
2.	Saya diberi tanggung jawab pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya	75%	25%	20	100

3.	Pekerjaan saya menambah kecerdasan dan kreativitas dalam bekerja	60%	40%	20	100
4.	Saya merasa puas dengan sikap saling membantu dan komunikasi yang baik antar rekan kerja	63,2%	36,8%	20	100
5.	Rekan kerja selalu memberi dukungan dan nasihat terkait pekerjaan	60%	40%	20	100
6.	Atasan saya dapat berkomunikasi dengan baik, secara personal maupun dalam konteks pekerjaan	65%	35%	20	100
7.	Atasan saya mengawasi kerja saya.	70%	30%	20	100
8.	Saya merasa puas mendapatkan kesempatan mengikuti pelatihan yang membuat kemampuan bekerja saya bertambah.	40%	60%	20	100
9.	Saya merasa puas dengan ketersediaan peralatan yang memadai dalam melaksanakan pekerjaan	65%	35%	20	100

Sumber: Hasil Olah Data Kuisisioner Sementara 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 diambil sampel sebanyak 20 karyawan untuk mengukur kepuasan karyawan, dapat dilihat bahwa kondisi kepuasan karyawan PT. Pegadaian CP Tasikmalaya secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan, hal ini dapat dilihat masih ada karyawan yang memberikan

kecenderungan jawaban tidak. Berdasarkan data tersebut, karyawan merasa, gaji yang diberikan oleh perusahaan bukan satu-satunya faktor yang dapat memberikan kepuasan bagi karyawan, selain itu juga mayoritas karyawan belum merasa puas dengan mendapatkan kesempatan mengikuti pelatihan yang hasilnya masih banyak karyawan yang menjawab tidak.

PT. Pegadaian CP Tasikmalaya terdiri dari 60 karyawan yang diantaranya sebagai pemimpin cabang, manajer gadai dan anggotanya, manajer non gadai dan anggotanya, pengelola *outlet* yang didalamnya terdapat penaksir, kasir dan seluruh satpam di setiap *outlet*, dan terdapat juga karyawan outsourcing yang terdiri dari *marketing officer*, admin kredit, BPO KUR dan CRO. Di Pegadaian CP. Tasikmalaya seluruh karyawan memiliki gaji dan insentif yang berbeda-beda, sesuai dengan jabatan dan target yang tercapai setiap bulannya. Fenomena yang terjadi saat ini setiap karyawan di Pegadaian CP. Tasikmalaya memiliki target dan omzet yang dimana semakin tinggi omzetnya maka insentif yang didapat semakin besar. Seluruh karyawan memiliki target omzetnya masing-masing, dan mereka harus memenuhi target yang telah ditentukan. Seluruh karyawan memiliki tanggung jawab untuk memenuhi target tersebut, mereka harus memprioritaskan pekerjaan dan fokus dengan target yang telah ditentukan.

Dua aspek penting yang telah menjadi fokus perhatian dalam perusahaan adalah *work-life balance* (keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi) dan kompensasi (penggantian yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan atas pekerjaan yang dilakukan) (Ma'ruf et al., 2019). Kedua faktor ini dianggap sebagai elemen yang dapat berdampak signifikan pada kepuasan karyawan dalam

perusahaan. Ini dapat disebabkan oleh banyak faktor, baik dari dalam maupun luar perusahaan. Menurunnya kepuasan karyawan akan mengakibatkan penurunan hasil dan kualitas produk yang dihasilkan, yang pada gilirannya akan menyebabkan perusahaan tidak dapat bersaing dengan perusahaan di industri yang sebanding. Tidak adanya keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan dan kompensasi yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang sudah dilakukan adalah kedua faktor yang menyebabkan penurunan kepuasan karyawan yang akan berdampak pada jalannya suatu perusahaan. (Halim & Tj, 2023)

*Work-life balance* mengacu pada kemampuan karyawan untuk menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, faktor ini berpengaruh terhadap kepuasan karyawan. Dengan bekerja di era yang semakin *modern* secara digital, beban kerja yang meningkat, dan harapan bekerja untuk selalu "*online*," *work life balance* menjadi lebih penting daripada biasanya. Ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan *burnout* karyawan, yang pada gilirannya dapat berdampak negatif pada kepuasan karyawan. Oleh karena itu, organisasi yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung *work life balance* dapat meningkatkan kepuasan karyawan. (Lukmiati et al., 2020).

Faktor lain juga, yaitu kompensasi merupakan salah satu faktor utama dalam kepuasan karyawan. Kompensasi yang adil dan kompetitif dapat meningkatkan kepuasan karyawan, dan karyawan yang puas cenderung lebih loyal terhadap perusahaan. Selain itu, kompensasi yang sesuai dengan kontribusi karyawan dapat menjadi insentif yang kuat untuk meningkatkan kepuasan karyawan. Kompensasi

dapat didefinisikan sebagai bentuk timbal jasa yang diberikan kepada pegawai sebagai bentuk penghargaan terhadap kontribusi dan pekerjaan mereka kepada organisasi (Enny 2019:37)

Maka dari itu, keseimbangan kehidupan karyawan harus di pertimbangkan dan kompensasi yang diberikan harus sesuai dengan pekerjaan, karena berpengaruh pada kepuasan karyawan yang menjalankan perusahaan.

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan diatas, maka penulis memilih penelitian dengan judul **“Pengaruh *Work Life Balance* dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (PT. Pegadaian CP Tasikmalaya)**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *work life balance*, kompensasi dan kepuasan karyawan pada PT. Pegadaian CP. Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan karyawan pada PT. Pegadaian CP. Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan karyawan pada PT. Pegadaian CP Tasikmalaya

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada identifikasi masalah tersebut, terdapat tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui *work life balance*, kompensasi dan kepuasan karyawan pada PT. Pegadaian CP. Tasikmalaya,

2. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan karyawan pada PT. Pegadaian CP. Tasikmalaya,
3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan karyawan pada PT. Pegadaian CP. Tasikmalaya

#### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Kegunaan hasil penelitian adalah kontribusi yang dihasilkan dari sebuah penelitian, baik kegunaan/manfaat teoritis maupun kegunaan/manfaat praktis hasil penelitian. Manfaat penelitian terdiri atas dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

##### **1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu**

- a. Penelitian ini berguna untuk memperluas pengetahuan peneliti dalam masalah Manajemen Sumber Daya Manusia, Khususnya *Work life balance*, Kompensasi dan Kepuasan Kerja.
- b. Penelitian ini menjadi literatur dan referensi bagi para peneliti yang ingin melakukan penelitian berkaitan dengan ‘Pengaruh *Work life balance* dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan’.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi dan memberikan masukan bagi perusahaan untuk lebih memacu stimulus para karyawan agar menjadi SDM yang diinginkan perusahaan dan perusahaan tetap menjamin kepuasan karyawannya.

## **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya Jl. Otto Iskandardinata No.8, Empangsari, Kec. Tawang, Kota. Tasikmalaya, Jawa Barat.

### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan pada semester ganjil-genap tahun ajaran 2023/2024, yang akan dimulai pada bulan oktober 2023 dengan pengajuan judul kepada pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen, Penulis memperkirakan penelitian ini selesai pada bulan Maret 2024.