

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiringnya dengan pola pikir yang semakin berkembang dan kebutuhan manusia yang semakin meningkat tinggi menuntut perusahaan agar lebih mempertimbangkan kesejahteraan karyawannya, khususnya dari segi memperhatikan dan memperdulikan tingkat kepuasan kerjanya dari tunjangan dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan komponen yang paling penting di dalam sebuah perusahaan. Maka dari itu perusahaan harus lebih memperhatikan dan memperdulikan kebutuhan karyawannya, khususnya yang menunjang bagi kelangsungan aktivitas kerja di perusahaan itu sendiri. Sebagai dorongan kerja maka perusahaan harus mampu mempertimbangkan apresiasi atau timbal balik yang diberikan kepada karyawannya melalui salah satunya yaitu tunjangan sebagai pelengkap gaji pokok dan pelayanan sebagai pendukung proses produksinya di perusahaan. Dari kedua komponen tersebut sangat penting sekali dalam mendorong hasil kerja yang maksimal.

Kepuasan kerja merupakan indikator keberhasilan perusahaan dalam mengelola sumber daya manusianya (SDM). Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis (Edy Sutrisno, 2019: 74). Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja yaitu tunjangan dan pelayanan.

Tunjangan karyawan adalah pembayaran dan jasa jasa yang melindungi dan melengkapi gaji pokok dan perusahaan membayar semua atau sebagian dari tunjangan. Tujuan utama dari tunjangan karyawan adalah untuk membuat karyawan mengabdikan hidupnya pada organisasi dalam jangka panjang (Hasibuan, 2010: 118). Tunjangan sangat penting sekali, dimana dengan adanya tunjangan akan mendorong karyawan di perusahaan untuk bekerja agar lebih produktif lagi, dan dimana tunjangan yang diberikan disesuaikan dengan kinerja yang dihasilkan. Semakin layak nya tunjangan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan kerja.

Menurut Gronroos (2010: 27), bahwa pelayanan kerja adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pihak perusahaan dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses.

Pelayanan kerja sangat penting sekali untuk mempercepat kinerja perusahaan, dan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan kerja karyawan. Pelayanan yang baik juga akan memberikan pengaruh positif terhadap kenaikan kepuasan kerja.

PT. Arkelindo Bara Sejahtera yaitu merupakan perusahaan yang berkecimpung dalam menggunakan bahan baku natural yaitu arang tempurung kelapa yang dibuat khusus dengan sistem pembakaran alami, hal tersebut akan menjamin mutu dari arang tempurung kelapa sebagai bahan baku pembuatan

briket arang kelapa.

Permasalahan tunjangan di PT. Arkelindo Bara Sejahtera adalah dari penyalurannya masih kurang tepat, sehingga melahirkan ketidakpuasan karyawan, selanjutnya waktu penyalurannya belum jelas dari setiap tunjangan yang diberikan, masih belum ada pemerataan dari tunjangan. Maka dari itu masih perlu evaluasi mengenai besaran dan waktu tunjangan diberikan, selain itu ketepatan pemberiannya. Pemberian tunjangan disini merupakan tunjangan yang diberikan kepada karyawan *Team Packing*.

Adapun permasalahan dari penyediaan pelayanan kerja di PT. Arkelindo Bara Sejahtera adalah dari segi analisis potensi masih sangat kurang khususnya di *Team Packing* yang membutuhkan banyak pelayanan untuk kelancaran prosesnya, selain itu masalah-masalah atau hambatan karyawan dalam bekerja masih kurang diawasi atau tidak bisa diketahui oleh perusahaan. Artinya kurangnya pengawasan kerja. *Team Packing* sangat banyak membutuhkan pelayanan transportasi dan lainnya namun prosesnya masih jauh dari harapan.

Permasalahan dari kepuasan kerja berdasarkan hasil pra survei kepada 51 orang karyawan *Team Packing*:

Tabel 1.1
Hasil Pra Survei Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	Setuju	Tidak
1	Perusahaan sudah melayani karyawan dengan tepat	20	31
2	Kebutuhan kerja sudah terpenuhi. Contohnya, adanya kantin dll.	15	36
3	Memahami keinginan karyawan. Contohnya, dalam waktu bekerja yang teratur.	25	26
4	Mengawasi jalannya proses aktivitas perusahaan dari awal sampai akhir	34	17
5	Meyakini keamanannya pada saat bekerja akan terjaga	26	25

Sumber : Data Diolah, 2021

Berdasarkan hasil di atas diketahui permasalahan yang paling signifikan adalah dari pemenuhan keinginan karyawan, dimana karyawan menginginkan fasilitas yang lengkap khususnya untuk menunjang pekerjaan. Fasilitas dan sarana masih harus di evaluasi, selanjutnya dari kebutuhan karyawan yang memang harus dipenuhi masih belum bisa, sehingga menimbulkan ketidakpuasan karyawan. Penelitian ini sangat penting sekali untuk *team packing*, dimana melalui penelitian ini akan menjadi bahan pertimbangan perusahaan dalam menyediakan pelayanan dan menentukan besaran tunjangan. *Team packing* sangat berhubungan sekali dengan hal pelayanan misalnya fasilitas transportasi yang disebabkan karena lembur kerja. PT. Arkelindo Bara Sejahtera belum pernah melakukan penelitian dalam hal keberhasilan tunjangan dan pelayanan yang diberikan kepada karyawan, namun melalui penelitian ini untuk kedepannya akan memberikan kontribusi sebagai acuan bahan pertimbangan kedepannya.

di bawah ini merupakan data absensi Karyawan PT. Arkelindo Bara Sejahtera.

Tabel 1.2
Absensi Karyawan

Tahun	Kriteria Absensi				Jumlah Absensi	Jumlah Alfa Telat	Jumlah Karyawan
	Sakit	Izin	Alfa	Telat			
2018	74	25	10	6	115	16	238
2019	84	34	12	8	138	20	233
2020	70	51	14	9	144	23	161
Total	228	110	36	23	397	59	

Sumber : PT. Arkelindo Bara Sejahtera

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui masih banyak yang telat dan alfa, hal ini menunjukkan disiplin kerja yang menurun yang mengindikasikan kepuasan kerja mengalami penurunan, sebagian karyawan ada yang enggan masuk kerja

tanpa alasan atau informasi yang relevan. Selama 3 tahun telat sebanyak 23 kali dan alfa sebanyak 36 kali dari total jumlah karyawan sebanyak 161 di tahun 2020. Jumlah alfa dari tahun ke tahun mengalami kenaikan, artinya adanya penurunan disiplin kerja, begitu pula dengan telat yang setiap tahunnya juga mengalami kenaikan. Penurunan disiplin kerja ditinjau dari absensi menggambarkan bahwa terdapat karyawan yang malas, kemalasan tersebut disebabkan karena menurunnya kepuasan kerja yang disebabkan karena volume pekerjaan yang terlalu berat. Namun tidak semuanya seperti itu setiap karyawan mempunyai porsi kemampuan masing-masing dalam bekerja sehingga menghasilkan perasaan puas atau tidak puas dalam bekerja. Selain kehadiran yang bisa dilihat dari kepuasan kerja adalah mengenai *turn over* (perputaran karyawan).

Berikut adalah data rata-rata Kinerja Karyawan Karyawan:

Tabel 1.3
Data Karyawan Yang Keluar (*Resign*)

Tahun	<i>Resign</i>	Jumlah Karyawan
2018	72 (30,25%)	238
2019	85 (36,40%)	233
2020	64 (39,75%)	161

Sumber : PT. Arkelindo Bara Sejahtera

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa setiap tahunnya banyak yang masuk dan banyak juga yang keluar, permasalahannya yang keluar setiap tahunnya dengan angka yang besar tertinggi di tahun 2018 dan 2019. Tahun 2018 diketahui terdapat 72 orang yang keluar atau 30,25% dari 238 total karyawan, Tahun 2019 diketahui terdapat 85 orang yang keluar atau 36,40% dari 233 total karyawan, Tahun 2020 diketahui terdapat 64 orang yang keluar atau 39,75% dari 238 total karyawan Hal tersebut menggambarkan adanya ketidakpuasan dalam bekerja.

Keluarnya karyawan di waktu yang tidak lama dari waktu masuk tersebut menjadi permasalahan yang mendasar akan pelayanan perusahaan terhadap karyawannya. Kemungkinan karyawan tidak merasa puas bekerja di perusahaan tersebut atau bisa saja pekerjaan yang diberikan terlalu banyak tekanan kerjanya.

Berdasarkan uraian tersebut maka akan dilakukan penelitian dan disajikan dalam bentuk usulan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Tunjangan Dan Penyediaan Pelayanan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja *Team Packing* PT. Arkelindo Bara Sejahtera”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pokok mengenai tunjangan, penyediaan pelayanan kerja dan kepuasan kerja yang ditemukan dalam latar belakang, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana tunjangan kerja di PT. Arkelindo Bara Sejahtera?
2. Bagaimana penyediaan pelayanan kerja di PT. Arkelindo Bara Sejahtera?
3. Bagaimana kepuasan kerja di PT. Arkelindo Bara Sejahtera?
4. Sejauhmana pengaruh tunjangan dan penyediaan pelayanan kerja terhadap kepuasan kerja di PT. Arkelindo Bara Sejahtera?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tunjangan kerja di PT. Arkelindo Bara Sejahtera;
2. Penyediaan pelayanan kerja di PT. Arkelindo Bara Sejahtera;

3. Kepuasan kerja di PT. Arkelindo Bara Sejahtera;
4. Pengaruh tunjangan dan penyediaan pelayanan kerja terhadap kepuasan kerja di PT. Arkelindo Bara Sejahtera.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan antara lain:

1. Aspek Teoritis

Diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan ilmu manajemen terkait dengan manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai Pengaruh Tunjangan Dan Penyediaan Pelayanan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja *Team Packing* PT. Arkelindo Bara Sejahtera.

2. Aspek Praktis

- a. Kegunaan Bagi PT. Arkelindo Bara Sejahtera

Penelitian ini berguna untuk mengetahui variabel yang memengaruhi dan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memberikan tunjangan yang lebih baik dan memberikan penyediaan pelayanan kerja yang baik untuk karyawannya.

- b. Kegunaan Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai Pengaruh Tunjangan dan Penyediaan Pelayanan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. Sehingga dapat mengetahui pengembangan teori manajemen sumber daya manusia yang sebenarnya.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Arkelindo Bara Sejahtera di Padamulya, Kec. Cihaurbeuti, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46262.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini direncanakan selama kurang lebih enam bulan yaitu mulai dari bulan November 2021 sampai dengan bulan April 2022. Adapun jadwal penelitian terlampir (Lampiran I).