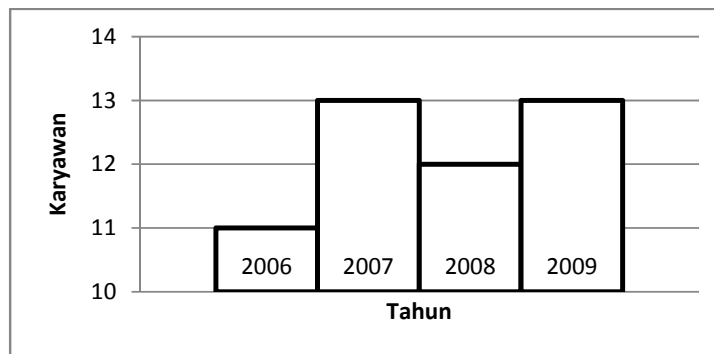


## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Taman Santap Rumah Kayu adalah restoran yang berada di kota Bandar Lampung dengan nuansa taman yang hijau dan asri. Taman santap yang baru sekitar lima tahun berdiri ini masih dalam tahap merekrut karyawan demi tercapainya kepuasan konsumen dalam mendapatkan pelayanan di restoran ini. Tiap tahun terjadi penambahan karyawan karena wilayah restoran yang semakin lebar dengan konsumen yang semakin ramai berkunjung. Taman santap ini belum pernah melakukan pengukuran akan kepuasan karyawan yang seharusnya dibutuhkan untuk mengetahui seberapa besar karyawan yang sudah puas sehingga mereka dapat bekerja lebih baik. Selama ini didalam restoran sering terjadi keluarnya karyawan dan digantikan dengan karyawan yang baru. Selain itu didapat pula data kehadiran yang menunjukkan bahwa karyawan sering terlambat masuk kerja. Jika terus-menerus terjadi maka mengganggu proses pelayanan di dalam restoran tersebut.



**Gambar 1.1** Data *Turnover* Karyawan Taman Santap Rumah Kayu  
(Sumber : Data Bagian SDM tahun 2010)

Selain itu juga didapat data karyawan yang suka mangkir seperti tidak masuk kerja atau dengan datang terlambat. Ini didapat dari hasil wawancara dengan bagian SDM Taman Santap Rumah Kayu. kemangkiran terjadi dapat disebabkan oleh kurangnya kepuasan karyawan terhadap faktor-faktor yang dalam penelitian ini akan dibahas lebih lanjut.

Karyawan yang puas terhadap pekerjaannya akan memungkinkan mereka bekerja secara optimal. Sebagai salah satu faktor yang mendukung karyawan untuk bekerja optimal adalah dengan melihat kepuasan kerja karyawan melalui aspek-aspek yang dapat memunculkan rasa puas atau tidak terhadap pekerjaannya.

Perusahaan perlu memperhatikan derajat kepuasan kerja karyawannya dengan cara mengkaji ulang aspek-aspek yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan seseorang.

Dengan adanya kepuasan dalam bekerja, maka akan mempengaruhi produktivitas karyawan (Edward Lawler, Steers & Porter, 1983).

Faktor-faktor kepuasan kerja karyawan disusun berdasarkan Teori Gilmer (1966), Teori Kreitner dan Kinicki (2001) dan Teori Yuwono (2005) yaitu pada variabel pengembangan diri, finansial, beban kerja, kondisi kerja, komunikasi, sosial, fasilitas, pengawasan, aturan/prosedur, organisasi dan manajemen dan kemanan kerja. Dari variabel tersebut akan dijabarkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan.

Selain itu juga akan dilihat seberapa besar *gap* (kesenjangan sosial) antara tingkat kepentingan karyawan dengan tingkat kepuasan karyawan di Taman Santap Rumah Kayu ini. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga kepuasan bagi karyawan dapat terpenuhi dengan baik.

## **1.2 Perumusan masalah**

Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan di Taman Santap Rumah Kayu saat ini terhadap variabel yang diteliti berdasarkan Teori Gilmer (1966), Teori Kreitner dan Kinicki (2001) dan Teori Yuwono (2005)?
2. Bagaimana *gap* (tingkat kesenjangan) antara tingkat kepuasan kerja karyawan dan tingkat kepentingan karyawan saat ini terhadap variabel yang diteliti berdasarkan Teori Gilmer (1966), Teori Kreitner dan Kinicki (2001) dan Teori Yuwono (2005) di Taman Santap Rumah Kayu?
3. Bagaimana usulan peningkatan kinerja karyawan Taman Santap Rumah Kayu?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian yang dilakukan antara lain :

1. Mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan di Taman Santap Rumah Kayu saat ini.
2. Mengetahui *gap* (tingkat kesenjangan) antara tingkat kepuasan karyawan dan tingkat kepentingan karyawan terhadap variabel yang diteliti berdasarkan Teori Gilmer (1966), Teori Kreitner dan Kinicki (2001) dan Teori Yuwono (2005) di Taman Santap Rumah Kayu.
3. Memberikan usulan peningkatan kinerja karyawan Taman Santap Rumah Kayu.

## **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan yaitu :

Untuk perusahaan :

1. Memberikan solusi Taman Santap Rumah Kayu dalam meningkatkan kinerja karyawan.
2. Memberikan solusi Taman Santap Rumah Kayu dalam mengatasi *gap* (tingkat kesenjangan) yang ada pada karyawan Taman Santap Rumah Kayu.
3. Memberikan masukan bagi perusahaan berdasarkan hasil analisis terhadap variabel yang diteliti berdasarkan Teori Gilmer (1966), Teori Kreitner dan Kinicki (2001) dan Teori Yuwono (2005) sehingga dapat melakukan peningkatan kinerja bagi karyawan Taman Santap Rumah Kayu.

### **1.5 Batasan masalah**

Berikut batasan masalah yang dibuat agar penelitian tetap fokus dalam pembahasan :

1. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan Taman Santap Rumah Kayu.
2. Dalam penelitian ini tidak membahas masalah finansial perusahaan.

### **1.6 Kontribusi penelitian**

#### **1.6.1 Kontribusi pada Keilmuan**

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi bagi perkembangan penelitian di bidang Sumber Daya Manusia Taman Santap Rumah Kayu dalam menilai kinerja karyawan baik dalam sisi kepentingan perusahaan maupun kepuasan karyawan.

#### **1.6.2 Kontribusi pada Praktik**

Berkaitan dengan kebutuhan praktis bagi perusahaan-perusahaan, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat:

1. Memberikan masukan-masukan bagi perusahaan, terutama perusahaan di sektor teknologi informasi dan komunikasi.
2. Memberikan masukan kepada perusahaan mengenai tingkat kepuasan karyawan dan tingkat kepentingan karyawan yang sebaiknya diperbaiki maupun yang mesti ditingkatkan agar perusahaan menjadi lebih maju dalam menjalankan bisnisnya.
3. Memberikan rekomendasi mengenai mekanisme-mekanisme yang dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai perusahaan agar dalam pelayanannya dapat memberikan kontribusi yang maksimal setelah dilakukan analisis faktor-faktor yang diperkirakan mempengaruhi kinerja karyawan di Taman Santap Rumah Kayu.

4. Dapat menjadi dasar dalam melakukan evaluasi terhadap praktek-praktek atau pelaksanaan pelatihan yang biasa diadakan di perusahaan maupun pemberian prestasi, bonus lembur, dan lain-lain.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **Bab 1 Pendahuluan**

Penelitian dilakukan berdasarkan survei yang dilakukan di Taman Santap Rumah Kayu. Pada perusahaan ini ditemukan adanya data *turnover* karyawan yang selalu ada tiap tahun. Oleh karena itu dibuat perumusan masalah yang menjadi faktor ketidakpuasan karyawan terhadap variabel yang dipilih berdasarkan Teori Gilmer (1966), Teori Kreitner dan Kinicki (2001) dan Teori Yuwono (2005), kemudian tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Adapun dalam penelitian ini dibahas teori kepuasan karyawan, faktor-faktor kepuasan karyawan, alat ukur kepuasan karyawan.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi : tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis dan mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi indikator penelitian, menyusun kuisisioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, melakukan uji instrumen, merancang analisis pengolahan data.

### **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini dilakukan pengumpulan data berupa kuisisioner yang telah diisi oleh responden yang merupakan karyawan Taman Santap Rumah Kayu. Kemudian dilakukan pengolahan data menggunakan ESI, *Crosstab*, lalu dihitung nilai kesenjangan antar tingkat kepuasan karyawan dan tingkat kepentingan karyawan yang kemudian dipetakan dan dianalisis dengan menggunakan Diagram *Importance-Performance Analysis*.

### **Bab V Analisis Data**

Pada bab ini dilakukan analisis data yang telah diolah di bab IV. Setiap

perhitungan dijelaskan kemudian dianalisis dan diberikan usulan peningkatan kinerja karyawan di Taman Santap Rumah Kayu.

#### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan yang didapatkan dari hasil analisis dan usulan peningkatan kinerja karyawan di Taman Santap Rumah Kayu berdasarkan tujuan penelitian yang dilakukan disertai saran untuk penelitian selanjutnya.