

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Generasi milenial merupakan istilah generasi yang sering kita sebut dan kita dengar di era modern ini yang telah memasuki era baru yang disebut dengan Revolusi Industri. Revolusi industri telah mengalami empat kali tahapan revolusi. Revolusi industri yang terjadi sekarang ini secara fundamental mengakibatkan berubahnya cara manusia berfikir, hidup dan berhubungan satu dengan yang lain. Era ini akan mendisrupsi berbagai aktivitas manusia dalam berbagai bidang, tidak hanya dalam bidang teknologi saja, namun juga bidang yang lain seperti ekonomi sosial dan politik.

Perubahan sosial yang terjadi seperti bidang teknologi dan bidang hubungan antar manusia (*human principles*). Bidang hubungan antar manusia ini sangat berpengaruh ketika seseorang melakukan sebuah pekerjaan yang berhubungan langsung dengan manusia itu sendiri. Marx (dalam Suseno, 1999) pekerjaan adalah tindakan manusia yang paling dasar dalam pekerjaan manusia membuat dirinya menjadi nyata. Pekerjaan sebagai kegiatan khas manusia dan sebagai objektivasi manusia, melalui pekerjaan manusia dapat membuktikan dirinya sebagai makhluk sosial. Tidak mungkin setiap orang menghasilkan sendirian apa saja dibutuhkannya.

Asri dan Budi (1986) menyatakan manusia adalah salah satu unsur yang terpenting di dalam suatu organisasi. Apapun bentuk dan kegiatan suatu organisasi manusia selalu memainkan peranan yang penting di dalamnya. Sedangkan manusia memiliki tujuan dan kepentingan yang berbeda satu sama lain. Tujuan individu inilah yang akan dipersatukan menjadi suatu tujuan bersama. Interaksi antara sesama karyawan kemudian menjadi suatu alat yang berguna untuk memenuhi kebutuhan manusia. Menciptakan pekerjaan yang dapat menimbulkan kepuasan langsung adalah tantangan bagi organisasi yang pada dasarnya

kepuasan akan tercapai apabila seseorang melakukan pekerjaan yang sesuai dengan tujuan pribadinya.

Howell dan Robert (dalam Wijono, 2010) memandang bahwa kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya karyawan terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Jika karyawan bersikap positif terhadap pekerjaannya, maka ia akan memperoleh perasaan puas terhadap apa yang dikerjakannya. Sebaliknya, jika karyawan bersikap negatif (tidak suka), maka ia akan merasa tidak puas pada pekerjaannya. Kepuasan kerja terlihat dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Namun apabila pegawai yang tidak puas terhadap faktor-faktor yang berkaitan dengan pekerjaan nampak memiliki sifat negatif yang mencerminkan kurangnya komitmen mereka terhadap organisasi seperti mangkir, produktifitas rendah, kebosanan dalam bekerja (Robbins, 2003).

Siagian (2006) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang, baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya. Banyak faktor yang perlu mendapat perhatian dalam menganalisis kepuasan kerja seseorang. Apabila dalam pekerjaannya seseorang mempunyai otonomi atau bertindak, terdapat variasi, memberikan sumbangan penting dalam keberhasilan organisasi dan karyawan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang dilakukannya, yakni yang bersangkutan akan merasa puas.

Hasibuan (dalam Susanty, 2012) menjelaskan bahwa kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian, berat ringannya pekerjaan, suasana dan lingkungan kerja, peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan sikap pimpinan dan sikap pekerjaan monoton atau tidak. Pernyataan Hasibuan tersebut mengindikasikan bahwa iklim organisasi yang positif yaitu individu merasakan kepemimpinan yang kompeten, adanya kepercayaan diantara sesama rekan kerja

dan atasan, komunikasi yang lancar dan efektif yang menciptakan kehangatan, hukuman dan penghargaan bersifat obyektif, struktur dan birokrasi yang tidak terlalu banyak dan tidak memberatkan anggotanya, dan partisipasi karyawan yang cukup tinggi dalam perusahaan.

Sikap kurang puas yang ditunjukkan promotor PT Smartfren Telecom Tbk dari segi Upah Minimum Kota (UMK) yang mereka terima tidak sepenuhnya mereka gunakan untuk keperluan pribadi namun juga harus merelakan beberapa % dari upah mereka untuk menutupi target yang belum tercapai. Berdasarkan hasil wawancara dengan R di Ariel Cell (Simpang Sungki) pada tanggal 11 maret 2019 juga didapatkan hasil data sebagai berikut.

"saya baru 8 bulan menjadi sales dengan gaji 3,1jt itu kalo absennya full kalo lupa absen otomatis dipotong karena absennya pake sistem saya suka lupa, belum lagi dipotong BPJS ketenagakerjaan 200. Memang gaji yang kami terima sudah sesuai UMR kota tapi kami tidak mencapai target banyak tombokan kartu dan barang yang belum terjual harus kami tanggung dulu uangnya jadi otomatis barang-barang yang belum terjual menjadi tanggungjawab kami. Pernah gaji saya hanya 1jtan belum lagi ada cicilan yang harus dibayar"

Upah yang didapat dimana jam kerja karyawan yang padat tidak seimbang dengan tingkat imbalan yang seharusnya dan kondisi kualitas kehidupan kerja yang mana mereka harus pergi ke lapangan menawarkan produk dan karyawan kurang diberikan kesempatan untuk menyumbangkan ide-ide mereka dalam kegiatan perusahaan sehingga tidak terjalin komunikasi yang baik dan selaras diantara karyawan dan pimpinan. Berdasarkan hasil wawancara dengan ES pada tanggal 12 maret 2019 di dapat data sebagai berikut.

"seminggu sekali kami diadakan meeting cluster (namanya) khusus per team tapi untuk menjelaskan sistem perhitungan koin yang didapat jika membeli paket data apabila ada

owner konter yang bertanya dan seringkali sekalian diadakan pemberian penghargaan pada sales yang mencapai target tertinggi pada bulan itu dan rata-rata orang-orangnya tidak berubah itu-itu saja, menurut saya itu karena mereka diberikan tempat yang bagus yang mendukung target mereka, sedangkan sales yang mencapai target sedikit ditekan terus untuk mobsell berkeliling dan tidak dirolling misalnya yang sering capai target di kasih konter yang terpencil dan yang mencapai target sedikit diberikan kesempatan di konter-konter yang besar jadi sama-sama bisa menunjukkan kemampuan kerja. Itulah leader kami seperti pilih kasih mereka terus-terusan menekan kami dan selalu mengambil keputusan sendiri seperti kami harus menjual semua kartu tidak mau tau apakah kartu habis terjual atau nombok sendiri.”

Hal ini sesuai dengan temuan penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh Surachim dan Firdaus (2008) menemukan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh iklim organisasi. Penelitian yang dilakukan Sarah dan Wayan (2015) menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja. Iklim organisasi yang kondusif dan hubungan kerja yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan karena iklim kerja yang baik merupakan salah satu faktor penunjang semangat dan kegairahan kerja karyawan. Menurut Tagiuri dan Litwin (dalam Wirawan, 2010) iklim organisasi menggambarkan perilaku dalam hubungan dengan latar atau tempat dimana perilaku muncul: lingkungan. Lingkungan pergaulan, budaya, suasana, situasi, pola lapangan, pola perilaku dan kondisi.

Sebagaimana Mullin (dalam Wijono, 2010) menjelaskan tentang faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja salah satunya organisasi yang di dalamnya terdapat sifat dan ukuran, struktur formal, kebijakan-kebijakan personalia dan prosedur-prosedur, relasi karyawan, sifat pekerjaan, teknologi

dan organisasi kerja, supervisor dan gaya kepemimpinan, sistem manajemen dan kondisi-kondisi kerja.

Handoko (2014) mengemukakan bahwa iklim organisasi memberikan suatu lingkungan kerja yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi orang-orang dalam organisasi, dimana hal itu selanjutnya akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Jika seorang karyawan tidak merasa senang dengan lingkungan kerjanya, ia harus berperilaku seperti: tidak masuk kerja, tidak disiplin, tidak betah lalu memutuskan hubungan kerja dan perilaku buruk lainnya.

Andersen (dalam Wirawan, 2007) mendefinisikan iklim organisasi sekolah sebagai rasa sekolah, seperti dipersepsikan oleh mereka yang bekerja atau yang mengikuti kelas disekolah. Iklim organisasi merupakan apa "yang kita rasakan" dan kehidupan interaktif di sekolah. Iklim organisasi merupakan persepsi tentang kebijakan, praktik-praktik dan prosedur-prosedur organisasional yang dirasakan dan diterima oleh individu-individu dalam organisasi. Individu-individu menganggap atribut-atribut organisasi sebagai pengakuan disebut sebagai iklim psikologikal. Ketika penilaian ini dirasakan dan diterima oleh sebagian besar orang dalam tempat kerja, hal ini disebut sebagai iklim organisasional (Karismawan, 2005).

Oleh karena itu, iklim organisasi adalah segala sesuatu yang ada dalam lingkungan kerja yang dapat secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap segala hal yang dalam organisasi. Iklim organisasi merupakan suatu kondisi khas yang satu dengan organisasi yang lain. Iklim organisasi juga merupakan suatu kondisi nyata yang keberadaannya tidak dapat dilihat, diraba dan disentuh namun hanya dapat dihayati dan dirasakan secara langsung maupun tidak langsung oleh orang-orang yang berada dalam lingkungan tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh salah satu promotor SGS (*Smartfren Gadget Sales*) yang bekerja di R4 Cell (JI Inspektur Marzuki no 08) berinisial A pada tanggal 10 maret, didapatkan data sebagai berikut:

"saya sudah 5 bulan sebagai sales di konter sebenarnya kurang nyaman karena kendaraan sangat ramai karena konter saya betul-betul dipinggir jalan dan banyak debu terus kipas angin di konter cuma satu jadi membuat keringetan dan gerah"

Organisasi atau perusahaan harus mampu menciptakan iklim organisasi yang di inginkan setiap karyawan, namun pada fakta di lapangan organisasi didalamnya tidak mampu menciptakan iklim organisasi baik dan tidak mampu membangun kualitas kehidupan kerja karyawannya yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerjanya yang sebelumnya telah ditekan oleh intensitas kerja yang tinggi setiap harinya. Seperti halnya hasil wawancara yang telah didapatkan dari promotor SGS (*Smartfren Gadget Sales*) yang bekerja di Andromeda Cell (Tangga Buntung) berinisial R pada tanggal 10 maret, didapatkan data sebagai berikut:

"saya sudah dua bulan bekerja di konter ini untuk menjual paket data, saya jaga sendirian di konter ini tidak ada pegawai lain jadi tanggungjawab kerja saya dan tanggungjawab menjaga konter di serahkan ke saya pada saya ini sales bukan pegawai konter dan pemilik konter jarang ada ditempat, belum lagi kartu paket data harus terjual 30pcs/ hari, kalo tidak memenuhi target kartu saya beli sendiri dan saya jual lagi setengah harga biar laku padahal saya sudah rugi"

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahadian dan Suwandana (2017) yang menemukan terdapat permasalahan yang berhubungan dengan gejala ketidakpuasan kerja pada karyawan PDAM Tirta Mangutama Badung. Hal ini pun ditemukan pada karyawan di PT Smartfren Telecom Tbk melalui hasil pengamatan dan wawancara kepada beberapa karyawannya pada bagian marketing di lapangan.

Promotor adalah sebutan bagi karyawan PT Smartfren Telecom yang bekerja dibagian marketing yang turun ke lapangan

seperti di pusat perbelanjaan atau di konter-konter maupun di jalan-jalan. Promotor melakukan tugasnya setiap hari dengan lingkungan kerja yang sudah di tetapkan. Tidak semua promotor bekerja di pusat perbelanjaan dan di konter mereka di tempatkan secara random oleh perusahaan dan tentunya dengan lingkungan pekerjaan mereka yang berbeda pula.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Alif Cell (Jl Kirangga) bersama H promotor SGS (*Smartfren Gadget Sales*) pada tanggal 11 maret 2019, didapatkan data sebagai berikut:

"saya sudah hampir dua tahun bekerja sebagai sales, 1 tahun pertama di tempatkan di tempat umum atau pinggir jalan yang ramai di lalui orang untuk menjual kartu paket data. Tapi 1 tahun terakhir ini saya baru diberi kesempatan berjualan di konter untuk menjual kartu paket data tapi pagi hari masih pergi ke pasar-pasar untuk menjual kartu lalu siang hingga malam berada di konter, kadang juga sesuai instruksi leader harus berada di konter atau mobsell di luar konter."

Kemudian tanggungjawab atas keberhasilan pencapaian target tersebut sepenuhnya dibebankan kepada karyawan SGS (*Smartfren Gadget Sales*) atau promotor sedangkan seorang SGL (*Smartfren Group Leader*) hanya menerima hasil akhirnya saja. Apabila seorang karyawan lapangan dirasa tidak memenuhi aturan yang telah di buat perusahaan dan tidak menyelesaikan pencapaian target mereka setiap harinya dengan baik mau tidak mau mereka dibebankan akan denda dalam bentuk uang yang diberlakukan oleh pimpinan satu tim atau langsung diberikan surat peringatan oleh pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Green Cell (Simpang Sungki) bersama ES promotor pada tanggal 11 maret 2019, didapatkan data sebagai berikut:

"saya sudah hampir dua bulan di konter untuk menjual kartu paket data dengan target harus jualan 30pcs kartu dan

modem 4pcs per bulannya, kalo tidak mencapai target resikonya ditekan terus oleh leader mobsell pagi dan sore bahkan pernah sampe malam di pasar-pasar atau tempat umum dan siangnya hingga malam harus ke konter juga”

Berdasarkan dari kondisi tersebut di atas maka peneliti akan melakukan penelitian mengenai: Ikim Organisasi dengan Kepuasan Kerja pada Promotor di PT Smartfren Telecom Tbk di Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah peneliti adalah apakah ada hubungan iklim organisasi dengan kepuasan kerja pada promotor di PT Smartfren Telecom Tbk di Palembang?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan iklim organisasi dengan kepuasan kerja pada promotor di PT Smartfren Telecom Tbk di Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai bahan pengembangan keilmuan khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi, serta menambah khazanah pengetahuan dan sebagai sumber referensi peneliti selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada perusahaan ataupun karyawan itu sendiri dalam mengoptimalkan semangat kinerja dalam memenuhi target perusahaan dan menjadi jendela pembuka bagi perusahaan agar terus memberikan penghargaan pada karyawan-karyawan yang berprestasi.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian ini di dukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Oktapiani & kolega (2018) dengan judul penelitian "Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi Sekolah terhadap Kepuasan Kerja Guru Sekolah Dasar" dengan hasil penelitian variabel iklim organisasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja guru di sekolah.

Penelitian kedua dilakukan oleh Kesawa & kolega (2016) dengan judul penelitian "Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional pada PT Suka Pandawa" pada tahun 2016 dengan hasil penelitian menunjukkan iklim organisasi diciptakan oleh karyawan serta manajemen PT Suka Pandawa berdampak langsung kepada kepuasan kerja, semakin kondisi iklim organisasi perusahaan maka kepuasan kerja karyawan dapat ditingkatkan.

Kemudian dilakukan pula penelitian oleh Darmadi (2016) dengan judul penelitian "Pengaruh Budaya Organisasi dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya terhadap Kinerja Pegawai di Yayasan Tenaga Kerja Indonesia" dengan hasil penelitian bahwa iklim organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Hermawan (2016) dengan judul penelitian "Hubungan Iklim Organisasi dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT Jembayan Muarabara Desa Separi Tenggaraong Seberang" dengan hasil penelitian bahwa iklim organisasi sangat memiliki peran besar dalam membentuk kepuasan kerja karyawan pada PT Jembayan Muarabara untuk mencapai produktivitas kerja yang baik.

Penelitian terakhir yang dilakukan oleh Rahmawati dan Supartha (2015) dengan judul penelitian "Pengaruh Iklim Organisasi dan Motivasi Kerja pada Kepuasan Kerja Pegawai Balai Wilayah Sungai Bali-Penida" dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja pegawai yang berarti apabila iklim organisasi

semakin baik maka kepuasan kerja pegawai Balai Wilayah Sungai Bali-Penida.

Pada penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada setting subjek penelitian, tehnik pengambilan sampel. Dasar teori dan instrumen serta analisis data. Kemudian penelitian diatas ada beberapa variabel yang diteliti namun pada penelitian ini hanya berfokus pada iklim organisasi.