

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam suatu perusahaan atau organisasi memiliki sejumlah sumber daya manusia atau disebut dengan karyawan. Sumber daya manusia atau karyawan dikatakan sebagai sumber daya yang terpenting, karena manusia sebagai individu bertindak, bekerja sama dan mengarahkan berbagai sumber daya dan sumber dana yang berguna untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu faktor penting yang difikirkan suatu perusahaan atau organisasi. Kepuasan kerja karyawan di tentukan oleh persepsi merasa puas apabila harapannya terpenuhi.

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting karena terbukti besar manfaatnya baik bagi kepentingan individu yang bersangkutan maupun bagi perusahaan tempat dia bekerja. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan kerja psikologi dan akhirnya timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi. sebaliknya, karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Banyak hal yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang, antara lain kompensasi, komunikasi, dan lingkungan kerja.

Kompensasi merupakan salah satu faktor utama mengapa seseorang mencari pekerjaan dan menentukan pilihan untuk bekerja di suatu perusahaan. Tidak dapat dipungkiri bahwa faktor kompensasi sangat krusial karena bersentuhan langsung dengan kesejahteraan pekerja. Karena itu, kompensasi yang menarik merupakan dambaan setiap calon karyawan untuk menerima atau menolak pekerjaan di suatu perusahaan.

Tujuan pemberian kompensasi kepada karyawan juga bermacam-macam. Ada perusahaan yang memberikan kompensasi dengan tujuan pemenuhan kebutuhan ekonomi karyawan atau sebagai jaminan *economic security* bagi karyawan. Ada juga yang bertujuan untuk mendorong agar karyawan lebih baik dan lebih giat. Pemberian kompensasi juga dapat menunjukkan bahwa perusahaan mengalami kemajuan serta menunjukkan adanya penghargaan dan perlakuan adil perusahaan terhadap karyawannya. Oleh karena itu, kompensasi yang baik akan menimbulkan kepuasan kerja dalam diri karyawan tersebut.

Komunikasi merupakan media efektif yang menghubungkan antara individu yang satu dengan individu lainnya. Melalui komunikasi, individu dapat menyampaikan apa yang ingin disampaikan, misalnya ide, pendapat, kritikan, dan lain sebagainya.

Komunikasi dalam sebuah organisasi sangat memberikan manfaat secara langsung, yaitu memudahkan para anggota bekerja dari instruksi-instruksi yang diberikan dari atasan dan untuk mengurangi kesalahpahaman yang biasa terjadi dan memang sudah melekat pada organisasi. Apabila semua bawahan dan atasan dapat berinteraksi dengan baik, maka seluruh kesalahpahaman yang berisiko

mungkin akan berkurang, karena tiap manusia mempunyai cara penyampaian komunikasi yang berbeda-beda secara verbal.

Komunikasi yang lancar antarkaryawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

Lingkungan kerja merupakan suatu faktor yang secara tidak langsung mempengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para karyawan untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab kepada organisasi. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas dan menyelesaikan tugas-tugasnya. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat karyawan bekerja.

Lingkungan kerja memiliki arti penting terhadap perusahaan dan karyawannya untuk meningkatkan kenyamanan karyawan ketika bekerja sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja yang tentunya juga berdampak baik juga terhadap kinerja karyawan tersebut.

Pada saat ini, semakin ketatnya tingkat persaingan bisnis mengakibatkan perusahaan dihadapkan pada tantangan untuk dapat mempertahankan karyawan terbaiknya seperti yang dihadapi oleh KFC Cabang Asia Mega Mas yang bergerak

pada bidang restoran cepat saji (*fast-food restaurant*). Pada saat ini, KFC Cabang Asia Mega Mas Medan sedang menghadapi masalah dalam mempertahankan karyawannya dikarenakan adanya masalah dengan kepuasan kerja karyawan di restoran cepat saji tersebut. Ketidakpuasan yang dialami oleh karyawan terlihat dari sikap kerja karyawan dan juga tingginya *turnover* karyawan pada tahun 2016 ini dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya.

Melihat pentingnya kepuasan kerja bagi pihak perusahaan maupun karyawan itu sendiri, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Di KFC Cabang Asia Mega Mas Medan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah faktor kompensasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di KFC Cabang Asia Mega Mas Medan?
2. Apakah faktor komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di KFC Cabang Asia Mega Mas Medan?
3. Apakah faktor lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di KFC Cabang Asia Mega Mas Medan?
4. Apakah faktor-faktor kompensasi, komunikasi, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di KFC Cabang Asia Mega Mas Medan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini tentunya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui ada pengaruh signifikan dari faktor kompensasi secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di KFC Cabang Asia Mega Mas Medan.
2. Untuk mengetahui ada pengaruh signifikan dari faktor komunikasi secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di KFC Cabang Asia Mega Mas Medan.
3. Untuk mengetahui ada pengaruh signifikan dari faktor lingkungan kerja secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di KFC Cabang Asia Mega Mas Medan.
4. Untuk mengetahui ada pengaruh signifikan dari faktor-faktor kompensasi, komunikasi, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja di KFC Cabang Asia Mega Mas Medan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini memberikan masukan yang mungkin bermanfaat bagi KFC Cabang Asia Mega Mas untuk meningkatkan kepuasan kerja para karyawannya.
2. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi dalam melakukan penelitian pada objek atau masalah yang sama di masa yang akan datang, maupu untuk penelitian lanjutan.
3. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan suatu kesempatan untuk menerapkan teori-teori dan literatur yang peneliti peroleh di bangku perkuliahan dan mencoba membandingannya dengan praktek yang ada di lapangan dan untuk menambah pemahaman peneliti dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
4. Bagi akademik, Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi khasanah perpustakaan Universitas Medan Area serta memberikan referensi bagi seluruh mahasiswa dan kalangan akademisi yang ingin mempelajari masalah yang berhubungan dengan sumber daya manusia khususnya kepuasan kerja. Serta sebagai suatu hasil karya yang dapat dijadikan sebagai bahan wacana dan pustaka bagi mahasiswa atau kalangan akademisi yang memiliki ketertarikan meneliti dibidang yang sama.