

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi yang sukses memerlukan pekerja yang mau mengerjakan melebihi tugas mereka seperti biasa dan mengusahakan kinerja melebihi dari seperti yang diharapkan. Dari sisi karyawan, setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan oleh perusahaan. Untuk itu pimpinan perusahaan perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja karyawannya (Wibowo, 2011:501).

Kepuasan kerja adalah sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal tersebut merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan (Gibson dalam Wibowo, 2011:501). Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti peraturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup dengan kondisi kerja yang sering kurang ideal dan semacamnya (Wibowo, 2011:502).

Sebagai salah satu perusahaan *outsourcing*, PT. Pesona Cipta dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas dari segenap jajaran manajemen perusahaan dan karyawan untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para mitranya. PT. Pesona Cipta berdiri pada tahun 1993 dan memulai bisnisnya dengan memberikan jasa *cleaning service*, yang kemudian menambah jasa di bidang keamanan/satpam, *office boy*, *driver*, operator telepon dan mesin, *marketing*, *back office*, *customer service*, *ticketing*, *teller*, *gardener*, dan lain-lain.

Saat ini PT. Pesona Cipta memiliki mitra dari instansi perbankan, sekolah, rumah sakit, restoran, hotel, SPBU, hingga pusat perbelanjaan (*mall*). PT. Pesona Cipta memiliki fokus usaha yang terintegrasi, sinergis dan berkelanjutan dengan bekal kompetensi, komitmen, pengetahuan, pengalaman, semangat dan idealisme tinggi serta dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang terus meningkat bagi para mitra kerjanya, tentu manajemen PT. Pesona Cipta dituntut untuk terus meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki. Salah satu faktor yang penting untuk bisa meningkatkan kualitas maupun kinerja karyawan adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawannya.

Bank Mandiri Surabaya menjadi salah satu mitra kerja yang potensial bagi PT. Pesona Cipta, dimana perusahaan memberikan jasa dibidang keamanan/*security* bagi seluruh kantor cabang Bank Mandiri di Surabaya dengan jumlah *security* saat ini sebanyak 260 orang. Supaya kerjasama bisnis bisa berjalan secara berkelanjutan, PT. Pesona Cipta perlu terus melakukan perbaikan pelayanan.

Ada banyak faktor yang bisa memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Begitu pula sudah banyak para peneliti yang melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang bisa memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Pada kesempatan ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang bisa memberikan pengaruh kepuasan kerja terhadap karyawan *security* PT. Pesona Cipta untuk Bank Mandiri Surabaya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian ini adalah "Pengaruh Kompensasi, kompetensi, Kepemimpinan, Dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan *Security* PT. Pesona Cipta Untuk Bank Mandiri Surabaya."

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah Kompensasi, Kompetensi, Kepemimpinan, dan Disiplin Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan *security* PT. Pesona Cipta untuk Bank Mandiri Surabaya?
- 2) Apakah Kompensasi, Kompetensi, Kepemimpinan, dan Disiplin Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan *security* PT. Pesona Cipta untuk Bank Mandiri Surabaya?
- 3) Manakah diantara Kompensasi, Kompetensi, Kepemimpinan, dan Disiplin Kerja yang berpengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Kerja karyawan *security* PT. Pesona Cipta untuk Bank Mandiri Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh Kompensasi, Kompetensi, Kepemimpinan, dan Disiplin Kerja secara simultan terhadap Kepuasan Kerja karyawan *security* PT. Pesona Cipta untuk Bank Mandiri Surabaya.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh Kompensasi, Kompetensi, Kepemimpinan, dan Disiplin Kerja secara parsial terhadap Kepuasan Kerja karyawan *security* PT. Pesona Cipta untuk Bank Mandiri Surabaya.
- 3) Untuk mengetahui diantara Kompensasi, Kompetensi, Kepemimpinan, dan Disiplin Kerja yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Kerja karyawan *security* PT. Pesona Cipta untuk Bank Mandiri Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat:

1) **Aspek akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan kajian teori sekaligus sebagai bahan studi kasus bagi para akademisi yang bermaksud memperdalam ilmu tentang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) terutama terkait faktor-faktor yang bisa memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

2) **Aspek pengembangan ilmu pengetahuan**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sekaligus bisa dijadikan bahan referensi bagi para peneliti selanjutnya yang bermaksud melakukan penelitian tentang kepuasan kerja karyawan.

3) **Aspek praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan bahan evaluasi bagi manajemen PT. Pesona Cipta dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.