

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan kerja menjadi suatu problema yang menarik dan penting untuk dijadikan topik pembahasan karena memiliki manfaat yang besar bagi kepentingan individu, industri maupun di masyarakat. (Edy Sutrisno, 2014:73). Terutama jika dibahas dalam ruang lingkup perusahaan, kepuasan kerja juga menjadi hal yang menentukan seberapa besar tingkat kinerja karyawan di perusahaan.

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu kunci jika perusahaan ingin mencapai tujuannya. Mengingat tujuan perusahaan tidak akan terwujud jika hanya ada peran dari pemimpin saja melainkan juga adanya hubungan timbal balik dari peran karyawan. Dalam hal ini manajemen sangat berperan dalam mengkombinasikan dan menggunakan seluruh sarana dan fungsi-fungsi manajemen agar tercapainya tujuan perusahaan dan sering kali kepuasan kerja menjadi salah satu sasaran dalam rangka *planning* manajemen sumber daya manusia di suatu organisasi yang bersangkutan.

Dikatakan menurut Davis dan Newstrom dalam Sinambella (2016:302) kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang persoalan menyenangkan atau tidaknya pekerjaan yang mereka lakukan. Sedangkan ada sedikit penambahan dari pendapat Mila Badriah (2015) mengenai kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja itu sendiri. Jadi, kepuasan kerja adalah perasaan masing-masing pegawai dalam menilai pekerjaan yang mereka lakukan saat ini, apakah menyenangkan atau tidak.

Mengingat kepuasan kerja yang dimiliki oleh setiap individu berbeda-beda, perusahaan harus mampu memperhatikan faktor-faktor apa saja yang berperan dalam mempengaruhi kepuasan kerja pegawai agar kinerja pegawai tetap stabil bahkan cenderung meningkat.

Ada beberapa dampak yang dihasilkan dari kepuasan kerja menurut Robbins (2013).

1. Produktivitas

Hal ini mengenai hubungan kepuasan kerja yang dilihat dari segi karyawan. Karyawan yang bahagia adalah karyawan yang produktif dan karyawan yang produktif menandakan karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya, dan siap memberikan kontribusi terbaiknya untuk perusahaan.

2. Kemangkiran

Hal ini mengenai karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Biasanya karyawan yang tidak puas akan lebih sering bolos kerja atau mangkir. Karena merasa tidak nyaman dan puas dengan lingkungan kerjanya atau merasa tertekan dengan tanggung jawab yang diberikan.

3. Keluarnya karyawan

Hal ini mengenai bahwa kepuasan juga dapat dihubungkan secara negatif yaitu dengan keluarnya karyawan dari perusahaan. Awalnya karyawan merasa tidak nyaman dan mangkir dalam pekerjaannya sehingga memutuskan untuk keluar dari perusahaan. Ada banyak hal yang mempengaruhi biasanya hal itu terjadi karena lingkungan kerja yang tidak kondusif, tidak ada kesempatan kerja yang jelas atau minimnya gaji atau pendapatan yang diterima.

Dari uraian diatas penulis menarik kesimpulan bahwa seharusnya adanya komunikasi dua arah antara karyawan dengan pimpinan perusahaan agar masing-masing dapat menyampaikan pendapat atau mencari solusi bagaimana menciptakan lingkungan kerja yang kondusif

agar terciptanya kepuasan kerja. Selain lingkungan kerja, motivasi juga memiliki andil dalam menentukan kepuasan kerja. Dari segi motivasi banyak aspek-aspek pendukung yang mempengaruhi pegawai untuk tetap bekerja diperusahaan seperti: Gaji dan tunjangan yang besar, peluang untuk berkarier, faktor intrinsik dari pekerjaan dan faktor lainnya.

Selain itu ada juga pengaruh dari gaya kepemimpinan seorang pemimpin dalam mengarahkan pegawainya atau sikap dan kepribadian pemimpin yang menjadi panutan pada saat pengambilan keputusan. Gaya kepemimpinan ini juga memiliki peran dalam menentukan kepuasan kerja. Semangat dan support yang diberikan pemimpin terhadap pegawai akan menjadi nilai positif dalam kenyamanan pegawai untuk bekerja. Hal ini juga akan menjadi penilaian bagaimana seorang pemimpin di mata pegawai.

Dewasa ini dunia pendidikan berkembang semakin pesat dan kian berbanding lurus dengan majunya teknologi dan perubahan pola pikir masyarakat untuk menjadi lebih berkualitas. Bukan hanya dari sisi pendidikan formal melainkan juga dari sisi pendidikan non formal salah satunya adalah lembaga kursus. Banyak orang menilai lembaga kursus dapat memberi pelatihan dan bekal seseorang untuk masuk dalam industri kerja. Seperti kursus komputer dan kursus bahasa inggris. Lembaga kursus merupakan lembaga penelitian yang termasuk ke dalam pendidikan non formal.

Lembaga kursus dan pelatihan yang dilakukan haruslah sesuai dengan sistem penjaminan mutu pendidikan nasional yang termuat didalam Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 yang meliputi :

1. Evaluasi
2. Akreditasi
3. Sertifikasi

Ada beberapa kursus yang terdaftar di Direktorat pembinaan kursus dan pelatihan kementerian pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia :

1. Kursus bahasa inggris
2. Kursus computer
3. Kursus menjahit
4. Kursus otomotif
5. Kursus baahasa mandarin
6. Kursus mengemudi
7. Kursus akuntansi
8. Kursus tataboga
9. Kursus bahasa jepang
10. Kursus desain grafis
11. Kursus pendidikan PAUD
12. Kursus Administrasi perkantoran
13. Kursus broadcasting
14. Kursus *public speaking*
15. Kursus bahasa jerman

(Sumber : www.kursus.kemdikbud.go.id tahun 2016)

Golden English adalah lembaga kursus yang berkonsentrasi dalam melatih kemampuan berbahasa inggris yang memberikan kesempatan kepada siapapun yang ingin melatih kemampuan berbahasa inggris dengan waktu yang fleksibel dan harga yang relatif terjangkau. Golden English didirikan oleh seorang anak muda yang bernama Aldo Rinaldy yang masih berusia 29 tahun. Sejak berdiri pada tahun 2013 Golden English selalu berkomitmen untuk menjadi lembaga kursus terbaik dalam bidang bahasa inggris yang menjadi pilihan dalam melatih *skill* bahasa inggris dengan metode belajar yang *friendly* dan menyesuaikan waktu *client* mereka. Saat pertama kali orang mendengar kursus bahasa inggris pasti terlintas di pikiran mereka adalah biaya yang di keluarkan bukanlah jumlah yang sedikit bahkan ada lembaga bimbingan bahasa inggris yang mematok harga sekitar Rp.2000.000-10.000.000 per-bulan.

Walaupun masih terbilang baru di dunia lembaga kursus dan pelatihan nyatanya, Golden English mampu meraih berbagai penghargaan:

1. Juara III Lomba kreatifitas khusus pada tahun 2016 dinas pendidikan kota bekasi.
2. Juara II pengelolaan LKP (lembaga kursus dan pelatihan) pada tahun 2018 pada hari pendidikan nasional.

(Sumber : <https://Golden-course.com> diunduh 2018)

Semua itu tidak lepas dari peranan dan kontribusi karyawan yang terlibat. Saat ini Golden English telah membuat berbagai cabang di antaranya: Golden English Tebet Jakarta selatan, Golden English Kalimantan Jakarta Timur, Golden English Jati Bening Bekasi dan yang paling baru adalah Golden English Tambun Bekasi.

Berikut 5 program yang ada di Golden English :

1. Reguler adalah Model belajar diruangan kelas dengan maksimal 10 peserta didik yang dikemas dengan berbagai konsep dan kegiatan seperti : *English Community, Outdoor Class dan Audio Visual Program.*
2. *Private* adalah Model belajar ini lebih berfokus kepada proses penguasaan materi dengan konsep belajar one on one dan peserta lebih leluasa dalam berdiskusi.
3. Forum Kelas online adalah Model belajar tanpa harus bertatap muka dan dilakukan secara online yang peserta didik bisa berinteraksi dalam bahasa inggris secara intensif yang dibawah pengawasan pengajar.
4. *Dormitory* adalah Model belajar ini menerapkan sistem asrama. Dimana peserta akan tinggal di asrama selama 1 bulan dan akan mendapat materi secara intensif.
5. *In-Company Tranning* adalah Model pembelajaran bagi perusahaan yang menginginkan karyawannya mahir dalam berbahasa inggris.

(Sumber : <https://Golden-course.com> diunduh 2018)

Berdasarkan dari observasi yang dilakukan penulis dapat diperoleh gambaran kepuasan kerja lembaga kursus Golden English Cabang Kalimantan adalah dari segi kompensasi cukup baik untuk pegawai tetap tetapi masih dibawah standar gaji nasional. Sedangkan untuk pegawai honorer masih terbilang kurang baik. Sebagai contoh kompensasi administrasi dan resepsionis adalah Rp.2800.000 dengan *background* pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan kompensasi untuk bagian marketing dan logistik Rp.2950.0000 dan IT sebesar Rp.3000.0000 dengan *background* pendidikan SMK dan TKJ. Sedangkan untuk pengajar tetap kompensasi yang di berikan adalah Rp.3500.000 – Rp.4000.000 tergantung kemampuan dan lama bekerja. Dengan *background* pendidikan S1 yaitu dengan gelar S.pd dan S.S. Untuk pengajar tidak tetap atau honorer kompensasi yang di berikan adalah dari segi intensitas waktu mengajar.

Untuk pengajar pemula range sekitar Rp.50.000 – Rp.60.000/ jam. Untuk pengajar dengan tingkat keahlian yang lebih tinggi sekitar Rp.85.000 – Rp.150.000/ jam. Dan setiap pengajar diberikan kesempatan mengajar minimal 1 sesi yaitu 2 jam dan dalam seminggu 2-4 kali pertemuan dan tenaga pengajar ada yang dari background SMA (dengan tes pengajar khusus) dan S.pd atau S.S (Sarjana Sastra Inggris). Setiap kompensasi yang diberikan belum termasuk uang makan dan transportasi. Untuk uang makan dan transportasi pegawai tetap sebesar Rp.300.000/bulan. Sedangkan untuk pegawai honorer sebesar Rp.15.000 setiap kali pertemuan yang biasanya dibayarkan setiap minggu. Untuk dari segi kesempatan berkarier, bagi administrasi, resepsionis, marketing dan logistik adanya sistem kontrak kerja selama 2 tahun dan jika kinerja kerja bagus selama 2 tahun tersebut akan ada pertimbangan menjadi karyawan tetap. Sedangkan untuk tenaga pengajar, adanya kontrak kerja selama 6 bulan dan jika kinerja kerja bagus akan menjadi tenaga pengajar tetap. Untuk honorer hanya akan ada sistem perpanjangan kontrak per-3bulan.

Untuk dari segi lingkungan kerja fisik yaitu ruang kerja Golden English mendesain ruang kerja atau kantor seperti rumah sendiri dengan bagian lobi ada sofa yang nyaman untuk ruang tunggu tamu dan bagian halaman depan terdapat kolam ikan dan tanaman dan pepohonan yang sangat sejuk. Lokasi yang tidak terlalu jauh dari jalan raya yang memudahkan untuk terjangkaunya lokasi kerja dan ventilasi udara yang membuat pertukaran udara sangat baik. Untuk warna cat di Golden English lebih dominan pada warna putih dan ada penambahan warna kuning. Golden English kalimalang memiliki tingkat 2 lantai. Di lantai 1 terdapat ruang kerja staff, bagian logistik, resepsionis, kamar mandi dan dapur. Untuk di lantai 2 terdapat 6 ruang kelas, 1 ruang serbaguna dan 1 kamar mandi. Untuk dari segi lingkungan kerja non fisik yaitu rekan kerja, semua pegawai Golden English memiliki hubungan yang harmonis antar pegawai dan sudah menganggap seperti keluarga. Untuk dari segi intrinsik pekerjaan itu sendiri sebagian pegawai menganggap sangat menantang terutama di bagian marketing dan pengajar tetapi pada bagian lain ada yang menganggap sedikit monoton.

Target kerja didalam Golden English untuk pegawai berbeda-beda tergantung bagian yang di lakukan. Di Golden English belum memberikan jaminan kesehatan atau ketenagakerjaan bagi pegawainya namun hal ini sudah menjadi bahan pertimbangan bagi Golden English kedepannya namun untuk saat ini belum ter-realisasikan. Di Golden English juga ada Gathering untuk pegawai setiap tahunnya yaitu Golden Festival Year dan juga kelas outdoor bersama para siswa untuk mengenalkan alam dan kegiatan belajar mengajar dengan komunikasi bahasa inggris. Pimpinan Golden English memberikan kesempatan bagi semua staff untuk memberikan ide dan kreatifitasnya tanpa pandang bulu. Sikap pemimpin yang sangat *friendly* terhadap pegawainya dan semangat muda yang ditularkan kepada pegawainya membuat Aldo Rinaldy sebagai CEO Golden English sangat di hargai dan patut dijadikan panutan dalam bekerja.

Berdasarkan dari observasi yang dilakukan penulis dapat diperoleh gambaran hal-hal apa saja yang memotivasi mereka untuk bekerja di Golden English. Motivasi terbagi menjadi 2 ada yang ekstrinsik yaitu berasal dari luar diri dan ada yang intrinsik yaitu berasal dari dalam diri (Suhardi, 2013). Saat penulis melakukan sedikit wawancara dengan beberapa pegawai mengenai alasan atau motivasi mereka bekerja di Golden English salah satu dari mereka ada yang berpendapat karena mereka menyukai pekerjaan yang dilakukan saat ini yaitu sebagai staff pengajar bahasa inggris yang dekat dengan anak-anak dan ada pendapat dari pegawai yang lainnya seperti: karena butuh pekerjaan atau uang untuk kehidupan sehari-hari, lokasi kerja yang dekat dari rumah dan rekan kerja yang baik. Namun beberapa hal yang dianggap menjadi ketidakpuasan karyawan di Golden English karena minim nya untuk jenjang karier dan promosi karena masih adanya sistem kontrak untuk beberapa bidang pekerjaan. Dan lingkungan kerja fisik yaitu ruangan yang kurang menarik. Gaya kepemimpinan adalah faktor penting dalam menentukan kepuasan kerja. Hal ini sesuai dengan jurnal penelitian yang dilakukan oleh Mustaqim, seorang mahasiswa STIE Ibnu Sina Batam.

Dalam penelitian Mustaqiem pada tahun 2016. Yang menyatakan dalam hasil penelitiannya bahwa gaya kepemimpinan memiliki pengaruh dalam kepuasan kerja. Namun hal ini berbanding terbalik dengan Penelitian yang dilakukan oleh Abdullah M. Al-Ans dkk tahun 2015.yang menyatakan dalam hasil penelitian bahwa gaya kepemimpinan tidak memiliki pengaruh dalam kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah disebutkan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Topik kepuasan kerja dan dengan judul “**Pengaruh Motivasi, Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Golden English Cabang Kalimalang Jakarta Timur**”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah menjelaskan masalah-masalah apa yang dibahas dalam penelitian. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah motivasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Golden English kalimalang?
2. Apakah gaya kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Golden English Kalimalang?
3. Apakah lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Golden English Kalimalang?
4. Apakah motivasi, gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Golden English kalimalang?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan dan mencari informasi terkait kepuasan kerja yang ada di lembaga kursus Golden English cabang Kalimalang. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk menguji beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan Golden English kalimalang.
2. Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan Golden English Kalimalang.
3. Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Golden English Kalimalang.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi, gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.

1.4 Manfaat penelitian

1. Bagi Golden English hal ini bisa menjadi acuan dalam mengevaluasi kepuasan kerja dan menjadi bahan pertimbangan untuk pimpinan dikemudian hari untuk membuat Golden English jadi lebih baik lagi dalam memenuhi kepuasan pekerjanya.
2. Bagi karyawan Golden English, hal ini bisa menjadi bentuk penyaluran aspirasi terhadap pemimpin atau lembaga dan menjadi motivasi agar lebih giat dalam bekerja.
3. Bagi Akademi , Hal ini bisa menjadi informasi mengenai Lembaga kursus Golden English Kalimalang dan pengetahuan mengenai informasi lainnya.