

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki kekuatan dan berperan sangat penting untuk sebuah bisnis atau perusahaan agar dapat berjalan dengan baik, tanpa adanya kekuatan tersebut atau keunggulan yang kurang baik, perusahaan akan lebih sulit untuk berjalan dan beroperasi dengan sebaik – baiknya, walaupun sumber daya yang lain telah terpenuhi. Memahami bahwa sumber daya manusia adalah aset terpenting dalam mencapai kesuksesan suatu perusahaan, maka sumber daya manusia perlu dilakukan secara optimal penerapan sistem manajemen kepegawaian yang efektif menjadi kunci utama dalam meningkatkan produktivitas organisasi. Namun mengatur sumber daya manusia bukanlah hal yang mudah, mengingat berbagai tantangan dan kendala yang mungkin timbul di dalam proses pengelolaan sumber daya manusia tersebut.

Di zaman yang serba modern ini, setiap perusahaan pasti butuh sumber daya manusia yang handal dan berkemampuan tinggi. Semua bisnis harus pinter-pinter menyesuaikan diri dan mempersiapkan segala sesuatunya biar bisa tetap bertahan dalam persaingan dan siap menghadapi tantangan ke depannya. sumber daya manusia dalam hal ini yang jadi tulang punggung perusahaan karena merekalah yang merencanakan, mengerjakan, dan menentukan tercapai atau tidaknya target perusahaan. Supaya bisa mencapai target tersebut, setiap pegawai harus paham betul apa tugas dan perannya masing-masing. Selain itu, mereka juga perlu punya rasa setia pada perusahaan agar kinerjanya bagus dan bisa membantu perusahaan mencapai semua targetnya.

Kepuasan kerja sangat penting bagi setiap karyawan. Menurut Desseler (2015:3) dalam (Silalahi et al., 2022), manajemen sumber daya manusia adalah proses perolehan, pelatihan, evaluasi dan kompensasi karyawan serta pengelolaan hubungan kerja, kesehatan dan keselamatan serta hal-hal yang berkaitan dengan keadilan. Ketika karyawan merasa gembira dan puas dengan pekerjaannya, mereka akan memiliki pandangan yang menguntungkan terhadap pekerjaan tersebut. Dampaknya, karyawan akan bertingkah laku lebih tertib dan bersemangat dalam

melaksanakan tugas. Semakin tinggi kepuasan kerja seorang karyawan, semakin besar pula dorongan untuk berprestasi. Dengan begitu, karyawan akan lebih mudah mencapai produktivitas yang optimal.

Untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas dan puas dengan pekerjaannya, perusahaan perlu melakukan proses rekrutmen dengan baik. Menurut Handoko (2010:69) dalam (Putri Arisita et al., 2024), rekrutmen adalah usaha mencari dan menarik orang-orang yang tertarik bekerja di perusahaan. Proses ini dimulai saat perusahaan mencari pelamar hingga memilih yang paling cocok untuk diangkat menjadi karyawan baru. Dalam mencari calon, perusahaan mencari orang yang punya semangat kerja tinggi, kemampuan sesuai kebutuhan, keahlian yang dibutuhkan, dan pengetahuan yang memadai. Menurut Sunyoto (2012:93) dalam (Putri Arisita et al., 2024), rekrutmen adalah kegiatan mencari dan mengajak orang untuk bergabung sebagai pegawai dalam suatu organisasi.

Tabel 1.1 Jumlah Pelamar PT Karya Tetangga Tuku 2023

| No | Bagian         | Jumlah Pelamar | Diterima |
|----|----------------|----------------|----------|
| 1. | Area manager   | 20             | 1        |
| 2. | Supervisor     | 50             | 16       |
| 3. | Ass Supervisor | 30             | 16       |
| 4. | Barista        | 60             | 40       |
| 5. | Ass Barista    | 50             | 27       |
|    |                |                | 100      |

Sumber : PT Karya Tetangga Tuku, 2023

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa banyak calon karyawan yang melamar di PT Karya Tetangga Tuku, perusahaan menyeleksi dengan ketat karyawannya dengan proses rekrutmen yang telah dijelaskan di atas. Perusahaan berusaha menyeleksi karyawan yang sesuai dengan visi misi perusahaan yang dapat membantu tercapainya tujuan perusahaan. Setelah karyawan bergabung, perusahaan perlu memperhatikan pengembangan karier mereka. Menurut Sinambela (2016:253), karier adalah perjalanan kerja seseorang, mulai dari posisi terendah sampai tertinggi dalam hidupnya. Pengembangan karier mencakup berbagai hal, seperti perubahan cara berpikir dan sikap seiring bertambahnya pengalaman, peningkatan kemampuan, kenaikan kedudukan dalam organisasi, serta

upaya perusahaan dalam merencanakan dan mengawasi karier karyawannya. Menurut Bernardin dan Russel (2013), karier juga mencakup cara pandang, sikap, dan perilaku seseorang terkait pengalaman kerjanya. Hal ini penting agar karyawan merasa dihargai dan memiliki kesempatan untuk maju (Anggraini, 2023).

Menurut Siagian (2006), ada lima hal penting yang mempengaruhi perkembangan karier karyawan. Pertama, prestasi kerja yang bagus, meski ini saja tidak menjamin kenaikan jabatan. Kedua, peluang berkembang melalui pelatihan, kursus, atau melanjutkan pendidikan. Ketiga, kesetiaan pada perusahaan yang biasanya dilihat dari lamanya seseorang bertahan dan berkontribusi. Keempat, adanya pembimbing yang memberi saran dan pendukung yang membuka kesempatan berkembang. Kelima, khusus untuk manajer, dukungan dari anak buah sangat penting agar bisa sukses dalam tugas dan mendapat kesempatan berkembang (Muspawi, 2017).

Kompensasi finansial adalah segala bentuk pembayaran yang diterima karyawan dari perusahaan sebagai balas jasa atas pekerjaan mereka. Kompensasi tidak hanya terbatas pada uang, tetapi mencakup berbagai bentuk penghargaan, termasuk gaji, upah, bonus, komisi, serta tunjangan tidak langsung seperti asuransi, cuti berbayar, dan fasilitas tambahan. Para ahli seperti Dessler, Simamora, Panggabean, dan Hasibuan sepakat bahwa kompensasi harus adil, layak, dan memenuhi kebutuhan dasar karyawan. Kompensasi dibagi menjadi dua kategori utama: kompensasi finansial langsung (seperti gaji pokok, upah, bonus, dan komisi) dan kompensasi finansial tidak langsung (seperti program perlindungan, pembayaran di luar jam kerja, dan fasilitas tambahan).

Tabel 1.2 Kisaran Gaji PT Karya Tetangga Tuku, 2023

| No.    | Kisaran gaji                | Jumlah karyawan |
|--------|-----------------------------|-----------------|
| 1.     | Rp 2.500.000 – Rp 3.000.000 | 27              |
| 2.     | Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000 | 56              |
| 3.     | Rp 4.000.000 – Rp 5.000.000 | 17              |
| Jumlah |                             | 100 karyawan    |

Sumber : PT Karya Tetangga Tuku, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa kisaran gaji atau kompensasi finansial yang diberikan oleh PT Karya Tetangga Tuku sudah sesuai dengan apa

yang dikerjakan masing-masing pekerjanya. Besarnya kompensasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain penawaran dan permintaan tenaga kerja, kemampuan perusahaan, produktivitas karyawan, peraturan pemerintah, biaya hidup, posisi jabatan, pendidikan, pengalaman, kondisi ekonomi nasional, dan jenis pekerjaan. Tujuan utama dari pemberian kompensasi adalah untuk menghargai kontribusi karyawan, meningkatkan motivasi, mendukung retensi karyawan, dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan produktif.

Faktor kepuasan kerja di PT Karya Tetangga Tuku ini masih dipandang rendah, dilihat dari kisaran gaji yang diterima oleh karyawan. Selain memperhatikan kepuasan kerja, rekrutmen, dan pengembangan karier, perusahaan juga perlu memberikan pelatihan kepada karyawan. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2016:9) dalam (Sugiono & Aini, 2022)., manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pendayagunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Pelatihan adalah usaha untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan, baik dalam hal teknis maupun kepemimpinan. Dengan pelatihan yang tepat sasaran, karyawan akan bekerja lebih baik, tidak hanya untuk saat ini, tapi juga di masa depan seiring perkembangan zaman. Hal ini akan membuat hasil kerja perusahaan tetap bagus dan stabil, sehingga perusahaan dapat terus bersaing dengan kompetitor lainnya.

Masalah muncul ketika beberapa karyawan kurang bersemangat dalam bekerja, yang akhirnya membuat hasil kerja perusahaan menurun. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan perlu mengadakan program pelatihan yang tepat sasaran.

Program ini bertujuan untuk mencapai target perusahaan, mendapatkan keuntungan maksimal, dan membantu perusahaan tetap bersaing dengan kompetitor lainnya. Yang dimaksud dengan pelatihan di sini mirip dengan pengembangan diri, yaitu usaha untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan, baik dalam hal teknis maupun kepemimpinan.

Tabel 1.3 Jumlah karyawan bagian PT Karya Tetangga Tuku 2023

| No | Bagian Karyawan | Jumlah |
|----|-----------------|--------|
| 1. | Area manager    | 1      |
| 2. | Supervisor      | 16     |
| 3. | Ass Supervisor  | 16     |
| 4. | Barista         | 40     |
| 5. | Ass Barista     | 27     |
|    |                 | 100    |

Sumber : PT Karya Tetangga Tuku, 2023

Dari data yang tersedia, terlihat bahwa perusahaan ini memiliki 100 karyawan yang tersebar di berbagai bagian. Setiap karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab berbeda untuk mendukung kemajuan perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja, perusahaan disarankan mengadakan pelatihan kerja secara berkala. Dengan mengasah keahlian dan memberikan kesempatan pengembangan, diharapkan para karyawan dapat memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan.

Tabel 1.4 Data Pelatihan Yang Telah Diberikan Pada 1 Tahun Terakhir

| No | Materi Pelatihan                     | Jumlah Peserta Karyawan |
|----|--------------------------------------|-------------------------|
| 1. | Pengadaan training barista           | 50                      |
| 2. | Pengadaan training financial         | 15                      |
| 3. | Pengadaan training sexual Harassment | 10                      |
| 4. | Pengadaan induction                  | 25                      |
|    |                                      | 100                     |

Sumber : PT Karya Tetangga Tuku, 2023

Berdasarkan tabel yang tersedia, perusahaan telah menyelenggarakan berbagai pelatihan untuk 100 karyawannya selama satu tahun terakhir, yang mencakup kegiatan teknis seperti pelatihan barista, keuangan, pencegahan pelecehan seksual, dan pengenalan awal (induksi). Fokus utama pelatihan adalah menyeimbangkan ilmu pengetahuan dan pengalaman praktis, terutama di bidang makanan dan minuman, guna mencegah penurunan produktivitas dan meminimalisir kesalahan kerja. Dengan menghadirkan tenaga pelatih profesional, perusahaan berupaya membekali karyawan kemampuan yang sesuai kebutuhan, seperti pengoperasian mesin kopi dengan tepat, sehingga mereka dapat memberikan kontribusi optimal dalam kegiatan operasional perusahaan.

Seorang karyawan bisa dibilang punya pengalaman kerja kalau dia udah ngelakoni pekerjaan yang sama berulang-ulang. Makin lama dia kerja dan makin paham sama tugasnya, bakal nambah pengalaman. Waktu kerja yang panjang dan kemampuan buat nguasai pekerjaan sama peralatan bikin dia makin teliti. Hasilnya, dia bakal kerja makin produktif dan gak gampang bikin kesalahan.

Makin banyak pengalaman kerja, makin nambah ilmu dan skill karyawan. Semakin berpengalaman, mereka bakal makin gampang selesain tugas. Pengalaman kerja itu bukan cuma soal berapa lama mereka udah kerja, tapi juga berapa banyak posisi yang pernah mereka tempatin. Jadi, makin banyak kerja, makin jago mereka di bidangnya.

Menurut Sastrohadiwiryo (dalam Jurnal Ratulangi 2016:323) pengalaman kerja itu penting banget buat perusahaan. Karyawan yang udah banyak pengalaman bakal gampang nyesuaiin diri sama kerjaan baru. Pengalaman kerja itu kayak modal utama buat mereka yang mau masuk di suatu bidang. Perusahaan mesti punya produktivitas oke biar bisa nembus target yang udah dipasang. Karyawan yang punya kinerja bagus sama etos kerja tinggi bakal ngebantu perusahaan capai targetnya dengan maksimal. Kalau perusahaan udah berhasil nyampe target produktivitasnya, dia bakal bisa kasih hak-hak karyawan sebaik-baiknya (Suwarno, 2019).

Buat naikin produktivitas perusahaan, ya harus usaha ngembangkan potensi sama skill karyawan biar bisa nembus target. Pelatihan itu paling pas buat ngejalanin misi ini. Lewat pelatihan, karyawan bakal makin jago di bidangnya. Dengan begitu, mereka bisa langsung nyesuaiin diri begitu hari pertama kerja, gak perlu bingung-bingung lagi.

Pelatihan di perusahaan mesti dirancang bener-bener sesuai kebutuhan, bukan asal. Caranya, ya ngintip dulu ada masalah apa di perusahaan, kayak turunnya kinerja sama produktivitas karyawan. Kalo udah ketemu masalahnya, baru deh bikin program pelatihan yang tepat sasaran. Intinya, pelatihan ini bakal jadi solusi buat ngebenerin performa karyawan yang lagi menurun, biar mereka makin produktif dan makin oke kerjaannya.

Tabel 1.5 Analisis Pra Survei

Berikut ini tabel data hasil pra survei mengenai variabel kepuasan kerja karyawan pada PT. Tetangga Tuku di Jakarta Selatan.

Tabel Hasil Pra Survei Kepuasan Kerja Karyawan PT. Tetangga Tuku Jakarta Selatan

| No               | Pertanyaan   | STS        |            | TS          |             | N          |            | S           |             | SS          |             | Total |     |
|------------------|--|------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------|-----|
|                  |  | f          | %          | F           | %           | f          | %          | f           | %           | f           | %           | f     | %   |
| 1                | Pekerjaan saya memberikan tantangan yang sesuai dengan kemampuan saya                    | 0          | 0          | 0           | 0           | 0          | 0          | 47          | 54.7        | 39          | 45.3        | 86    | 100 |
| 2                | Saya merasa puas dengan variasi tugas dalam pekerjaan saya                               | 0          | 0          | 0           | 0           | 4          | 4.7        | 50          | 58.1        | 32          | 37.2        | 86    | 100 |
| 3                | Upah yang saya terima mencerminkan upaya dan kontribusi saya dalam pekerjaan             | 0          | 0          | 84          | 97.7        | 1          | 1.2        | 1           | 1.2         | 0           | 0           | 86    | 100 |
| 4                | Saya merasa puas dengan upah yang saya terima karena sudah cukup memenuhi kebutuhan saya | 1          | 1.2        | 84          | 97.7        | 0          | 0          | 1           | 1.2         | 0           | 0           | 86    | 100 |
| 5                | Atasan selalu memberi arahan kerja yang jelas dan mudah dipahami                         | 1          | 1.2        | 0           | 0           | 2          | 2.3        | 31          | 36.0        | 52          | 60.5        | 86    | 100 |
| 6                | Atasan saya memberikan dukungan yang membantu saya menyelesaikan pekerjaan               | 0          | 0          | 2           | 2.3         | 1          | 1.2        | 55          | 64.0        | 28          | 32.6        | 86    | 100 |
| 7                | Rekan kerja saya membantu menciptakan suasana kerja yang nyaman                          | 0          | 0          | 1           | 1.2         | 0          | 0          | 46          | 53.5        | 39          | 45.3        | 86    | 100 |
| 8                | Saya dapat bekerja sama dengan baik bersama rekan kerja saya                             | 0          | 0          | 1           | 1.2         | 0          | 0          | 46          | 53.5        | 39          | 45.3        | 86    | 100 |
| <b>Rata-rata</b> |  | <b>0.3</b> | <b>0.3</b> | <b>21.5</b> | <b>25.0</b> | <b>1.0</b> | <b>1.2</b> | <b>34.6</b> | <b>40.3</b> | <b>28.6</b> | <b>33.3</b> |       |     |

Sumber: data diolah di Ms.Excel, 2024

Hasil pra-survei kepuasan kerja karyawan PT. Tetangga Tuku Jakarta Selatan menunjukkan bahwa mayoritas karyawan merasa puas dengan sebagian besar aspek pekerjaan mereka, namun terdapat masalah signifikan terkait kompensasi atau upah. Sebagian besar karyawan merasa tantangan pekerjaan mereka sesuai dengan kemampuan (54,7% setuju, 45,3% sangat setuju), dan variasi tugas juga dinilai memuaskan, meskipun ada sedikit yang bersikap netral (4,7%). Hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja juga menjadi kekuatan utama perusahaan, dengan 53,5% karyawan setuju dan 45,3% sangat setuju bahwa suasana kerja yang nyaman tercipta berkat hubungan harmonis di antara mereka. Dukungan atasan juga diakui sebagai faktor positif, dengan 64% setuju dan 32,6% sangat setuju bahwa mereka mendapatkan bantuan dari atasan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Namun, masalah serius muncul pada aspek kompensasi. Sebanyak 97,7% karyawan merasa bahwa upah yang mereka terima tidak mencerminkan upaya dan kontribusi mereka, dan persentase yang sama juga merasa bahwa upah tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Ketidakpuasan terhadap upah ini berdampak pada penilaian keseluruhan terhadap pekerjaan, dengan 25% karyawan memberikan penilaian "tidak setuju", mayoritasnya terkait dengan kompensasi. Meskipun hanya 1,2% yang memberikan penilaian netral dan hampir tidak ada yang sangat tidak setuju, masalah terkait upah ini jelas menjadi faktor utama yang menurunkan kepuasan kerja secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, perusahaan memiliki kekuatan dalam memberikan tantangan pekerjaan yang sesuai, menjaga hubungan kerja yang harmonis, dan mendukung karyawan melalui atasan yang peduli. Namun, untuk meningkatkan kepuasan kerja secara menyeluruh, perusahaan perlu segera meninjau ulang struktur upah agar lebih mencerminkan kontribusi karyawan dan cukup memenuhi kebutuhan mereka. Mengatasi masalah kompensasi ini akan memperbaiki kepuasan kerja karyawan dan meningkatkan kesejahteraan mereka, serta dapat mengurangi ketidakpuasan yang ada terkait dengan aspek upah.

PT Karya Tetangga Tuku yang berdiri pada tahun 2015 menaungi Toko Kopi Tuku sebagai bagian dari PT Makna Angan Karya Andanu (MAKA). PT MAKA yang didirikan oleh Andanu Prasetyo pada 2017 bergerak di bidang Food and Beverage dengan empat anak perusahaan: Toodz House, Toko Kopi Tuku, Futago

Ya, dan Beragam. Toko Kopi Tuku pertama kali membuka cabang di Cipete, Jakarta Selatan, dan hingga tahun 2020 telah memiliki 14 cabang yang tersebar di area Jakarta Selatan dan Tangerang. Mereka menghadirkan menu utama kopi susu dari biji lokal dengan gula aren sebagai pemanis, dengan tujuan membuktikan bahwa kopi lokal tidak kalah dengan kopi luar negeri.

Menu andalan mereka adalah Kopi Susu Tetangga, yang namanya terinspirasi dari proses pengembangan produk dimana Andanu meminta saran dari tetangga-tetangga hingga menciptakan cita rasa yang pas. Toko Kopi Tuku menyebut pelanggan setianya sebagai "Tetangga Tuku" dan mengoperasikan dua format toko: toko konvensional yang dapat dikunjungi langsung dan toko khusus untuk pemesanan online. Cabang-cabang mereka tersebar di berbagai lokasi seperti Ciganjur, Bintaro, BSD, Karang Tengah Cinere, Karang Tengah Ciledug, Blok M, BP Bintaro, BP Cibubur, BP Serpong, Santa, Tebet, dan Kemanggisan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dalam karya sangat sederhana ini akan di bahas suatu topik dengan judul **"PENGARUH PROSES REKRUTMEN, PENGEMBANGAN KARIR, PELATIHAN, DAN KOMPENSASI FINANSIAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT TETANGGA TUKU DI JAKARTA SELATAN"**

### **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah proses rekrutmen berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Tetangga Tuku di Jakarta Selatan?
2. Apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Tetangga Tuku di Jakarta Selatan?
3. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Tetangga Tuku di Jakarta Selatan?
4. Apakah kompensasi finansial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Tetangga Tuku di Jakarta Selatan?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh proses rekrutmen terhadap kepuasan kerja karyawan PT Tetangga Tuku di Jakarta Selatan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan PT Tetangga Tuku di Jakarta Selatan.