

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meskipun kegiatan industri Jasa Pengamanan ini sudah lama berjalan namun aturan ataupun regulasi dalam industri ini baru dikeluarkan oleh pemerintah secara resmi di tahun 2007. Regulasi yang menjadi standar dalam industri pengamanan adalah peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2007, mengenai Sistem Manajemen Pengamanan. Di dalamnya terdapat berbagai aturan mengenai syarat pemberian izin perusahaan di bidang jasa pengamanan, tingkatan manajemen jasa pengamanan, sektor- sektor jasa pengamanan dan lain- lain dimana apabila persyaratannya tidak dipenuhi suatu perusahaan maka perusahaan tersebut dapat terkena sanksi.

Kepolisian Negara Republik Indonesia menyadari bahwa Polisi tidak mungkin bekerja sendiri dalam menciptakan masyarakat dan lingkungan yang aman dan tertib, hal inilah yang mendorong terbentuknya satpam di Indonesia. Kapolri (ketika itu dijabat Jenderal Polisi (Purn) Prof. DR. Awaloedin Djamin) mengeluarkan Surat Keputusan Kapolri; No. SKEP/126/XII/1980 tertanggal 30 Desember 1980 Tentang Pola Pembinaan Satuan Pengamanan.

Selanjutnya, pada 30 Desember 1993, Polri mengukuhkan Jenderal Polisi (Purn) Prof. DR. Awaloedin Djamin menjadi Bapak Satpam dan menetapkan hari lahirnya Satpam Indonesia pada tanggal 30 Desember.

Seiring dengan berjalannya waktu, Satpam dituntut untuk lebih profesional baik dari segi struktur organisasi, perencanaan, tanggungjawab, prosedur, proses dan SDM nya, maka dikeluarkanlah Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No 24 Tahun 2007 Tanggal 10 Desember 2007 mengenai Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan/atau Instansi/Lembaga Pemerintah.

Satuan Pengamanan yang selanjutnya disingkat Satpam adalah satuan atau kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/badan usaha untuk melaksanakan pengamanan dalam rangka menyelenggarakan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya” (Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan/atau Instansi/Lembaga Pemerintah, BAB I, Pasal 1, Ayat 6).“Satuan atau kelompok”, ini berarti seorang Satpam bisa bertugas menempati Pos Penjagaan seorang diri atau berkelompok, kalau berkelompok berarti harus ada yang memimpin, bisa itu Kepala Satpam, Komandan Regu (Danru) atau anggota senior (yang dituakan).

Kegunaan atau Fungsi Satpam adalah “Melindungi dan mengayomi lingkungan/tempat kerjanya dari setiap gangguan keamanan, serta menegakkan peraturan dan tata tertib yang berlaku di lingkungan kerjanya”. (Perkapolri No 24 Tahun 2007, BAB III, Pasal 6, Ayat 2). Yang dimaksud dengan melindungi adalah : menjaga atau menyelamatkan supaya terhindar dari ancaman, gangguan dan marabahaya. Sedangkan yang dimaksud dengan mengayomi adalah memelihara atau memayungi.

Untuk lebih jelasnya, “Melindungi adalah upaya fisik” sedangkan “Mengayomi” adalah, seorang Satpam harus mampu memberikan rasa aman bagi orang-orang yang ada di sekitarnya. Untuk bisa menegakan peraturan dan tata tertib, seorang Satpam harus memiliki Sikap dan Tampang Satpam yang baik.

Dalam pelaksanaan tugasnya sebagai pengemban fungsi kepolisian terbatas, Satpam berperan sebagai: unsur pembantu kepolisian dan unsur pembantu pimpinan organisasi, perusahaan dan/atau instansi/ lembaga pemerintah, pengguna Satpam di bidang keamanan dan ketertiban lingkungan/tempat kerjanya;

Unsur pembantu Polri dalam pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan peraturan perundang-undangan serta menumbuhkan kesadaran dan kewaspadaan keamanan (security mindedness dan security awareness) di lingkungan/tempat kerjanya.(Perkapolri No 24 Tahun 2007, BAB III, Pasal 6, Ayat 2).

Sedangkan yang dimaksud dengan kata “Petugas” mengandung arti bahwa Satpam adalah masyarakat biasa yang telah dididik dan dilatih dalam bidang keamanan. Dididik dan dilatih di Lembaga Pendidikan atau BUJP yang telah memenuhi syarat dan memiliki ijin pelatihan dari Kapolri. Dan setelah selesai mengikuti pendidikan dan latihan Satpam mendapat ijazah resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian. Banyak orang yang mengaku petugas satuan pengamanan tetapi tidak pernah mengikuti pendidikan Satpam (Gada Pratama, Gada Madya atau Gada Utama).(Perkap No 24 Tahun 2007 pasal 13 ayat 3). Maka di lapangan

seorang Satpam yang belum mengikuti pendidikan seperti itu tidak memiliki kompetensi Satpam karena tidak mempunyai ilmu kesatpaman.

Anggota Satpam yang bertugas mengamankan area, maka ia harus membawa Kartu Tanda Anggota (KTA) Satpam. Untuk memudahkan pengenalan secara fisik anggota Satpam, setiap anggota Satpam mempunyai Nomor Registrasi (No Reg) sendiri yang dicantumkan/ditulisiskan di balik atribut tanda kompetensi Gada Pratama, Gada Madya dan Gada Utama serta di bawah papan nama pada Seragam. Jadi kalau tidak punya KTA di pastikan Satpam tersebut belum mengikuti pendidikan dasar satpam atau belum resmi jadi satpam.

Menurut Paskal, tenaga security yang handal tidak hanya bermodal badan kekar dan menggunakan kekerasan dalam menyelesaikan masalah keamanan. Tapi lebih pada kecakapan untuk menyelesaikan masalah tanpa menimbulkan masalah baru. Untuk itu setiap personel security mesti memiliki kemampuan fisik dan mental untuk menjadi tenaga profesional yang tidak saja dapat menjalankan fungsi keamanan (security), melainkan juga mampu melaksanakan fungsi keselamatan (safety) dan pelayanan (service). “Untuk menciptakan tenaga keamanan yang profesional dibutuhkan dari sisi manusia yang berkualitas serta sistem dan peralatan yang mendukung. Kesemuanya harus saling terintegrasi,” tandasnya.

Untuk mendapatkan tenaga security yang handal dan profesional, diperlukan proses rekrutmen yang selektif. *Paskal* mengatakan, pada umumnya perusahaan jasa pengamanan melakukan tahapan seleksi antara lain, cek administrasi, pemeriksaan fisik, uji kesehatan, psikotes,

wawancara, pendidikan dan pelatihan, on the job training (OJT), dan penempatan. “Masa kontrak kerja atau penempatan, tergantung klien. Tetapi biasanya mereka dikontrak minimal satu tahun.

Umumnya, perusahaan jasa pengamanan menjangkau calon tenaga keamanan melalui iklan di media cetak. Mengenai rekrutmen tenaga security, PT Sentral Wahana Artha Bandung tergolong memiliki standar rekrutmen yang tinggi, selain mengikuti prosedur peraturan kepolisian. Misalnya, setiap calon satpam diwajibkan melampirkan garansi mengenai asal usul keluarga dan lingkungan tempat tinggalnya. Kebijakan ini sengaja diterapkan karena PT Sentral Wahana Artha Bandung merupakan salah satu perusahaan jasa pengamanan yang fokus pada tenaga pengamanan (Security Guard).

Berdasarkan peraturan Kapolri No. 24 Tahun 2007 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan/atau Instansi/Lembaga Pemerintah, disebutkan bahwa seseorang bisa diangkat sebagai anggota satpam apabila memenuhi persyaratan yang meliputi: warga negara Indonesia, lulus tes kesehatan dan kesatpaman, lulus psikotes, bebas narkoba, menyertakan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), berpendidikan paling rendah sekolah menengah umum (SMU), tinggi badan paling rendah 165 cm untuk pria dan 160 cm untuk wanita, dan usia paling rendah 20 tahun dan paling tinggi 30 tahun.

“Di Central Guard, ada persyaratan tambahan yakni tidak ada varises di kaki, bentuk kaki normal (tidak bentuk O atau X), tidak ada tato di seluruh tubuh, kesehatan gigi baik (tidak ada yang ompong terutama

gigi depan), dan kesehatan mata baik (tidak pakai kaca mata),” tutur Paskal. Di sisi lain, Poempida berpendapat, merekrut tenaga satpam saat ini relatif mudah. Apalagi kini banyak orang yang butuh pekerjaan. Menurutnya, yang terpenting adalah perusahaan mengelola kualitas tenaga satpam yang profesional dengan ketentuan key performance indicator (KPI) dan pemberian jenjang karier yang jelas.

Mengenai jenjang karier, Poempida membeberkan, ada lima tingkatan yaitu: security guard, leader, group leader, supervisor, dan security manager. “Untuk mencapai security manager, seorang satpam bisaanya membutuhkan waktu selama 10 tahun,” ujarnya. Ditambahkannya, ada posisi yang disebut project manager. Umumnya mereka adalah mantan TNI atau Polri. “Project manager ini lebih fokus kepada pengembangan bisnis perusahaan dengan mencari project dan klien baru,” lanjutnya. Project manager dibutuhkan pengalaman lebih dari 15 tahun di dunia keamanan.

Ada tiga faktor dasar pembentukan tenaga keamanan profesional, yakni: attitude (perilaku), knowledge (pengetahuan), dan skill (keterampilan). Faktor perilaku meliputi: Pertama, mencintai, menikmati, dan bangga terhadap pekerjaannya. Kedua, bekerja tuntas, dan mempunyai etos kerja tinggi. Ketiga, tidak pernah berhenti untuk belajar. Keempat, kelayakan untuk dipercaya sebagai anggota security. Kelima, memiliki jiwa melayani dan empathy kepada klien atau tamu. Sementara itu, faktor pengetahuan di antaranya, memiliki pendidikan dasar formal, pendidikan dasar security, dan pendidikan tambahan. Sedangkan faktor

keterampilan, security dituntut untuk memiliki kemampuan bela diri yang cukup, kepekaan dalam membaca situasi, dan berkomunikasi yang baik dengan orang lain.

Berdasarkan peraturan Kapolri no 24 tahun 2007, badan usaha jasa pengamanan (BUJP) harus berbadan hukum Perseroan Terbatas dan minimal menyediakan satu pelayanan jasa dari 6 (enam golongan) usaha jasa keamanan (pasal 53, peraturan Kapolri, no 24 tahun 2007) yaitu:

- Usaha Jasa Konsultasi Keamanan (*Security Consultancy*)
- Usaha Jasa Penerapan Peralatan Keamanan (*Security Devices*)
- Usaha Jasa Pelatihan Keamanan (*Security Training*)
- Usaha Jasa Kawal Angkut Uang dan Barang Berharga (*Valuables Security Transport*)
- Usaha Jasa Penyediaan Tenaga Pengamanan (*Guard Services*)
- Usaha Jasa Penyediaan Satwa (*K9 Services*)

Badan usaha jasa pengamanan merupakan bagian dari bentuk-bentuk pengamanan swakarsa sektor modern yang dikenal dengan istilah industrial security yang diselenggarakan oleh masyarakat dari unsur swasta. Dasar didirikan badan usaha jasa pengamanan yaitu adanya kebutuhan pengamanan Pamswakarsa di suatu perusahaan, instansi atau lembaga pemerintah dll.

Badan usaha jasa pengamanan di atur dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No 24 tahun 2007 Tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan / atau Instansi / Lembaga Pemerintah. Dalam undang-undang No 2 tahun 2002 tentang

Kepolisian Negara Republik Indonesia menyatakan bahwa pengembangan fungsi kepolisian, adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia dibantu oleh Kepolisian Khusus (Polsus), Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) dan Bentuk-bentuk Pengamanan Swakarsa.

Pengembangan sumber daya manusia menekankan manusia baik sebagai alat (means) maupun sebagai tujuan akhir system manajemen pengamanan. Dalam jangka pendek, dapat diartikan sebagai pengembangan pendidikan dan pelatihan untuk memenuhi segera tenaga ahli, kepemimpinan, tenaga administrasi.

Seperti halnya di PT Sentral Wahana Artha Bandung yang merupakan sebuah Perseroan Terbatas (PT) yang bergerak khusus dalam jasa layanan keamanan. PT Sentral Wahana Artha Bandung sebuah perusahaan swasta di Indonesia yang bergerak di bidang jasa pengamanan. PT Sentral Wahana Artha Bandung bukan penyedia tenaga Satuan Pengamanan (SATPAM) lepas, tetapi melayani sistem pengamanan terpadu, dijalankan oleh tim pengamanan yang profesional dan berkualitas serta ditunjang oleh peralatan yang memadai. PT Sentral Wahana Artha Bandung menciptakan sistem pelayanan pengamanan terpadu untuk memberikan rasa aman dan nyaman untuk seluruh area klien. PT Sentral Wahana Artha Bandung, menyediakan jasa pengamanan terpadu dengan anggota satuan pengamanan yang profesional, terlatih untuk menjalankan sistem pengamanan yang inovatif dan unik sehingga akan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan klien.

PT Sentral Wahana Artha Bandung memberikan kebebasan mengenai pengelolaan manajemen, agar memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada klien, baik secara administratif maupun operasional. Untuk menciptakan kinerja yang optimal maka status perusahaan di tiap-tiap kota ditingkatkan menjadi perusahaan yang berdiri sendiri, dengan pembagian wilayah kerja berdasarkan pengembangan operasional geografis.

Untuk wilayah kota Bandung pengelolaan secara administratif dan operasional status kantor pusat, ditingkatkan menjadi pengelolaan untuk wilayah Jawa Barat dan Nasional, di kelola oleh perusahaan dengan nama PT Sentral Wahana Artha Bandung dengan cabang yang sudah berdiri di kota-kota seperti : Tangerang, Jakarta, Cirebon dan Cilacap dalam pengelolaan jasa pengamanan terpadu dengan anggota satuan pengamanan yang professional, terlatih untuk menjalankan system pengamanan yang inovatif dan unik, PT Sentral Wahana Artha Bandung akan selalu melayani pengamanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan klien atau perusahaan pengguna jasa keamanan.

Sumber Daya Manusia dalam suatu organisasi merupakan penentu yang sangat penting bagi keefektifan berjalannya kegiatan di dalam organisasi. Keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme, dan juga komitmennya terhadap bidang pekerjaan yang ditekuninya.

Tuntutan terhadap pemuas kebutuhan manusia semakin meningkat dan beragam dewasa ini. Kondisi ini melahirkan persaingan yang semakin

tinggi dalam dunia bisnis, menyebabkan dunia usaha menjadi sangat kompetitif, iklim bisnis yang selalu berubah dan tidak pasti. Hal tersebut menuntut upaya dan strategi perusahaan yang tepat agar kelangsungan hidup perusahaan tetap terjamin.

Perusahaan harus melakukan efisiensi dengan berbagai cara, antara lain : mengurangi jumlah tenaga kerja, menghemat biaya operasional, menutup cabang lain yang tidak produktif dan kebijakan-kebijakan lain yang sesuai dengan keadaan keuangan dari masing-masing perusahaan. Pada saat ini salah satu strategi yang mulai banyak diterapkan oleh perusahaan dalam rangka menciptakan efisiensi yaitu penggunaan tenaga kerja outsourcing, dimana dengan sistem ini perusahaan dapat menghemat pengeluaran dalam membiayai sumber daya manusia (SDM) yang bekerja di perusahaan yang bersangkutan.

Keberhasilan perusahaan tidak dapat dilepaskan dari peranan personil pendukung tenaga kerja bagian staf yang tampak tidak diperhitungkan dan bahkan dianggap kurang begitu berpengaruh terhadap proses menghasilkan output yang berkualitas. Anggapan tersebut sesungguhnya keliru karena peranan bagian staf perusahaan.

Kinerja yang maksimal dari seorang karyawan bisa diperoleh jika perusahaan mampu mengarahkan dan mengembangkan potensi yang dimiliki oleh karyawannya sehingga mereka dapat bekerja secara optimal. Pengelolaan sumberdaya manusia memiliki tingkat kesulitan yang lebih dibandingkan dengan pengelolaan sumber daya manusia lainnya. Hal ini dikarenakan pengelolaan ini menyangkut factor dasar manusiawi

didalamnya yang meliputi skill, kompetensi, motivasi, karakteristik (letak kendali individu) yang berbeda-beda. Dalam menjalankan fungsinya kinerja tidak berdiri sendiri, melainkan berhubungan dengan kepuasan kerja dan tingkat imbalan yang dipengaruhi oleh keterampilan kemampuan dan sifat-sifat individu.

Seiringnya dengan berjalannya program kerja, ditemukan berbagai hambatan yang berkembang menjadi permasalahan yang kompleks, seperti rendahnya produktivitas, rendahnya prestasi kerja, sehingga stress, loyalitas rendah, dan rendahnya kedisiplinan karyawan. Hambatan seperti ini sering dijumpai diberbagai perusahaan khususnya permasalahan kinerja karyawan yang menjadi penentu kinerja keseluruhan perusahaan itu sukses atau tidak dalam mencapai tujuan, permasalahan ini juga terjadi pada PT Sentral Wahana Artha yang bergerak di bidang jasa pengamanan.

Berdasarkan pada hasil prasurvey terhadap 25 karyawan menunjukkan kondisi yang belum memadai seperti pada table berikut:

Tabel 1.1
Hasil Prasurvey Kinerja Pegawai

No.	Dimensi	Nilai	Ket
1.	Hasil Kerja	2.64	Kurang
2.	Kedisiplinan	3.36	Cukup
3.	Kreativitas	2.92	Cukup
4.	Kerjasama	3.48	Kurang
5.	Kepemimpinan	2.72	Kurang
6.	Tanggung Jawab	3.53	Cukup
	Rata-rata	3,11	Cukup

Sumber : Data diolah, 2017

Keterangan :

1. Nilai 5 : Sangat Baik
2. Nilai 4 : Baik
3. Nilai 3 : Cukup Baik
4. Nilai 2 : Kurang Baik
5. Nilai 1 : Sangat Kurang Baik

Tabel diatas memperlihatkan bahwa kinerja pegawai belum optimal, terlihat bahwa nilainya rata-rata masih dibawah 4,00 yaitu 3,17 dengan katagori “cukup baik”. Hal tersebut terutama pada kinerja pegawai yaitu “hasil kerja” dengan nilai yang paling rendah yaitu 2,64. Nilai rata-rata hasil kerja adalah “baik”. Hal tersebut mengindisikan bahwa kuantitas, kualitas dan produktivitas kerja pegawai masih belum memadai. Maka dapat diduga yang menyebabkan rendahnya kinerja pegawai salah satunya adalah faktor hasil kerja pegawai. Suatu perusahaan dalam melakukan aktivitasnya diisyaratkan memiliki hasil kerja yang optimal sehingga dapat mendukung kinerja organisasi.

Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Berbagai cara akan ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya termasuk karyawan outsourcing, misalnya dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawan dan memberikan motivasi kepada karyawan tersebut.

Agar kepuasan kerja karyawan selalu konsisten maka setidaknya perusahaan selalu memperhatikan lingkungan dimana karyawan

melaksanakan tugasnya yang berhubungan dengan rekan kerja, pimpinan, suasana kerja, dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya.

Penilaian atau pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam perusahaan. Selain digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan, pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan sistem imbalan dalam perusahaan, misalnya untuk menentukan tingkat gaji karyawan maupun reward yang layak. Pihak manajemen juga dapat menggunakan pengukuran kinerja perusahaan sebagai alat untuk mengevaluasi pada periode yang lalu. *Balanced Scorecard* merupakan suatu ukuran yang cukup komprehensif dalam mewujudkan kinerja, yang mana keberhasilan keuangan yang dicapai perusahaan bersifat jangka panjang.

Balanced Scorecard tidak hanya sekedar alat pengukur kinerja perusahaan tetapi merupakan suatu bentuk transformasi strategik secara total kepada seluruh tingkatan dalam organisasi. Dengan pengukuran kinerja yang komprehensif tidak hanya merupakan ukuran-ukuran keuangan tetapi penggabungan ukuran-ukuran keuangan dan non keuangan maka perusahaan dapat menjalankan bisnisnya dengan lebih baik. Penilaian kinerja dapat dimanfaatkan oleh manajemen untuk:

- Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.
- Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawannya seperti promosi, pemberhentian, mutasi.

- Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.
- Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.
- Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

Kinerja organisasi juga dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual tentang perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Robbins, 1998). Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Kreitner & Kinicki (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Sedangkan Daft (2012) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, karakteristik individual, serta hubungan kelompok di luar pekerjaan itu sendiri. Sehingga dapat disimpulkan, kepuasan kerja adalah perasaan dari individu terhadap pekerjaan, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dan sesama pimpinan dan sesama karyawan dalam sebuah organisasi.

Salah satu sasaran penting dalam manajemen sumberdaya manusia pada suatu organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja anggota organisasi yang bersangkutan. Kepuasan kerja tersebut diharapkan dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi yang lebih baik. Kepuasan kerja karyawan adalah salah satu aspek yang dapat

meningkatkan kinerja karyawan, sehingga kepuasan kerja karyawan mempengaruhi kinerja unit secara keseluruhan. Sejalan dengan pendapat Robbins dan Judge (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan dalam memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Penelitian yang dilakukan oleh Hardiyana, Yusup & Sidharta (2016) berkesimpulan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Oleh sebab itu, apabila seorang individu memiliki kepuasan kerja yang tinggi, maka akan menghasilkan kinerja yang tinggi pula.

Luthans (2012) menyatakan bahwa lima dimensi yang telah diidentifikasi untuk merepresentasikan karakteristik pekerjaan yang paling penting dimana karyawan memiliki respons afektif dan positif yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan dan rekan kerja. Kelima dimensi tersebut dirumuskan dan digunakan untuk mengukur kepuasan kerja. Jika hal-hal tersebut dapat terpenuhi maka komitmen organisasional akan timbul dengan baik, sehingga kepuasan akan berdampak terhadap komitmen organisasional. Penelitian tentang hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempunyai hasil yang beragam.

Menurut Fred Luthans, 2012:248 meskipun dalam kepuasan kerja mendapat banyak perhatian dibanding semua sikap yang berhubungan

dengan pekerjaan, namun komitmen organisasi memiliki hubungan kuat selama bertahun-tahun. Secara singkat, banyak ahli perilaku organisasi dan manajer berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan hal penting dalam organisasi. Akan tetapi, beberapa kritik memperdebatkan bahwa dugaan tersebut adalah dugaan murni karena banyak yang tidak diketahui tentang efek positif dari kepuasan. Sebaliknya, saat kepuasan kerja rendah, maka terdapat efek negatif pada organisasi.

Tabel 1.2
Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Kepuasan Kerja

No	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1.	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya sebagai pegawai saat ini	4	40	6	60
2.	Pendapat saya rekan sekerja sudah merasa puas akan pekerjaannya sekarang	4	40	6	60
3.	Situasi kerja selama ini membuat anda merasa nyaman dalam bekerja	5	50	5	50
	Total	13		17	

Sumber: Survei Pendahuluan ; data diolah

Dari tabel di atas, dari pertanyaan no 1 terlihat bahwa mayoritas responden menyatakan tidak merasa puas dengan profesinya sekarang ini sebagai karyawan. Menjadi seorang karyawan PT Sentral Wahana Artha memiliki kecenderungan tidak puas dari segi pekerjaan dari rekan kerjanya hal ini terjadi karena ada dua kemungkinan yang pertama akibat dari adanya keluhan dari rekan kerja dan kemungkinan yang kedua adalah dikarenakan tidak adanya komunikasi yang jelas antara mereka tentang pekerjaan. Hal ini ditunjukkan pada pertanyaan no 2. hal itu terlihat dari mayoritas responden yang menjawab **Tidak** yaitu sebesar 60%, dan sisanya sebesar 40% menyatakan **Ya**.

Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan perusahaan yang profesional sehingga mampu menciptakan suatu perusahaan yang berorientasi pada *value for money* (effectivity, efficiency, economy).

Value for money akan dapat terwujud jika didukung adanya komitmen semua individu dalam organisasi perusahaan atau yang sering disebut komitmen organisasi (Robbins, 2012). Komitmen organisasi adalah komitmen yang diciptakan oleh semua komponen-komponen individual dalam menjalankan operasional organisasi perusahaan. Komitmen tersebut dapat terwujud apabila individu dalam organisasi perusahaan, menjalankan hak dan kewajiban mereka sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing dalam organisasi perusahaan, karena pencapaian tujuan organisasi perusahaan merupakan hasil kerja semua anggota organisasi perusahaan yang bersifat kolektif. Menurut Colquitt, Lepine & Wesson (2014) tentang dengan komitmen maka akan menggambarkan karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa Komitmen merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang sangat baik. Dalam situasi kolektif, komitmen merupakan faktor kunci penentu keberhasilan organisasi. (Fu & Deshpande, 2014)

Organisasi harus memberi perhatian yang penuh dan membuat karyawan percaya terhadap organisasi, sehingga akan diperoleh komitmen karyawan. Jika komitmen karyawan telah diperoleh akan

didapatkan karyawan yang setia, dan mampu bekerja sebaik mungkin untuk kepentingan organisasi. Keadaan ini sangat baik bagi pencapaian tujuan organisasi, karena organisasi mendapat dukungan penuh dari anggotanya sehingga bisa berkonsentrasi secara penuh pada tujuan yang diprioritaskan.

Robbins dan Judge (2014) menyatakan bahwa komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Berdasarkan definisi ini, dalam komitmen organisasi tercakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Dimana loyalitas, keterlibatan, dan penerimaan terkait dengan kinerja organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Harwika (2013) mengemukakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh sebab itu, apabila komitmen organisasinya baik, maka kinerja organisasi akan baik pula.

Faktor yang tidak kalah penting berpengaruh pada kinerja organisasi selain komitmen organisasi adalah budaya organisasi. Budaya organisasi yang baik tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang baik pula. Hal ini sesuai dengan pendapat Hadian (2015), yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sendiri sebenarnya dipengaruhi oleh banyak aspek salah satunya adalah budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Dalam organisasi tentunya banyak faktor yang mempengaruhi seseorang untuk mencapai tujuannya, sedangkan

jalannya organisasi dipengaruhi oleh perilaku banyak individu yang memiliki kepentingan masing-masing. Oleh sebab itu, budaya organisasi sangat penting, karena merupakan kebiasaan-kebiasaan yang ada dalam organisasi. Kebiasaan tersebut mengatur tentang norma-norma perilaku yang harus diikuti oleh para anggota organisasi, sehingga menghasilkan budaya yang produktif. Budaya yang produktif adalah budaya yang dapat menjadikan organisasi menjadi kuat dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Triguno (2000) berpendapat bahwa budaya organisasi adalah campuran nilai-nilai kepercayaan dan norma-norma yang ditetapkan sebagai pola perilaku dalam suatu organisasi. Menurut Belias & Koustelios (2014), mengemukakan bahwa budaya organisasi adalah suatu kepercayaan dan nilai-nilai yang menjadi falsafah utama yang dipegang teguh oleh anggota organisasi dalam menjalankan atau mengoperasionalkan kegiatan organisasi. Dari berbagai definisi budaya organisasi yang telah dikemukakan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa budaya perusahaan adalah sistem nilai-nilai yang diyakini oleh semua anggota perusahaan dan yang dipelajari, diterapkan, serta dikembangkan secara berkesinambungan, berfungsi sebagai sistem perekat, dan dapat dijadikan acuan berperilaku dalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Tabel 1.3

Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Budaya Organisasi

No	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1.	Apakah dalam bekerja anda berani dalam mengambil resiko	3	30	7	70
2.	Apakah anda selalu bersikap profesional dalam bekerja	5	50	5	50
3.	Apakah anda selalu siap untuk berkompetisi dengan rekan kerja	2	20	8	80
	Total	10		20	

Sumber: Survei Pendahuluan ; data diolah

Dari tabel di atas, dari pertanyaan no 1 terlihat bahwa mayoritas responden menyatakan tidak berani mengambil resiko dalam menjalankan pekerjaannya. Hanya 30% responden yang menyatakan berani mengambil resiko. Hal ini menunjukkan rendahnya budaya organisasi yang dimiliki oleh karyawan PT Sentral Wahana Artha. Dari pertanyaan yang berhubungan dengan keprofesionalan dalam bekerja hasilnya 50% menyatakan selalu profesional dalam bekerja sedangkan sebagian lagi menyatakan tidak.

Hasil jawaban pertanyaan no. 3 menegaskan bahwa budaya organisasi di PT Sentral Wahana Artha masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari jawaban pertanyaan tentang kesiapan untuk berkompetisi dengan rekan kerja sebagian besar dari responden yakni 80% menyatakan tidak siap untuk berkompetisi dengan rekan kerjanya.

Penelitian yang dilakukan oleh Hadian (2015), menyimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi. Budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap perilaku para anggota organisasi, sehingga jika budaya organisasinya baik maka

anggota organisasinya adalah orang-orang yang baik dan berkualitas pula. Dan apabila anggotanya baik dan berkualitas, maka kinerja organisasi akan menjadi baik dan berkualitas juga.

Selain itu, faktor lain yang harus diperhatikan adalah komitmen karyawan. Komitmen organisasional dianggap penting bagi perusahaan karena: (1) berpengaruh terhadap turnover karyawan, (2) berhubungan dengan kinerja yang mengasumsikan bahwa karyawan yang mempunyai komitmen terhadap perusahaan cenderung mengembangkan upaya yang lebih besar pada perusahaan (Luthan, 2014). Meyer dan Allen (Kreitner & Kinichi, 2014) menyebutkan terdapat tiga dimensi komitmen organisasi yaitu komitmen afektif, komitmen keberlanjutan dan komitmen normative.

Suatu Organisasi di dalam melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor lain yang ada dalam suatu organisasi.

Salah satu ukuran dari kinerja perusahaan adalah dari kualitas output yang dihasilkannya. Hal ini dianggap mustahil jika tidak didukung oleh kemampuan dan disiplin kerja atas kesadaran dalam hal menciptakan output yang berkualitas. Hal demikian, mungkin terjadi jika kerjasama yang sinergis dari semua pihak, maka komitmen untuk menghasilkan output yang benar-benar berkualitas akan terwujud.

Data empiric mengenai kehadiran karyawan PT Sentral Wahana Artha yaitu selama kurun waktu januari-desember 2015 menunjukkan

bahwa komitmen afektif karyawan masih belum optimal seperti pada table berikut:

Table 1.4
Rekapitulasi kehadiran dan ketidakhadiran staf karyawan
bulan januari-desember 2015

Bulan	Jlh.karyawan	Kehadiran (%)	Ketidakhadiran (%)
Maret	600	95.40 %	4.60 %
April	600	96.20 %	3.80 %
Mei	600	90.75 %	9.25 %
Juni	600	87.70 %	12.30 %
Juli	600	85.90 %	14.10 %
Agustus	600	86.37 %	13.63 %
September	600	95.50 %	4.50 %
Oktober	600	85.44 %	14.60 %
November	600	93.25 %	6.75 %
Desember	600	88.04 %	11.96 %
Januari	600	87.77%	12.23 %
Februari	600	87.49%	16.51 %
Maret	600	81.91%	18.09%

Sumber: data PT Sentral Wahana Artha

Dari table 1.3 dapat dilihat bahwa tingkat ketidakhadiran PT Sentral Wahana Artha dalam periode tahun 2015 mengalami naik turun. Angka yang ditunjukkan cukup berfluktuatif namun cenderung meningkat terutama dari bulan september tahun 2014 sampai Desember 2015. Tetapi pada bulan januari 2015 tingkat ketidakhadiran karyawan turun dan naik kembali pada bulan September hingga November 2015. Hal ini tentunya sudah melebihi batas toleransi absensi karyawan sebesar 97% dari jumlah kehadiran. Ketidakhadiran karyawan memberi pengaruh yang cukup berarti terhadap tingkat kinerja karyawan. Tingkat ketidakhadiran karyawan mencerminkan jam kerja yang tidak efektif dan akan menyebabkan dampak negatif pada pencapaian target perusahaan. Disiplin yang tinggi menggambarkan tanggungjawab seseorang karyawan

terhadap kewajiban atau tugas yang diberikan kepadanya. Karyawan yang disiplin dan mentaati semua peraturan dan norma-norma yang telah ditetapkan akan berdampak positif bagi perusahaan. Disiplin kerja yang baik dari seseorang karyawan akan terlihat dari perilakunya. Karyawan yang memiliki disiplin yang baik akan bekerja lebih tulus. Mereka menyadari bahwa mentaati peraturan dalam tugas serta tanggungjawab sebagai karyawan adalah suatu kewajiban yang mutlak. Peraturan adalah alat untuk membatasi kebebasan karyawan untuk tidak melakukan tindakan atau sikap yang tidak berhubungan dengan perusahaan. Peraturan dan norma-norma dibuat untuk menegakkan kedisiplinan karyawan dan akan merasa termotivasi dan puas ketika mereka mendapatkan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan keinginan, keahlian dan kemampuan.

Dengan tingkat komitmen karyawan yang rendah mengakibatkan efektifitas jam kerja berkurang dan akan menyebabkan dampak negatif pada target pencapaian perusahaan. Komitmen yang rendah akan menyebabkan kepuasan kerja pegawai akan rendah pula. Salah satu penyebab ketidakpuasan karyawan adalah *turn over* karyawan. Turn over dari karyawan disebabkan oleh komitmen normative yang rendah. Semakin tinggi komitmen normative karyawan akan semakin kuat keinginan karyawan untuk tetap berada pada perusahaan sebagai kewajiban yang perlu dilakukan. Berdasarkan data yang diperoleh fenomena yang terjadi di PT Sentral Wahana Artha menunjukkan terjadinya

tingkat *turn over* di dalam karyawan. Hal tersebut dapat dilihat dari table di bawah ini:

Tabel 1.5
Tingkat Turnover Karyawan
PT Sentral Wahana Artha
Tahun 2011-2015

Tahun	Jumlah Karyawan (orang)	Karyawan Keluar (orang)
2011	455	15
2012	468	17
2013	489	11
2014	550	13
2015	600	15

Sumber : Personalia PT Sentral Wahana Artha

Untuk jumlah karyawan yang keluar dari PT Sentral Wahana Artha dari tahun 2011 sampai dengan 2015 memang angkanya tidak signifikan, tetapi sangat berpengaruh terhadap produktivitas perusahaan. Karena karyawan yang ada di PT Sentral Wahana Artha harus memiliki skill atau keahlian khusus seperti fisik, wawasan, mental, kecerdasan, serta mampu beradaptasi dengan lingkungan, dll. Jadi apabila ada satu orang yang memiliki keahlian khusus keluar kerja, maka perusahaan belum tentu langsung mendapatkan pengganti karyawan yang memiliki keahlian sama dengan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen normative karyawan masih belum optimal.

Komitmen organisasi yang menyebabkan turunnya komitmen karyawan adalah komitmen keberlanjutan, hal ini berkaitan dengan

penghargaan dan kompensasi yang diperoleh oleh karyawan. Semakin puas karyawan terhadap penghargaan yang diberikan oleh perusahaan maka akan meningkatkan komitmen keberlangsungan.

Tabel dibawah mengindikasikan bahwa komitmen keberlangsungan karyawan yang masih belum optimal.

Tabel 1.6
Komponen Pendapatan Karyawan
PT Sentral Wahana Artha

Keterangan	Harian Tetap
Gaji Pokok	+
Tunjangan Jabatan	-
Tunjangan Masa Kerja	-
Tunjangan Keluarga	-
Tunjangan Kesehatan	+
Perumahan	-
Lembur	+
Uang Makan	+
Uang Transportasi	-

Sumber : Personalia PT Sentral Wahana Artha

Keterangan :

+ : Ada

- : Tidak Ada

Tabel diatas menunjukkan bahwa komponen pendapatan karyawan masih belum semuanya dipenuhi oleh perusahaan, hal ini mengindikasikan bahwa penghargaan yang diberikan oleh perusahaan masih belum optimal.

Berdasarkan hal tersebut diatas dan didukung dengan teori para ahli dan hasil penelitian sebelumnya yang mendapatkan bahwa dengan kesejahteraan karyawan dapat menciptakan budaya organisai komitmen

organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja semakin meningkat di perusahaan dengan obyek penelitian yang berbeda yaitu pada karyawan PT Sentral Wahana Artha yang bergerak di bidang jasa keamanan

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen terhadap Kepuasan Kerja serta Implikasinya pada Kinerja Karyawan PT Sentral Wahana Artha**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai belum optimal.
2. Kepuasan kerja belum optimal.
3. Budaya organisasi belum optimal.
4. Komitmen pegawai belum optimal
5. Kepemimpinan belum optimal.
6. Iklim kerja belum optimal.
7. Kompensasi belum optimal.
8. Komunikasi belum optimal.
9. Motivasi kerja belum optimal.
10. Kompetensi belum optimal.
11. Sarana dan prasaran belum optimal.
12. Disiplin kerja belum optimal.
13. Iklim kerja belum optimal.
14. Fasilitas kerja belum optimal.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen terhadap Kepuasan Kerja serta implikasinya pada Kinerja Karyawan PT Sentral Wahana Artha.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Budaya Organisasi Karyawan PT Sentral Wahana Artha
2. Bagaimana Komitmen Karyawan PT Sentral Wahana Artha
3. Bagaimana Kepuasan Kerja Karyawan PT Sentral Wahana Artha
4. Bagaimana Kinerja Karyawan PT Sentral Wahana Artha.
5. Seberapa besar pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan kerja Karyawan PT Sentral Wahana Artha
6. Seberapa besar pengaruh Komitmen terhadap Kepuasan kerja Karyawan PT Sentral Wahana Artha
7. Seberapa besar pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Sentral Wahana Artha
8. Seberapa besar pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Sentral Wahana Artha

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis secara mendalam mengenai:

1. Budaya Organisasi Karyawan PT Sentral Wahana Artha

2. Komitmen Karyawan PT Sentral Wahana Artha
3. Kepuasan Kerja Karyawan PT Sentral Wahana Artha
4. Kinerja Karyawan PT Sentral Wahana Artha
5. Besarnya pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Sentral Wahana Artha
6. Besarnya pengaruh Komitmen terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Sentral Wahana Artha
7. Besarnya pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Sentral Wahana Artha
8. Besarnya pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Sentral Wahana Artha

1.6 Manfaat Penelitian

Diharapkan, dari penelitian ini bisa didapatkan dua macam manfaat, yaitu:

A. Manfaat teoritis, yaitu:

1. Mengetahui Budaya Organisasi dan Komitmen berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja serta implikasinya pada Kinerja Karyawan PT Sentral Wahana Artha.

B. Manfaat Praktis, yaitu:

1. Sebagai masukan PT Sentral Wahana Artha dalam menentukan kebijakan dalam memberikan keputusan terhadap karyawan dan untuk menjaga kondisi yang kondusif terhadap lingkungan kerja di PT Sentral Wahana Artha

2. Sebagai tambahan pengetahuan kepada manajemen perusahaan PT Sentral Wahana Artha untuk meningkatkan komitmen, budaya dan kepuasan kerja karyawan.
3. Menambah dan memperluas pengetahuan bagi peneliti dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya perilaku perusahaan dan strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan PT Sentral Wahana Artha.
4. Sebagai tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

