

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar belakang

Sumber daya manusia memiliki peranan yang penting dalam keberhasilan organisasi. Kesuksesan organisasi dalam mengelola segala sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan organisasi, oleh sebab itu memerlukan perhatian tersendiri karena faktor sumber daya manusia tersebut akan mempengaruhi prestasi, dedikasi dan loyalitas serta kecintaan terhadap pekerjaan dan organisasinya. Hal ini berkaitan dengan kinerja karyawan yang akan mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi.

Semua perusahaan sudah berusaha untuk mengelola sumber daya manusianya dengan baik agar tujuan organisasi dapat tercapai. Salah satu perusahaan yang berusaha untuk mengelola sumber daya manusianya adalah Pasar Swalayan Sri Ratu Pemuda yang beralamat di jalan Pemuda no 29-33 Semarang.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan ternyata ditemukan fenomena bahwa saat ini pengunjung Sri Ratu Pemuda Semarang mengalami penurunan, hal ini terlihat dari sepi pengunjung yang datang di swalayan tersebut dan banyaknya keluhan yang disampaikan melalui kotak saran yang menyatakan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang. Hal ini mengindikasikan adanya penurunan kinerja karyawan. Untuk itu Sri Ratu Pemuda Semarang perlu memperhatikan dan meningkatkan

kinerja karyawannya. Berikut tabel yang menggambarkan adanya indikasi penurunan kinerja karyawan dari penilaian terhadap karyawan. Karyawan yang dinilai tanggap diberi skor 1 dan yang tidak tanggap diberi skor 0, bagi karyawan yang mempunyai kedisiplinan diberi skor 1 dan yang kurang disiplin diberi skor 0, karyawan yang dapat menangani keluhan pengunjung diberi skor 1 dan yang kurang dapat menangani keluhan pengunjung diberi skor 0 dan karyawan yang memiliki kesopanan diberi skor 1 dan yang kurang sopan diberi skor 0.

Tabel 1.1
Data Penurunan Kinerja Bulan September dan Oktober 2016

No	Indikator Penilaian	September	Oktober
1.	Tanggapan/Respon	80 %	60 %
2.	Kedisiplinan	80 %	70 %
3.	Penanganan Keluhan	65 %	55 %
4.	Kesopanan	75 %	60 %

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut terlihat bahwa jumlah prosentase dari observasi yang dilakukan terhadap 100 karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang mengenai tanggapan, kedisiplinan, penanganan keluhan dan kesopanan, ditemukan hasil bahwa rata-rata karyawan yang baik dalam memberikan tanggapan/respon kepada pengunjung pada bulan September sebanyak 80 persen namun pada bulan oktober menurun menjadi 60 persen karyawan yang baik dalam memberikan tanggapan kepada pengunjung, karyawan yang disiplin pada bulan September sebanyak 80 persen dan pada bulan oktober menurun menjadi 70 persen, karyawan yang melakukan menangani keluhan pengunjung sebanyak 65 persen pada bulan September namun pada bulan oktober menurun menjadi 55 persen, karyawan yang

dinilai memiliki kesopanan sebanyak 75 persen pada bulan September, pada bulan oktober menurun menjadi 60 persen. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa ternyata terjadi penurunan penilaian kinerja karyawan dalam memberikan tanggapan, kedisiplinan, penanganan keluhan pengunjung dan kesopanan dalam melayani pengunjung.

Apabila diperhatikan dalam berbagai kasus kegagalan perusahaan apabila ditelusuri lebih lanjut penyebabnya adalah pada faktor manusia yang terlibat di dalamnya. Masalah sumber daya manusia merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan manajemen tergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Kesuksesan organisasi dalam mengelola segala sumber daya yang dimilikinya sangat menentukan keberhasilan organisasi. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan akan mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi.

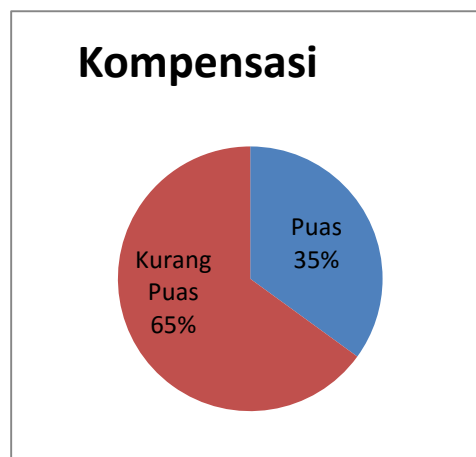
Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompensasi, karena dengan adanya kompensasi yang memadai dan dapat memenuhi kebutuhannya maka karyawan merasa puas dengan pekerjaannya dan akan meningkatkan kinerjanya.

Disamping faktor kompensasi, faktor pelatihan juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, karena dengan adanya pelatihan dapat membuat karyawan menjadi lebih terampil dan mempunyai keahlian dalam melakukan pekerjaannya, sehingga karyawan tersebut merasa puas dalam menyelesaikan pekerjaannya

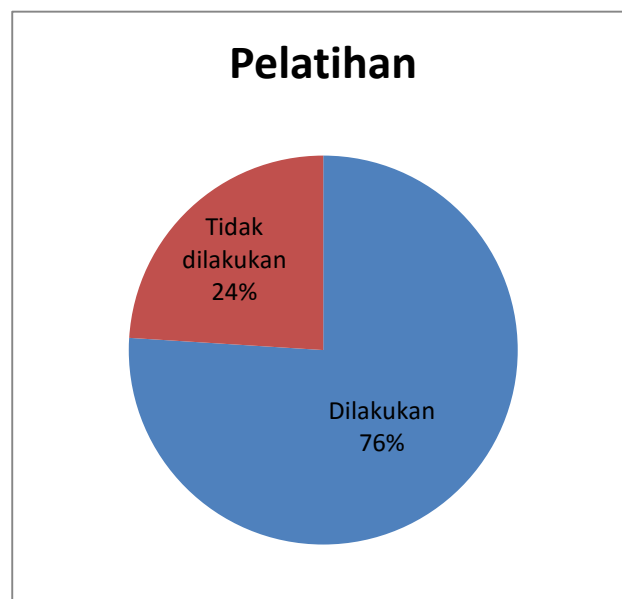
Selain kompensasi dan pelatihan, faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah peran supervisor, karena dengan adanya peran supervisor yang dapat mengelola, mengarahkan dan mengawasi karyawan dengan baik akan membuat karyawan merasa puas dengan hasil kerjanya sehingga karyawan tersebut akan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan arahan supervisornya dengan baik pula.

Namun berdasarkan pengumpulan data yang telah dilakukan ditemukan fakta berkaitan dengan kompensasi, pelatihan dan peran supervisor. Berikut adalah grafik yang berkaitan dengan hal tersebut:



Gambar 1.1
Grafik Kepuasan Terhadap Kompensasi

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa ternyata masih banyak karyawan yang kurang puas dengan kompensasi yang diterimanya, namun karyawan ini kurang yakin apabila akan pindah ke tempat kerja lain dikarenakan umumnya pendidikan karyawan rendah dan tidak mempunyai ketrampilan.



Gambar 1.2
Grafik Pelaksanaan Pelatihan

Berdasarkan data tersebut sebenarnya karyawan sudah banyak yang mendapatkan pelatihan, hal ini dilakukan ketika karyawan akan bekerja selalu mendapat pelatihan kerja terlebih dahulu. Namun masih ada karyawan yang tidak melakukan prosedur kerja sesuai dengan pelatihan yang sudah diberikan



Gambar 1.3
Grafik Peran Supervisor

Berdasarkan data bahwa karyawan sudah diarahkan oleh supervisor namun ternyata juga masih banyak karyawan yang merasa supervisor kurang berperan dalam mengarahkan karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya.

Menurut Hasibuan (2012:118) kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Sistem kompensasi hendaknya memuaskan kebutuhan karyawan, memastikan perlakuan adil terhadap mereka dalam hal kompensasi dan memberikan imbalan terhadap kinerja mereka. Apabila sistem kompensasi telah mampu menciptakan kondisi tersebut maka karyawan akan dengan senang hati memenuhi permintaan pihak manajemen untuk bekerja secara optimal.

Menurut Noe et all (2011: 189) pelatihan adalah upaya yang direncanakan organisasi untuk membantu karyawan memperoleh pengetahuan berkaitan dengan

pekerjaan, keterampilan, kemampuan, dan perilaku, dengan tujuan menerapkan ini pada pekerjaan. Adanya pelatihan dapat membuat karyawan menjadi lebih terampil dan mempunyai keahlian dalam melakukan pekerjaannya, sehingga karyawan tersebut merasa puas dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Menurut Sindu Mullianto, Eko R. Cahyadi dan M. Karebet (2006 :3) bahwa supervisor adalah orang yang memiliki kelebihan atau mempunyai keistimewaan, yang tugasnya melihat dan mengawasi pekerjaan orang lain. Peran supervisor yang dapat mengelola, mengarahkan dan mengawasi karyawan dengan baik akan membuat karyawan merasa puas dengan hasil kerjanya sehingga karyawan tersebut akan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan arahan supervisornya dengan baik pula.

Penelitian yang berkaitan dengan kompensasi, pelatihan, peran supervisor dan kinerja karyawan sudah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Hasil penelitiannya juga berbeda, ada yang menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan namun juga ada yang menyatakan kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Ada juga yang menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan namun juga ada yang menyatakan pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain itu juga ada yang menyatakan bahwa peran supervisor berpengaruh terhadap kinerja karyawan namun juga ada yang menyatakan peran supervisor tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Edrick Leonardo dan Fransisca Andreani (2015) mengenai pengaruh pemberian kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Kopanitia, analisis yang digunakan dengan regresi berganda, dimana hasil yang

diperoleh menyatakan bahwa ternyata pemberian kompensasi financial dan non financial berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Dian Fitria Handayani pada tahun (2013) mengenai pengaruh system pengukuran kinerja dan kompensasi terhadap kinerja manajerial pada perusahaan manufaktur di kota Padang, dengan menggunakan alat analisis regresi berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa system pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial, namun kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Eli Yulianti (2015) mengenai pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan Grand Fatma Hotel di Tenggara Kutai Kartanegara, analisis yang digunakan adalah regresi sederhana. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Namun penelitian yang dilakukan oleh Titin Olga Silvia (2013) mengenai pengaruh pelatihan dan disiplin terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya, analisis yang digunakan adalah regresi sederhana. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, sedangkan disiplin kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Bradudin pada tahun (2015) mengenai pengaruh supervisi dan motivasi kerja terhadap kinerja guru pada MTS. Negeri Anyar Kabupaten Serang Propinsi Banten. Analisis yang digunakan adalah regresi dan korelasi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa supervise dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja guru baik secara parsial maupun secara simultan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Samsuadi pada tahun (2015) mengenai pengaruh supervisi akademik dan kepemimpinan kepala sekolah terhadap disiplin kerja guru, analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial supervise akademik tidak berpengaruh terhadap disiplin kerja, sedangkan kepemimpinan kepala sekolah mempunyai pengaruh terhadap disiplin kerja.

Berdasarkan hasil penelitian dari penelitian terdahulu menimbulkan adanya *research gap* atau kesenjangan penelitian yang dapat dimasuki oleh peneliti untuk mendapatkan sebuah jawaban baru. Hal ini dikarenakan ditemukannya hasil penelitian yang berbeda yaitu menyatakan berpengaruh dan tidak berpengaruh dari kompensasi, pelatihan dan peran supervisor terhadap kinerja karyawan.

Faktor pemberian kompensasi yang memadai dalam memenuhi kebutuhan karyawan, pelatihan yang baik sehingga karyawan dapat meningkatkan ketrampilan dan keahliannya serta peran supervisor yang dirasakan dapat mengarahkan karyawan akan membuat karyawan tersebut merasa puas yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, menarik dilakukan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kompensasi, pelatihan dan peran supervisor yang membuat karyawan merasa puas dan berimplikasi pada meningkatnya kinerja karyawan. Untuk itu penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kompensasi, Pelatihan Dan Peran Supervisor Terhadap Kepuasan Karyawan Yang berimplikasi Terhadap Kinerja Karyawan di Sri Ratu Pemuda Semarang”**.

II. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang ?
2. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang ?
3. Apakah peran supervisor berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang ?
4. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang ?
5. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang ?
6. Apakah peran supervisor berpengaruh terhadap kinerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang ?
7. Apakah kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang ?
8. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang baik secara langsung maupun tidak langsung ?

9. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang baik secara langsung maupun tidak langsung ?
10. Apakah peran supervisor berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang baik secara langsung maupun tidak langsung ?

III. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang.
2. Untuk mengetahui apakah pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang.
3. Untuk mengetahui apakah peran supervisor berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang.
4. Untuk mengetahui apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang.
5. Untuk mengetahui apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang.
6. Untuk mengetahui apakah peran supervisor berpengaruh terhadap kinerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang.
7. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang.

8. Untuk mengetahui apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Untuk mengetahui apakah pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Untuk mengetahui apakah peran supervisor berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja karyawan Sri Ratu Pemuda Semarang baik secara langsung maupun tidak langsung.

IV. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Untuk memberikan sumbangan dan informasi dalam melakukan kajian mengenai konsep kompensasi, pelatihan, peran supervisor, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

2. Bagi Akademik

Untuk meningkatkan pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan kompensasi, pelatihan, peran supervisor, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

3. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan masukan dalam menetapkan langkah-langkah kebijakan manajerial dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.