



BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam rangka menghadapi persaingan dunia usaha yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk dapat mengoptimalkan semua sumber daya yang dimiliki. Tidak sedikit jumlahnya para ilmuwan yang menganggap faktor-faktor produksi tersebut sama pentingnya (yang satu tidak lebih rendah dari yang lain). Di lain pihak, tidak sedikit pengusaha yang hanya menganggap penting faktor produksi modal. Walaupun sumber daya tersebut penting bagi organisasi, faktor yang menunjukkan keunggulan kompetitif potensial perusahaan adalah sumber daya manusia. Keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasarnya serta kemampuannya menghadapi berbagai tantangan, baik yang sifatnya eksternal maupun internal, sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya manusia dengan setepat-tepatnya. **(Siagian,2009:40)**

Mengingat begitu vitalnya peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, sudah sepatutnya jika suatu perusahaan memperhatikan aspek-aspek kerja yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Salah satunya kepuasan kerja. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu promosi, gaji, pekerjaan itu sendiri, supervisi, teman kerja, keamanan kerja, kondisi kerja, administrasi/kebijakan perusahaan, komunikasi, tanggung jawab, pengakuan, Beban Kerja dan kesempatan untuk berkembang, **(Sopiah,2008:172)**.



Kepuasan kerja merupakan suatu rasa yang timbul dari dalam diri seseorang, dimana ia mengevaluasi karakteristik pekerjaan tersebut secara positif (Robins,2008:107). Rivai (2009:856) menyatakan kepuasan kerja seperti luapan perasaan suka maupun tidak suka, puas maupun tidak puas seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Robins (2008:108) kepuasan kerja dapat diukur dari sifat kerja, pengawasan, bayaran saat ini, peluang promosi dan rekan-rekan kerja sementara.

Memberikan kepuasan kepada karyawan terhadap kinerjanya dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah promosi jabatan. Dengan adanya target promosi, karyawan akan merasa dihargai, diperhatikan, dibutuhkan dan diakui kemampuan kerjanya oleh atasan sehingga mereka akan merasa puas terhadap pekerjaannya.

Dengan adanya sistem dan perencanaan promosi jabatan, seolah hal ini menjawab harapan seluruh pegawai yang ingin karirnya berkembang dan ingin meraih kesejahteraan diri di dalam organisasi. Dimana karyawan merasa dipercaya dan dihargai atas Beban Kerja yang baik. Kualitas sumber daya manusia benar-benar diperhitungkan dalam pelaksanaan promosi jabatan ini, sehingga perusahaan dapat secara tepat dan mengetahui secara pasti siapa saja karyawan yang berhak mendapat kesempatan promosi. Pengaruh positif dari pelaksanaan promosi mampu meningkatkan semangat kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja bagi tiap pegawai dan tercapainya tujuan perusahaan.

Kesempatan promosi jabatan tidak terbatas pada jabatan manajerial tetapi juga pada jabatan teknikal dan non manajerial. Namun harus ada hal – hal yang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi dasar persyaratan dan kriteria bagi pegawai atas deskripsi jabatan yang dipromosikan. Pelaksanaan promosi jabatan yang merata mampu menciptakan kepuasan kerja yang menjadi kunci semangat, etos, dan Beban Kerja pegawai serta tercapainya tujuan perusahaan dengan maksimal.

Selain itu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah beban kerja. Beban kerja menunjukkan rata-rata kegiatan dari suatu pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja dapat dilihat dari beban kerja fisik maupun mental, apabila beban kerja yang ditanggung seorang karyawan terlalu berat atau kemampuan fisik yang lemah tentu akan mengakibatkan suatu hambatan dalam bekerja sehingga karyawan tersebut akan merasa sakit karena suatu pekerjaan. Seorang tenaga kerja tentunya harus mampu memperhatikan beban kerjanya untuk mendapatkan suatu keserasian dalam bekerja sehingga akan sejalan dengan produktivitas yang tinggi, diluar beban tambahan yang datang dari lingkungan bekerja maupun kapasitas dalam bekerja (**Mahendrawan dan Indrawati, 2015: 3937-3938**).

Beban kerja adalah tugas-tugas pekerjaan yang menjadi sumber stres seperti pekerjaan mengharuskan bekerja dengan cepat, menghasilkan sesuatu dan konsentrasi dari stres kerja (**Mahendrawan dan Indrawati, 2015: 3937-3938**).

Altaf dan Atif (2011) menemukan bahwa beban kerja yang tinggi memiliki pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja. **Mustapha dan Ghee (2013)** memberikan hasil, ada hubungan negatif signifikan antara beban kerja dan kepuasan kerja. Dalam sebuah penelitian menyatakan bahwa kepuasan kerja yang lebih rendah ditemukan pada beban kerja yang lebih tinggi dalam penelitian

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mansoor et al (2011). Dalam **Tunggareni dan Nurul (2013)** menemukan tenaga keperawatan yang memiliki beban kerja objektif sedang cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih besar dari beban kerja objektif tinggi (**Purbaningrat Yo, 2015:1155**).

Permasalahan mengenai kepuasan kerja juga menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh Dealer Yamaha Cipta Mitra Usaha (CMU) Indragiri Hulu yang merupakan *market Challenger* distributor motor Yamaha di Indragiri Hulu. Selain mendistribusikan sepeda motor ke seluruh wilayah Indragiri Hulu, dealer Yamaha Cipta Mitra Usaha (CMU) Indragiri Hulu juga melayani pendistribusian sparepart dan oli Yamaha (Yamalube) serta *service* motor yamaha sebagai salah satu bentuk pelayan untuk menjamin kualitas dan keaslian *sparepart* motor Yamaha dan daya tahan motor Yamaha.

Data mengenai jumlah karyawan atau SDM Divisi *service* yang dimiliki Dealer Yamaha Cipta Mitra Usaha (CMU) Indragiri Hulu.

Tabel 1.1: Jumlah Karyawan Divisi Service Dealer Yamaha Cipta Mitra Usaha (CMU) Indargiri Hulu

No	Jabatan	Tahun				
		2013	2014	2015	2016	2017
1	Manajer <i>Service</i>	1	1	1	1	1
2	<i>Service Advisor</i>	5	5	5	5	5
3	Instruktur mekanik	7	7	6	6	6
4	Mekanik senior	12	9	11	7	8
5	Mekanik junior	15	11	11	14	10
6	Mekanik <i>trainee</i>	5	7	3	2	3
7	Service counter	10	10	10	10	10
	Total	55	50	47	45	43

Sumber: Dealer Yamaha Cipta Mitra Usaha (CMU) Indragiri Hulu 2017

Tabel 1.1 memperlihatkan data jumlah karyawan Divisi *service* dari tahun 2013 sampai 2017. Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah karyawan Divisi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

service Dealer Yamaha Cipta Mitra Usaha (CMU) Indragiri Hulu semakin menurun setiap tahunnya.

Tabel 1.2: Jumlah karyawan yang Keluar Pada Divisi *Service* Dealer Yamaha Cipta Mitra Usaha (CMU) Indragiri Hulu

Tahun	Jumlah karyawan	Jumlah karyawan Yang keluar	Karyawan keluar (%)
2013	55	5	9,09
2014	50	3	6
2015	47	2	4,25
2016	45	2	4,44
2017	43	3	6,97
Rata-rata	48	15	31,25

Sumber: Dealer Yamaha Cipta Mitra Usaha (CMU) Indragiri Hulu 2017

Tabel 1.2 memperlihatkan data jumlah karyawan yang keluar dari Dealer Yamaha Cipta Mitra Usaha (CMU) Indragiri Hulu dari tahun 2013- 2017.

Robbins (2008:11) menyatakan ada beberapa respon karyawan terhadap ketidak puasan yaitu keluar, kesetiaan dan pengabdian. Tabel 1.2 memperlihatkan salah satu respon karyawan terhadap ketidakpuasan yaitu tingkat keluar yang cukup besar dalam lima tahun terakhir sebesar rata-rata 15 persen yang apabila dibandingkan dengan jumlah rata-rata karyawan dari tahun 2013-2017 sebesar 48 persen, terlihat bahwa perbandingan antara jumlah karyawan dengan jumlah karyawan yang keluar adalah cukup besar yaitu 31,25 persen.

Berdasarkan prariset awal hal ini diakibatkan salah satunya oleh beban kerja yang berat bagi karyawan Divisi *Service*. Beban kerja yang ditanggung oleh mekanik adalah mekanik diharuskan untuk menyelesaikan *service* motor secepat dan sebaik mungkin dari setiap kerusakan sepeda motor. Selain itu pendapatan mekanik pun tergantung dari jumlah motor yang berhasil diselesaikan oleh seorang mekanik dalam satu hari tidak peduli seberapa parah kerusakan motor

tersebut. Hal ini menyebabkan para mekanik harus tetap bekerja di jam waktu istirahat dan juga para mekanik dituntut untuk berkonsentrasi tinggi setiap saat. Selain itu perusahaan juga menetapkan jika ada komplain dari konsumen terhadap mekanik maka pendapatan mekanik akan dipotong sebesar 10% serta akan mengurangi penilaian mekanik untuk promosi jabatan. Para mekanik juga harus menjaga kondisi lingkungan kerja tetap nyaman, bersih dan kondusif bagi konsumen. Beban ini juga lebih berat saat mekanik baru menjadi mekanik *trainee* dikarenakan mekanik tidak mendapatkan pendapatan bagi hasil dari perusahaan melainkan hanya diberikan uang transportasi dan uang makan, akan tetapi peraturan perusahaan yang lain sudah berlaku bagi mekanik *trainee*

Masalah promosi jabatan dan beban kerja memiliki peranan penting dalam memberikan kepuasan kerja karyawan juga dalam rangka memenuhi kebutuhan kepentingan perusahaan akan karyawannya untuk benar-benar mampu dan menguasai jenis-jenis tuntutan pekerjaan.

Promosi jabatan karyawan Divisi *Service* dealer yamaha Cipta Mitra Usaha (CMU) Indragiri Hulu dilaksanakan apabila karyawan berhasil mencapai memenuhi persyaratan serta penilaian yang ditetapkan oleh perusahaan. Akan tetapi selain harus memenuhi persyaratan dan penilaian, faktor senioritas dan masa kerja juga menjadi faktor yang sangat menentukan pertimbangan untuk promosi jabatan seorang mekanik, promosi jabatan juga ditentukan oleh tingginya Pendidikan dan banyaknya pelatihan yang sudah diterima oleh seorang mekanik. Hal ini menyebabkan promosi jabatan sangat sulit terjadi pada karyawan Divisi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Service. Selain itu beratnya beban kerja dan ketatnya peraturan perusahaan juga menyebabkan ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya

Berdasarkan uraian tersebut diatas, jelas bahwa pelaksanaan promosi jabatan dan beban kerja berhubungan erat dengan kepuasan kerja karyawan.

Untuk itu penulis sangat tertarik untuk membahas masalah tersebut dalam sebuah skripsi yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja Dan Promosi Jabatan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi *Service Dealer* Yamaha Cipta Mitra Usaha (CMU) Indragiri Hulu”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Divisi *Service Dealer* Yamaha Cipta Mitra Usaha (CMU) Indragiri Hulu?
2. Apakah promosi jabatan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Divisi *Service Dealer* Yamaha Cipta Mitra Usaha (CMU) Indragiri Hulu?
3. Apakah Beban Kerja dan Promosi jabatan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Divisi *Service Dealer* Yamaha Cipta Mitra Usaha (CMU) Indragiri Hulu?
4. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Divisi *Service dealer* yamaha Cipta Mitra Usaha (CMU) Indragiri Hulu?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan Manfaat dari Penelitian ini adalah:

1.3.1 Tujuan penelitian ini:

1. Untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program studi S1
2. Untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan Divisi *service* dealer yamaha Cipta Mitra Usaha (CMU) Indragiri Hulu
3. Untuk mengetahui apakah Promosi Jabatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan Divisi *Service* dealer yamaha Cipta Mitra Usaha (CMU) Indragiri Hulu

1.3.2 Manfaat penelitian ini:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini adalah Sebagai Salah Satu Syarat Guna Mengikuti Ujian munaqasah dan *oral comprehensive* Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru. Penelitian ini juga dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia secara riil khususnya yang menyangkut promosi jabatan, beban kerja, dan kepuasan kerja.

2. Bagi Instansi atau Perusahaan

Menambah masukan dan referensi kepada Instansi terkait dengan bidang SDM yang terfokus pada masalah pengaruh promosi jabatan dan Beban Kerja terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan agar dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan perumusan kebijakan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bagi pihak akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan memper khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah hasil penelitian, penulis merangkumnya dalam sebuah sistematika penulisan yang terdiri dari tiga bab dari beberapa sub bab dengan uraian sebagai berikut :

Bab I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

Bab II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan teori menunjang untuk menjawab penelitian tentang Promosi jabatan, Beban Kerja, kepuasan kerja, hubungan promosi jabatan dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis dan konsep operasional variabel.

Bab III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi , sampel, dan analisis data.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini akan dibahas tentang sejarah singkat Yamaha, Gambaran umum Yamaha CMU, Visi dan Misi Yamaha CMU dan struktur perusahaan.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai hasil penelitian dan evaluasi terhadap hasil penelitian.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini adalah bab penutup yang berisikan tentang kesimpulan dan saran