

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peran sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan penentu yang sangat penting bagi keefektifan dan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Kinerja seseorang dan keberhasilan dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme, dan juga komitmennya terhadap bidang yang ditekuninya. Sebagai sesuatu yang berhubungan positif dengan kepuasan kerja, komitmen yang merupakan suatu sikap dan perilaku yang dapat dipandang sebagai penggerak seseorang dalam bekerja adalah saling terkait erat. Adanya suatu komitmen organisasi dapat menjadi suatu dorongan bagi seseorang untuk bekerja lebih baik atau malah sebaliknya menyebabkan seseorang justru meninggalkan pekerjaannya, akibat suatu tuntutan komitmen yang lainnya.

Pihak perusahaan harus dapat memahami perilaku pegawainya agar kebutuhan-kebutuhan pegawainya dapat terpenuhi, sehingga kepuasan kerja pegawai dapat terpelihara. Dengan terpelihara dan terjaganya kepuasan kerja pegawainya, maka akan mendorong mereka untuk bekerja dengan semangat kerja yang tinggi dan pada akhirnya akan membantu secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan itu sendiri.

Kepuasan kerja bersifat individual dimana setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Kepuasan yang dirasakan setiap individu atau pegawai adalah kesimpulan berdasarkan pada perbandingan apa yang diterima secara langsung dari hasil pekerjaannya dengan apa yang diinginkan atau

diharapkan pantas atau layak diterima oleh pegawai. Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat (M. As'ad) dalam Misran (2004:1).

Komitmen organisasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Dengan memiliki komitmen organisasi yang tinggi, maka dapat menghasilkan performa kerja, rendahnya tingkat absen, dan rendahnya tingkat keluar-masuk (*turnover*) pegawai. Komitmen organisasi dapat memicu para pegawai merasa ikut memiliki dalam perusahaan tempat ia bekerja, loyalitas yang diberikan berdasarkan perintah yang berlaku dan ketersediaan dalam mematuhi aturan-aturan dan nilai-nilai yang ditentukan. Komitmen organisasi dan kepuasan kerja tersebut dapat diidentifikasi sebagai keterkaitan dan hasil transaksi yang terjadi secara terus-menerus antara pribadi tersebut dengan pekerjaan dan lingkungan tempatnya bekerja dalam kurun waktu tertentu.

Selain komitmen organisasi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, adanya lingkungan kerja yang mendukung, agar para pegawai tidak jenuh dan tidak bosan berada di ruangan kantor maupun luar kantor. Apabila kondisi lingkungan kerja baik, maka hal tersebut dapat memicu timbulnya rasa puas dalam diri pegawai yang pada akhirnya dapat memberi pengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai, begitu sebaliknya apabila kondisi lingkungan kerja buruk, maka pegawai tidak akan mempunyai kepuasan dalam bekerja. Lingkungan kerja menyangkut segala sesuatu yang berada di sekitar pekerjaan dan yang dapat mempengaruhi pegawai dalam melaksanakan tugas antara lain adalah pelayanan pegawai kepada konsumen, kondisi kerja, hubungan pegawai didalam perusahaan yang bersangkutan.

Lingkungan kerja yang baik, yaitu lingkungan kerja yang menyenangkan, dan yang dapat memberikan rasa aman ialah lingkungan kerja yang didambakan oleh semua orang.

Komitmen organisasi dan lingkungan kerja perlu mendapatkan perhatian khusus bagi pihak manajemen. Pegawai yang memiliki kepuasan kerja yang terpenuhi, maka dengan sendirinya pula ia akan meningkatkan kinerjanya demi terwujudnya tujuan maupun hasil yang diraih. Kepuasan kerja yang diharapkan, menjadi penyemangat para pegawai untuk tetap bekerja dalam organisasi tempat ia bekerja. Karena kepuasan kerja merupakan bagian yang penting demi terwujudnya tujuan bersama dalam perusahaan.

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya merupakan perusahaan jasa angkutan penyeberangan dan pengelola pelabuhan penyeberangan untuk penumpang, kendaraan dan barang. Fungsi utama perseroan adalah menyediakan akses transportasi publik antar pulau yang bersebelahan serta menyatukan pulau-pulau besar sekaligus menyediakan akses transportasi publik ke wilayah yang belum memiliki penyebrangan guna mempercepat pembangunan. Dengan melihat fenomena kejadian sekarang ini, semenjak adanya jembatan suramadu PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya mengalami penurunan drastis, para pengguna jasa penyeberangan melalui transportasi angkutan kapal.

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya memiliki 4 unit bagian, diantaranya:

1. Supervisor Ujung
2. Supervisor Kamal

3. Supervisor Gresik
4. Supervisor Paciran
5. Supervisor Bawean

Peneliti melakukan penelitian tepatnya di pelabuhan Ujung dan Kamal, yang terdiri dari pekerja kapal dan pekerja kantor. Peneliti mengambil hanya di Ujung dan Kamal, karena yang memiliki dampak langsung setelah dioperasionalkannya jembatan Suramadu ialah bagian Ujung dan bagian Kamal. Jembatan Suramadu yang mulai dibangun 20 Agustus 2003, lalu selesai 1 Maret 2009 dan diresmikan 10 Juni 2009 ini membuat para pengguna jasa angkutan penyeberangan melalui kapal mengalami penurunan drastis paska dioperasionalkan jembatan suramadu tiap tahunnya. Jika melihat dari hasil penjualan tiket yang mengalami penurunan, sudah jelas pihak ASDP mengalami kerugian yang cukup besar. Dilihat pada tahun 2014 tercatat kerugian yang dialami mencapai Rp 8,5 miliar per tahun. Itu menurut pembukuannya yang telah diaudit (Lensa Indonesia, 02-Maret-2016) yang telah mewawancarai Kepala Cabang PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya yaitu Elvi Yosa).

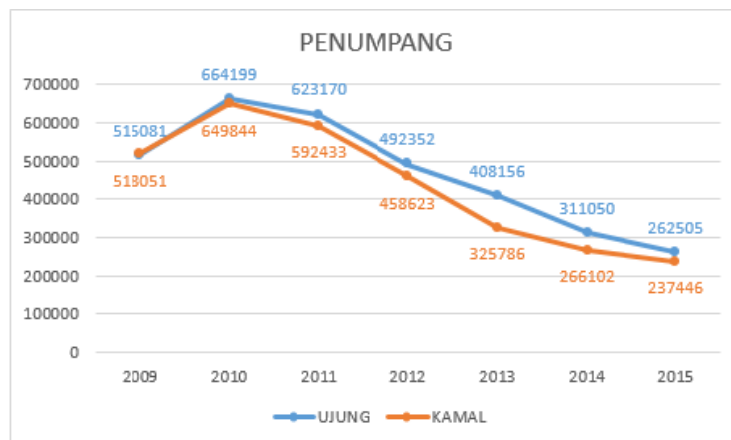
Tabel 1.1 Data Produksi Penjualan Tiket Untuk Unit Kapal Gajah Mada dan Tongkol PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya

		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
TRIP	UJUNG	5663	7466	5612	4431	4743	4553	4967
	KAMAL	5631	7180	5562	4293	4610	4458	4962
PENUMPANG	UJUNG	515081	664199	623170	492352	408156	311050	262505
	KAMAL	518051	649844	592433	458623	325786	266102	237446
RODA -2	UJUNG	169638	298656	275132	231605	225657	214833	229251
	KAMAL	173117	293755	276699	234250	222595	223741	232680
RODA -4	UJUNG	40091	24654	36643	28546	30070	33563	31039
	KAMAL	37933	26073	37591	29760	29668	33663	32108

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya

Dapat dilihat dari tabel 1.1, bahwa penjualan tiket dari tahun 2009-2015 mengalami sedikit kenaikan, lalu mengalami penurunan drastis. Penjualan tiket kapal gajah mada dan tongkol ini mengalami kenaikan pada tahun 2010 karena kapal milik swasta lainnya seperti PT. Dharma Lautan dan JM Ferry memindah kapalnya ke pelabuhan lainnya. Dari tahun 2009 tercatat keseluruhan ada 18 kapal, tahun 2010 menjadi 9 kapal, tahun 2011 menjadi 7, tahun 2012 menjadi 5, tahun 2013 naik menjadi 6 karena ada penambahan kapal dari pihak PT Dharma Lautan 1 buah, tahun 2014 tetap 6 dan tahun 2015 turun menjadi 5. Dari tahun 2009 - 2015 hanya ASDP yang tetap mengoperasikan kapalnya, yakni KMP. Tongkol dan KMP. Gajah Mada, bahkan sampai saat ini tetap beroperasi. Dilihat pada tabel 1.1 tahun 2010 mengalami kenaikan, karena kapal swasta yang sebelumnya beroperasi dimutasi ke pelabuhan penyeberangan lainnya. Sehingga kapal milik ASDP menjadi pilihan utama masyarakat untuk akses penyeberangan Ujung – Kamal begitu juga sebaliknya, sehingga ASDP mengalami sedikit kenaikan tetapi setelah itu ditahun - tahun selanjutnya ASDP mengalami penurunan.

Gambar 1.1 Data Produksi Penjualan Tiket Untuk Unit Kapal Gajah Mada dan Tongkol Kriteria Penumpang PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya



Sumber data: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya

Dari gambar 1.1 diketahui bahwa data penumpang mengalami penurunan tiap tahunnya dari tahun 2009 - 2015. Namun walau begitu, pihak manajemen ASDP tetap mengoperasikan 2 kapal untuk melayani jasa penyeberangan dari pulau Madura menuju Surabaya Ujung. Mengapa hanya ASDP yang tetap mengoperasikan 2 kapal dari tahun 2009-2015? Karena hanya ASDP yang mengutamakan pelayanan masyarakat, diantara perusahaan pelayaran lainnya hanya ASDP perusahaan BUMN yang ada di cabang Surabaya, dan hanya ASDP yang menyediakan jasa pelabuhan.

Setelah peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pegawai bahwa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya sudah tidak produktif lagi. Dikatakan demikian karena saat ini ASDP mengalami kerugian yang mana pelabuhan atau kantor dan kapal sudah tidak untung. Bagian pelabuhan atau kantor mengeluarkan produksi lebih besar tetapi kapal tidak mencapai target pendapatan yang ditetapkan. Sehingga jelas mengalami perubahan yang drastis sebelum ada suramadu hingga dioperasikan suramadu. Namun ASDP tetap ada sampai sekarang, tetap beroperasi melayani jasa angkutan kapal penyeberangan dari ujung-kamal hingga sebaliknya. Karena mereka tetap memegang motto mereka "We Bridge The Nation" atau "Bangga Menyatukan Nusantara" dalam artian pelayanan masyarakat. Insan ASDP Cabang Surabaya senantiasa bekerja keras dan cerdas, menjaga komitmen organisasi dan kebanggaan untuk melayani kepentingan pengguna jasa sekaligus kepentingan Negara.

Dengan melihat kondisi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Surabaya mulai dari penurunan penjualan jumlah produksi tiket, pendapatan yang tiap tahunnya menurun dan tidak mencapai target sehingga mengalami kerugian

(dikarenakan biaya operasional lebih besar dari pendapatan yang diperoleh tiap tahunnya), maka ASDP cabang Surabaya menjadi tidak produktif dan memperoleh penilaian grade C dari kantor pusat yang berarti pelabuhan rugi dan kapal rugi. Tetapi dengan kejadian itu semua, pihak manajemen memegang Komitmen organisasi yang tinggi. Meskipun mereka mengalami penurunan dalam hal pendapatan, tetapi kinerja mereka tiap individu, dalam bagian operasional maupun manajemen sumber daya manusianya masih dapat terkendali bekerja seperti biasanya. Pihak manajemen dapat mengkondisikan para pegawainya dengan baik. Misalkan saja rapat rutin setiap bulannya tetap berjalan dengan baik, komunikasi antara pimpinan dengan pegawainya terjaga harmonis. Pihak manajemen selalu berusaha mencari jalan keluar dari keresahan dan kerugian yang terus diterima ASDP setiap tahunnya.

Komitmen organisasi yang dimiliki PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya bisa dikatakan tinggi. Pegawai selalu berusaha beradaptasi dengan nilai-nilai, motto yang ada agar tujuan dan keinginannya untuk berada di perusahaan BUMN ini dapat terwujud. Selain itu pula pegawai memiliki kekhawatiran terhadap kehilangan sesuatu yang telah diperoleh selama ini dalam organisasi, seperti gaji, fasilitas dan tunjangan. Lalu ditambah lagi pegawai memiliki tanggung jawab moral untuk tetap tinggal dalam organisasi. Tuntutan sosial yang merupakan hasil dari pengalaman seseorang dalam berinteraksi dengan sesama rekan kerja atau munculnya kepatuhan yang permanen terhadap seorang panutan atau pimpinan organisasi dikarenakan balas jasa, respek sosial dan agama/ budaya. Namun kenyataannya, pegawai tetap yang masih bekerja merasakan ada keluhan-keluhan

yang terjadi pada lingkungan kerjanya. Lingkungan kerja yang kurang memadai, membuat para pegawai menjadi bosan dan jenuh.

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) memiliki penilaian tiap kantor cabang seperti grade A, grade B, dan grade C. Dikatakan grade A jika kantor cabang mampu melebihi target yang di tentukan. Penilaian Grade B jika kantor cabang mampu memenuhi target, yang berarti pelabuhan untung dan kapal untung. Penilaian Grade C jika kantor cabang tidak bisa memenuhi target yang ditentukan, bisa diartikan kantor cabang merugi karena pelabuhan rugi dan kapal rugi. Sebelum dioperasikan Jembatan Suramadu, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya mendapatkan Grade A. Setelah dioperasikan Jembatan Suramadu, cabang Surabaya benar-benar mengalami penurunan yang sangat drastis sehingga ASDP Cabang Surabaya mendapatkan Grade C yang mana pelabuhan rugi dan kapal rugi.

Penilaian grade C yang diperoleh ASDP Cabang Surabaya juga berdampak pada turunnya perhatian pemimpin kantor pusat, sehingga fasilitas kantor menjadi kurang memadai. Melihat kondisi kantor saat ini, tatanan ruang yang kurang nyaman, kursi tamu yang bau apek, layanan Wifi yang tidak stabil, cat tembok yang kusam, pintu-pintu pembagi ruangan yang susah dibuka. Selain itu, hubungan kerja antar pegawai satu dengan yang lain kurang terjalin komunikasi yang baik, dalam artian jika bagian produksi menyeter laporan produksi kebagian msdm untuk dikirim ke pusat, namun bagian msdm selalu saja menunda pengiriman tersebut tanpa alasan yang jelas (sedang mengerjakan sesuatu atau sedang *free* tetap saja ditunda tidak langsung dikirim). Dilihat dari lingkungan kerja diatas menyebabkan kepuasan kerja pegawai pun menurun.

Setelah peneliti melakukan wawancara ke beberapa pegawai di PT. ASDP Cabang Surabaya, sebelum ada jembatan suramadu kantor ASDP Cabang Surabaya selalu menjadi perhatian oleh pimpinan pusat, fasilitas dan sarana pra sarana berjalan dengan baik. Namun saat ini sudah berbeda kondisinya. Selain itu pada bagian operasional kapal, yang dulunya beroperasi sampai 24jam penyeberangan dari pelabuhan Kamal menuju Ujung (Surabaya) maupun sebaliknya, tapi kini yang hanya sampai pukul 21.00 batas operasi kapal.

Selain jam operasional yang berkurang, peminat penumpang pun ikut menurun. Sebelum dioperasikan Suramadu pegawai Cabang Surabaya mendapatkan dua kali bonus dari kantor pusat dan kantor cabang. Setelah dioperasikan Suramadu pegawai hanya mendapatkan satu kali bonus dari kantor pusat saja. Pihak manajemen seharusnya memikirkan, bagaimana menciptakan lingkungan kerja yang nyaman agar para pegawai mendapatkan kepuasannya kembali.

Komitmen organisasi dan lingkungan kerja serta kepuasan kerja pegawai yang tinggi diharapkan dapat dijadikan modal bagi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya untuk tetap maju di masa yang akan datang. Permasalahan yang menyangkut pengaruh komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai merupakan sebuah fenomena menarik untuk diteliti karena hal tersebut erat hubungannya dengan pencapaian tujuan organisasi.

Bertitik tolak pada uraian latar belakang diatas maka dapatlah diangkat judul penelitian sebagai berikut: **“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN**

LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG SURABAYA”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya?
3. Apakah komitmen organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya?
4. Diantara variabel-variabel tersebut, manakah yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya.
2. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya.

3. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya.
4. Untuk mengetahui mana yang berpengaruh secara dominan antara (komitmen organisasi dan lingkungan kerja) terhadap kepuasan kerja pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian dapat dijabarkan, sebagai berikut:

1. Bagi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya dengan mengetahui pengaruh komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawainya.

2. Bagi Universitas Trunojoyo Madura

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat bermanfaat dan digunakan sebagai bahan referensi bagi penyusun skripsi ataupun tugas yang lain dalam bidang yang sama maupun bagi pihak yang membutuhkan.

3. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai.

4. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran yang akan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan sebagai tugas akhir dalam syarat menempuh gelar S1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Trunojoyo Madura.