

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi atau kelompok merupakan kumpulan manusia yang memiliki suatu aktivitas dengan tujuan-tujuan tertentu. Tujuan-tujuan dari organisasi atau kelompok, disesuaikan dengan tingkat kebutuhan dan juga latar belakang organisasi atau kelompok tersebut didirikan. Ketika suatu organisasi atau kelompok mampu mencapai tujuan-tujuan yang sudah dibuat dan ditetapkan, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut telah sesuai dengan standar perencanaan. Untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi atau kelompok diperlukan sebuah kinerja yang baik dari berbagai pihak dalam suatu organisasi atau kelompok termasuk para karyawannya. Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2012).

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor yang lain. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi (Azhad, 2015). Sumber daya manusia dalam hal ini pegawai atau karyawan pada organisasi atau perusahaan tidak boleh dipandang sebelah mata. Organisasi atau perusahaan harus menyediakan bagian khusus yang bertugas mengurus masalah-masalah yang berhubungan dengan karyawan, bagian itu disebut Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) atau lebih sering disebut bagian personalia. Personalia timbul karena adanya tuntutan untuk menyelesaikan masalah yang berhubungan

dengan karyawan. Salah satu permasalahan penting sumber daya manusia dalam perusahaan atau organisasi adalah kepuasan kerja karyawannya. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Sumber daya manusia yang berkualitas akan dapat mengembangkan potensi yang dimilikinya untuk kemajuan sebuah organisasi atau perusahaan. Sejalan dengan hal itu, (M. Hasibuan, 2013) menyatakan bahwa sumber daya manusia menjadi unsur pertama dan utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi kerja. Karyawan yang mempunyai motivasi tinggi akan selalu mempunyai semangat dan tanggung yang tinggi pula dalam melaksanakan setiap tugas-tugasnya. Sebaliknya karyawan yang tidak mempunyai motivasi tinggi dalam melakukan pekerjaannya, akan sulit untuk bekerja dengan baik dan cenderung tidak bertanggung jawab, sekalipun karyawan tersebut memiliki kemampuan operasional yang baik pula. (M. Hasibuan, 2013) menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan pemberian daya gerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Manajemen perusahaan yang dapat memahami persoalan motivasi dan mengatasinya maka akan mendapatkan kepuasan kerja karyawan yang baik. Gitosudarno (Azhad, 2015) menyatakan bahwa motivasi merupakan suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Apabila ia menginginkan sesuatu, maka ia

akan terdorong untuk melakukan aktivitas tertentu untuk memperoleh apa yang diinginkan. Penelitian (Bahtiar, 2014), (Faysica, dkk 2016), (Ervina, 2017) dan (Ratnasari, 2017) membuktikan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja karyawan juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Lingkungan kerja di sebuah organisasi atau perusahaan juga perlu diperhatikan. Hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik dan kondusif dapat mempengaruhi produktivitas pegawai yang dengan kata lain dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Menurut Nitisemito (2000) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diemban. Karyawan sangat peduli sekali dengan lingkungan kerjanya baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas dengan baik. Perusahaan harus mengusahakan agar karyawannya dapat berpandangan positif terhadap lingkungan kerjanya, karena lingkungan kerja sangat berpengaruh dalam pekerjaan yang dilakukan. Penanganan lingkungan kerja yang baik akan membuat perusahaan memiliki kemampuan untuk memberikan semangat kerja bagi karyawan sehingga akan mempengaruhi terhadap kepuasan kerja karyawan. Menurut Sunyoto (2013), lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan misalnya kebersihan, suhu udara, keamanan bekerja, penerangan dan lain-lain. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila

karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman.

Keberhasilan perusahaan sekarang ini sangat tergantung dari karyawannya. Dengan demikian manajer perusahaan perlu memberikan suatu dorongan yang mampu memberikan kesadaran dan kemauan bagi karyawan untuk bekerja sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan agar karyawan tersebut bisa mencapai kepuasannya sehingga kesuksesan perusahaan bisa terwujud. Salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan adalah terciptanya kepuasan kerja para karyawan. Apabila karyawan merasa lebih puas dengan pekerjaannya, maka ia akan melaksanakan tugas pada tingkat yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang kurang puas. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya agar moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan kerja tinggi. (M. Hasibuan, 2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik yang berlaku pada dirinya. Masalah kepuasan kerja penting sekali untuk diperhatikan, karena kepuasan yang tinggi akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan akan mendorong karyawan untuk berprestasi.

Perusahaan Terbuka Jasa Raharja (PT Jasa Raharja) merupakan bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi sosial yang berupaya untuk memberikan layanan dan produk terbaik kepada

masyarakat, khususnya pengguna angkutan umum dan pengguna jalan. Pada lembaga ini aktivitas karyawan mampu berperan dalam mewujudkan suatu kinerja yang efektif dan efisien kepada masyarakat serta mampu mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan kinerja dan kepuasan karyawan di PT Jasa Raharja Area Sumatera Bagian Selatan. Namun ada beberapa hal yang kurang sesuai dengan idealisme yang membuat karyawan tidak efektif dalam melakukan suatu pekerjaan yaitu kelemahan dimana karyawan masih kurang termotivasi dengan pekerjaannya. Beberapa karyawan melakukan hal yang belum sesuai dengan peraturan. Pada hal ini karyawan PT Jasa Rahrja masih beberapa yang tidak tepat waktu saat masuk waktu kantor, menunda tugas kantor, kurang disiplin waktu dan tidak menyelesaikan tugas dengan tidak tepat waktu. Begitupun PT Jasa Raharja Bengkulu dan Palembang masih terdapat karyawan yang kurang termotivasi sehingga karyawan menjadi tidak bersemangat dalam mengerjakan tugas dan mengakibatkan pekerjaan menumpuk dan mengumpulkan tugas tidak tepat waktu. Berikut merupakan tabel rata-rata karyawan PT Jasa Raharja Area Sumatera Bagian Selatan jika digabungkan selama kurun waktu bulan Januari hingga Agustus 2021.

Tabel rata-rata karyawan PT Jasa Raharja Bandar Lampung

Bulan	Jumlah Seluruh karyawan	Masuk	Pulang
Januari	56	23	10
Februari	56	13	10
Maret	56	21	13
April	56	16	7

Mei	56	19	10
Juni	56	22	13
Juli	56	20	10
Agustus	56	21	3
September	56	11	12
Oktober	56	17	21
November	56	21	10
Desember	56	15	10

Tabel rata-rata karyawan PT Jasa Raharja Palembang

Bulan	Jumlah Seluruh karyawan	Masuk	Pulang
Januari	55	13	8
Februari	55	17	12
Maret	55	3	10
April	55	23	21
Mei	55	11	21

Juni	55	22	2
Juli	55	13	10
Agustus	55	25	14
September	55	12	12
Oktober	55	4	6
November	55	8	12
Desember	55	15	11

Tabel rata-rata karyawan PT Jasa Raharja Bengkulu

Bulan	Jumlah Seluruh karyawan	Masuk	Pulang
Januari	54	15	12
Februari	54	17	8
Maret	54	13	2
April	54	20	7
Mei	54	14	13

Juni	54	20	16
Juli	54	23	19
Agustus	54	22	9
September	54	11	10
Oktober	54	12	16
November	54	11	11
Desember	54	10	10

Bedasarkan Data diatas terlihat bahwa masih terdapat karyawan yang dan dan pulang saat mengisi absensi tidak tepat pada waktunya. Pada Jasa Raharja Lampung terlihat pada bulan Juni tercatat paling banyak karyawan yang mengisi absensi masuk dan pulang terlambat dan pada Jasa Rahrja Palembang dan Bengkulu terlihat pada bulan April dan Juli tercatat paling banyak karyawan yang mengisi absensi masuk dan pulang terlambat. Dalam hal ini motivasi sangat berpengaruh pada kedisiplinan karyawan. Kedisiplinan merupakan suatu hal yang perlu dilakukan oleh setiap karyawan karna suatu kedisiplinan merupakan hal yang penting dalam mencapai target perusahaan, dengan disiplin seorang dapat memiliki sikap dan sifat yang baik dalam bekerja dan rasa motivasi akan timbul dari jiwa yang disiplin, jika karyawan tidak memiliki kedisiplinan maka tidak akan ada motivasi dalam dirinya untuk maju dalam pekerjaannya dan karyawan juga memerlukan tujuan yang akan dicapai dengan jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam

mengerjakannya. Dalam memberikan semangat motivasi yang tinggi PT Jasa Raharja memberikan suatu timbal balik bagi setiap karyawan yang berprestasi dan disiplin dalam pekerjaannya yang memiliki jiwa motivasi yang tinggi yaitu dengan memberikan upah atau bonus dalam berbagai bentuk seperti penghargaan dalam bentuk sertifikat, upah dalam bentuk uang tunai yang dilebihkan dalam sebulan gaji sesuai dengan hal yang dilakukan oleh karyawan PT Jasa Raharja Area Sumatra Bagian Selatan. Di samping itu terdapat masalah pada lingkungan kerja non fisik di PT Jasa Raharja yaitu hubungan kerja antar karyawan dengan pimpinan masih terbilang canggung dimana beberapa karyawan belum sepenuhnya menguasai ide ide serta perasaan mereka yang disebabkan oleh kurangnya pelatihan dari pimpinan untuk perkembangan setiap karyawan hal tersebut membuat karyawan tidak puas akan pekerjaannya serta hubungan kerja antar karyawan dimana beberapa karyawan memiliki ketidakcocokan dalam berinteraksi dan belum bisa bekerja sama dalam menyampaikan suatu pendapat karna hal tersebut pada akhirnya menimbulkan konflik antar sesama karyawan dan akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Karyawan merupakan peranan yang sangat besar bagi perusahaan. Pihak manajerial terutama pimpinan lembaga harus memerhatikan setiap kinerja karyawannya untuk mencegah dan berupaya meningkatkan kualitas manajemen sumber daya manusia yang ada pada perusahaan tersebut. Terdapat beberapa faktor yang menjadikan perusahaan berupaya keras untuk memberikan solusi dalam memperbaiki kekurangan yang ada. Salah satunya adalah mengadakan komunikasi yang efektif, memotivasi karyawan untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Masalah yang akan diteliti merujuk berdasarkan pada judul penelitian dan latar belakang permasalahan sebagai berikut :

1. Pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Jasa Raharja Area Sumatera Bagian Selatan.
2. Mengetahui faktor manakah dari motivasi dan lingkungan kerja yang berpengaruh lebih besar terhadap kepuasan kerja.
3. Berapa besar faktor motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja baik secara simultan maupun parsial.

1.2.2. Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Jasa Raharja Area Sumatera Bagian Selatan.
2. Seberapa besar pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Jasa Raharja Area Sumatera Bagian Selatan.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Jasa Raharja Area Sumatera Bagian Selatan.
2. Untuk Mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Jasa Raharja Area Sumatera Bagian Selatan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

A. Manfaat Teoritis

1. Memberikan masukan dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya yang berkaitan langsung dengan peningkatan kinerja sumber daya manusia di suatu perusahaan
2. Sebagai motivasi untuk meningkatkan kinerja sehingga bagi para karyawan dapat meningkatkan peran serta dalam bekerja untuk lebih memacu karyawan untuk aktif dan bekerja lebih baik.

B. Manfaat Praktis

1. Bagi pimpinan PT Jasa Raharja Area Sumatera Bagian Selatan, penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki peningkatan kerja sama dalam lingkungan kerja dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan dalam bekerja.
3. Bagi penulis, penelitian dapat menambahkan pengetahuan dalam belajardan dapat meningkatkan wawasan untuk masuk ke dunia kerja
4. Bagi peneliti selanjutnya, dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda dengan penelitian ini untuk menguji sejauh mana pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap kepuasan kerja bagi karyawan serta mengeksplorasi variabel independen yang akan digunakan untuk menguji kepuasan kerja bagi pekerja , baik dengan penambahan variabel lain atau bahkan mengganti variabel yang ada dalam penelitian ini.