

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu perusahaan, baik itu dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Dalam proses pencapaian tujuan setiap perusahaan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga dapat menghasilkan barang atau jasa yang sesuai dengan harapan perusahaan. Untuk terus dapat bersaing di dunia usaha yang semakin berkembang cepat pada saat ini, perusahaan harus dapat memberikan kepuasan kerja kepada setiap karyawan. Ketika karyawan yang bekerja dalam suatu perusahaan sudah merasa puas, maka karyawan akan meningkatkan semangat dan prestasi kerjanya dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Dengan demikian maka tujuan perusahaan akan tercapai dan perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain.

PT. Mega Bintang Mas Indonesia yang berada di Jl. Singa No. 10B, Pandau Hulu I, Kec. Medan Kota, Sumatra Utara merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dengan beberapa produk yang dijual adalah *CCTV* kamera, *Fingerprint*, *Access Door*, *Alarm Security*, *GPS Tracker*, *PABX Telephone System*, *Facsimile*, *Networking Computer*. PT. Mega Bintang Mas Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa selain menginstalasi produk yang mereka jual, perusahaan ini juga melayani jasa perbaikan, *maintenance*, dan jasa instalasi produk sistem keamanan dari perusahaan lain. PT. Mega Bintang Mas Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam sistem keamanan yang berbasis teknologi ini sudah tergolong handal dalam melakukan instalasi serta pemasangan produk dari sistem keamanan ini, salah satu bukti kehandalan PT. Mega Bintang Mas Indonesia ini adalah pemasangan sistem *Access Door* di perumahan CitraLand Bagya City, serta melakukan instalasi dan pemasangan *CCTV* di Bank Mandiri. Dalam menjalankan usaha dibidang jasa dalam *system* keamanan yang berbasis teknologi, PT.

Mega Bintang Mas Indonesia menerapkan beberapa peraturan dan kebijakan untuk meningkatkan kepuasan karyawan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan dengan memberikan fasilitas dan motivasi kepada karyawan.

Kepuasan kerja merupakan tingkat perasaan menyenangkan yang diperoleh dari penilaian pekerjaan seseorang [1]. Kepuasan kerja mempunyai peran penting bagi peningkatan kemajuan dan perubahan kearah yang lebih baik untuk mencapai tujuan suatu perusahaan. Jika suatu karyawan mendapat kepuasan, karyawan tersebut cenderung akan melakukan pekerjaannya hanya karena ada tuntutan dari perusahaan saja, maka karyawan tidak dapat bekerja dengan baik dan hasil dari pekerjaan tersebut tidak akan maksimal. Ketidaknyamanan dalam suasana bekerja ataupun dalam lingkungan pekerjaan yang dirasakan oleh karyawan dapat membuat karyawan mengundurkan diri yang akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada karyawan PT. Mega Bintang Mas Indonesia tampak terjalin komunikasi dan hubungan baik antara rekan kerja, namun masih ditemukan konflik antara atasan dan bawahan. Pekerjaan diberikan sesuai kemampuan yang dimiliki oleh karyawan tetapi karyawan mendapat tekanan berupa waktu penyelesaian pekerjaan yang diberikan perusahaan tergolong singkat.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam perusahaan, salah satu faktornya yaitu lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi individu dalam menjalankan tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja ada dua macam yaitu, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi dan berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan kerja dan atasan, hubungan sesama rekan kerja, dan hubungan dengan bawahan [1]. Terciptanya lingkungan kerja yang kondusif mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Jika dalam perusahaan suasana dalam bekerja tidak adanya rasa kenyamanan yang disebabkan karena tidak disediakannya pencahayaan, temperature udara, fasilitas

penunjang pekerjaan seperti komputer, mesin fotocopy, mesin printer, serta tidak adanya hubungan baik yang terjadi antara sesama karyawan. Maka hal tersebut akan menjadi dilema di dalam diri karyawan sehingga karyawan akan merasa terganggu, memilih tidak langsung kerja atau akan memilih mengundurkan diri.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan dari perusahaan PT. Mega Bintang Mas Indonesia karyawan merasakan lingkungan sekitar yang aman dan nyaman karena adanya satpam yang selalu bertugas untuk mendata setiap tamu yang akan masuk ke lingkungan kerja, penataan ruangan yang sesuai, pepohonan yang berada disekitar kantor menambah keasrian, dan adanya hubungan yang erat antara karyawan dengan atasan, karyawan dengan sesama karyawan. Pada lingkungan kerja juga adanya larangan untuk merokok sehingga tidak beresiko mengganggu kesehatan pernafasan para karyawan. Dengan tanggapan dari karyawan PT. Mega Bintang Mas Indonesia sekitar lingkungan kerja para karyawan mendapatkan kepuasan dari kelengkapan fasilitas yang ada memang tergolong baik, tetapi masih ditemukan beberapa fasilitas kantor yang kurang layak seperti AC pada salah satu ruangan yang sering mati dan perusahaan PT. Mega Bintang Mas Indonesia kebersihan ruangan kantor hanya dilakukan pada pagi hari saja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya mengatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan [2]. Sedangkan pada penelitian yang lain mengatakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan [3].

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi kerja. Motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan yang tertentu. Atau usaha-usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau sekelompok orang tertentu tergerak melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendakinya atau mendapat kepuasan dengan perbuatannya [2]. Motivasi terbagi menjadi dua yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik merupakan pendorong yang timbul dari dalam diri karyawan sendiri yang dinilai berdasarkan hasil kerja karyawan, sedangkan motivasi ekstrinsik adalah pendorong yang timbul dari luar diri karyawan atau dari perusahaan

yang membuat karyawan harus melaksanakan tugas-tugasnya secara maksimal. Ketika motivasi yang diberikan kepada karyawan telah sesuai dengan kebutuhannya, maka karyawan akan merasa puas dan tingkat prestasi kerja karyawan akan semakin baik dan tujuan perusahaan akan tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan pada perusahaan PT. Mega Bintang Mas Indonesia, perusahaan memberikan para karyawan motivasi untuk menjalankan pekerjaan dan tanggung jawabnya. Motivasi yang diterima berupa bonus absensi, THR, dan asuransi kesehatan. Sehingga adanya motivasi tersebut karyawan akan merasa puas dan kepuasan kerja karyawan dapat semakin meningkat. Jika kepuasan kerja karyawan bagus dan meningkat prestasi kerjanya secara bertahap maka karyawan akan dipromosikan. Perusahaan melakukan kenaikan jabatan bagi karyawan yang memiliki kinerja bagus tetapi ada juga yang masih kurang diberikan motivasi oleh perusahaan seperti pemberian bonus masih sering terlambat dan perhitungan bonus juga masih sering tidak sesuai kinerja karyawan, pada saat karyawan melakukan dinas diluar kota seringkali karyawan harus mendahulukan uangnya sendiri untuk melakukan perjalanan dinas tersebut, dan proses klaim biaya yang dikeluarkan tadi masih tergolong sangat lama. Manajer pada PT. Mega Bintang Mas Indonesia ini terlihat kurang memberikan perhatian terhadap karyawan, seperti kurang memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi, dan karyawan baru sering diabaikan dan jarang diberikan tanggung jawab dalam melakukan instalasi sistem keamanan yang dijual oleh PT. Mega Bintang Mas Indonesia ini. Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya mengatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan [4]. Sedangkan pada penelitian lain mengatakan bahwa motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan [5].

Budaya organisasi merupakan cara hidup dan gaya hidup dari suatu organisasi yang merupakan cerminan dari nilai-nilai atau kepercayaan yang selama ini dianut oleh anggota organisasi. Budaya organisasi juga dapat disimpulkan sebagai nilai, anggapan, asumsi, sikap dan norma perilaku yang telah melembaga kemudian mewujudkan dalam penampilan, sikap dan tindakan, sehingga menjadi identitas dari organisasi

tertentu [6]. Budaya yang kuat dalam organisasi memberikan dorongan kepada karyawan untuk bertindak dan berperilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi.

Berdasarkan wawancara terhadap karyawan di PT. Mega Bintang Mas Indonesia bahwa setiap pagi pimpinan atau manajer menerapkan *briefing* dan para karyawan harus sudah tiba di kantor jam 07.30 wib, serta para karyawan diwajibkan melakukan doa pagi sebelum melakukan pekerjaannya masing-masing, dan manajer di PT. Mega Bintang Mas Indonesia menerapkan wajib sarapan terhadap karyawan sebelum melakukan aktivitasnya, dikarenakan perusahaan memiliki semboyan “sehat dalam bekerja menghasilkan pekerjaan yang baik”. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing karyawan. Namun masih ditemukan karyawan yang sering datang terlambat dan tidak melakukan sarapan pagi, serta masih banyak karyawan yang mengulur-ulur waktu makan siang agar dapat bersantai dan tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, ketika melakukan pemasangan cctv diluar kota dan di tempat yang kurang pemantauan dari pimpinan masih sering ditemukan pemasangan yang kurang rapi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya mengatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan [7]. Sedangkan penelitian lain mengatakan budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan [8].

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mega Bintang Mas Indonesia?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mega Bintang Mas Indonesia?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mega Bintang Mas Indonesia?

4. Apakah lingkungan kerja, motivasi, dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mega Bintang Mas Indonesia?

### 1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Terikat : Kepuasan Kerja
2. Variabel Bebas : Lingkungan Kerja, Motivasi, dan Budaya Organisasi
3. Objek Penelitian : Karyawan PT. Mega Bintang Mas Indonesia
4. Periode Pengamatan : 2020 – 2021

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mega Bintang Mas Indonesia.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mega Bintang Mas Indonesia.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mega Bintang Mas Indonesia.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja, motivasi, dan budaya organisasi secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mega Bintang Mas Indonesia.

### 1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada peneliti selanjutnya yang memerlukan bahan acuan untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh lingkungan kerja, motivasi dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

## 2. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan PT. Mega Bintang Mas Indonesia, sebagai bahan informasi serta untuk mengevaluasi lingkungan kerja, motivasi dan budaya organisasi dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan kerja terhadap karyawan, sehingga dapat bermanfaat bagi pengembangan perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia.

### 1.6 Originalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dan pengembangan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh I Ketut R Sudiarditha, Agung AWS Wasposito dan Nesia Ayu Triani pada tahun 2016 dengan judul: **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Direktorat Umum Lembaga Pelayanan Publik Televisi Republik Indonesia”** [4].

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terlebih dahulu adalah sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu menggunakan variabel lingkungan kerja dan motivasi kerja, sedangkan pada penelitian ini menambahkan variabel budaya organisasi. Budaya Organisasi merupakan hasil proses melebur gaya budaya dan atau perilaku tiap perilaku individu yang dibawa sebelumnya kedalam sebuah norma-norma dan filosofi yang baru, yang memiliki energi serta kebanggaan kelompok dalam menghadapi sesuatu dan tujuan tertentu. Sedangkan kekuatan dari budaya organisasi itu sendiri sangat bergantung pada nilai-nilai konstruktif yang dibangun dan memengaruhi cara mereka bertindak. Bahkan budaya ini tidak hanya harus dipahami anggotanya, tapi juga harus diterima dan diperkenalkan pada saat rekrutmen, sehingga calon pegawai/karyawan menyadari bahwa ia akan memasuki suatu arena yang berbeda dengan segala tantangannya [9].
2. Penelitian terdahulu melakukan penelitian pada Direktorat Umum Lembaga Pelayanan Publik Televisi Republik Indonesia, sedangkan pada penelitian ini pada PT. Mega Bintang Mas Indonesia.

3. Periode pengamatan penelitian terdahulu pada tahun 2016, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2020-2021.

