

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang memiliki peran penting dalam perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia, perusahaan tidak akan bisa berjalan dengan baik. Untuk menjalankan perusahaan, dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki kinerja yang baik serta mampu menjalankan tugasnya sehingga dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan. Pada era globalisasi ini, perusahaan sebaiknya memanfaatkan sumber daya manusianya sebaik mungkin agar dapat membantu dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia yang berkualitas dan berkinerja baik juga dapat mempermudah perusahaan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, perusahaan sebaiknya mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkinerja baik. Salah satu untuk mendukung hal tersebut yaitu dengan cara meningkatkan kepuasan kerjanya.

Menciptakan kepuasan kerja pada sumber daya manusia atau karyawan merupakan suatu hal yang penting bagi perusahaan. Kepuasan kerja yang tinggi akan diikuti dengan kinerja kerja yang meningkat juga. Hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses pencapaian tujuan perusahaan, dimana karyawan yang kepuasan kerjanya meningkat dan diikuti dengan kinerja kerja yang meningkat juga akan sangat membantu dan mempermudah dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Oleh karena itu, lebih baik bagi perusahaan untuk memperhatikan kepuasan kerja para karyawannya. Sutrisno (2009:74) menyatakan bahwa kepuasan kerja mengacu pada sikap yang umum dari seseorang atau individu terhadap pekerjaan mereka. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih PT. Bumen Redja Abadi Semarang sebagai objek penelitian. PT. Bumen Redja Abadi Semarang merupakan salah satu dealer resmi Mitsubishi yang beralamat di Jl. Re. Martadinata Arteri Puri Anjasmoro No. F1, Tawang Sari, Semarang. Perusahaan ini bergerak di bidang penjualan kendaraan, *spare part*, dan jasa *service*. PT. Bumen Redja Abadi Semarang telah menyediakan bengkel resmi dengan mekanik yang terlatih serta suku cadang yang terjamin keasliannya. Layanan yang menyeluruh mulai dari *Sales*, *Service*, *Spare Part*, dan rekondisi kendaraan menjadikan PT. Bumen Redja Abadi sebagai “*One Stop Solution*” bagi kendaraan pelanggan dengan pelayanan yang handal serta terpercaya bagi seluruh pelanggan PT. Bumen Redja Abadi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan di PT. Bumen Redja Abadi Semarang, ditemukan beberapa masalah yang mengidentifikasi bahwa belum semua karyawan merasakan kepuasan kerja. Hal tersebut ditunjukkan dengan terkadang karyawan mendapat tugas tambahan dari atasan sehingga karyawan tidak fokus terhadap tugas utamanya dan pekerjaan yang dilakukan memerlukan ketelitian yang tinggi sehingga sebisa mungkin karyawan tidak melakukan kesalahan agar tidak menimbulkan kerugian, lingkungan kerja yang kurang kondusif sehingga mengganggu konsentrasi karyawan saat bekerja, karyawan yang merasa selalu dikejar waktu dalam menyelesaikan tugasnya karena adanya tugas tambahan dan tekanan dari atasan untuk karyawan agar tepat waktu dalam menyelesaikan tugasnya serta beban kerja yang lumayan tinggi.

Gejala-gejala ketidakpuasan tersebut sebaiknya harus segera diperbaiki oleh pihak manajemen. Jika hal tersebut dibiarkan, maka akan berdampak negatif dan dapat mengganggu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dilihat dari hasil wawancara, untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik, pihak manajemen perlu untuk memperhatikan kepuasan kerja karyawan terlebih dahulu. Oleh karena itu, peneliti melakukan observasi awal dengan cara pra survey kepada para karyawan PT. Bumen Redja Abadi Semarang untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

karyawan. Peneliti melakukan observasi awal yang dilakukan pada 30 karyawan PT. Bumen Redja Abadi Semarang. Setiap karyawan diberikan pertanyaan terbuka mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Berikut ini hasil dari pra survey yang terdapat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1
Hasil Pra Survey Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bumen Redja Abadi Semarang

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan	Jumlah Jawaban	Presentase (%)
Kompensasi	14	15,55
Lingkungan Kerja	17	18,88
Motivasi Kerja	13	14,44
Karakteristik Pekerjaan	18	20
Beban Kerja	16	17,77
Faktor Lain	12	13,33

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Setiap karyawan menjawab 3 jawaban mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT. Bumen Redja Abadi Semarang. Responden pada pra survey ini hanya memilih 3 jawaban karena peneliti ingin memfokuskan tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dapat dilihat bahwa karyawan PT. Bumen Redja Abadi Semarang menyebutkan karakteristik pekerjaan sebagai faktor terbanyak yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu sebanyak 18 responden atau sebesar 20%, diikuti faktor lingkungan kerja sebanyak 17 responden atau sebesar 18,88%, dan sebanyak 16 responden atau 17,77% untuk faktor beban kerja. Untuk faktor kompensasi sebanyak 14 responden atau sebesar 15,55% dan faktor lain (kepemimpinan, promosi, dan lain-lain) sebanyak 12 responden atau sebesar 13,33%.

Girosudarmo (2001) dalam Chandra et al., (2014:13) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan merupakan pelaksanaan tugas oleh karyawan yang meliputi wewenang, tanggung jawab, dan tugas-tugas yang harus

dilakukan, serta juga dapat meningkatkan kepuasan yang diperoleh individu dari karakteristik pekerjaan yang bersangkutan. Karakteristik pekerjaan adalah dasar bagi produktivitas dan kepuasan kerja karyawan, yang dirancang untuk memainkan peranan yang penting dalam kesuksesan serta kelangsungan hidup suatu perusahaan. Rachmawati et al., (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja dari seseorang atau karyawan akan terpenuhi ketika karakteristik pekerjaan dapat memenuhi kebutuhan mereka dan sebaliknya, karyawan akan merasakan ketidakpuasan ketika karakteristik pekerjaan yang ada tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh mereka. Pekerjaan yang membutuhkan banyak keterampilan serta memiliki tingkat kerumitan yang terlalu tinggi, dapat membuat karyawan frustrasi. Di sisi lain pekerjaan yang monoton akan dapat menyebabkan karyawan menjadi bosan.

Pada PT. Bumen Redja Abadi Semarang, terkadang karyawan mendapat tugas tambahan dari atasan, dimana tugas tersebut diluar tugas utamanya. Karyawan tidak fokus terhadap tugas utamanya dan pekerjaan yang dilakukan memerlukan ketelitian yang tinggi sehingga sebisa mungkin karyawan meminimalkan kekeliruan atau kesalahan agar tidak menimbulkan kerugian. Hal tersebut dapat mengakibatkan karyawan merasa tertekan dan frustrasi sehingga dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Selain karakteristik pekerjaan, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu lingkungan kerja. Hal ini didukung oleh pendapat Sudiarditha et al., (2016:280) yang menyatakan bahwa semakin puas karyawan terhadap perusahaan mereka, maka akan semakin tinggi pula motivasi mereka dalam menjalankan pekerjaannya. Fasilitas kerja yang diberikan oleh perusahaan juga berhubungan langsung dengan lingkungan kerja karyawan. Lingkungan kerja yang ada di perusahaan berhubungan dengan kepuasan karyawan dan hasil yang akan didapat oleh perusahaan. Jika lingkungan kerja nyaman maka akan membantu para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya serta dapat memberikan kepuasan tersendiri untuk setiap karyawan.

Lingkungan kerja di PT. Bumen Redja Abadi Semarang sudah cukup baik. Namun, jalan raya di depan perusahaan tersebut sering terjadi kemacetan yang cukup parah di waktu tertentu. Pada divisi tertentu, ruang kerja terlalu sempit dan jarak antar meja karyawan terlalu dekat. Pada divisi *service*, dekatnya ruangan karyawan dengan tempat untuk melakukan *service* pada kendaraan yang menimbulkan suara bising dapat mengganggu konsentrasi karyawan yang sedang bekerja. Hal-hal tersebut dapat mengurangi kepuasan kerja karyawan.

Selain karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja, kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh beban kerja. Menurut Munandar (2014:20) dalam Malino (2020:96) menyatakan bahwa beban kerja merupakan tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja atau karyawan. Sedangkan, Malino (2020:96) menyatakan bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang muncul yang dikarenakan jumlah atau tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan secara sistematis, dengan menggunakan keterampilan mereka yang harus diselesaikan berdasarkan waktu yang telah ditetapkan.

Jika beban kerja yang dimiliki karyawan tinggi, akan menjadi suatu hambatan jika kemampuannya tidak setara dengan beban kerjanya. Hal tersebut dapat mengakibatkan kepuasan kerja karyawan menurun. Sebaliknya, jika karyawan memiliki beban kerja yang setara dengan kemampuannya maka tidak akan menjadi hambatan dan kepuasan kerjanya tidak menurun.

Pada PT. Bumen Redja Abadi Semarang, komputer yang digunakan untuk bekerja kurang mumpuni atau lambat dan dapat mengganggu pekerjaan yang sedang dilakukan sehingga antrian pekerjaan akan memanjang. Terkadang, karyawan juga mendapat tugas tambahan dari atasan. Hal-hal tersebut membuat karyawan merasa selalu dikejar waktu dalam menyelesaikan tugasnya karena adanya tekanan dari atasan sehingga menjadi beban kerja tambahan untuk karyawan. Karyawan merasa lebih terbebani

dengan target-target pekerjaan yang berlebihan karena tidak sesuai dengan jangka waktu yang diberikan serta kapasitas kemampuan mereka. Hal tersebut dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, mengidentifikasi *research gap*. Pada variabel karakteristik pekerjaan, penelitian terdahulu oleh Chandra et al., (2014), Hendra Narottama & Bagus Ketut Surya (2015), dan Mahayanti & Sriathi (2017) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan menurut Rahajaan et al., (2012) dan Jaya (2015) menyatakan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja.

Pada variabel lingkungan kerja, penelitian terdahulu oleh Jamalina et al., (2018), Andriany (2019), dan Sudiarditha et al., (2016) menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan menurut Apriyani dan Iriyanto (2020) menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan.

Pada variabel beban kerja, penelitian terdahulu oleh Tambengi et al., (2016), Alvian et al., (2017), dan Himawati (2016) menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan menurut Nugraha dan Suherna (2019) menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan *research gap* dan fenomena yang terjadi, pada penelitian ini yang menjadi variabel independennya yaitu karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja, dan beban kerja. Sedangkan variabel dependennya yaitu kepuasan kerja.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bumen Redja Abadi Semarang?

2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bumen Redja Abadi Semarang?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bumen Redja Abadi Semarang?

1.3 Pembatasan Penelitian

Dalam penelitian ini perlu diberikan batasan masalah yang akan dianalisa agar ruang lingkup penelitian tidak meluas dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang sebenarnya. Oleh karena itu, peneliti memfokuskan penelitiannya pada pengaruh karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja, dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bumen Redja Abadi Semarang.

1.4 Tujuan Penelitian

Bersarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bumen Redja Abadi Semarang.
2. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bumen Redja Abadi Semarang.
3. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bumen Redja Abadi Semarang.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Bagi Akademik

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi tambahan dan dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau pedoman bagi yang membutuhkan, terutama bagi yang akan melakukan penelitian selanjutnya mengenai karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja, beban kerja, dan kepuasan kerja.

2. Kegunaan Bagi Organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan dalam mengelola sumber daya manusia, terkait dengan karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja, beban kerja, dan kepuasan kerja.

3. Kegunaan Bagi Peneliti

Untuk memperluas ilmu dan wawasan dalam bidang sumber daya manusia terkait dengan karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja, beban kerja, dan kepuasan kerja.