

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting dan bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan karena pada hakikatnya, sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi.

Sumber daya manusia dalam organisasi perlu dikelola dengan baik, agar tercapainya tujuan (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dessler dalam Sinambela (2016:08) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan serangkaian kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang untuk menjalankan aspek “orang” atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pemberian imbalan dan penilaian.

Salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja para pegawai/karyawan. Menurut Martoyo (1992:115) kepuasan kerja pada dasarnya merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ia akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi. Kepuasan kerja sebenarnya merupakan

keadaan yang sifatnya subyektif yang merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang dipikirkannya sebagai hal yang pantas atau berhak atasnya. Sementara setiap karyawan/pegawai secara subyektif menentukan bagaimana pekerjaan itu memuaskan.

Kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan karyawan tentang hal-hal yang menyenangkan atau tidak terhadap suatu pekerjaan yang mereka hadapi, yang berkaitan dengan motivasi. Seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya, dan hal ini merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu bergantung cara individu tersebut mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginan dan hasil keluarnya. Menurut Hamali dalam Sitorus, dkk (2020:121) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan, terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antara karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja, dan hal-hal lain yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya.

Ada beberapa aspek dalam pekerjaan yang mempengaruhi tercapainya kepuasan kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut pendapat Robbins dan Judge dalam Suciani, dkk (2022:2) antara lain: perasaan aman di lingkungan kerja dan budaya perusahaan. Selain itu, menurut Herzberg dalam Paskanindia (2019:3), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, antara lain faktor hygiene dan motivasi.

Menurut Sutrisno dalam Marayasa dan Faradila (2020:112) Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki suatu faktor yang mendorong aktivitas tertentu pada umumnya adalah kebutuhan serta keinginan orang tersebut. Kebutuhan dan keinginan seseorang berbeda dengan kebutuhan dan keinginan orang lain. Perbedaan kebutuhan dan keinginan seseorang itu terjadi karena proses mental yang terjadi dalam diri orang yang bersangkutan dan proses pembentukan persepsi diri pada hakikatnya merupakan proses belajar seseorang terhadap segala sesuatu yang dilihat dan dialaminya dari lingkungan yang ada di sekitarnya. Hasibuan (2007: 95) mengatakan bahwa motivasi adalah pemberian daya gerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau berkerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala upaya untuk mencapai kepuasan.

Faktor kedua adalah budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan suatu sistem nilai, kepercayaan, dan kebiasaan dalam suatu organisasi yang saling berinteraksi dengan struktur sistem formalnya untuk menghasilkan norma-norma perilaku organisasi. Wahab dalam Tobari (2016:49), dalam setiap organisasi, budaya kerja selalu diharapkan, baik karena baiknya budaya akan berhubungan dengan berhasil atau tidaknya tujuan organisasi dicapai. Dengan budaya organisasi yang baik, biasanya organisasi akan mudah mengatasi masalah yang dihadapi dan bisa mencapai tujuan organisasi, Setiyawan dan Waridin, (2006: 190). Adanya budaya organisasi yang baik, biasanya dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawannya.

Faktor yang ketiga adalah Lingkungan kerja. Menurut Sofyan, (2013: 19), Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar karyawan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas yang di berikan kepadanya dan dalam suatu wilayah. Lingkungan kerja lebih di arahkan kepada bagaimana karyawan mendapatkan rasa nyaman, tenang, puas, dalam menyelesaikan pekerjaan dalam ruang kerjanya.

Lingkungan kerja yang memberikan rasa nyaman bagi karyawannya dapat meningkatkan kepuasan karyawannya. Lingkungan kerja meliputi pewarnaan, kebersihan, pertukaran udara, penerangan, musik, keamanan, dan kebisingan. Lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai, apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien, Sedarmayanti (2012:2). Motivasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja perlu diperhatikan oleh Toko Sinar Bangunan Kota Kupang, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Toko Sinar Bangunan Kota Kupang adalah salah satu toko yang melayani kebutuhan bahan bangunan dan perlengkapan dan peralatan pertukangan bagi konsumen yang membutuhkannya, baik yang berdomisili di kota Kupang maupun di luar kota Kupang. Toko Sinar Bangunan berlokasi di JL. Jendral Sudirman No. 116, Kec. Kota Raja, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Letaknya yang sangat strategis menjadikannya salah satu toko yang dikunjungi oleh pengunjung saat dibuka pelayanan bagi konsumen.

Proses pelayanan kepada konsumen berlangsung dengan baik dan efektif. Toko Sinar Bangunan dalam proses pelayanan ini menerapkan sistem pelayanan yang sangat baik, yaitu dengan cara membagi setiap karyawan pada masing-masing fungsi pelayanan. Ada beberapa fungsi secara langsung maupun tidak langsung, yaitu ada yang di bagian kasir atau keuangan, gudang, pendataan, perpajakan dan juga di bagian transaksi jual beli langsung pada toko.

Berdasarkan hasil pengamatan penelitian di Toko Sinar Bangunan Kota Kupang, karyawan di Toko Sinar Bangunan Kota Kupang kurang tersenyum kepada pelanggan dan juga respon kepada pelanggan yang datang sangat lambat dan berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan, ditemukan permasalahan yang berhubungan dengan gejala-gejala timbulnya ketidakpuasan kerja pada karyawan Toko Sinar Bangunan Kota Kupang, dilakukan wawancara kepada 5 orang karyawan, di mana 2 orangnya merasa puas dan 3 orang lainnya merasa tidak puas, dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui ketidakpuasan karyawan pada pekerjaannya dikarenakan pekerjaan itu sendiri, bukan keahliannya, gaji yang didapat tidak mencukupi kebutuhan hidup. Selain itu faktor rekan kerja, di dalam perusahaan peranan rekan kerja sangat dibutuhkan untuk menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan yang dari itu bisa tercapainya tujuan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan, masih ada karyawan yang canggung dengan rekan kerjanya dikarenakan kurangnya pendekatan satu sama lain.

Motivasi dari atasan ataupun rekan kerja juga diperlukan, agar karyawan bersemangat dalam pekerjaannya. Oleh karena itu, untuk

mengetahui motivasi kerja karyawan pada Toko Sinar Bangunan Kota Kupang, maka dilakukan wawancara kepada 5 orang karyawan. Hasil wawancara dapat diketahui motivasi kerja karyawan berbeda-beda ada yang bermotivasi tinggi dan ada yang rendah, dikarenakan kebanyakan karyawan bekerja itu untuk memenuhi kebutuhan hidup yang tinggi.

Permasalahan selanjutnya yang meliputi budaya organisasi, seperti yang kita ketahui budaya organisasi itu sendiri merupakan suatu karakteristik yang ada di suatu kelompok dan digunakan sebagai tuntunan mereka dalam berperilaku serta membedakannya dengan kelompok lain. Budaya Organisasi yang ada di Toko Sinar Bangunan Kota Kupang yaitu budaya organisasi kedisiplinan, seluruh karyawan yang ada di toko Sinar Bangunan selalu disiplin terhadap diri mereka. Setiap hari Senin sampai Sabtu para karyawan selalu memakai seragam yang berbeda di setiap harinya, yaitu hari Senin memakai baju orange hijau bertulis sinar bangunan, hari Selasa memakai baju promosi warna hitam, hari Rabu memakai baju promosi warna merah, hari Kamis memakai baju promosi warna kuning, hari Jumat memakai baju batik, dan hari Sabtu memakai baju promosi warna putih. Hal tersebut dilakukan untuk menciptakan kesan rapi dan sopan kepada sesama karyawan maupun kepada konsumen.

Selain Toko Sinar Bangunan disiplin seragam, Toko Sinar Bangunan juga membudayakan tepat waktu. Budaya tepat waktu harus dilakukan oleh semua karyawan, karena jika ada pelanggan yang memesan produk di hari tertentu dalam jumlah banyak, maka karyawan harus bisa tepat waktu dalam mengantarkan pesanan produk tersebut. Seluruh karyawan juga menaati peraturan mengenai waktu, di mana mereka harus hadir di toko tersebut,

karyawan yang terbiasa menitip tanda tangan daftar hadir pada saat hari kerja, tidak lagi melakukannya, karena Toko Sinar Bangunan sudah menerapkan sistem kehadiran dengan sidik jari. Tetapi tetap saja masih ditemukan karyawan yang tidak mematuhi jam kerja yang sudah ditetapkan dalam peraturan.

Selain budaya organisasi, Toko Sinar Bangunan Kota Kupang juga harus memperhatikan lingkungan kerja. Adapun fenomena yang terjadi di Toko Sinar Bangunan Kota Kupang adalah : lingkungan yang tidak kondusif terlihat pada ruang kerja yang sempit dan di ruangan terdapat beberapa komputer, meja kerja dan juga untuk dokumen. Semua itu membuat karyawan susah untuk bergerak secara leluasa, apalagi di saat padatnya pembelian, sehingga karyawan yang di bagian pendataan akan sangat sibuk untuk menyelesaikan tugas dan bahkan menjadi kendala untuk mengerjakannya. Berikut dibawah ini adalah data lingkungan kerja pada Toko Sinar Bangunan Kota Kupang, dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1.1

Data Lingkungan Kerja Toko Sinar Bangunan Kota Kupang

No	Nama Ruangan	Lampu	AC	Kipas Angin	Lemari Dokumen	Meja	Kursi
1.	Etalase penjualan	33	-	2	-	1	4
2	Ruang Tengah	7	2	-	3	4	7
3	Ruang cat dan keramik	18	-	2	-	2	6
4	Ruang belakang	3	-	-	4	3	3

5	Ruang atas	3	-	-	3	3	3
6	Dapur	2	-	-	-	3	2

Sumber data : Toko Sinar Bangunan Kota Kupang

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menunjukkan lingkungan kerja di beberapa ruangan memiliki temperature udara yang panas, karena kurangnya fasilitas seperti AC (*Air conditioner*) dan kipas angin yang tidak ada di beberapa ruangan. Hal ini menyebabkan jam operasional kerja tidak efektif digunakan. Hampir sepanjang waktu terjadi kebisingan yang cukup tinggi, karena lokasinya terletak di pinggir jalan raya.

Selain fenomena masalah di atas, Penelitian ini perlu dilakukan juga karena adanya *research gap* antara penelitian-penelitian sebelumnya. Hasil penelitian Wuwungan, dkk (2017), hasilnya menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Pada penelitian Pancasila, dkk (2020) juga menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan pada penelitian Afyah, dkk (2017) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Penelitian Tumbeleka (2015), dan Taber Alhabsji (2015), menunjukkan hasil adanya pengaruh yang signifikan antara Budaya Organisasi terhadap kepuasan kerja dan penelitian Herawan, dkk (2015) menunjukkan hasil adanya pengaruh yang signifikan antara Budaya Organisasi terhadap kepuasan kerja, sedangkan dalam penelitian Umen Dartono (2005) menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

Penelitian Wuwungan, dkk (2017) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, pada penelitian Monoarfa, dkk (2020) menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan pada penelitian Lumentut dan Dotulong (2015) menemukan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, dan pada penelitian Setyani (2014) menemukan hasil lingkungan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dan *research gap* mengenai Motivasi kerja, budaya organisasi dan lingkungan kerja, perlu untuk dilakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Motivasi, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Toko Sinar Bangunan Kota Kupang**”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi mengenai motivasi, budaya organisasi, lingkungan kerja dan gambaran kepuasan kerja karyawan pada Toko Sinar Bangunan Kota Kupang?
2. Apakah motivasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Toko Sinar Bangunan Kota Kupang?

3. Apakah motivasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Toko Sinar Bangunan Kota Kupang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas, tujuan penelitian ini secara umum adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persepsi tentang motivasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja dan gambaran kepuasan kerja karyawan pada Toko Sinar Bangunan Kota Kupang.
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh motivasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada Toko Sinar Bangunan Kota Kupang.
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh motivasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Toko Sinar Bangunan Kota Kupang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Toko Sinar Bangunan Kota Kupang

Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi Toko Sinar Bangunan Kota Kupang dalam memahami motivasi, budaya organisasi dan lingkungan kerja dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dan sebagai bahan pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.