

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Persaingan bisnis atau usaha baik dipasar domestik maupun pasar global semakin ketat, untuk itu perusahaan harus selalu mengupayakan kesejahteraan para karyawannya. Melihat pentingnya peranan sumber daya manusia sebagai pegawai dalam suatu perusahaan, maka perlu diberikan perhatian terhadap kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan tersebut sehingga produktivitasnya akan meningkat dan memberikan pengaruh positif terhadap perusahaan. Banyak hal yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja para karyawan, diantaranya lingkungan kerja non fisik dan *work-life balance*.

Lingkungan kerja merupakan tempat dimana para karyawan melakukan aktivitas pekerjaannya sehari-hari. Perusahaan harus dapat menciptakan lingkungan kerja yang nyaman agar karyawan dapat bekerja dengan baik dan memberikan pengaruh positif bagi perusahaan. Selain lingkungan fisik yang perlu diperhatikan seperti penerangan, suhu, kebisingan dan lain-lain, kondisi lingkungan non fisik juga tidak kalah penting untuk dijaga agar selalu kondusif. Lingkungan non fisik dapat berupa hubungan antara atasan dan bawahan maupun hubungan dengan rekan kerja.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Pande dan Utama (2014) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap kepuasan kerja, hal ini berarti semakin baik lingkungan kerja non fisik dalam perusahaan maka karyawan akan merasa puas dalam bekerja. Begitu pula dengan hasil

penelitian Wibowo et.al (2014) yang menyatakan lingkungan kerja non-fisik berperan penting untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal ini terjadi karena lingkungan kerja non-fisik seperti struktur tugas, desain pekerjaan, pola kepemimpinan, pola kerja sama dan budaya organisasi semakin baik, maka kepuasan kerja karyawan pun juga semakin membaik.

Alasan penulis tidak menyertakan lingkungan kerja fisik sebagai variabel dalam penelitian ini adalah dikarenakan tempat penelitian ini berada di lingkungan pusat perbelanjaan atau *mall*. Standar keamanan dan kenyamanannya sudah cukup baik dan tidak terdapat masalah yang dapat mempengaruhi terhadap kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh para karyawan pramuniaga yang merupakan objek penelitian.

Faktor penting lainnya yang perlu dipertimbangkan oleh perusahaan dalam membuat suatu kebijakan agar produktivitas kerja tetap terjaga adalah keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan (*work-life balance*). Jika keseimbangan tersebut dapat terjaga dengan baik, maka akan menghasilkan semangat kerja tinggi, timbulnya perasaan puas terhadap pekerjaan yang dimiliki, dan adanya rasa tanggung jawab penuh baik di dalam pekerjaan maupun dalam kehidupan pribadinya. Konflik berkelanjutan antara pekerjaan (*work*) dan kehidupan pribadi (*life*) dapat meningkatkan level stress karyawan dan berakhir pada penurunan kepuasan pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi tempatnya bekerja. Apalagi waktu kerja yang ditetapkan perusahaan adalah mulai pukul 08.30 - 21.30 WIB dan terbagi menjadi 2 (dua) *shift* yaitu *shift* pertama pada pukul 08:30 - 16:30 sedangkan *shift* kedua dimulai pukul 13:30 - 21:30. Akan

tetapi tidak jarang karyawan tersebut harus menambah jam lembur (*overtime*) untuk mengejar target penjualan yang mengakibatkan berkurangnya waktu untuk keluarga dan urusan pribadi karyawan.

Hal ini didukung dengan hasil penelitian Aseptia dan Maruno (2017) yang menyatakan bahwa *work-life balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Semakin baik *work-life balance* karyawan, maka semakin baik pula kepuasan kerja yang diperoleh oleh perusahaan dan karyawan.

PT. Matahari *Department Store* Tbk (“Matahari” atau “Perseroan”) adalah perusahaan ritel di Indonesia yang menawarkan produk-produk *fashion* terkini dan berkualitas tinggi. Matahari telah mengukir sejarah panjang dalam dunia ritel Indonesia. Memulai perjalanan pada tanggal 24 Oktober 1958 dengan membuka gerai pertamanya berupa toko *fashion* anak-anak di daerah Pasar Baru Jakarta, Matahari melangkah maju dengan membuka *department store* modern pertama di Indonesia pada tahun 1972. Sejak itu, jaringan ritel Matahari telah tersebar ke 151 toko di 70 kota berikut gerai *online* mataharistore.com. Dengan memperkerjakan lebih dari 50.000 orang dan 80% pembelian langsung dan konsinyasi produk yang berasal dari sekitar 850 pemasok lokal, Matahari telah menjadikan dirinya sebagai merek asli nasional (Tentang Matahari, 2017).

Dampak yang ditimbulkan dari ketidakpuasan karyawan adalah tingkat *turnover* yang tinggi. Berikut adalah tabel data perputaran karyawan yang diperoleh dari Bagian HRD untuk periode tahun 2015 s/d Juni 2017 :

Tabel 1.1 Data *Turnover* Karyawan Matahari Dept. Store Cabang Daan Mogot

Periode	Jumlah Karyawan Aktif	Jumlah Karyawan Keluar	Persentase (%)
Jan-Jun '17	172	30	17%
2016	235	70	30%
2015	330	53	16%

Sumber : Bagian *Human Resource and Development* (2017)

Dari data diatas dapat diperoleh informasi bahwa dalam 3 periode tersebut jumlah karyawan yang keluar diatas 10%. Tingkat *turnover* tersebut dinilai cukup tinggi, karena menurut Gillis dalam Mardiana et al., (2014), tingkat *turnover* dikatakan normal berkisar antara 5-10% per tahun, dikatakan tinggi apabila lebih dari 10%. Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD Matahari Dept. Store cab. Mall Daan Mogot, terjadinya tingkat *turnover* yang tinggi disebabkan karena adanya niat dari karyawan sendiri untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya saat ini sangatlah tinggi, akibatnya karyawan memiliki motivasi untuk meninggalkan pekerjaan.

Hal tersebut juga didukung oleh hasil penyebaran kuisisioner pra-survey yang mengindikasikan adanya ketidakpuasan kerja karyawan. Sebanyak 57% responden mengaku kesulitan untuk menyisihkan waktu untuk hobi atau aktivitas yang disukai, 48% responden merasa bahwa perlakuan pimpinan terhadap bawahan masih kurang adil dan objektif serta 67% merasa bahwa terdapat ketidaksesuaian besaran insentif dengan pekerjaan yang telah diselesaikan.

Berikut adalah hasil dari penyebaran kuisioner pra-survey yang telah dilakukan kepada objek penelitian.

Tabel 1.2 Hasil Penyebaran Kuisioner Pra-survey

No.	Pernyataan	Ya / Sudah	Tidak / Belum
1	Apakah anda merasa nyaman dengan rekan kerja saat ini?	95%	5%
2	Apakah atasan anda memperlakukan bawahan secara adil dan objektif tanpa membedakan antar karyawan?	52%	48%
3	Apakah anda dapat menyisihkan waktu diluar pekerjaan untuk keluarga / teman?	76%	24%
4	Apakah anda dapat menyisihkan waktu diluar pekerjaan untuk aktifitas lain/hobi yang anda sukai?	43%	57%
5	Apakah anda merasa sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan saat ini?	86%	14%
6	Apakah besaran insentif yang anda terima sudah sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukan?	33%	67%

Sumber : Data Olahan Hasil Pra-survey (2018)

Berdasarkan beberapa masalah yang telah diungkapkan diatas serta hasil penyebaran kuisioner pra-survey, maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah penelitian dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Dan *Work Life Balance* Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Karyawan Pramuniaga Wanita Matahari Dept. Store Cabang Mall Daan Mogot).”**

1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Masalah-masalah yang dapat diidentifikasi berdasarkan uraian dari latar belakang dalam penelitian ini yaitu:

- a. Perlakuan yang kurang adil dan objektif dari pimpinan kepada para karyawan membuat kepuasan kerja menurun,
- b. Dikarenakan jam kerja yang relatif panjang, karyawan merasa kesulitan untuk mengatur waktu terhadap hobi ataupun aktivitas lain yang disukainya,
- c. Ketidaksesuai besaran insentif yang diterima karyawan masih belum sesuai dengan harapan dan keinginannya,
- d. Rendahnya kepuasan kerja karyawan yang diakibatkan oleh lingkungan kerja non fisik yang tidak memadai dan *Work-Life Balance* karyawan yang rendah.

1.2.2. Batasan Masalah

Agar masalah yang dibahas dalam penelitian ini terarah maka diperlukan pembatasan masalah. Adapun masalah yang dibatasi dalam penelitian ini yaitu:

- a. Penelitian ini dilakukan di Matahari *Dept. Store* cabang Mall Daan Mogot – Jakarta Barat untuk seluruh karyawan pramuniaga wanita.
- b. Penulis membatasi penelitian ini pada variabel Kepuasan Kerja (Y) yang dipengaruhi oleh Lingkungan Kerja Non Fisik (X1) dan *Work Life Balance* (X2).

1.3. Rumusan Masalah

Masalah yang dapat dirumuskan dan digunakan untuk mencapai tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja karyawan pramuniaga wanita Matahari *Dept. Store* cabang Mall Daan Mogot?
- b. Apakah terdapat pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja karyawan pramuniaga wanita Matahari *Dept. Store* cabang Mall Daan Mogot?
- c. Apakah Lingkungan Kerja Non Fisik dan *Work Life Balance* berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Kerja karyawan pramuniaga wanita Matahari *Dept. Store* cabang Mall Daan Mogot?
- d. Apakah Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Kerja karyawan pramuniaga wanita Matahari *Dept. Store* cabang Mall Daan Mogot?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk menguji dan mengetahui bahwa terdapat pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja karyawan pramuniaga wanita Matahari *Dept. Store* cabang Mall Daan Mogot.
- b. Untuk menguji dan mengetahui bahwa terdapat pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja karyawan pramuniaga wanita Matahari *Dept. Store* cabang Mall Daan Mogot.

- c. Untuk menguji dan mengetahui bahwa Lingkungan Kerja Non Fisik dan *Work Life Balance* berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Kerja karyawan pramuniaga wanita Matahari *Dept. Store* cabang Mall Daan Mogot.
- d. Untuk menguji dan mengetahui bahwa Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Kerja karyawan pramuniaga wanita Matahari *Dept. Store* cabang Mall Daan Mogot.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua kalangan, diantaranya :

1. Untuk Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi pihak perusahaan dalam mengelola serta mempertahankan kepuasan kerja karyawan dan juga diharapkan dapat mengurangi *turnover intention* yang kerap terjadi.

2. Untuk Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan atau referensi bagi penelitian berikutnya baik yang sejenis maupun berbeda variabel ditempat dan waktu yang akan datang.

3. Untuk Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mengaplikasi teori yang sudah dipelajari selama perkuliahan dan juga untuk menambah wawasan peneliti dalam manajemen sumber daya manusia terutama kepuasan kerja.