

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan informasi teknologi dalam kehidupan manusia sudah semakin penting dengan seiringnya perkembangan teknologi yang cukup pesat, banyak dan hampir semua pekerjaan yang dilakukan berhubungan dengan teknologi. Dalam dunia bisnis perkembangan teknologi informasi mulai berdampak yang positif, hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya perusahaan yang terus mengembangkan teknologi informasi untuk terus dapat bersaing. Salah satu yang paling berpengaruh dalam suatu perusahaan dalam mengembangkan teknologi informasi adalah melalui media internet, internet digunakan perusahaan untuk membantu menyebarkan informasi dan memudahkan proses aktivitas perusahaan.

Pemakaian media internet untuk penyebaran informasi menjadi peluang bagi beberapa perusahaan dalam menjual produk maupun jasa untuk menciptakan alat-alat yang mendukung perkembangan teknologi informasi, teknologi yang berkembang pesat saat ini adalah penyebaran informasi melalui aplikasi telepon selular seperti SMS (*Short Message Service*) atau *Broadcast Message* dan aplikasi lainnya. Menurut Rahardjo industri IT banyak menghasilkan produk dan servis IT antara lain industri perangkat lunak, perangkat keras, perangkat jaringan, *internet service provider* dan jasa internet¹. Menurut Rahardjo permasalahan yang dihadapi dunia global dalam mengembangkan sumber daya manusia untuk bidang IT adalah

¹ Rahardjo, *Memahami Teknologi Informasi*, Elex Media Komputindo, 2002, hal 3.

dibutuhkan waktu yang lama untuk mengembangkan SDM ini, masalah lain yang dihadapi adalah keterbatasan tempat pendidikan dan pelatihan yang baik untuk bidang IT². Untuk mengatasi permasalahan tersebut dan mewujudkan peluang itu menjadi sesuatu yang menghasilkan keuntungan setiap perusahaan harus mengembangkan sumber daya manusia dengan melakukan proses perekrutan dan seleksi terhadap calon karyawan sehingga kinerja perusahaan meningkat.

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan sangat memegang peranan yang sangat penting, tenaga serta potensi setiap sumber daya manusia yang ada harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga memberikan hasil yang maksimal. Perusahaan dan karyawan merupakan dua hal yang saling membutuhkan, jika perusahaan ingin mencapai hasil yang maksimal maka ada beberapa faktor yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan karyawan. Salah satu cara agar perusahaan mencapai kepuasan adalah dengan meningkatkan motivasi dan didukung oleh lingkungan tempat mereka bekerja.

Menurut Gilmer dikutip oleh Sutrisno dalam buku "*Manajemen Sumber Daya Manusia*" faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, pengawasan, faktor intrinsik dari pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, fasilitas³. Pendapat lain dikemukakan oleh Ivancevich et al yang mengatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh seberapa puas karyawan dengan penghargaan intrinsik

² Ibid, hal 7

³ Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana, 2014, Hal 77.

maupun ekstrinsik, penghargaan intrinsik contohnya gaji, tunjangan serta promosi sedangkan ekstrinsik lebih mengutamakan ke lingkungan⁴.

Kepuasan kerja menurut Robbins dan Judge adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya⁵. Smith et al dikutip oleh Luthans mengatakan ada lima dimensi kepuasan yakni pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, supervisi dan rekan kerja⁶. Menurut Colquitt et al dikutip oleh Wibowo dalam buku "*Perilaku Dalam Organisasi*" kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif moderat pada kinerja, orang yang mempunyai tingkat kepuasan kerja lebih tinggi cenderung mempunyai tingkat kinerja tugas lebih tinggi, tingkat *citizenship behavior* lebih tinggi dan tingkat perilaku kontra produktif lebih rendah⁷. Menurut Wibowo dampak ketidakpuasan kerja adalah mengundurkan diri, keterlambatan dan mangkir⁸

Sama halnya dengan kepuasan, dorongan motivasi kepada karyawan sangat penting dilakukan terutama bagi pimpinan terhadap bawahannya, pemberian motivasi ini bertujuan agar seorang karyawan dapat berkembang sehingga kinerjanya meningkat dan tujuan organisasi dapat terpenuhi. Ini berarti perusahaan harus benar-benar memperhatikan tingkat kebutuhan karyawan. Motivasi menurut Maslow adalah dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan⁹. Maslow juga menyatakan bahwa setiap diri manusia terdiri dari atas lima tingkat kebutuhan yaitu

⁴ Ivancevich et al, *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, Jakarta, Erlangga, Hal 226.

⁵ Robbins dan Judge, *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat Edisi 12, 2008, Hal 99.

⁶ Luthans, *Organizational Behavior*, McGraw Hill int Edition, Hal 114.

⁷ Wibowo, *Perilaku Dalam Organisasi*, Jakarta, Rajagrafindo, Cetakan ke 1, 2013, Hal 141.

⁸ Ibid, Hal 145.

⁹ Suwatno, Donni J.P, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*, Bandung, Alfabeta, 2011, Hal 176.

kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan harga diri dan kebutuhan aktualisasi diri¹⁰.

Senada dengan Maslow, Herzberg membagi tingkat kebutuhan Maslow menjadi dua faktor yakni faktor *hygiene* atau pemeliharaan dan faktor motivator. Menurut Herzberg yang tergolong sebagai faktor motivator antara lain prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab dan kemajuan, sedangkan faktor dari luar diri atau *hygiene factor* antara lain supervisi, hubungan antar karyawan, kondisi kerja dan gaji¹¹.

Faktor lain yang mendukung terciptanya kepuasan kerja adalah lingkungan tempat karyawan itu menjalankan aktivitasnya. Menurut Sedarmayanti salah satu cara yang perlu dilakukan agar tempat kerja dapat dikatakan nyaman atau sesuai adalah dengan merancang suatu fasilitas agar fasilitas dapat menampung atau dipakai dengan nyaman oleh semua pegawai yang mungkin memerlukannya¹². Selain fasilitas di tempat kerja faktor lain yang dapat menciptakan adalah kepuasan di tempat kerja adalah dengan ditunjukkan seberapa banyak waktu yang dipergunakan untuk berkomunikasi dalam menjalankan pekerjaannya.

Menurut Marihot komunikasi merupakan bagian penting dalam kehidupan kerja karena komunikasi dapat meningkatkan saling pengertian antara pegawai dan atasan serta meningkatkan koordinasi dari berbagai tugas yang berbeda¹³. Sopiah juga mengatakan komunikasi yang terjadi dalam suatu kelompok organisasi merupakan

¹⁰ Ibid, Hal 177.

¹¹ Luthans, Op Cit, Hal 160.

¹² Sedarmayanti, *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*, Bandung, Mandar Maju, 2011, Hal 26.

¹³ Marihot T.E.H, *Manajemen Sumber daya Manusia*, Jakarta, Grasindo, 2007, Hal 208.

mekanisme fundamental dimana masing-masing anggota dapat menunjukkan kekecewaan ataupun rasa puas mereka¹⁴. Hal ini membuktikan bahwa lingkungan yang baik akan menciptakan rasa puas dalam diri karyawan

PT. Andalabs adalah satu dari sekian banyak perusahaan yang bergerak dibidang IT. Perusahaan yang didirikan pada tanggal 30 November 2007 ini berfokus pada perencanaan dan pengembangan mobile internet teknologi yang didukung oleh tim yang berpengalaman dan ahli dalam bidangnya. Tujuan dari perusahaan ini adalah untuk memperluas dan memanfaatkan *Open Source Software* untuk membuat perangkat lunak dan layanan untuk industri mobile. Dalam perkembangan teknologi yang pesat saat ini PT. Andalabs terus mengembangkan sumber daya manusianya, hal ini dilakukan agar perusahaan dapat terus bersaing dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen. Dalam hal meningkatkan kesejahteraan karyawan PT. Andalabs telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepuasan karyawan diantaranya dengan menjadikan status sebagai karyawan tetap, gaji yang besar, jenjang karir yang bagus serta bonus setiap akhir tahun. Namun pada kenyataannya masih timbul permasalahan dengan kepuasan dalam bekerja. Hal ini dapat dilihat pada tabel angket dibawah ini :

Tabel 1.1 Permasalahan PT. Andalabs

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Pendapatan yang saya terima sudah sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan	-	-	3 resp	12 resp	15 resp

¹⁴ Sopiah, *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta, Andi, 2008, Hal 142.

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
2	Perusahaan memberikan promosi kepada karyawan berprestasi	-	-	4 resp	12 resp	14 resp
3	Fasilitas yang ada diperusahaan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan	-	-	8 resp	10 resp	12 resp
4	Kerja sama antara rekan kerja sudah berjalan dengan baik	-	4 resp	8 resp	8 resp	10 resp
5	Komunikasi pimpinan dan karyawan mudah dilakukan dan berjalan dengan baik	-	1 resp	9 resp	8 resp	12 resp
6	Pimpinan selalu memberikan masukan untuk setiap pekerjaan yang saya lakukan	-	-	4 resp	12 resp	14 resp
7	Saya menyukai pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan	-	2 resp	8 resp	10 resp	10 resp

Sumber : PT. Andalabs, 2015

Bedasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah pertanyaan yang dijawab responden dengan kriteria TS (tidak setuju) dan STS (sangat tidak setuju). Sebanyak tujuh poin. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan PT. Andalabs mengalami ketidakpuasan mengenai pekerjaan yang mereka jalani dikarenakan tidak sesuai dengan pekerjaan yang diberikan, kurangnya perhatian pihak perusahaan kepada karyawan berprestasi, kurangnya komunikasi serta hubungan antar karyawan yang terjalin dengan baik.

Kesimpulan yang didapat dari hasil angket, permasalahan yang terjadi di PT. Andalabs mengenai hubungan antara rekan kerja dan pimpinan, fasilitas kantor, serta ketidakpuasan mereka dengan perusahaan. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa PT. Andalabs mengalami ketidakpuasan pekerjaan yang disebabkan oleh

beberapa faktor. Informasi lain yang mendukung permasalahan diperoleh dari wawancara dan pengamatan di lapangan dimana pimpinan puncak dalam hal ini *General Manager* sering tidak berada di lingkungan kantor. Hasil wawancara dengan beberapa karyawan lain diperoleh informasi bahwa karyawan mengeluhkan beberapa fasilitas kantor seperti komputer yang menjadi alat utama dalam bekerja seharusnya diganti dengan *laptop* yang memenuhi kriteria untuk mendukung pekerjaan, hal ini dimaksudkan agar aktivitas pekerjaan lebih mudah dilakukan.

Masalah lain timbul karena pekerjaan yang diberikan sering tidak sesuai dengan jam kerja dimana karyawan sering diminta untuk melakukan pekerjaan yang bukan tanggung jawabnya seperti memperbaiki *hardware* dan *software* komputer yang bukan dalam lingkup perusahaan, selain itu karyawan dituntut untuk selalu siap kapanpun untuk memperbaiki sistem yang mengalami gangguan sekalipun diluar jam kantor. Permasalahan ini mengakibatkan ketidakpuasan dalam diri karyawan sehingga banyak karyawan yang akhirnya mengundurkan diri. Fakta ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.2 Data Karyawan Berhenti Periode 2013-2015

No	Mulai Bekerja	Divisi	Jabatan	Berhenti Bekerja
1	1-Jul-12	<i>Design & Communication</i>	Staff	1-Mar-13
2	17-Sep-12	<i>Network & Programming</i>	Staff	16-May-14
3	8-Oct-13	<i>Marketing & developer</i>	Staff	17-Jun-14
4	14-Feb-14	<i>Network & Programming</i>	Staff	26-Sep-14
5	13-Mar-13	<i>Marketing & developer</i>	Staff	30-Oct-14
6	21-Jan-13	<i>Design & Communication</i>	Staff	20-Nov-2014
7	30-Nov-14	<i>Design & Communication</i>	Staff	15-Jan-15

Sumber : PT. Andalabs, 2015

Bedasarkan permasalahan diatas dan mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Leonardus B.S, yang berjudul “*Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sumber Sehat Semarang*”¹⁵, peneliti memfokuskan diri untuk mencari informasi penurunan kepuasan kerja melalui variabel motivasi dan variabel lingkungan kerja. Dengan demikian peneliti mengambil judul “**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT. ANDALABS - JAKARTA**”

B. Identifikasi Masalah

Bedasarkan angket evaluasi hasil kerja karyawan terhadap PT. Andalabs diperoleh beberapa permasalahan yang terjadi yaitu :

1. Fasilitas kantor yang kurang mendukung.
2. Hubungan interpersonal yang kurang baik antara karyawan maupun atasan.
3. *Job description* yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal.
4. Jam kerja yang tidak sesuai jadwal yang diberikan kepada karyawan.
5. Banyak karyawan yang mengundurkan diri karena tidak puas
6. Kurangnya perhatian perusahaan dalam bentuk promosi jabatan untuk para karyawannya

¹⁵ Leonardus B.S, “*Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sumber Sehat Semarang*”, Universitas Diponegoro, 2010.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dikaji secara lebih mendalam dan fokus maka permasalahan ini dibatasi pada masalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu motivasi kerja dan lingkungan kerja di PT. Andalabs Jakarta.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja PT. Andalabs – Jakarta ?
2. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja PT. Andalabs – Jakarta ?
3. Bagaimana Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Kerja di PT. Andalabs – Jakarta ?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja di PT. Andalabs – Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja di PT. Andalabs – Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja secara bersama – sama terhadap Kepuasan Kerja di PT. Andalabs – Jakarta.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan bukti yang menunjukkan adanya pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, yang dapat memberikan masukan kepada PT. Andalabs Jakarta akan pentingnya pemahaman dari manajemen terhadap karyawan dalam membentuk kepuasan kerja serta menggunakan data dari penelitian ini untuk evaluasi perusahaan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan acuan atau ditambahkan sebagai masukan bagi bidang sumber daya manusia yang dapat dijadikan indikator dan inspirasi untuk para pembaca dari perusahaan lain.

G. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas tentang teori-teori yang digunakan untuk mendukung penyelesaian masalah dan pencapaian tujuan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang penjelasan langkah-langkah penelitian yang meliputi, tempat dan waktu penelitian, sumber data, jenis data, metode pengumpulan data dan metode analisis data yang akan digunakan.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, visi misi, struktur organisasi, dan uraian tugas dari PT. Andalabs – Jakarta.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan karakteristik responden, tanggapan responden terhadap pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi kesimpulan serta saran-saran dari penelitian yang telah dilakukan yang kemudian kiranya akan memberikan manfaat bagi perusahaan, karyawan, pembaca serta peneliti selanjutnya.