

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Salah satu cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya, misalnya dengan melalui pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Lingkungan kerja merupakan tempat di mana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang nyaman dapat membuat karyawan bersemangat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Perusahaan haruslah dapat menciptakan lingkungan kerja yang dapat memberikan rasa nyaman kepada karyawannya sehingga dapat mendorong kemajuan bagi perusahaan. Lingkungan kerja yang nyaman akan menumbuhkan rasa senang dalam diri karyawan. Dengan rasa senang yang dimilikinya tersebut, maka karyawan tersebut akan betah di tempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu bekerja dipergunakan secara

efektif. Produktivitas akan tinggi dan otomatis kinerja karyawan juga akan meningkat.

Menjalankan tuntutan tugas merupakan salah satu bagian dari aspek beban kerja. Beban kerja dapat berupa tuntutan tugas atau pekerjaan, organisasi, lingkungan kerja dan kemampuan karyawan. Jika kemampuan karyawan lebih tinggi dari pada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul perasaan bosan. Sebaliknya, jika kemampuan karyawan lebih rendah dari pada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang berlebihan.

Kepuasan kerja mempunyai arti penting untuk aktualisasi diri karyawan. Bila dalam suatu perusahaan dengan banyak karyawan mengalami gangguan produktivitas dan kesehatan, maka kinerja perusahaan dapat terganggu. Gangguan yang dimaksud meliputi beberapa hal, diantaranya tidak ada gairah kerja karyawan yang dapat menyebabkan kinerja kerja menurun, sebagai akibat rutinitas yang terus menerus yang berakibat pada kebosanan dan ketidakpuasan kerja. Karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja akan merasa pekerjaannya merupakan suatu beban yang harus dikerjakan. Keadaan terbebani mendasari suatu keterpaksaan dalam bekerja, sehingga pekerjaan yang dikerjakan tidak maksimal.

PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang di Indonesia. PT. JNE berdiri sejak tahun 1990. Tidak hanya melayani pengiriman barang.

dalam negeri, PT. JNE juga menyediakan jasa pengiriman barang ke luar negeri dan harus bersaing dalam dunia usaha yang semakin ketat. Untuk mendapatkan kualitas karyawan yang terbaik, maka PT. JNE harus selalu meningkatkan kinerja karyawan, namun seiringnya waktu masih banyak kekurangan yang terjadi di dalam proses layanan service dan pengiriman barang, kesalahan dalam menyiapkan dan mengirim barang ke customer, keterlambatan dalam mengirim barang ke customer (tidak sesuai dengan layanan service yang sudah ditentukan oleh pihak JNE) serta komplain yang masuk ke perusahaan dari customer itu sendiri.

Berdasarkan survei pra penelitian di PT. JNE ada permasalahan yang terjadi di perusahaan yaitu masih kurang rasa tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan sehingga seringkali terjadi kesalahan dan kurangnya kemauan untuk belajar meningkatkan kemampuan diri untuk menjadi lebih baik sehingga berpengaruh pada kualitas dan kuantitas hasil dari pekerjaan mereka, juga hubungan sesama rekan kerja yang menyangkut dalam pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan atau kurangnya dalam hal komunikasi sehingga sering terjadi miskomunikasi baik antara rekan kerja juga antar departemen, ventilasi yang kurang baik, kurangnya cahaya dan ruang kerja yang terlalu dekat antara karyawan satu dengan yang lain membuat para karyawan tidak fokus dalam bekerja, serta lingkungan kerja yang kurang seperti lahan parkir kendaraan yang tidak luas, menimbulkan kendaraan berada diluar area PT. JNE yang mengakibatkan tidak tertata dengan rapi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi dalam mencapai tujuan adalah kepuasan kerja para karyawan. Bagi para manajer, memperhatikan kepuasan kerja karyawan sangat penting karna dapat mempengaruhi perilaku dan produktivitas kerja. Berikut data keluar masuk karyawan PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) :

Tabel 1.1 Data Keluar Masuk Karyawan PT. Jalur Nugraha Ekakurir

Bulan Januari-September 2016

Bulan	Jumlah Karyawan Awal Bulan	Jumlah Karyawan Yang Keluar			Jumlah Karyawan Yang Masuk			Jumlah Karyawan Akhir Bulan
		Customer Service	Cash Counter	Adm Receiving	Customer Service	Cash Counter	Adm Receiving	
Januari	74	1		1	1			73
Febuari	73		1	2		1		71
Maret	71	1	1				1	70
April	70		1		1			70
Mei	70			1				69
Juni	69							69
Juli	69							69
Agustus	69	1		2		1		67
September	67	2	1	1			1	65
Total	65	5	4	6	2	2	2	65

Sumber: Departemen HRD PT Jalur Nugraha EkaKurir (JNE)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan karyawan yang keluar pada bulan januari hingga september, sebagian besar karyawan yang keluar disebabkan oleh ketidak puasan karyawan terhadap kebijakan perusahaan. Seperti kesempatan untuk maju yang kurang didapat oleh karyawan PT. JNE mulai dari masuk kerja sampai pulang kerja karyawan hanya ditugaskan untuk melakukan sesuatu pekerjaan yang sama atau monoton, selain itu banyak karyawan yang mengeluh kepada bagian *HRD* tentang apa yang dia rasakan terhadap pekerjaan dan masalah-masalah yang mereka hadapi seperti beban kerja yang berlebihan, misalnya karyawan diberikan tugas yang banyak dengan tenggang waktu yang relatif sedikit dan pemberian kompensasi yang tidak sesuai dengan tepat waktu.

Tabel 1.2 : Kuesioner Pra Survei
Customer Service

No	Pertanyaan		
1.	Bagaimana penerangan cahaya dalam ruang kerja anda?	Kurang terang 7 Karyawan	Sangat terang 3 Karyawan
2.	Bagaimana sistem pemberian gaji yang diberikan oleh perusahaan, apakah selalu tepat waktu?	Tidak tepat waktu 6 Karyawan	Tepat waktu 4 Karyawan
3.	Bagaimana kondisi ruang kerja ditempat anda bekerja?	Sempit 7 Karyawan	Luas 3 Karyawan
4.	Apakah waktu istirahat yang diberikan sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh perusahaan?	Tidak sesuai 6 Karyawan	Sesuai 4 Karyawan
5.	Bagaimana kondisi tempat parkir ditempat anda bekerja?	Tidak luas 8 Karyawan	Luas 2 Karyawan

Sumber : Data diolah Peneliti

Berdasarkan tabel diatas bahwa pada pertanyaan nomer satu didapat hasil sebanyak 7 karyawan menyatakan bahwa cahaya diruangan kerja kurang terang, sedangkan sisanya 3 karyawan menyatakan bahwa diruangan kerja sangat terang. Untuk pertanyaan nomer dua didapat hasil sebanyak 6 karyawan menyatakan bahwa pemberian gaji yang diberikan oleh perusahaan tidak tepat waktu, sedangkan sisanya 4 karyawan menyatakan tepat waktu. Untuk pertanyaan nomer tiga didapat hasil sebanyak 7 karyawan menyatakan bahwa kondisi ruang kerja tempat bekerja sempit dan sisanya 3 karyawan menyatakan kondisi ruang kerja luas. Untuk pertanyaan nomer empat didapat hasil sebanyak 6 karyawan menyatakan bahwa waktu istirahat yang diberikan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, sedangkan sisanya 4 karyawan menyatakan waktu istirahat yang diberikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Untuk pertanyaan nomer lima didapat hasil sebanyak 8 karyawan menyatakan kondisi tempat parkir tidak luas, sedangkan sisanya 2 karyawan menyatakan kondisi tempat parkir luas.

Tabel 1.3 : Kuesioner Pra Survei
Cash Counter

No	Pertanyaan		
1.	Bagaimana penerangan cahaya dalam ruang kerja anda?	Kurang terang 8 Karyawan	Sangat terang 2 Karyawan
2.	Bagaimana sistem pemberian gaji yang diberikan oleh perusahaan, apakah selalu tepat waktu?	Tidak tepat waktu 7 Karyawan	Tepat waktu 3 Karyawan
3.	Bagaimana kondisi ruang kerja ditempat anda bekerja?	Sempit 6 Karyawan	Luas 4 Karyawan
4.	Apakah waktu istirahat yang diberikan sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh perusahaan?	Tidak sesuai 6 Karyawan	Sesuai 4 Karyawan
5.	Bagaimana kondisi tempat parkir ditempat anda bekerja?	Tidak luas 7 Karyawan	Luas 3 Karyawan

Sumber : Data diolah Peneliti

Berdasarkan tabel diatas bahwa pada pertanyaan nomer satu didapat hasil sebanyak 8 karyawan menyatakan bahwa cahaya diruangan kerja kurang terang, sedangkan sisanya 2 karyawan menyatakan bahwa diruangan kerja sangat terang. Untuk pertanyaan nomer dua didapat hasil sebanyak 7 karyawan menyatakan bahwa pemberian gaji yang diberikan oleh perusahaan tidak tepat waktu, sedangkan sisanya 3 karyawan menyatakan tepat waktu. Untuk pertanyaan nomer tiga didapat hasil sebanyak 6 karyawan menyatakan bahwa kondisi ruang kerja tempat bekerja sempit dan sisanya 4 karyawan menyatakan kondisi ruang kerja luas. Untuk pertanyaan nomer empat didapat hasil sebanyak 6 karyawan menyatakan bahwa waktu istirahat yang diberikan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, sedangkan sisanya 4

karyawan menyatakan waktu istirahat yang diberikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Untuk pertanyaan nomer lima didapat hasil sebanyak 7 karyawan menyatakan kondisi tempat parkir tidak luas, sedangkan sisanya 3 karyawan menyatakan kondisi tempat parkir luas

Tabel 1.4 : Kuesioner Pra Survei
Adm Receiving

No	Pertanyaan		
1.	Bagaimana penerangan cahaya dalam ruang kerja anda?	Kurang terang 6 Karyawan	Sangat terang 4 Karyawan
2.	Bagaimana sistem pemberian gaji yang diberikan oleh perusahaan, apakah selalu tepat waktu?	Tidak tepat waktu 6 Karyawan	Tepat waktu 4 Karyawan
3.	Bagaimana kondisi ruang kerja ditempat anda bekerja?	Sempit 8 Karyawan	Luas 2 Karyawan
4.	Apakah waktu istirahat yang diberikan sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh perusahaan?	Tidak sesuai 7 Karyawan	Sesuai 3 Karyawan
5.	Bagaimana kondisi tempat parkir ditempat anda bekerja?	Tidak luas 8 Karyawan	Luas 2 Karyawan

Sumber : Data diolah Peneliti

Berdasarkan tabel diatas bahwa pada pertanyaan nomer satu didapat hasil sebanyak 6 karyawan menyatakan bahwa cahaya diruangan kerja kurang terang, sedangkan sisanya 4 karyawan menyatakan bahwa diruangan kerja sangat terang. Untuk pertanyaan nomer dua didapat hasil sebanyak 6 karyawan menyatakan bahwa pemberian gaji yang diberikan oleh perusahaan tidak tepat waktu, sedangkan sisanya 4 karyawan menyatakan tepat waktu. Untuk pertanyaan nomer tiga didapat hasil sebanyak 8 karyawan menyatakan

bahwa kondisi ruang kerja tempat bekerja sempit dan sisanya 2 karyawan menyatakan kondisi ruang kerja luas. Untuk pertanyaan nomer empat didapat hasil sebanyak 7 karyawan menyatakan bahwa waktu istirahat yang diberikan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, sedangkan sisanya 3 karyawan menyatakan waktu istirahat yang diberikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Untuk pertanyaan nomer lima didapat hasil sebanyak 8 karyawan menyatakan kondisi tempat parkir tidak luas, sedangkan sisanya 2 karyawan menyatakan kondisi tempat parkir luas.

Adanya lingkungan kerja yang baik yang dirasakan oleh karyawan akan menciptakan suatu kepuasan kerja bagi mereka dalam beraktivitas sedangkan apabila beban kerja meningkat maka kepuasan kerja akan menurun dan pemberian gaji yang sesuai dengan tepat waktu akan membuat karyawan merasa puas.

Berdasarkan hasil penjelasan dari latar belakang masalah tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan”**.

1.2. Identifikasi Dan Pembatas Masalah

1.2.1. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan diatas, maka dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya penerangan di dalam ruangan membuat karyawan tidak konsentrasi dalam bekerja.
2. Pemberian kompensasi yang tidak sesuai dengan tepat waktu membuat karyawan tidak merasa puas.
3. Ruang kerja yang terlalu sempit membuat karyawan tidak nyaman dalam bekerja.
4. Waktu istirahat yang diberikan tidak sesuai dengan waktu yang di tentukan oleh perusahaan.
5. Lahan parkir yang tidak luas, menimbulkan kendaraan berada diluar area PT. JNE yang mengakibatkan kendaraan tidak tertata dengan rapi.

1.2.2. Pembatasan Masalah

1. Penelitian ini hanya dilakukan di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang berada di Jl. Gatot Subroto No. 101 F Cimone, Tangerang.
2. Penelitian ini membatasi hanya pada karyawan customer service 17 karyawan, cash counter 20 karyawan dan adm receiving 28 karyawan.
3. Penelitian membatasi variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah lingkungan kerja dan beban kerja.

1.3. Perumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah lingkungan kerja dan beban kerja secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan kerja?
4. Faktor mana yang paling dominan antara lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Lingkungan kerja dan beban kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja?
4. Untuk mengetahui faktor mana yang paling dominan antara lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja?

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti, kalangan akademis, dan perusahaan sebagaimana dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan serta evaluasi tambahan bagi perusahaan dalam mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja agar dapat menciptakan sumber daya manusia yang baik bagi perusahaan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan pertimbangan untuk penelitian terkait variabel-variabel yang ada di dalamnya untuk masa yang akan datang terutama mengembangkan penelitian mengenai lingkungan kerja dan beban kerja serta pengaruhnya terhadap kepuasan kerja.

3. Bagi Pembaca

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