

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Pada dasarnya setiap perusahaan besar maupun perusahaan kecil memiliki satu tujuan yang sama. Untuk mendapat mewujudkan tujuan tersebut perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi dalam perusahaan tersebut. Tujuan tidak akan mungkin terwujud tanpa peran aktif dari karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki dalam suatu perusahaan begitu canggih. Tetapi kinerja sumber daya manusia sangat mempengaruhi suatu perusahaan agar bisa berkembang dengan baik.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu komponen yang sangat penting dan berpengaruh terhadap kesuksesan sebuah perusahaan. Sumber daya manusia dan perusahaan merupakan dua kelompok yang saling mendukung dan memiliki keterkaitan satu sama lain, oleh sebab itu diperlukan kerja sama yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak. Sumber daya manusia diharapkan mampu membawa perusahaan menuju tujuan yang telah direncanakan, maka dari itu perusahaan perlu meningkatkan potensi sumber daya manusia yang ada sehingga perusahaan mampu berkembang dengan baik. Namun jika potensi sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan tidak dioptimalkan maka perusahaan itu hanya akan dianggap sebagai sebuah organisasi yang tidak memiliki proses di dalamnya. Kinerja karyawan yang baik mencerminkan bahwa

karyawan tersebut memiliki kecintaan terhadap pekerjaannya, sehingga timbul rasa nyaman saat bekerja.

Auto2000 Singaraja merupakan Outlet ke-96 dari total jaringan Auto2000 yang ada di Indonesia. Berlokasi di Jl. Raya Singaraja Seririt, Banjar Dinas Dharma Raya, Desa Tukad Mungga, Kabupaten Buleleng. Auto2000 merupakan jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditangani penuh oleh PT Astra International Tbk. Saat ini Auto2000 adalah *main dealer* Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai antara 70-80 dari total penjualan Toyota. Dalam kegiatan operasionalnya tentu diperlukan kinerja karyawan yang baik dan berkualitas, terutama dalam menyediakan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang kepada konsumen.

Kualitas sumber daya manusia dapat dilihat melalui kerjanya dalam melakukan pekerjaan. Kinerja adalah hasil yang dicapai dari yang telah dilakukan, dikerjakan seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas. Kinerja merupakan prestasi kerja atau *performance*, yaitu hasil kerja selama periode tertentu dibanding dengan berbagai kemungkinan. Kinerja karyawan yang baik menjadi suatu keharusan pada setiap perusahaan supaya bisa menciptakan perusahaan yang baik dan tujuan perusahaan tercapai. Kinerja yang baik harus dimiliki oleh setiap manusia terutama dalam suatu perusahaan agar tercapainya tujuan perusahaan agar bisa berkembang dengan baik. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (Wilson. 2012). Penilaian kinerja secara berkala berguna untuk mengetahui apakah karyawan sudah melakukan kinerja dengan baik atau tidak.

Hasil penilaian kinerja dapat menunjukkan apakah sumber daya manusia telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki perusahaan baik dilihat dari sisi kualitas maupun kuantitas (Veithzal. 2009). Efektivitas dan efisiensi perusahaan dapat dilihat dari kualitas sumber daya manusia itu sendiri, maka dari itu karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan diharapkan menjadi individu-individu yang selalu berperan serta dalam menyukseskan tujuan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan dan mengontrol nilai kinerja para karyawan, karena kinerja karyawan merupakan tenaga penggerak untuk mencapai tujuan perusahaan.

Pada dasarnya kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugas pekerjaannya. Namun, bagaimana kinerja pegawai tersebut dapat terjadi, atau faktor apa saja yang dapat mempengaruhi terjadinya kinerja karyawan yang baik. Untuk mengetahui hal tersebut, maka perlu diadakan sebuah penelitian. Peneliti melakukan penelitian di Auto2000 Singaraja dengan menggunakan variabel lingkungan dan kepuasan kerja.

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja yang tidak kondusif dapat menimbulkan efek-efek negatif seperti semangat kerja yang rendah, tingkat absensi yang tinggi, tingkat kesalahan dalam melakukan pekerjaan yang tinggi, turn over yang tinggi dan lain sebagainya. Hal-hal ini jelaslah harus dihindari karena tidak menguntungkan perusahaan. Dengan terjadinya kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja diharapkan karyawan dapat lebih kooperatif dalam mencapai tujuan perusahaan.

Perusahaan memerlukan karyawan yang dapat mendukung tujuan yang ingin dicapai organisasi, maka perusahaan dapat memperoleh karyawan yang diharapkan melalui proses seleksi. Perusahaan memberikan pelatihan supaya *performance* karyawan terhadap pekerjaannya meningkat dan mampu melakukan aktivitas-aktivitas perusahaan yang akan mendukung tercapainya tujuan. Namun demikian tanpa suatu kondisi lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan menyenangkan semua hal itu akan sia-sia.

Lingkungan kerja yang buruk dapat mengakibatkan turunnya kinerja karyawan. Sedarmayanti (2001) menyatakan faktor lingkungan berupa kondisi fisik dan non fisik yang baik dapat meningkatkan semangat kerja serta berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Untuk memastikan hal tersebut maka dilakukan observasi awal pada variabel lingkungan kerja tersebut untuk memperdalam masalah yang terjadi. Sepuluh responden yang diambil data sebelumnya, digunakan kembali dalam observasi awal ini. Masing-masing responden diberikan beberapa pertanyaan, berikut ini ada hasil dari observasi.

Tabel 1.1
Data Observasi Lingkungan Kerja

Nama	Indikator Kepuasan Kerja			Total	Kategori
	Penerangan	Ruang Gerak	Hubungan Kerja		
Surya	1	1	2	4	Sangat Rendah
Andi	3	2	2	7	Rendah
Putu	2	2	1	5	Sangat Rendah
Rangga	3	2	2	7	Rendah
Jojo	1	2	1	4	Sangat Rendah
Ahmad	3	1	1	5	Sangat Rendah
Jaka	3	3	2	8	Rendah
Febri	1	2	1	4	Sangat Rendah
Ani	1	2	3	6	Rendah
Rustini	1	2	3	6	Rendah
Total				56	Rendah

Sumber data: CRC (Customer Relation Coordinator) Auto2000 Singaraja

Data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa lingkungan kerja di Auto2000 Singaraja masih tergolong rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa lingkungan kerja dalam konteks faktor fisik maupun non fisik mengalami permasalahan. Dengan kinerja yang rendah maka ada indikasi bahwa lingkungan kerja juga bernilai rendah. Teori ini diperkuat oleh bukti empiris yang dilakukan oleh Rahma (2021) dan Fadli (2020) mendapatkan hasil dimana lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja. Namun teori dan bukti empiris tersebut ditentang oleh penelitian Nabawi (2019), Zaifasa (2020) dan Rofiliana (2021) mendapatkan hasil lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja. Karena ada perbedaan persepsi ini maka perlu dilakukan pendalaman untuk mengetahui apakah variabel lingkungan kerja di Auto2000 Singaraja menjadi salah satu penyebab menurunnya kinerja.

Masalah lingkungan kerja ini penting untuk diperhatikan karena setiap karyawan menghadapi kondisi dan suasana lingkungan kerja setiap hari dan akan mempengaruhi hasil kerja mereka setiap hari. Kepuasan kerja seorang karyawan pada dasarnya tergantung pada kondisi kerja yang mendukung misalnya pertukaran udara, penerangan, kebersihan, keamanan, hubungan baik antar sesama karyawan dan dapat pula bekerjasama antar pekerja dengan pimpinan perusahaan. Kondisi lingkungan kerja sangat mempengaruhi kreativitas kerja karyawan. Apabila lingkungan kerja baik maka dapat meningkatkan kreativitas kerja karyawan sehingga diharapkan kepuasan kerja karyawan dapat tercapai.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan dalam pekerjaannya, tentu dia akan berusaha semaksimal mungkin

dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas kerja karyawan akan mengalami peningkatan secara optimal.

Menurut Robbins (2001: 24) kepuasan kerja adalah sikap umum seorang pegawai terhadap pekerjaannya; yaitu selisih antara banyak ganjaran yang diterima seorang pegawai dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kebijakan dalam mengukur kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pokok berhasilnya perusahaan untuk mempertahankan kondisi perusahaannya. Mengingat pentingnya kepuasan kerja bagi kelangsungan jalannya perusahaan, maka perusahaan selalu memperhatikan lingkungan kerja karyawannya. Oleh karena itu, manajemen wajib memotivasi para karyawannya dengan memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan para karyawan sehingga kepuasan kerja dapat tercapai. Kepuasan kerja para karyawan itu nampak dalam sikap karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya.

Selain variabel lingkungan kerja, observasi awal juga dilakukan pada variabel kepuasan kerja untuk memperdalam masalah yang terjadi. Sepuluh responden yang diambil data sebelumnya, digunakankembali dalam observasi awal ini. Masing-masing responden diberikan beberapa pertanyaan, berikut ini ada hasil dari observasi tersebut.

Tabel 1.2
Data Observasi Kepuasan Kerja

Nama	Indikator Kepuasan Kerja					Total	Kategori
	Pekerjaan	Gaji	Promosi Jabatan	Atasan	Rekan Kerja		
Surya	1	1	1	3	2	8	SangatRendah
Andi	3	2	3	2	1	11	Rendah
Putu	1	1	2	1	2	7	SangatRendah
Rangga	2	2	2	2	3	11	Rendah
Jojo	1	3	3	2	2	11	Rendah
Ahmad	3	3	1	3	3	13	Rendah
Jaka	3	2	3	2	2	12	Rendah
Febri	3	3	2	3	1	12	Rendah
Ani	2	3	3	2	1	11	Rendah
Rustini	1	2	1	2	3	9	SangatRendah
Total						105	Rendah

Sumber data: CRC (Customer Relation Coordinator) Auto2000 Singaraja

Berdasarkan data diatas dapat diasumsikan bahwa kepuasan kerja karyawan Auto2000 Singaraja masih tergolong rendah. Hal ini menjadi permasalahan dalam kinerja karyawan. Apabila kepuasan kerja tinggi maka akan menyebabkan karyawan melakukan pekerjaanya dengan sungguh-sungguh sehingga kinerjanya akan meningkat. Seperti yang dijelaskan oleh Gorda (2004) bahwa kepuasan kerja adalah faktor pendorong meningkatnya kinerja pegawai yang pada gilirannya akan memberikan kontribusi kepada peningkatan kinerja organisasi. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai harapan oleh individu juga semakin tinggi tingkat kepuasan yang dialami dan mampu meningkatkan pula kinerja karyawan (Harahap & Tirtayasa, 2020). Secara empiris penelitian yang dilakukan oleh Athar (2020) dan Zaifasa (2020) mendapatkan hasil dimana kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja. Namun teori dan bukti empiris tersebut ditentang oleh penelitian Nabawi (2019) dan Rofiliana (2021) yang mendapatkan hasil dimana kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja. Perbedaan hasil penelitian ini dapat dijadikan patokan dalam menguji variabel

kepuasan dan kinerja karyawan di Auto2000 Singaraja.

Disisi lain, Luthan (2002) menyatakan bahwa kepuasan kerja di pengaruhi oleh enam faktor salah satunya lingkungan kerja. Dengan demikian semakin baik lingkungan kerja maka semakin baik kinerja karyawan, sebab karyawan merasa bahwa perusahaan telah mampu memberikan lingkungan yang nyaman bagi mereka. Penelitian yang dikaukan oleh Puri dan Wisnu (2020) serta irama dan yusuf (2020) mendapat hasil bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Dhermawan (2012) dan Riansari (2012) menyatakan bahwa lingkungan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Perbedaan hasil ini menjadi alasan kenapa variabel ini harus diteliti lebih dalam, sehingga relevansi kedua variabel tersebut di Auto2000 Singaraja dapat dianalisa.

Dari uraian di atas dapat diketahui adanya kesenjangan penelitian yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan kepuasan memang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, namun ada yang memiliki pengaruh signifikan dan tidak signifikan. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan nilai lingkungan kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Oleh sebab itu, peneliti melakukan penelitian lebih lanjut di Auto2000 Singaraja dengan mengambil judul penelitian “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Auto2000 Singaraja”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi awal yang dilakukan secara acak dalam pemilihan responden

menunjukkan lingkungan kerja dan kepuasan kerja karyawan Auto2000 Singaraja rendah dan diduga berpengaruh ke kinerja karyawan.

2. Ada pertentangan antara hasil empiris dengan teori yang digunakan serta perbedaan hasil empiris yang didapat.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada pengaruh variabel lingkungan kerja dan kepuasan kerja secara parsial dan simultan terhadap variabel kinerja. Penelitian ini tidak akan membahas mengenai variabel lain selain ketiga variabel yang telah disebutkan sebelumnya, dengan kata lain peneliti tidak akan menjelaskan mengenai variabel-variabel lain yang membangun variabel terikat. Ruang lingkup hasil penelitian hanya berorientasi pada karyawan Auto2000 Singaraja, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat di jadikan acuan pasti atau baku dalam mengambil keputusan di perusahaan lain.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta batasan masalah yang sudah ditetapkan, maka dapat dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Auto2000 Singaraja?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Auto2000 Singaraja?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Auto2000 Singaraja?

4. Bagaimana kepuasan kerja memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Auto2000 Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari uraian rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Auto2000 Singaraja.
2. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Auto2000 Singaraja.
3. Untuk menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Auto2000 Singaraja.
4. Untuk menguji kepuasan kerja memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Auto2000 Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini ada dua yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis. Berikut uraian dari kedua manfaat tersebut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini akan berguna dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang kajian ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia. Sumbangan pemikiran ini secara empiris akan menunjukkan sebuah pengembangan ilmu, wawasan, pengetahuan dan khasanah ilmu pengetahuan di bidang manajemen perkantoran khususnya bagi manajer Auto2000 Singaraja.

2. Manfaat Praktis

Memberikan informasi mengenai pengaruh lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Auto2000 Singaraja serta sebagai bahan masukan bagi perusahaan dan karyawan Auto2000 Singaraja mengenai lingkungan kerja dan kepuasan kerja yang baik.

