

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian**

Menciptakan kepuasan dalam bekerja merupakan salah satu tujuan pengelolaan SDM. Karyawan yang terpuaskan dalam pekerjaannya akan memberikan dampak lebih besar kepada perusahaan seperti meningkatnya produktivitas, penambahan keuntungan perusahaan, berkurangnya *turnover* intention, dan membaiknya loyalitas. Berdasarkan laporan perekonomian Provinsi Bali pada Mei 2022 oleh Bank Indonesia, Momentum perbaikan ekonomi Bali berlanjut pada triwulan I 2022, dengan pertumbuhan sebesar 1,46% , lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja triwulan sebelumnya yang sebesar 0,51% . Perbaikan sejalan dengan pemulihan aktivitas ekonomi domestik seiring dengan peningkatan mobilitas masyarakat pasca pelonggaran kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), serta relaksasi persyaratan perjalanan bagi Pelaku Perjalanan Dalam Negeri (PPDN) dan Pelaku Perjalanan Luar Negeri (PPLN). Selain itu, kembali dibukanya international direct flight dan peningkatan kegiatan Mice, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE) juga berperan dalam mendorong perbaikan ekonomi. Dengan adanya peningkatan dari pertumbuhan ekonomi khususnya di Provinsi Bali, maka akan memiliki implikasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

Adanya momentum peningkatan pertumbuhan ekonomi khususnya di Bali

dimanfaatkan oleh banyak usaha-usaha yang berdiri, termasuk pula usaha yang terletak di kota Singaraja salah satunya adalah Artasedana. Dalam rangka mempertahankan eksistensi daripada perusahaan ditengah pertumbuhan ekonomi pasca diberlakukannya PPKM di tahun lalu, diperlukan pengelolaan SDM yang efektif. Hal ini tak terlepas dari harus terjaganya tingkat kepuasan kerja karyawan di Artasedana yang dapat mempengaruhi bagaimana kinerja yang dihasilkan.

Penulis melakukan wawancara awal kepada beberapa karyawan, salah satu karyawan mengatakan bahwa terkadang kinerjanya terpengaruh apabila sedang terdapat miss komunikasi dengan rekan kerja yang berimbas pada konflik yang terjadi diantara keduanya, hal ini mengakibatkan saling lempar tanggung jawab dan menjadi konflik diantara kedua karyawan tersebut, hal ini cenderung menurunkan tingkat kepuasan kerjanya, namun menurutnya hal tersebut diatasi agar tidak berlarut-larut. Karyawan lainnya menyebutkan bahwasanya memang kondisi ruangan yang cenderung panas membuatnya merasa kurang nyaman saat bekerja, mengingat ruangan yang luas namun AC yang beroperasi hanya satu atau dua saja, hal ini dapat menurunkan kepuasan kerjanya di tempat kerja, suhu ruangan yang kurang kondusif diantisipasi dengan kipas angin, namun tetap tidak mengembalikan suhu ruangan yang nyaman karena kipas angin tidak dapat menjangkau suhu ruangan yang besar/luas. Karyawan yang ketiga merasa kurang puas dengan fasilitas yang ada di perusahaan, salah satunya adalah elevator, elevator disediakan untuk mempermudah mobilitas pelanggan dan karyawan, namun sangat disayangkan, mengingat Supermarket Artasedana memiliki 4 lantai, maka dengan tidak beroperasionalnya satu elevator tersebut mengakibatkan waktu karyawan dalam melaksanakan tugasnya menjadi kurang efisien, karyawan harus

naik turun melalui tangga yang membuatnya cepat merasa lelah, hal ini cenderung membuat kepuasan kerjanya menurun. Ketiga karyawan yang diwawancarai tersebut menyebutkan bahwa mereka merasa cukup puas dengan besaran gaji yang diberikan oleh perusahaan, menurut mereka besaran gaji yang diberikan cukup sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan.

Penelitian Sunarni (2007) menyatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap seseorang terhadap pekerjaannya sendiri, karena makin tinggi tingkat kepuasan kerja seseorang akan tercermin dari sikap kerja ke arah yang positif. Hal ini tidak berarti apa yang dilakukan oleh pegawai yang ada pada saat ini arahnya negatif. Sebaliknya ketidakpuasan kerja akan menimbulkan sikap kerja yang negatif. Positif dan negatifnya sikap kerja seseorang mengikuti tingkat kepuasan kerja yang dirasakan.

Menurut Robbins (2008) karyawan mengekspresikan ketidakpuasannya dengan empat cara. Pertama, keluar dari pekerjaannya dan mencari pekerjaan di tempat lain. Kedua, bekerja dengan seenaknya (misalnya terlambat datang, tidak masuk kerja, membuat kesalahan yang disengaja). Ketiga, membicarakan ketidakpuasannya kepada atasan dengan tujuan agar kondisi tersebut dapat berubah. Keempat, menunggu dengan optimis dan percaya bahwa organisasi dan manajemennya dapat melakukan sesuatu yang terbaik. Secara umum karyawan yang merasa tidak puas cenderung memiliki intensi *turnover* dan akan meninggalkan pekerjaannya. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan beberapa karyawan di Artasedana diketahui bahwa ekspresi ketidakpuasan karyawan cenderung ke yang nomer empat yakni menunggu dengan optimis bahwa akan terdapat perbaikan pada manajemen perusahaan. Dan sampai saat ini belum

ditemukan adanya karyawan yang sampai meninggalkan pekerjaannya karena ketidapuasan kerja.

Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang memiliki kepuasan kerja sebagaimana nantinya akan berimbas pada kinerjanya yang memberikan andil positif terhadap semua kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuannya, setiap karyawan diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga nantinya akan meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen bila mereka menginginkan setiap karyawan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Karena dengan motivasi, seorang karyawan akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Kompetensi sebagai pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam melakukan kinerjanya di suatu perusahaan sangat berperan aktif dalam berjalannya operasional di perusahaan tersebut. Pelatihan dan pendidikan diawal pekerjaan bertujuan untuk meningkatkan kompetensi yang harus dimiliki. Nawawi (2003:112) menyatakan bahwa pelatihan berarti proses membantu karyawan untuk menguasai keterampilan serta mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu, sehingga karyawan akan semakin terampil dan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Disamping itu pelatihan bagi karyawan juga bermanfaat untuk meningkatkan mutu, keterampilan, kemampuan, dan keahlian karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Afandi (2018) menyatakan bahwa kompetensi individu dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Meutia (2016) yang menyatakan bahwa

kompetensi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada Supermarket Artasedana ngurah rai dengan mewawancarai salah seorang karyawan, diketahui bahwa pada awal masa kerja karyawan telah diberikan pelatihan atau training oleh perusahaan. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga kompetensi karyawan dalam melakukan kerjanya. Robbins (2008) berpendapat bahwa pelatihan harus diberikan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan sehingga dapat menciptakan kepuasan kerja.

Selain daripada kompetensi, lingkungan kerja juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi bagaimana kepuasan kerja dari karyawan di suatu perusahaan. Lingkungan kerja harus diperhatikan karena para pekerja menghadapi suasana kerja setiap hari dan akan mempengaruhi hasil kerja masing-masing individu. Dengan lingkungan kerja yang nyaman serta mendukung maka dapat mempengaruhi kerjanya secara optimal dan hal-hal seperti ini akan menguntungkan perusahaan (Triastuti, 2018). Untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan diperlukan lingkungan kerja yang layak, lingkungan kerja yang nyaman, lingkungan yang bersih, penerangan ruangan cukup dan peralatan yang lengkap. Di sisi lain, lingkungan kerja non fisik juga wajib diberikan perhatian karena hubungan antar karyawan juga mampu memberikan pengaruh pada kepuasan kerja yang dihasilkan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Afandi (2018) menyatakan bahwa lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan Marta (2019) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut diatas, maka penulis ingin

menyusun penelitian yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Supermarket Artasedana Ngurah Rai”.

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka dilakukan identifikasi masalah berikut ini:

- (1) Dalam suatu perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang memadai demi keberlangsungan suatu usaha. Sumber daya manusia yang bekerja pada suatu perusahaan memiliki kepuasan kerja tersendiri sebagai tenaga kerja di perusahaan tersebut.
- (2) Kepuasan kerja dapat berhubungan dengan lingkungan kerja yang didapat oleh seorang karyawan serta bagaimana kompetensi individu yang dimiliki oleh masing-masing karyawan.

## **1.3 Batasan Masalah Penelitian**

Mengingat banyaknya perkembangan yang bisa ditemukan dalam penelitian ini, maka diperlukan pembatasan masalahnagar penelitian ini bisa terarah, terfokus pada permasalahan inti yang terjadi pada supermarket Artasedana Ngurah Rai. Maka penelitian ini hanya memfokuskan pada permasalahan mengenai Kompetensi dan Lingkungan Kerja, serta pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja.

## **1.4 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- (1) Apakah kompetensi individu memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di Supermarket Artasedana Ngurah Rai?
- (2) Apakah lingkungan kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di Supermarket Artasedana Ngurah Rai?
- (3) Apakah kompetensi individu dan lingkungan kerja memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan di Supermarket Artasedana Ngurah Rai?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- (1) Mengetahui pengaruh kompetensi individu terhadap kepuasan kerja karyawan di Supermarket Artasedana Ngurah Rai.
- (2) Mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Supermarket Artasedana Ngurah Rai.
- (3) Mengetahui pengaruh kompetensi individu dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Supermarket Artasedana Ngurah Rai.

### **1.6 Manfaat Hasil Penelitian**

Manfaat yang diharapkan oleh penulis dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Manfaat teoritis

- (a) Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan yang lebih luas dan memperbanyak ilmu pengetahuan mengenai pengembangan sumber daya manusia di perusahaan, khususnya perusahaan retail.
- (b) Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya dengan menggunakan variabel penelitian lain, serta menjadi referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang sumber daya manusia.

(2) Manfaat Praktis

- (a) Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan informasi terkait pengembangan sumber daya manusia di perusahaan.
- (b) Penelitian ini diharapkan mampu memberi arahan untuk pelaku usaha dan para karyawan untuk lebih meningkatkan pengembangan sumber daya manusia yang ada.

