

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kepuasan kerja adalah sebuah sikap atau emosi yang menunjukkan bahwa seseorang merasa senang atau mencintai pekerjaannya (Busro, 2018:102). Menjaga dan meningkatkan kepuasan kerja pegawai adalah hal penting bagi organisasi, semakin puas pegawai dengan pekerjaannya maka organisasi diharapkan dapat memiliki kualitas kerja yang maksimal. Menurut Junaidi (2021) dan Yumhi (2021) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu motivasi kerja, lingkungan kerja dan kompetensi kerja. Motivasi adalah salah satu aspek psikologis yang sangat berperan dalam menghasilkan rasa puas dalam diri seseorang.

Motivasi didefinisikan sebagai dorongan baik dalam diri ataupun luar diri seseorang untuk melakukan sebuah perilaku tertentu (Yumhi, 2021). Motivasi kerja menunjukkan adanya dorongan terhadap seseorang, atau lebih tepatnya motivasi menjadi alasan mengapa dilakukannya sebuah perilaku tertentu oleh seseorang. Motivasi kerja yang tinggi artinya adanya dorongan kerja yang tinggi, hal ini tentunya dapat menciptakan rasa puas dari dalam diri ataupun luar diri pegawai. Pegawai yang termotivasi untuk bekerja pada dasarnya dipicu oleh berbagai faktor, namun motivasi yang tinggi dapat menghasilkan kepuasan dalam bekerja (Munandar & Prayekti, 2020).

Lingkungan kerja juga dianggap sebagai salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan kerja (Irma & Yusuf, 2020). Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar baik fisik maupun non fisik (Junaidi, 2021). Lingkungan kerja yang diteliti dalam penelitian ini berkaitan dengan segala bentuk lingkungan non fisik yang dimiliki seperti budaya kerja, atmosfer kerja, aturan-aturan dan lain sebagainya. Lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman cenderung menyebabkan pegawai akan merasa puas dalam bekerja karena nyaman (Hasibuan & Afrizal, 2019). Lingkungan kerja yang baik memang menjadi harapan setiap orang, semakin baik lingkungan kerja yang dimiliki maka akan menyebabkan pegawai menjadi semakin senang bekerja, hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

Tidak dapat dipungkiri bahwa pegawai harus memiliki kompetensi yang kuat dan terukur agar dapat mencapai tujuan yang dimiliki perusahaan. Kompetensi kerja adalah kemampuan yang dimiliki pegawai sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing (Hidayat et al., 2020). Perusahaan memerlukan kompetensi kerja yang sesuai dengan bidang kerja agar pekerjaan yang dilakukan pegawai dapat berjalan sesuai dengan harapan. Maka perusahaan tidak jarang melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawainya. Pegawai yang memiliki kompetensi kerja yang tinggi, tentunya akan lebih mudah puas dengan pekerjaan yang dilakukannya (Nugraha et al., 2022). Semakin baik kompetensi kerja pegawai, maka mereka akan lebih mudah mencapai kepuasan kerja karena pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan harapannya (Sumerdana & Heryanda, 2021).

Namun, kenyataannya masalah kepuasan kerja masih menjadi salah satu aspek yang sering terjadi salah satunya yang terjadi pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali yang terletak di Kota Denpasar. Wawancara awal yang dilakukan terhadap 20 orang pegawai menunjukkan keluhan terkait pekerjaan mereka, 1) pegawai mengeluh mengenai kurangnya perhatian atasan terhadap kinerja yang mereka tunjukkan; 2) pegawai mengeluh terhadap situasi kerja yang cenderung individualistis, sehingga kurang adanya koordinasi yang seimbang antara pegawai dengan atasan; 3) pegawai mengeluhkan sulitnya akses terhadap peningkatan karir, khususnya kesempatan yang diberikan untuk mendapatkan promosi jabatan yang cukup sulit. Hasil wawancara tersebut mengindikasikan bahwa masih adanya sejumlah pegawai yang merasa kurang puas dengan pekerjaan mereka. Berikut adalah data tingkat kehadiran pegawai Tahun 2022.

**Tabel 1. 1**  
**Tingkat Kehadiran Pegawai PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali Tahun 2022**

No	Bulan	Jumlah Pegawai (Orang)	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (Hari)	Jumlah Absensi Pegawai (Orang)	Jumlah Hari Kerja Senyatanya (Hari)	Presentase Absensi (%)
		A	B	$C=A \times B$	D	$E=C-D$	$F=D/C$
1	Januari	163	23	3749	111	3638	2,96%
2	Februari	163	20	3260	124	3136	3,80%
3	Maret	163	21	3423	125	3298	3,65%
4	April	163	22	3586	109	3477	3,04%
5	Mei	163	23	3749	113	3636	3,01%
6	Juni	163	20	3260	97	3163	2,98%
7	Juli	163	23	3749	122	3627	3,25%
8	Agustus	163	22	3586	112	3474	3,12%
9	September	163	21	3423	99	3324	2,89%
10	Oktober	163	23	3749	123	3626	3,28%
11	Nopember	163	21	3423	111	3312	3,24%
12	Desember	163	22	3586	103	3483	2,87%
Jumlah			261	42543	1349	41194	38,09%
Rata - Rata			21,75	3545,25	112,4167	3432,833	3,17%

Sumber: data diolah dari PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa presentase absensi pegawai pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali selama tahun 2022 dari bulan Januari – Desember 2022 sebesar 3,17%. Rata-rata tingkat absensi pegawai yang masih ditoleransi adalah dibawah 3%. Kondisi ini menunjukkan bahwa adanya indikasi bahwa kepuasan kerja pegawai mengalami masalah yang menyebabkan pegawai kurang termotivasi untuk bekerja. Tingkat absensi pegawai mempengaruhi besar gaji dan tunjangan yang diterima oleh pegawai begitu pula dengan kesempatan promosi yang mereka terima. Akibat dari tingkat absensi yang tinggi, perusahaan tidak memberikan tambahan tunjangan kepada pegawai, tentunya kondisi ini merugikan pegawai itu sendiri. Selain itu, kesempatan untuk mendapatkan promosi juga bisa hilang akibat ketidakhadiran karyawan yang tinggi, karena perusahaan pasti menggunakan tingkat absensi sebagai salah satu dasar pemberian *reward* kepada pegawai.

Perusahaan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali, adalah salah satu perusahaan yang memegang peran sangat vital, karena listrik adalah kebutuhan yang penting bagi aktivitas sebuah negara, baik pemerintah, masyarakat, pariwisata atupun kegiatan ekonomi lainnya. Oleh karena itu kinerja perusahaan sangat penting agar tidak terjadi masalah dalam pemenuhan kebutuhan listrik di Bali, pegawai sebagai motor penggerak perusahaan tentunya harus diperhatikan sisi kepuasannya agar pegawai dapat melakukan pekerjaan mereka dengan maksimal. Terdapat beberapa faktor yang diindikasikan mempengaruhi kepuasan kerja dari pegawai, diantaranya adalah motivasi, lingkungan kerja dan kompetensi pegawai itu sendiri (Puri & Wisnu, 2020); (Junaidi, 2021).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap pegawai PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali, ditemukan beberapa masalah motivasi dalam diri pegawai, salah satunya adalah masih adanya pegawai yang merasa bahwa perusahaan atau pekerjaannya kurang mampu memberikan mereka kesempatan untuk melakukan perluasan relasi atau jaringan kerja, perusahaan belum mampu membuat pegawai memiliki kesempatan untuk menjalin hubungan dengan pihak lain. Kondisi ini mengindikasikan masih adanya kelemahan dari motivasi kerja pada beberapa pegawai yang belum optimal. Kurang maksimalnya motivasi kerja diindikasikan menyebabkan kepuasan kerja pegawai berkurang. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hakim et al., (2018) yang menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian senada disampaikan oleh Meidita (2019) menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja, maka kepuasan kerja juga akan meningkat.

Hasil observasi terhadap lingkungan kerja PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali, menunjukkan bahwa lingkungan kerja sudah kondusif, namun masih adanya keluhan yang dilontarkan beberapa pegawai terhadap kondisi lingkungan kerja yaitu adanya beberapa pegawai yang merasa kurangnya kerjasama antar pegawai, adanya gap antara atasan dengan bawahan yang sedikit mengganggu, hal ini menyebabkan adanya situasi yang kurang nyaman. Berdasarkan hal tersebut, dapat diindikasikan bahwa masih perlu pengkajian lebih dalam terhadap lingkungan kerja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2022) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap

kepuasan kerja. Hasil penelitian senada disampaikan oleh Sulistyawati et al., (2022) menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, ditemukan bahwa pelatihan untuk meningkatkan kompetensi kerja pegawai sudah dilakukan oleh perusahaan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali, namun meskipun pelatihan sudah dilakukan masih ada beberapa pegawai yang belum maksimal dalam mengikuti pelatihan tersebut, hal ini dikhawatirkan akan menyebabkan kurangnya penguatan kompetensi kerja pegawai. Kompetensi kerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali tentunya harus memiliki standar yang tinggi mengingat beban kerja yang tinggi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sinambela (2020) menunjukkan bahwa kompetensi kerja karyawan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka, artinya kompetensi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Fitriati (2020) menunjukkan bahwa kompetensi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan adanya fenomena yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali masih belum optimal, begitu pula dengan fenomena yang menunjukkan adanya masalah pada variabel motivasi kerja, lingkungan kerja dan kompetensi kerja pegawai yang masih belum optimal menyebabkan penelitian ini penting dilakukan, sehingga diangkat penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, dan

Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka terdapat beberapa masalah dalam penelitian ini yang dapat diidentifikasi, yaitu:

- 1) Adanya keluhan-keluhan yang disampaikan beberapa pegawai dengan indikasi bahwa kepuasan kerja pegawai mengalami penurunan.
- 2) Adanya masalah pada kepuasan kerja pegawai yang mengalami penurunan karena beberapa pegawai masih menunjukkan sikap individualistis sehingga pegawai kurang puas dengan situasi kerjanya.
- 3) Pegawai kurang puas dengan kesempatan karir yang diberikan oleh perusahaan sehingga menyebabkan kepuasan kerja juga mengalami penurunan.
- 4) Kurangnya maksimalnya keikutsertaan beberapa pegawai dalam pelatihan sehingga dikhawatirkan adanya masalah pada kepuasan kerja pegawai terhadap perhatian yang diberikan perusahaan.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan karena beberapa faktor yaitu

- 1) penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali dimana lokasi penelitian ini menunjukkan adanya masalah kepuasan kerja pegawai yang menarik untuk diteliti; 2) variabel yang diteliti pada penelitian ini

terbatas pada pengaruh motivasi, lingkungan kerja non fisik, dan kompetensi terhadap kepuasan kerja pegawai.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali?
- 2) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali?
- 3) Apakah kompetensi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali?
- 4) Apakah motivasi, lingkungan kerja, dan kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali.



- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali.
- 4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi, lingkungan kerja, dan kompetensi terhadap kepuasan kerja pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1) Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi secara teoritis pada pengembangan ilmu ekonomi serta teori manajemen sumber daya manusia dalam kaitannya untuk memajukan organisasi yang berberak dalam bidang profit, bagaimana menghasilkan SDM yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi.

#### **2) Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali, serta pegawainya mengenai aspek-aspek manajemen terhadap SDM, serta kaitannya dengan peningkatan kepuasan kerja pegawai sebagai salah satu SDM yang vital dalam perusahaan.

### **1.7 Penjelasan Istilah**

Istilah-istilah dalam penelitian ini perlu dijelaskan agar memberikan informasi yang tepat sesuai dengan variabel yang diteliti, berikut adalah istilah-istilah dalam penelitian ini.

- 1) Motivasi dalam penelitian ini adalah dorongan yang dirasakan oleh pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali sehingga menyebabkan mereka ingin melakukan sebuah perilaku tertentu khususnya dalam bekerja.
- 2) Lingkungan kerja yang diteliti adalah lingkungan kerja non fisik yaitu segala sesuatu yang adalah disekitar tempat kerja pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali yang memberikan rasa nyaman sekaligus sebagai pembentuk situasi kerja pegawai. Kompetensi
- 3) Kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki oleh pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali dalam bidang kerjanya masing-masing.
- 4) Kepuasan kerja adalah perasaan senang dan nyaman yang dirasakan pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Bali terhadap pekerjaan yang mereka lakukan.

### **1.8 Asumsi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner sebagai pengumpulan data, skor dari hasil penyebaran kuesioner ini adalah skor yang diperoleh dari jawaban responden yang mencerminkan variabel penelitian yaitu kepuasan kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja dan kompetensi. Kuesioner yang digunakan telah

diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga skor yang dihasilkan benar-benar layak untuk dianalisis dan digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.

### 1.9 Rencana Publikasi

Publikasi jurnal ilmiah adalah cara utama untuk menyebarkan pengetahuan dan temuan penelitian ke komunitas ilmiah dan masyarakat umum. Ini memungkinkan ilmuwan dan peneliti untuk berbagi temuan dengan orang lain, memperluas pemahaman dan kontribusi bagi bidang ilmu tertentu. Penelitian ini akan dipublikasikan pada *International Journal of Management (ILLOMATA IJM)* dengan link <https://www.ilomata.org/index.php/ijm>.

