

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan dalam melaksanakan tanggung jawab kerja ialah satu diantara capaian pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM). Pekerja yang terpuaskan dalam tanggung jawab kerjanya akan memberi peran melebihi pada organisasi yakni meningkatnya produktivitas, penambahan keuntungan organisasi, berkurangnya turnover intention, beserta membaiknya loyalitas. Kepuasan kerja menggambarkan sikap pribadi atau pegawai pada pekerjaan dan berkesinambungan dengan pekerjaan, macam pekerjaan, hubungan dengan rekan bisnis dan status sosial pekerjaan. Jadi kepuasan kerja atau minat terhadap suatu pekerjaan dapat menyebabkan seseorang menyukai apa yang dikerjakannya karena suka mengerjakannya. Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menurut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang ideal dan hal serupa lainnya. Koesmono (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja adalah dipenuhinya beberapa keinginan dan kebutuhan melalui kegiatan kerja atau bekerja.

Berdasarkan laporan perekonomian Provinsi Bali pada Mei tahun 2022 oleh Bank Indonesia, Momentum pemulihan ekonomi Bali dilanjutkan pada triwulan I tahun 2022, dengan pertumbuhan dengan besar 1,46% , melebihi dibanding performa triwulan terlebih dahulu yang dengan besar 0,51% . Pemulihan selaras

dengan pemulihan aktivitas ekonomi domestik seiring dengan pertumbuhan mobilitas masyarakat sesudah pelonggaran peraturan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), beserta relaksasi syarat perjalanan bagi Pelaku Perjalanan Dalam Negeri (PPDN) beserta Pelaku Perjalanan Luar Negeri (PPLN). dilain itu, kembali dibukanya international direct flight dan pertumbuhan aktivitas *Mice, Incentive, Convention, and Exhibition* (MICE) pula berperan dalam mendorong pemulihan ekonomi.

Dengan terdapat pertumbuhan dari pertumbuhan ekonomi khususnya di Provinsi Bali, berarti akan mempunyai implikasi pada kepuasan kerja karyawan. Terdapat momentum pertumbuhan pertumbuhan ekonomi khususnya di Bali dimanfaatkan oleh banyak usaha-usaha yang berdiri, termasuk pula usaha yang terletak di kota Singaraja satu diantaranya ialah Artasedana. Dalam rangka mempertahankan eksistensi dibanding organisasi ditengah pertumbuhan ekonomi sesudah diberlakukannya PPKM di tahun lalu, diperlukan pengelolaan SDM yang efektif. Perihal ini tak terputus dari wajib terjaganya taraf kepuasan kerja karyawan di Artasedana yang mampu memberi peran pada bagaimana performa yang diperoleh.

Penulis melaksanakan wawancara awal dengan *Human Resource Development* (HRD) Artasedana Ngurah Rai dan beberapa karyawan, satu diantara karyawan menuturkan bahwasanya terkadang performanya terperan bilamana sedang terdapat miss korelasi dengan teman kerja yang berimbas pada konflik yang terindikasi diantara keduanya, perihal ini mengakibatkan saling lempar kewajiban beserta menjadi konflik diantara kedua karyawan terkait, perihal ini seharusnya cenderung menurunkan taraf kepuasan kerjanya. Karyawan lainnya menyebutkan bahwasanya

memang kondisi ruangan yang cenderung panas membuatnya menjadi kurang nyaman saat melaksanakan tanggung jawab kerja, mengingat ruangan yang luas tetapi *Air Conditioner* (AC) yang beroperasi hanya satu ataupun dua saja, perihal ini mampu menurunkan kepuasan kerjanya di lingkungan kerja, suhu ruangan yang kurang kondusif diantisipasi dengan kipas angin, tetapi tetap tidak mengembalikan suhu ruangan yang nyaman dikarenakan kipas angin tidak mampu menjangkau suhu ruangan yang besar/luas. Karyawan yang ketiga menjadi kurang puas dengan fasilitas yang terdapat di organisasi, satu diantaranya ialah elevator, elevator disediakan untuk mempermudah mobilitas pelanggan beserta karyawan, tetapi begitu disayangkan, mengingat Artasedana Ngurah Rai mempunyai 4 lantai, berarti dengan tidak beroperasionalnya satu elevator itu mengakibatkan durasi pekerjaan dalam melaksanakan tanggung jawab kerjanya menjadi kurang efisien, karyawan wajib naik turun melalui tangga yang membuatnya cepat menjadi lelah, perihal ini cenderung membuat kepuasan kerjanya menurun. Ketiga, karyawan yang diwawancarai itu menyebutkan bahwasanya mereka menjadi cukup puas dengan besaran gaji yang diberi oleh organisasi, mereka besaran gaji yang diberi cukup sesuai dengan tanggung jawab kerja yang mereka lakukan. Dalam pemaparan diatas terdapat *research gap* yang seharusnya lingkungan kerja dan beban kerja mempengaruhi turnover intention atau kepuasan karyawan menurun secara teori tetapi malah tidak terlalu berdampak negatif terhadap kepuasan kerja karyawan Artasedana.

Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari (Mardiana, 2011). Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan

kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap pegawai dalam menyelesaikan tanggung jawab kepada organisasi. Lingkungan kerja adalah kondisi-kondisi material dan psikologis yang ada dalam perusahaan. Maka dari itu organisasi harus menyediakan lingkungan kerja yang memadai seperti lingkungan fisik (tata ruang kantor yang nyaman, lingkungan yang bersih, pertukaran udara yang baik, warna, penerangan yang cukup maupun musik yang merdu), untuk menumbuhkan kepuasan kerja karyawan diperlukan lingkungan kerja yang layak, lingkungan kerja yang nyaman, lokasi yang bersih, cahaya ruangan cukup beserta perlengkapan yang lengkap. Di sisi lain, lingkungan kerja non-fisik pula wajib diberi perhatian dikarenakan kaitan antar karyawan pula mampu memberi peran pada kepuasan kerja yang diperoleh. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas dan menyelesaikan tugas-tugasnya. Hal ini bertentangan dengan fakta yang terjadi di lapangan khususnya di Artasedana Singaraja. Selain dengan adanya kesenjangan antara teori dengan fakta yang terjadi di lapangan, penelitian ini juga dilakukan karena adanya *research gap* dari penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Dalena (2021) mengungkapkan bahwasanya lingkungan kerja mampu memberi peran pada kepuasan kerja karyawan. Tetapi perihal ini bertentangan dengan capaian pengujian yang dilaksanakan Nabawi (2019) yang mengungkapkan bahwasanya lingkungan kerja tidak mempunyai peran pada kepuasan kerja karyawan.

Robbins (2008) menyatakan bahwa pekerja bisa mengekspresikan ketidakpuasannya dengan empat cara. Pertama, keluar dari tanggung jawab kerjanya beserta menemukan tanggung jawab kerja di lokasi lain. Kedua,

melaksanakan tanggung jawab kerja dengan seenaknya (contohnya terlambat datang, tidak masuk kerja, membuat kesalahan yang disengaja). Ketiga, membicarakan ketidakpuasannya pada pimpinan dengan capaian supaya kondisi itu mampu berubah. Keempat, menanti dengan optimis beserta percaya bahwasanya kelompok beserta manajemennya mampu melaksanakan sesuatu yang terbaik. umumnya pekerja yang menjadi tidak puas cenderung mempunyai intensi turnover beserta akan meninggalkan tanggung jawab kerjanya. Berdasarkan wawancara awal dengan beberapa karyawan di Artasedana Ngurah Rai diketahui bahwasanya ekspresi ketidakpuasan pekerja cenderung ke yang nomer empat yakni menanti dengan optimis bahwasanya akan terdapat pemulihan pada tata kelola organisasi. Beserta sampai saat ini belum terdapat karyawan yang sampai meninggalkan tanggungjawab kerjanya dikarenakan ketidakpuasan kerja.

Untuk mendapat SDM yang mempunyai kepuasan kerja sebagaimana nantinya akan berimbas pada performanya yang memberi andil positif pada keseluruhan aktivitas organisasi dalam menggapai tujuannya, tiap pekerja diharapkan mempunyai motivasi kerja yang besar demikian nantinya akan menumbuhkan performa pekerja. Motivasi ialah perihal yang begitu krusial untuk diperhatikan oleh pihak tata kelola bila mereka mengharapakan tiap pekerja mampu memberi kontribusi positif pada penggapaian capaian organisasi. dikarenakan dengan motivasi, seorang pekerja akan mempunyai semangat yang besar dalam melaksanakan tanggung jawab kerja yang dibebankan pada nya.

Fenomena yang dihadapi Karyawan Artasedana Ngurah Rai berkaitan dengan kepuasan kerja adalah pegawai yang diberikan tanggung jawab terhadap pekerjaan banyak yang tidak sesuai dengan keahlian dan skillnya. Ilyas (2002) menyatakan

bahwa beberapa tanggung jawab yang diberikan tidak sesuai dengan keterampilan fisik dan waktu yang tersedia, kemungkinan akan menjadi sumber utama ketegangan. Hal tersebut memicu beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak yang tidak baik bagi pegawai pada umumnya, yaitu akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental serta akan menimbulkan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit juga akan terjadi pengurangan gerak yang akan menimbulkan kebosanan. Rasa bosan dalam kerja yang dilakukan atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pegawai (*Iroth et al., 2018*).

Berdasarkan penelitian Webster (*Lysaght, et.al.,2012*) mengemukakan bahwa sudut pandang yang berbeda dalam mendefinisikan beban kerja. Ia mengemukakan beban kerja sebagai a) jumlah pekerjaan atau waktu yang diharapkan dari/diberikan kepada pekerja dan b) total jumlah pekerjaan yang harus di selesaikan oleh suatu departemen atau kelompok pekerja dalam suatu periode waktu tertentu. Dengan adanya definisi ini, maka (*Lysaght, et.al.,2012*) membagi tiga kategori besar dari definisi beban kerja, yaitu a) banyaknya pekerjaan dan hal yang harus di lakukan, b) waktu maupun aspek-aspek tertentu dari waktu yang harus di perhatikan oleh pekerja dan c) pengalaman psikologis subjektif yang dialami oleh seorang pekerja. Peneliti menemukan fenomena-fenomena yang dirasakan sebagai beban kerja bagi Karyawan Artasedana Ngurah Rai salah satu diantaranya adalah beban kerja yang diberikan oleh pimpinan kepada sebagian pegawai terlalu berlebihan.

Berdasarkan latar belakang di atas bertentangan dengan fakta yang terjadi di lapangan khususnya di Artasedana Singaraja. Selain dengan adanya kesenjangan

antara teori dengan fakta yang terjadi di lapangan, penelitian ini juga dilakukan karena adanya *research gap* dari penelitian-penelitian sebelumnya tentang beban kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Yuananda dan Indriati (2022) menyatakan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil pengujian yang dilaksanakan oleh Saputra (2021) mengungkapkan bahwasanya beban kerja tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja karyawan. Dengan adanya *research gap*, berarti penulis harap menyusun pengujian yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Artasedana Ngurah Rai”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

- (1) Masih ada beberapa karyawan Artasedana Singaraja yang belum nyaman berkerja karena faktor lingkungan kerja sehingga belum mencapai kepuasan kerja secara optimal.
- (2) Beban kerja yang diterima masih terlalu berlebihan karena minimnya jumlah karyawan di Artasedana Ngurah Rai.
- (3) Adanya *research gap* dari penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan inkonsistensi hasil penelitian.

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat banyaknya pertumbuhan yang mampu ditentukan di pengujian ini, berarti diperlukan pembatasan masalah agar pengujian ini mampu terarah, terfokus

pada persoalan inti yang terindikasi pada Artasedana Ngurah Rai. Berarti pengujian ini hanya memfokuskan pada persoalan terkait Lingkungan Kerja beserta Beban Kerja, beserta perannya pada Kepuasan Kerja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut.

- (1) Apakah lingkungan kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Artasedana Ngurah Rai?
- (2) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Artasedana Ngurah Rai?
- (3) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Artasedana Ngurah Rai?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah.

- (1) Lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Artasedana Ngurah Rai.
- (2) Lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Artasedana Ngurah Rai.
- (3) Beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Artasedana Ngurah Rai.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan dua manfaat yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis. Secara rinci kedua manfaat hasil penelitian dapat diuraikan sebagai berikut.

(1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

(2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak perusahaan Artasedana Ngurah Rai sebagai tambahan informasi dan pertimbangan atau masukan untuk menentukan kebijakan mengenai lingkungan kerja dan beban kerja dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

